

# IO3 VAMOS

# CORSO DI FORMAZIONE

**Esperto in inclusione lavorativa e sociale di migranti**  
**MODULO: 1 COMPETENZE SOCIALI & COMUNICAZIONE**

**Unità 1 Problem Solving**



2019-1-ES01-KA202-065450

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



# INDICE

Unità 1 – Problem Solving

Unità 2 – Parlare in Pubblico

Unità 3 – Gestione Aula

Unità 4 – Intelligenza Emotiva

Unità 5 – Comunicazione Orizzontale

Unità 6 – Ascolto Attivo

Unità 7 – Stereotipi e pregiudizi

## MODULO: 1 COMPETENZE SOCIALI & COMUNICAZIONE



# Unità 1: Problem Solving

Entro la fine di questa Unità devi essere in grado di

01

Identificare e definire appropriatamente i problemi

02

Identificare conflitti interculturali

03

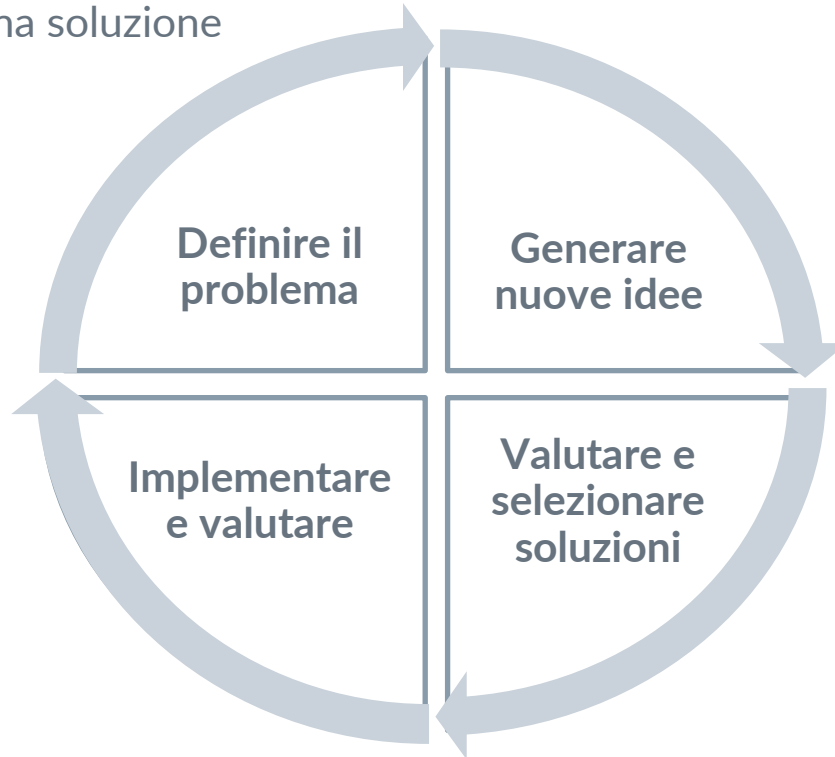
Comprendere i concetti di shock culturale e di minaccia all'identità

## UNITÀ 1 OBIETTIVI



# Problem Solving

La Soluzione dei Problemi è l'atto di definire un problema, determinarne la causa, ,identificare, rendere prioritarie e selezionare alternative per la sua soluzione; implementare una soluzione



# Problem solving

## Concetti e Teorie

*Perché il conflitto in una situazione interculturale è più stressante e difficile da gestire?*

Comprendere il conflitto come un comportamento specifico della cultura aiuta a spiegare perché questi possono essere gestiti e percepiti in modo così diverso.

La gestione delle situazioni di conflitto è:

- capire te stesso (come tendi a reagire in una situazione di conflitto stressante) capire la persona che hai di fronte ed essere in grado di analizzare la sua reazione.
- In situazioni davvero stressanti, il migliore di noi potrebbe dimenticare tutte le sue buone intenzioni e pazienza e talvolta potremmo essere sorpresi dal nostro stesso comportamento.



