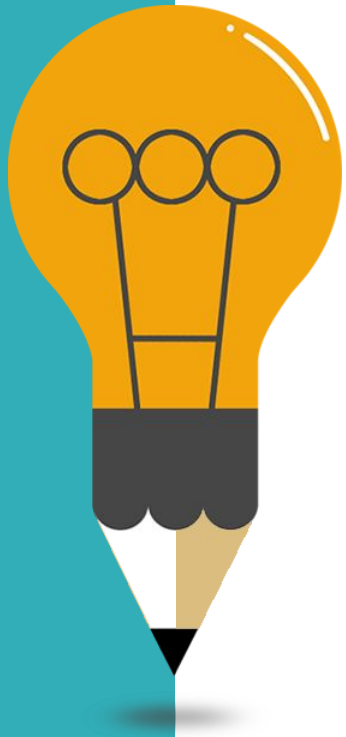
OPEN MINDS

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

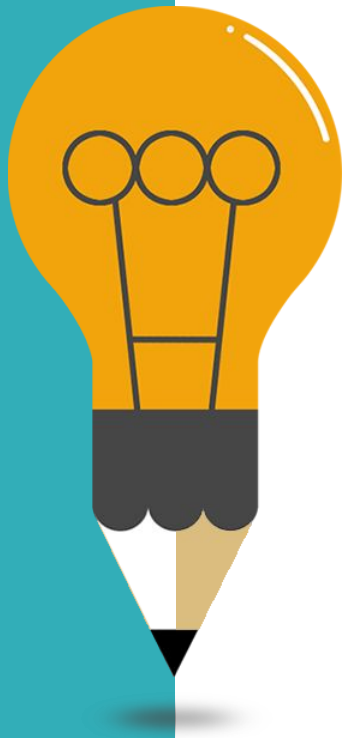


COMPETENZE INTERCULTURALI

Modulo 2

Contenuti

OPEN MINDS
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union



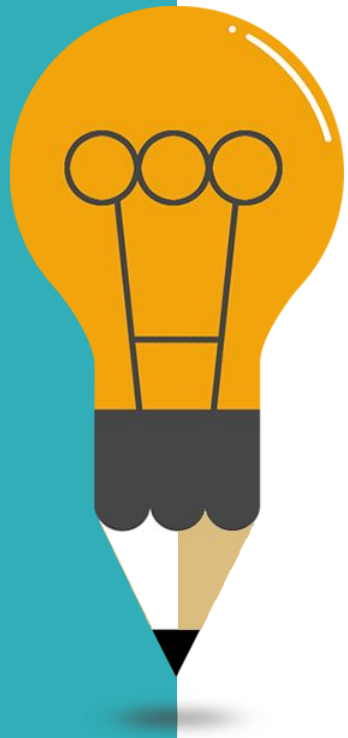
01 **Introduzione**

02 **Competenze interculturali**

03 **Perché le competenze interculturali sono importanti?**
Vita personale, scolastica e lavorativa

Contenuti

OPEN MINDS
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union



04 **Consapevolezza culturale**

Religione, individualismo vs. collettivismo, stili di comunicazione, senso del tempo, autorità

05 **Come orientarsi in ambienti multiculturali e migliorare le proprie competenze**

06 **Conclusione**

07 **Riferimenti**

OPEN MINDS
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Introduzione

Nel mondo globalizzato di oggi, la comunicazione interculturale è diventata sempre più importante. Poiché persone provenienti da contesti culturali diversi si incontrano per lavoro, studio e altre attività, è essenziale sviluppare competenze interculturali che consentano una comunicazione e una collaborazione efficaci. Queste competenze sono importanti per raggiungere il successo nella carriera, costruire relazioni solide e promuovere la comprensione e il rispetto reciproci. In questa presentazione esploreremo le principali competenze interculturali, la loro importanza nel mondo di oggi e i diversi aspetti della consapevolezza culturale.

