

# IO3 VAMOS CORSO DI FORMAZIONE

Esperto di lavoro e inclusione sociale dei migranti



## MODULE: 4

# INDICE

Unità 1 - Riconoscere la persona

Unità 2 - Come conoscere meglio la persona

Unità 3 - Identificare le esigenze

Unità 4 - Interculturalità trasversale

Unità 5 - Unità Risorse

## MODULO 4 Interazioni Emotive ed educative

## MODULE: 4

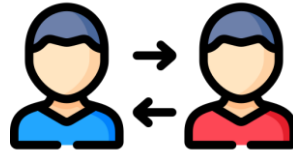
# Modulo 4. Interazioni emotive ed educative

Unità 2: Conoscere la persona

2.1 Costruire una relazione positiva con un nuovo conoscente

2.2 Competenze e stili di comunicazione interculturale

2.2 Condurre con successo un primo incontro con un nuovo conoscente



MODULE: 4

# Unità 2 obbiettivi



Alla fine di questa unità, dovrete ...

Avere un livello di competenza di base nelle abilità di comunicazione interculturale..

Sapere come avere un primo incontro di successo con una persona di cultura diversa.

Capire come costruire una relazione positiva che favorisca un senso di fiducia e di sostegno tra entrambe le parti.

## MODULE: 4

# Perché dovremmo raggiungere questi obiettivi?

- I migranti che arrivano in un nuovo Paese possono sperimentare un forte senso di confusione e di vulnerabilità che può essere stressante.
- Per questo motivo, i nuovi immigrati hanno spesso bisogno di un sostegno emotivo e di una guida. Avere un rapporto positivo e di fiducia con qualcuno che ha vissuto un'esperienza simile può rendere molto più facile il passaggio a una nuova vita.
- I migranti sono di tutte le forme e dimensioni, quindi la vostra interazione con un migrante coreano, ad esempio, potrebbe essere molto diversa da quella con un migrante tunisino!  
Raggiungere gli obiettivi di questa unità vi permetterà di navigare in qualsiasi interazione con facilità.

## MODULE: 4

# Cosa sono le relazioni interculturali?



Le relazioni interculturali o interculturali sono relazioni che si formano tra persone con background culturali diversi.

A causa della globalizzazione e degli spostamenti forzati, incontrare e confrontarsi con persone provenienti da tutto il mondo è diventato molto più comune.  
mondo è diventato molto più comune!

## MODULE: 4

# Ups and downs of intercultural relationships

Le relazioni interculturali hanno molti aspetti positivi, ma possono anche presentare difficoltà uniche..

- Conoscenza culturale
- Sviluppo delle capacità di comunicazione
- Sfidare gli stereotipi



- Le differenze percepite possono creare ansia e tensione
- Gli stereotipi negativi possono ostacolare la crescita delle relazioni
- Può richiedere uno sforzo maggiore per essere mantenuto rispetto alle relazioni con persone dello stesso background culturale.



## MODULE: 4

# Ups and downs of intercultural relationships

Cosa ne pensate delle seguenti affermazioni? Pensate che siano vere o false?



1. Le relazioni interculturali possono avvenire tra due o più persone provenienti dallo stesso paese..
2. Le relazioni interculturali possono aiutare le persone coinvolte a sfidare gli stereotipi.
3. Se volete avere una relazione interculturale, dovete abbandonare la vostra cultura..
4. Le relazioni interculturali possono richiedere uno sforzo maggiore per essere mantenute rispetto alle relazioni intraculturali.



## MODULE: 4

# Competenze e conoscenze necessarie

Per raggiungere gli obiettivi di questa unità, è necessario essere dotati di tre abilità principali:

1. Capacità di comunicazione interculturale
2. Capacità di adattare gli stili di comunicazione
3. Competenze comunicative

## MODULE: 4

# Abilità 1 - abilità della comunicazione interculturale

La comunicazione interculturale si riferisce alla comunicazione tra due o più persone con background culturali diversi.