# Problem solving

In situazioni di conflitto:

- ✓ è importante conoscere i diversi stili di comportamento conflittuale che possono verificarsi in qualsiasi situazione di conflitto.
- ✓ l'aspetto culturale va considerato come una difficoltà aggiuntiva alla gestione del conflitto.
- ✓ esistono strategie per gestire i conflitti (interculturali) che ti aiuteranno ad interpretare, valutare e spiegare cosa sta accadendo in una determinata situazione di conflitto e a reagire adeguatamente.



## Conflitto Interculturale: Comprendere i concetti di shock culturale e di minaccia all'identità

- Una persona può sperimentare uno **shock culturale** in un'interazione con un'altra persona o oggetto da un altro ambiente culturale in uno spazio e tempo specifici. L'interazione provoca una reazione cognitiva e affettiva negativa o positiva, una rappresentazione negativa di sé, una sensazione di perdita dei punti di riferimento e una mancanza di approvazione che possono scatenare disagio e rabbia.
- In un momento di shock culturale, ti rendi conto dei tuoi limiti di tolleranza e delle tue determinazioni culturali, e questo può provocare una situazione di conflitto interculturale.
- Lo shock culturale è un processo di diversi passaggi cognitivi che possono aver luogo in un periodo di diversi giorni o settimane quando una persona, ad esempio un nuovo arrivato, arriva nel paese ospitante.



- In ambito sociale e sociale\*, i professionisti spesso giudicano questo tipo di reazione come poco professionale e cercano di compensare il disagio con un atteggiamento molto protettivo o adottando un atteggiamento autoritario.
- “La migrazione colpisce profondamente le persone sia a livello individuale che collettivo e non si limita a considerazioni di categorie di identificazione concorrenti. Può anche comportare sfide palpabili a molte delle solite basi per la definizione dell'identità: relazioni interpersonali, possedimenti materiali, convinzioni normative ed emozioni”.
- La minaccia all'identità e lo shock culturale sono reazioni umane all'esperienza della differenza che mette in discussione le nostre convinzioni, valori e identità in modo radicale e talvolta violento. Possono essere forti vettori nei conflitti interculturali e la loro comprensione può aiutare a gestire le situazioni di conflitto interculturale. Trattando questa esperienza in modo consapevole, lo shock culturale può diventare anche un metodo formativo molto efficace.





- “La migrazione colpisce profondamente le persone sia a livello individuale che collettivo e non si limita a considerazioni di categorie di identificazione concorrenti. Può anche comportare sfide palpabili a molte delle solite basi per la definizione dell'identità: relazioni interpersonali, possedimenti materiali, convinzioni normative ed emozioni”.
- La minaccia all'identità e lo shock culturale sono reazioni umane all'esperienza della differenza che mette in discussione le nostre convinzioni, valori e identità in modo radicale e talvolta violento. Possono essere forti vettori nei conflitti interculturali e la loro comprensione può aiutare a gestire le situazioni di conflitto interculturale. Trattando questa esperienza in modo consapevole, lo shock culturale può diventare anche un metodo formativo molto efficace.



# Attività per l'auto-valutazione:

- ▷ Think of (intercultural) situations, at workplace, that had high conflict potential and where it was necessary that you acted as a negotiator with your skills developed.
- What was the situation?
  - What exactly was the intercultural conflict in this situation?
  - How did you solve the conflict?
  - Which skills did you use to manage the conflict situation and solve the problem?
- ▷ Note down your thoughts and reflection on these questions and think for yourself how you used your conflict solving skills, what worked out well and what you need to improve for solving future (intercultural) conflicts.



# Bibliografia:

- ▷ Dice Training Manual <https://cesie.org/en/resources/dice-training-manual/>
- ▷ <https://asq.org/quality-resources/problem-solving>
- ▷ Richter, H. P. (1983). Problem-solving for conflict management. Project Management Quarterly, 14(2), 82-93.



# Grazie!