Competenze interculturali

OPEN MINDS

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

- Consapevolezza culturale
- Empatia, tolleranza e rispetto
- Adattabilità, flessibilità e apertura
- Pensiero critico
- Conoscenza della lingua

> *Le competenze interculturali misurano l'efficacia di una persona nel comunicare e interagire con persone di diversa provenienza, cultura e identità, influenzate dalle differenze culturali.*

Esse comprendono un ampio spettro di competenze, alcune delle quali sono elencate a sinistra. Questa presentazione si concentra sulla consapevolezza culturale, ma potete trovare ulteriori informazioni sul pensiero critico, la flessibilità e il dialogo costruttivo nei moduli seguenti



Perché le competenze interculturali sono importanti?

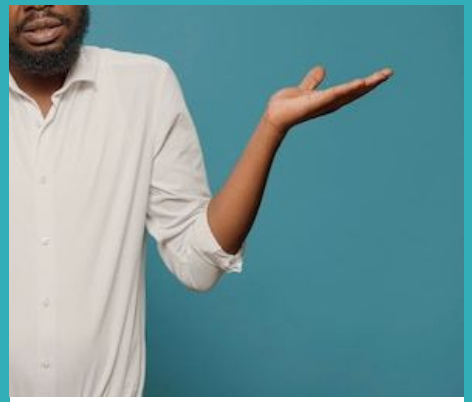
Personal life

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union



Costruire relazioni

Le competenze interculturali aiutano a costruire relazioni profonde e significative con persone provenienti da contesti diversi, comprendendo e rispettando le differenze



Evitare i malintesi

La mancanza di consapevolezza e conoscenza può portare a malintesi e disaccordi, anche involontari.



Promuovere la comprensione reciproca

La comprensione è essenziale per costruire società pacifiche e armoniose. Possiamo comprendere meglio il mondo e diventare più empatici nei confronti degli altri.



Migliorare la crescita personale

Uscendo dalla propria zona di comfort e confrontandoci con persone diverse, possiamo imparare cose nuove su noi stessi e sul nostro background culturale.

Perché le competenze interculturali sono importanti?

School life

Work life

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union



Migliorare il lavoro di squadra

Essere parte di un ambiente multiculturale è un evento comune, in cui la costruzione di un lavoro di squadra e di relazioni efficaci è necessaria per una collaborazione piacevole e di successo.



Promuovere la diversità e l'inclusione

Rispettando e valorizzando le diverse culture e prospettive, si creano ambienti in cui tutti si sentono inclusi e valorizzati.



Migliorare il servizio clienti

Le competenze interculturali possono aiutare i dipendenti a comprendere e soddisfare le esigenze dei clienti provenienti da contesti culturali diversi, migliorando la soddisfazione e la fedeltà dei clienti



Successo di carriera

Nell'economia globale di oggi, le persone in grado di gestire efficacemente le differenze culturali e di lavorare con persone provenienti da contesti diversi hanno maggiori probabilità di successo.

Consapevolezza culturale

OPEN MINDS
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

- Religione
- Individualismo vs. Collectivismo
- Stili di comunicazione
- Il senso del tempo
- Autorità

> *La comprensione dei valori, delle credenze e delle pratiche culturali diverse consente agli individui di evitare malintesi e di adattarsi a contesti culturali diversi.*

Imparare a conoscere e comprendere le diverse culture è il modo migliore per migliorare le competenze interculturali, diventare più tolleranti e aprirsi a nuove esperienze. Nelle diapositive seguenti troverete una breve panoramica delle differenze culturali più comuni.



! Questa sezione si concentra solo sulle 4 religioni principali.

Religione

OPEN MINDS

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Cibo e bevande

Le diverse religioni seguono restrizioni alimentari diverse, come ad esempio:

- Ai musulmani è vietato consumare carne di maiale, cibi non halal e alcolici.
- I cristiani in genere non hanno restrizioni. Alcuni possono scegliere di digiunare ed evitare carne e alcol durante la Quaresima.
- Gli ebrei seguono una dieta kosher, che vieta il consumo di alcuni animali, come maiali, conigli e crostacei, e segue linee guida rigorose per la preparazione del cibo (raccolta, combinazione di alimenti, ecc.).
- La maggior parte degli indù è

Credenze e valori

Anche se la maggior parte delle religioni condivide valori comuni come la compassione o la solidarietà, ci sono piccole differenze:

- I musulmani danno molta importanza all'ospitalità e alla cura del prossimo.
- I cristiani apprezzano il perdono, l'aiuto a chi è nel bisogno e le comunità.
- Le comunità ebraiche apprezzano la tradizione, l'istruzione e le attività intellettuali.