Per gestire in modo efficace le interazioni interculturali, è necessario dovrebbe avere;

- Una comprensione di base della propria cultura
- Buona conoscenza dei modi di comunicazione culturali di base.
- La disponibilità a conoscere le pratiche culturali e la visione del mondo degli altri.
- Un atteggiamento positivo verso le differenze culturali e la disponibilità ad accettarle e rispettarle.

Check out this short video on intercultural communication!



## MODULE: 4

# Stili di comunicazione da conoscere!

Una grande componente della comunicazione umana è costituita da allusioni, sottotesti ed espressioni.

Le diverse culture hanno molte varietà diverse di questo tipo di comunicazione. Non essere consapevole di queste potenziali differenze può portare a conflitti, quindi è importante acquisire familiarità sia con il proprio stile di comunicazione sia con la consapevolezza degli altri stili.

### Contesto basso

(il significato è veicolato da affermazioni esplicite)

### Contesto Alto

( il significato viene trasmesso attraverso il comportamento non verbale)

### Diretto

(Speaker's intentions are obvious)

### Indirett

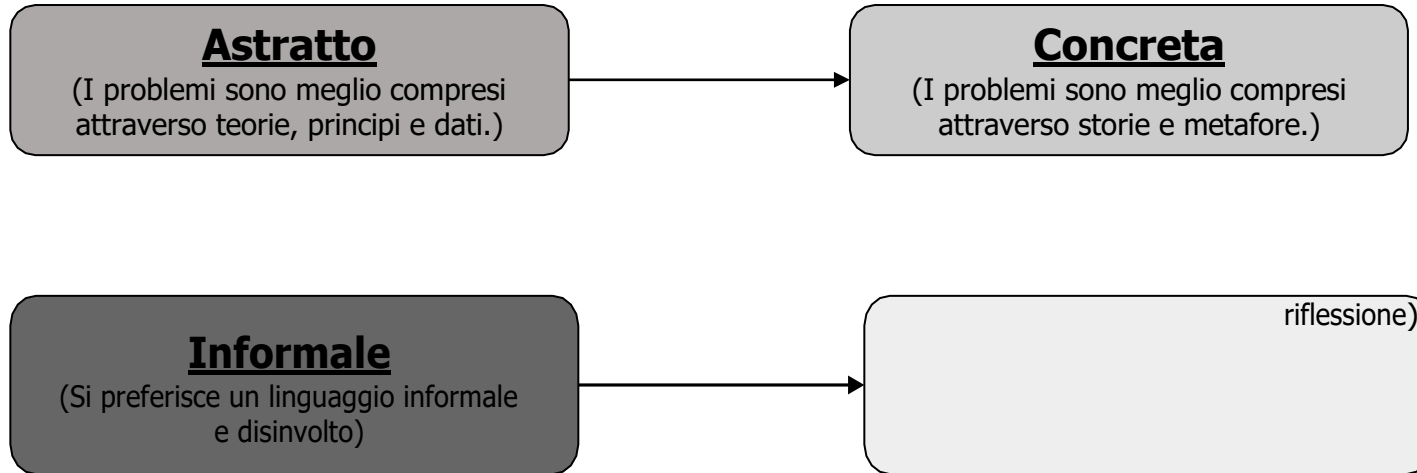
(Speaker's intentions are implied through tone of voice, but not stated)

Quali stili di comunicazione utilizza?



## MODULE: 4

Continua....



### **Silenzio riflessivo**

(Il silenzio ha un significato e indica

MODULE: 4

Erasmus+  
Materia

ormale che enfatizza le grandi  
differenze di potere.)

**Silenzio verso l'esterno**

(Il silenzio è un vuoto da riempire, e può  
creare tensione)

( Si  
pr  
ef  
er  
is  
ce  
u  
n  
di  
sc  
or  
so  
fo



## Competenze 2 - Flessibilità

Trattare con persone diverse che utilizzano stili di comunicazione diversi richiede un approccio flessibile..