! Gli indù pongono una forte enfasi sulla famiglia e sugli obblighi sociali.

Contatto fisico

In alcune religioni (come l'Islam e l'Ebraismo), il contatto fisico tra membri dell'altro sesso che non siano familiari o sposati è considerato inappropriato e talvolta vietato.

Altre religioni, invece, non prevedono restrizioni specifiche (ad esempio, cristianesimo e induismo). Tuttavia, l'affetto fisico prima del matrimonio può essere talvolta disapprovato.

Si noti che si tratta di generalizzazioni e che gli pratiche diverse, basate sulla propria interpreta rispettare i loro confini personali e le loro norme

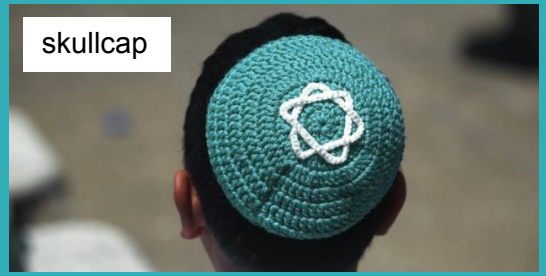
Religione

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Abbigliamento e aspetto

Le restrizioni all'abbigliamento possono essere usate come segno di rispetto, modestia, significato spirituale e tradizione, e comprendono:

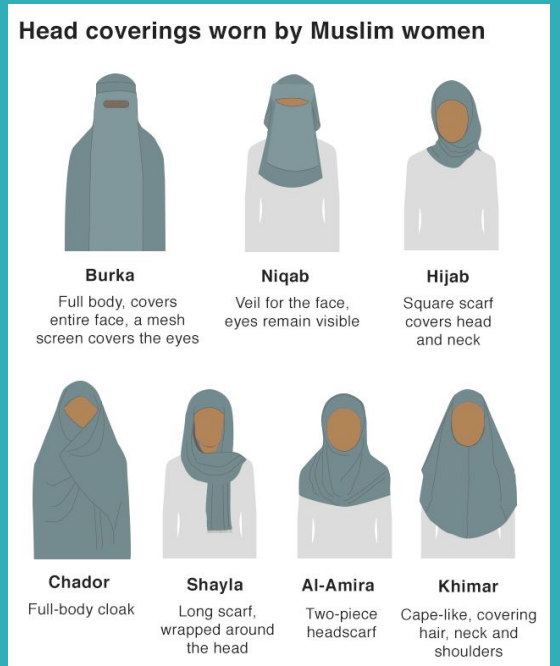
- Le donne musulmane sono tenute a vestirsi in modo modesto, coprendo i capelli e il corpo con abiti larghi (velo, vestito o cappotto).
- Le donne ebree ortodosse spesso si coprono i capelli con un foulard o una parrucca e vestono in modo modesto, mentre gli uomini indossano una kippah (zucchetto) per mostrare riverenza a Dio.
- L'abbigliamento tradizionale indù varia a seconda della regione, ma può includere un saree, un salwar kameez o un dhoti. In alcune tradizioni indù è anche consuetudine che le donne indossino un bindi o un mangalsutra come simbolo del loro stato civile.











! Il mondo segue principalmente il calendario gregoriano (solare cristiano), che differisce dal calendario lunare islamico, lunare indù e luni-solare ebraico. Le loro celebrazioni non cadono quindi ogni anno nella stessa data globale.

Religione

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

(alcune delle più grandi) festività e celebrazioni

Islam

- Ramadan - rappresenta un mese di digiuno (dall'alba al tramonto).
- Eid al-Fitr - una celebrazione di 3 giorni che segna la fine del Ramadan.
- Eid al-Adha – una celebrazione di 4 giorni della devozione di Abramo e della sopravvivenza

Induismo

- Diwali –un festival delle luci di 5 giorni (ottobre/novembre)
- Holi – una festa di 2 giorni per dare il benvenuto alla primavera, piena di colori e amore (febbraio/marzo)
- Navratri – una celebrazione di 9 giorni in cui si venerano le manifestazioni della Dea Durga attraverso il digiuno. Il 10° giorno è chiamato Dussehra (marzo/aprile).
- Krishna Janmashtami – celebra la nascita di Krishna (agosto/settembre).

Ebraismo

- Passover –commemora l'emancipazione e l'esodo degli israeliti dall'Egitto. Dura sette o otto giorni (di solito in aprile).
- Rosh Hashanah – celebra il Capodanno ebraico e dura due giorni (settembre/ottobre).
- Yom Kippur – il Giorno dell'Espiazione, che prevede digiuno e preghiera (settembre/ottobre)
- Hanukkah – la festa delle luci che dura 8 notti (di solito a dicembre)

Cristianesimo

- Domenica di Pasqua – celebrata in primavera, commemora la resurrezione di Gesù Cristo. Segue la Quaresima, un periodo di digiuno di 40 giorni..
- Natale – signifies the birth of Jesus Christ. (December 25th)
- Giorno di ognissanti– onora tutti i santi e i martiri della fede cristiana (1° novembre)
- Altre festività importanti sono il Venerdì Santo,

Il modo in cui gli individui vedono se stessi e la comunità che li circonda gioca un ruolo importante nella loro vita quotidiana, nei valori, nelle relazioni e nel lavoro. Nessuno dei due principi è intrinsecamente migliore o peggiore dell'altro.

OPEN MINDS

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Individualismo

L'individualismo è il principio che si concentra sull'indipendenza e sulla libertà dell'uomo. È generalmente contrario alle interferenze esterne nelle scelte personali. L'individualismo sostiene che il conformarsi agli altri (attraverso la religione o la tradizione, ad esempio) può dettare i limiti dell'individuo.

- **VALORI FONDAMENTALI:** autonomia, indipendenza, unicità, espressione di sé.
- **RELAZIONI:** Gli individui provenienti da culture individualiste sono più propensi a esprimere le proprie opinioni e ad affermare se stessi in contesti di gruppo, il che può essere percepito come scortese o conflittuale in culture che privilegiano l'armonia e le relazioni sociali. Questo può anche portare a un senso di competizione piuttosto che di cooperazione. Questo può creare una cultura che valorizza il successo personale rispetto al bene comune.
- Le culture occidentali come l'Europa settentrionale, occidentale e centrale, l'America settentrionale, l'Australia

Collettivismo

Il collettivismo è il principio che privilegia la coesione del gruppo rispetto agli obiettivi individuali. Considera le relazioni a lungo termine come essenziali, in quanto promuovono gli obiettivi del gruppo. È contrario agli obiettivi individuali in quanto sostiene il sacrificio per il bene comune.

- **VALORI FONDAMENTALI:** armonia, sicurezza, affidabilità, devozione al dovere, buone relazioni sociali.
- **RELAZIONI:** nelle culture collettivistiche, le relazioni tendono a essere più incentrate sul gruppo e gli individui possono dare priorità ai bisogni e agli obiettivi del gruppo o della relazione rispetto ai propri desideri. Inoltre, pongono maggiore enfasi sul lavoro di squadra e sulla collaborazione. Si dà priorità all'armonia e all'evitamento dei conflitti, che possono essere percepiti come passivi o indiretti in culture che danno importanza all'assertività e alla comunicazione diretta.
- Europa orientale e meridionale, Asia, Medio Oriente, Sud America, Africa

! Si noti che queste sono generalizzazioni e non si applicano necessariamente a tutte le culture specifiche all'interno dell'elenco.

Stili di comunicazione

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

La comunicazione tra le culture si differenzia per tre aspetti: il linguaggio, la comunicazione non verbale e le norme sociali, che sono strettamente interconnessi e si influenzano a vicenda.

01 Linguaggio

- Schiettezza - la cultura può influenzare il fatto che la schiettezza verbale (in cui i messaggi verbali rivelano le vere intenzioni e i desideri di chi parla e l'attenzione si concentra sull'esecuzione di un compito) sia apprezzata (ad esempio nelle culture occidentali come Nord America, Europa, Australia) o considerata scortese (ad esempio in Asia, Medio Oriente, America Latina, Africa).
- Formalità - la cultura può influenzare il fatto che siano più apprezzati il calore personale e le chiacchiere (ad esempio nelle culture occidentali) o il rispetto e la formalità (ad esempio in Asia, Medio Oriente, Europa, Africa). Il livello di formalità dipende soprattutto dalla situazione.
- Contesto - Nelle culture a basso contesto, le parole trasmettono la maggior parte del significato e ci si aspetta un messaggio chiaro (ad esempio, le culture occidentali). Nelle culture ad alto contesto, il significato è veicolato da indizi verbali e non verbali più sottili e può essere nascosto (ad esempio, Asia, Medio

02 Norme Sociali

Le norme sociali sono strettamente legate allo stile di linguaggio e alla mentalità individualista/collettivista.