Anche se avete buone intenzioni, se la vostra forma di comunicazione non viene recepita bene da chi vi ascolta, l'interazione può risultare imbarazzante o addirittura sgradevole.

Questo non significa cambiare la propria personalità, ma cambiare il tono o lo stile di comunicazione per adattarsi meglio al pubblico.

## MODULE: 4

# Guardate questo breve video sugli stili di comunicazione flessibili!

In questo video si parla di comunicazione flessibile sul posto di lavoro, ma queste abilità possono essere utilizzate in qualsiasi contesto.!



## MODULE: 4

# Allunghiamo e miglioriamo la nostra flessibilità di Comunicazione

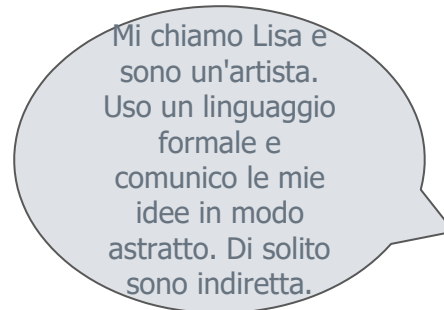
Per esercitare una comunicazione flessibile, è necessario praticare l'ascolto attivo ed essere chiari e concisi. Queste abilità sono state trattate nell'unità 1 di questo modulo..

sotto ci sono due persone che usano stili di comunicazione diversi.

Parlereste a entrambi nello stesso modo? Tenete conto dei loro stili di comunicazione.



Mi chiamo Pedro e sono un contabile. Uso un linguaggio informale e concreto e sono molto diretto.!



Mi chiamo Lisa e sono un'artista. Uso un linguaggio formale e comunico le mie idee in modo astratto. Di solito sono indiretta.



## MODULE: 4

# Competenza 3 - Competenze comunicative

- Si può dire che si possiede una buona competenza comunicativa quando si è a proprio agio nell'utilizzare un'ampia gamma di stili comunicativi e si scelgono modi appropriati ed efficaci per comunicare a diversi destinatari in diverse situazioni..
- In altre parole, la competenza comunicativa si riferisce alla capacità di comunicare in modo rispettoso ed efficace in un contesto multiculturale. In sostanza, questo è il modo in cui si esercitano le competenze uno e due in combinazione tra loro..

## MODULE: 4



## MODULE: 4

# Siete un comunicatore competente?

Se siete comunicatori competenti, dovrete essere in grado di:

- ✓ Comunicare con toni e modi rispettosi.
- ✓ Ascoltare attivamente e comunicare efficacemente con gli altri.
- ✓ Scrivere in modo chiaro e accurato in una varietà di contesti e formati.
- ✓ Ascoltare e fare domande per capire il punto di vista degli altri.
- ✓ Comunicare i problemi in modo tempestivo.
- ✓ Sono consapevoli e rispondono agli stili di comunicazione verbale e non verbale.
- ✓ Riconoscere le differenze culturali nella comunicazione.
- ✓ Usare capacità di comunicazione interculturale efficace.

Siete pronti a mettere alla prova le vostre capacità??

## MODULE: 4

# Suggerimenti per condurre un incontro iniziale di successo

**Fate ricerche:** Se sapete in anticipo da dove proviene la persona che state per incontrare, dovrete informarvi sulle sue abitudini e pratiche. Essere preparati vi renderà sicuri di voi stessi!

1. **Porre domande:** Se non sapete qualcosa, chiedete! Può risultare scomodo, ma dimostra la vostra volontà di conoscere altre culture.
2. **Parlare lentamente e chiaramente:** Parlare lentamente permette di pensare a ciò che si sta dicendo e di evitare errori che potrebbero causare fraintendimenti in seguito.
3. **Evitare espressioni idiomatiche e battute:** L'umorismo varia a seconda della cultura e, poiché i modi di dire e le battute sono molto difficili da tradurre, è meglio evitarli. Potreste offendere qualcuno.
4. **Cercare indizi non verbali:** La comunicazione comprende il tono, il linguaggio del corpo e il contatto visivo. Prestate attenzione a questi segnali e seguite le indicazioni degli altri.