- Divulgazione di sé - la cultura può influenzare il fatto che parlare con gli altri di situazioni personali difficili sia accettabile (ad esempio, nelle culture occidentali, in America Latina). Le persone provenienti dall'Asia, dal Medio Oriente e dall'Africa possono rivelare poco di sé e sentirsi a disagio quando viene chiesto loro di parlare di problemi personali in generale. Simile a questo è anche l'espressività emotiva. Alcune culture si sentono più a loro agio nell'esprimere tristezza o rabbia. Altre, invece, trovano inappropriate le emozioni forti di qualsiasi tipo.
- Argomenti - alcune culture percepiscono alcuni argomenti (ad esempio sesso, politica, morte, religione, denaro, salute mentale) come tabù e non ne parlano apertamente (ad esempio Asia, Medio Oriente, Africa). Le culture occidentali

! Si noti che queste sono generalizzazioni e non si applicano necessariamente a tutte le culture specifiche all'interno dell'elenco.

Stili di comunicazione

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

03 Comunicazione non verbale

- Tono, volume e velocità del discorso - la cultura può influenzare il volume appropriato per parlare, il tono e il livello di espressività della voce e la velocità del discorso. Un linguaggio forte, veloce ed espressivo è comune in alcune culture (ad esempio africana, caraibica, latina, araba, mediterranea), ma potrebbe essere considerato scortese o aggressivo in altre. Le culture asiatiche, nordamericane e dell'Europa settentrionale e centrale tendono a parlare in modo più soft.

- Gesti - in generale, la connessione tra le altre caratteristiche non verbali del linguaggio e i gesti è stretta. Tuttavia, gesti specifici hanno significati diversi in culture diverse, il che può portare involontariamente a una cattiva comunicazione. Un pollice alzato ben intenzionato nella maggior parte delle culture occidentali è profondamente offensivo in Medio Oriente e in Africa occidentale. Allo stesso modo, il gesto dell'OK è offensivo in Brasile e il gesto del dito "Vieni qui" è usato solo per i cani in Asia. Questo vale anche per i saluti: mentre la stretta di mano può essere un'aspettativa per alcuni (ad esempio nelle culture occidentali), è vietata (ad esempio nelle culture musulmane, amish ed ebraiche) o vista come invasiva per altri (ad esempio nell'Asia orientale). Esiste anche una differenza nella fermezza e nella durata della stretta di mano. I gesti e le espressioni facciali espressive sono più comuni e hanno più significato nelle culture mediterranee, mediorientali, latinoamericane e dell'Asia meridionale.

- Contatto visivo: nelle culture occidentali il contatto visivo diretto è molto apprezzato, sia quando si parla che quando si ascolta. Nella maggior parte delle culture asiatiche, africane e latinoamericane, invece, è visto come una mancanza di rispetto, una sfida all'autorità e una maleducazione. In Medio Oriente può anche essere inteso come un flirt tra membri del sesso opposto.

- Spazio - la distanza tra i parlanti e il contatto fisico sono intesi in modo diverso da una cultura all'altra. Nelle culture occidentali e in Asia si preferiscono più spazi personali e meno tocchi, mentre in America Latina e nell'Europa meridionale sono accettabili la

Il senso del tempo

OPEN MINDS
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Orientamento temporale

Il modo in cui guardiamo alle diverse epoche riflette la nostra concezione d tempo.

- **Le culture orientate al passato** (ad esempio italiana, britannica, cinese) non hanno prospettive a lungo termine ed evitano i rischi derivanti dall'introduzione di cambiamenti. La tradizione è molto apprezzata.
- **Le culture orientate al presente** (ad esempio latinoamericane e africane) non si soffermano sul passato. Si basano sui risultati immediati e tendono a non avere piani dettagliati per il futuro.
- **Le culture orientate al futuro** (ad esempio quella americana) vivono pienamente il presente, ma sono orientate agli eventi futuri. Pianificano accuratamente la loro

Il ruolo del tempo

Le persone di culture diverse hanno una concezione diversa dell'uso del tempo nella comunicazione non verbale.

- **L'approccio policronico (utilizzato in America Latina,** Africa, Medio Oriente, Mediterraneo, Asia meridionale) si concentra sulla famiglia e sulle persone. Gli orari e i piani sono flessibili e spontanei, il ritardo non è disapprovato, i rapporti di lavoro sono solidi, il multitasking è normale.
- **Approccio monocronico** (utilizzato nelle culture occidentali e in alcuni Paesi dell'Asia orientale) si concentra sul tempo. I piani sono accuratamente pianificati, il ritardo è giudicato, le scadenze non sono rispettate, la costruzione di relazioni

Puntualità, attesa, silenzio

A seconda dell'approccio culturale, i tre aspetti del tempo differiscono:

- **Puntualità -** nelle culture policroniche, essere in ritardo è normale, mentre in alcun rigidamente monocroniche (ad esempio Germania, Giappone, USA) solo arrivare in anticipo significa essere puntuali.
- **L'attesa,** le code e i ritardi sono cose quotidiane nelle culture policroniche. Nelle culture monocroniche, invece, si pensa all'attesa come a una perdita di tempo prezioso e di denaro
- **Silenzio -** le culture policroniche considerano il silenzio come un tempo prezioso per riconsiderare le proprie decisioni. Le culture asiatiche non interrompono mai e mostrano il loro disaccordo con il silenzio. Le culture occidentali, invece, trovano il silenzio

Autorità

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Atteggiamento verso l'autorità e la gerarchia

Le diverse culture vedono l'autorità in modo diverso. Alcune attribuiscono un valore elevato alle strutture gerarchiche, mentre altre privilegiano l'uguaglianza e la cooperazione. In alcune culture, come la maggior parte di quelle occidentali (Europa settentrionale e centrale, Nord America, Australia, Israele), ai bambini viene insegnato fin da piccoli che il capo, l'insegnante o il genitore è solo un facilitatore tra pari. In queste culture è molto appropriato essere in disaccordo con il capo o sfidarlo.

In altre parti del mondo, dove la gerarchia e l'autorità sono profondamente rispettate, come l'Asia meridionale e orientale, il Medio Oriente, la Russia e alcuni Paesi dell'America Latina e dell'Africa, i bambini imparano fin da piccoli a sottomettersi alla persona che comanda. In queste culture, sarebbe considerato inappropriato o un cattivo seguace se si contraddicesse anche la persona più anziana.

Processo decisionale

Anche l'atteggiamento verso l'autorità e la prospettiva di individualismo/collettivismo influiscono sul processo decisionale. Nelle culture fortemente consensuali, come quelle del Sud-Est asiatico, del Medio Oriente e dell'Europa, molte persone sono coinvolte nel processo decisionale. La decisione richiede molto tempo per essere presa per consenso e, una volta presa, non cambia. In confronto, nelle culture non consensuali, che privilegiano l'autorità e il potere rispetto al consenso dei singoli o dei gruppi (ad esempio Corea del Nord, Arabia Saudita, Russia, Cina, Iran), le decisioni possono essere prese molto rapidamente, spesso dal capo. I punti di vista sull'autorità e sul processo decisionale non sono sempre collegati, come negli Stati Uniti, dove il disaccordo con il capo è accettabile finché non prende una decisione.

Come muoversi in ambienti multiculturali

OPEN MINDS

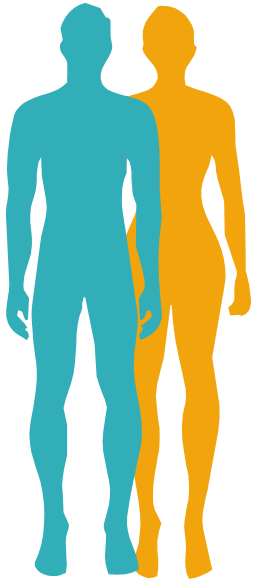
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Essere flessibili

Avere un atteggiamento non giudicante

Siate pazienti e tenete conto degli errori di comunicazione (non prendete le cose sul personale).