## MODULE: 4

Seguire il percorso seguente selezionando l'opzione corretta!

Domani avrete il primo incontro con un nuovo conoscente! Dovresti....

Fate delle ricerche per prepararvi.

Dovreste fare delle ricerche sulla cultura della persona che state incontrando, in modo da poter praticare una comunicazione flessibile..

Rilassarsi. Dovete essere riposati per la riunione.

Seguite il flusso e vedete cosa succede alla riunione..

Stabilite degli obiettivi in modo da rimanere concentrati per tutta la durata della riunione. Questo vi renderà anche più sicuri di voi stessi.

Stabilite alcuni obiettivi per la riunione.

Concentrarsi sulla comunicazione reciproca e praticare l'ascolto attivo.

Seguendo questi passi, sarete sulla buona strada per creare una relazione positiva.!

Parlare di sé per mettere a proprio agio il nuovo conoscente.

## MODULE: 4

# Barriere alla comunicazione interculturale

Gli ostacoli alla comunicazione interculturale possono essere ...

### **Etnocentrismo**

(Se guardiamo le cose solo attraverso la lente della nostra cultura, allora possiamo iniziare a vedere le cose diverse come sbagliate.)

### **Barriere psicologiche**

(Potreste avere difficoltà ad agire in modi che sono in contraddizione con il vostro normale stile di comunicazione. Ad esempio, potreste non sentirvi a vostro agio nel parlare in modo diretto..)

### **Barriere linguistiche**

(Se le competenze linguistiche di una persona non sono perfette, può avere difficoltà a comunicare. Questo può portare al ritiro sociale e rendere più difficile la comunicazione..)

### **Valori in conflitto**

(I vostri valori culturali possono essere diversi da quelli di un altro e questo può essere fonte di tensione.)

## MODULE: 4

# Riassunto dell'unità

Ora dovrete essere in grado di farlo:

2.1 Saper costruire una relazione positiva con un nuovo conoscente

2.2 Riconoscere le abilità e gli stili di comunicazione interculturale.

2.3 Saper condurre con successo un primo incontro con un nuovo conoscente

## MODULE: 4

# Bibliografia

- Bennett, M (2013). "Intercultural communication". Multicultural America: a multimedia encyclopedia. New York.
- Spencer-Oatey, H. (2012) What is culture? A compilation of quotations. GlobalPAD Core Concepts. Available at GlobalPAD Open House  
<http://www2.warwick.ac.uk/fac/soc/al/globalpad/interculturalskills/>
- European Commission/EACEA/Eurydice, 2018. The Structure of the European Education Systems 2018/19: Schematic Diagrams. Eurydice Facts and Figures. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Μαλικιώση - Λοϊζου, Μ. (1999) *Συμβουλευτική Ψυχολογία*, Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα.
- Means, D. & Thorne, B. (1999). *Person - Centred Counselling in Action*. Sage Publications, London.
- Nelson-Jones. (2009). *Βασικές δεξιότητες συμβουλευτικής, ένα εγχειρίδιο για βοηθούς*, Εκδόσεις Πεδίο.
- Rogers, C. R. (1951). *Client - Centered Therapy: Its Current Practice, Implications and Theory*. Constable, London.
- Salkind, J. N. (2004). *Εισαγωγή στις Θεωρίες της Ανθρώπινης Ανάπτυξης*. (Μτφ. Διομήδης Μαρκουλής). Αθήνα: Εκδόσεις Πατάκη.
- Σιδηροπούλου - Δημακάκου, Δ. (2004). *Συμβουλευτική και Επαγγελματικός Προσανατολισμός. Πανεπιστημιακές Σημειώσεις*. Αθήνα: Πανεπιστήμιο Αθηνών, Τμήμα Φιλοσοφίας, Παιδαγωγικής και Ψυχολογίας.



# Grazie!