Imparare a conoscere le specificità delle diverse culture con cui si interagisce



Trattare tutti con lo stesso rispetto

Ascoltare attivamente gli altri e cercare di capire ciò che dicono

Verificare se tutti capiscono allo stesso modo

Non rafforzare gli stereotipi

Leggi di più qui: https://www.commisceo-global.com/blog/33-tips-on-working-in-multicultural-teams

Come migliorare le proprie competenze

OPEN MINDS

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

01

Essere consapevoli di sé

Un buon primo passo per migliorare le vostre competenze interculturali è quello di conoscere la vostra cultura e capire come essa influenzi il vostro modo di agire e comunicare. Riflettete sul modo in cui vi presentate e sull'atteggiamento che mostrate. Chiedetevi se qualcuno potrebbe interpretare male le vostre azioni o parole.

02

Educare se stessi

Potete trovare risorse che vi aiutino a conoscere altre culture, come libri, podcast e documentari. Provate a seguire i creatori sui social media provenienti da contesti diversi per conoscere le loro esperienze personali. Se ne avete la possibilità, anche viaggiare (non necessariamente all'estero) è un modo eccellente per immergersi in una cultura diversa e viverla in prima persona.

03

Ascoltare e osservare

Potete trarre vantaggio dall'ascolto del messaggio e dall'osservazione degli indizi non verbali. I comuni segnali non verbali (come il pollice alzato o un cenno del capo) possono avere significati diversi in culture diverse e potreste interpretarli male se li osservate senza considerare il messaggio verbale che li accompagna.

04

Partecipare ad attività interculturali

Partecipare o organizzare attività diverse può ampliare le vostre conoscenze: potete organizzare un pranzo in cui ogni partecipante porta un piatto tradizionale. Il cibo è un ottimo spunto di conversazione e offre l'occasione di parlare di sé. Un'altra idea è quella di creare un calendario della diversità: condividete le celebrazioni e le festività per tenerne traccia e festeggiare con gli altri.

OPEN MINDS
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Conclusione

Comprendere le diverse culture (sviluppare la propria consapevolezza culturale) ed essere in grado di comunicare e lavorare efficacemente con persone provenienti da contesti diversi è un'abilità cruciale per il successo personale e professionale.

La competenza interculturale inizia da noi stessi. Se siamo consapevoli dei nostri valori e li viviamo, possiamo classificare meglio le azioni e le reazioni degli altri e reagire in modo efficiente.

> *Trattate gli altri come volete essere trattati voi.*

Riferimenti

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Intercultural skills in general

- https://www.indeed.com/career-advice/career-development/intercultural-skills-examples
- https://ehlion.com/magazine/intercultural-competence/
- https://barrazacarlos.com/intercultural-skills/
- https://epicur.education/intercultural-competences-what-are-intercultural-competences/
- https://builtin.com/people-management/intercultural-competence
- https://www.britishcouncil.org/voices-magazine/why-employers-value-intercultural-skills
- https://www.commisceo-global.com/blog/33-tips-on-working-in-multicultural-teams
- https://www.indeed.com/career-advice/career-development/intercultural-skills-examples

Cultural awareness

- https://thrivemeetings.com/2018/01/religious-dietary-restrictions-guide/
- https://virtualspeech.com/blog/cultural-differences-in-body-language
- https://ivypanda.com/essays/the-importance-of-the-clothing-in-different-religious-groups/
- https://www.tutorialspoint.com/religious-outfits
- https://news.wisc.edu/religious-holidays-101-quick-start-guide-to-learning-about-holidays-beyond-christmas/
- https://medium.com/@meraviahuja/5-most-popular-hindu-festivals-bfe0b5cd3ef0
- https://sgp.fas.org/crs/misc/R45002.pdf
- https://www.bolton.ac.uk/Chaplaincy/Worldviews/Festivals/ChristianFestivals.aspx#gsc.tab=0
- http://www.differencebetween.net/miscellaneous/difference-between-collectivism-and-individualism/
- https://clockify.me/blog/managing-time/time-perception/#Which_attitude_towards_time_should_prevail_in_multicultural_work

OPEN MINDS

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Grazie!