



Consapevolezza e apprezzamento culturale

CA-05

WebQuest



CQ⁺

De-escalating Polarisation
in Europe



TEMA ASSEGNATO:	Consapevolezza e apprezzamento culturale CA-05
TITOLO DELLA WEBQUEST:	Imparare da incidenti culturali critici
INTRODUZIONE	
<p>Nelle società globalizzate di oggi, dove sono aumentati gli scambi e i contatti frequenti, interconnessioni e identità si scontrano e si espandono. Si potrebbero quindi incontrare incidenti critici per motivi culturali.</p> <p>Gli incidenti culturalmente critici possono accadere improvvisamente e/o inaspettatamente nella vita reale, e verificarsi in tutti i contesti socio-relazionali: nell'istruzione, nell'assistenza sanitaria, negli uffici pubblici, tra amici, al lavoro, nei negozi, a volte anche in famiglia.</p> <p>Gli incidenti critici, proposti in questa WebQuest, sono una tecnica che utilizza brevi dialoghi e scenari che evidenziano un aspetto della comunicazione interculturale che può essere sconosciuto o impegnativo quando si incontra nel mondo reale. Sono strumenti per aumentare la comprensione degli atteggiamenti, delle aspettative, dei comportamenti e delle interazioni umane. Nella formazione interculturale, gli incidenti critici sono brevi descrizioni di situazioni dove sorge un malinteso, un problema o un conflitto a causa di differenze culturali o vi è un problema con l'adattamento e la comunicazione interculturale.</p> <p>Questi forniscono esperienze reali con indicatori culturali minimi e sostengono lo sviluppo di competenze interculturali aiutando a sviluppare interpretazioni e risposte più complesse alle situazioni.</p> <p>La possibilità di analizzare l'incidente critico farà capire cosa è successo e si cercherà di migliorare.</p> <p>Il recente rapporto di Deloitte ha rilevato che il numero di posti di lavoro in occupazioni ad alta intensità di competenze trasversali dovrebbe crescere di 2,5 volte il tasso di posti di lavoro in occupazioni con meno competenze trasversali. Ed entro il 2030, Deloitte prevede che le occupazioni con competenze trasversali costituiranno quasi i due terzi della forza lavoro entro il 2030 (https://leadershipmanagement.com.au/soft-skills-diversity/).</p>	



In generale, il metodo degli incidenti critici può migliorare la competenza culturale, che è diventata necessaria in molti luoghi di lavoro e comprende diverse abilità, in particolare la comunicazione interculturale, una delle competenze trasversali sempre più richieste.

Sei l'assistente del professore ed è stato chiamato da una società di consulenza aziendale. Ti hanno chiesto di implementare un metodo di sviluppo per trattenere le risorse umane, proprio per supportare le aziende che hanno molti dipendenti provenienti da background diversi. Le aziende spesso perdono queste risorse perché non riescono a adattarsi alle differenze interculturali o perché sorgono conflitti basati proprio sulla diversità. Decidi con il tuo professore di costruire una serie di risorse video che potrebbero essere adattabili a diversi luoghi di lavoro. Questi video si baseranno sullo sviluppo della consapevolezza delle differenze culturali, per migliorare la competenza culturale e, non solo rendere più costruttive le relazioni nelle organizzazioni ma anche per migliorare il benessere e il senso di inclusione di persone provenienti da diversi paesi. Pensi che anche all'università ci sono spesso studenti che studiano all'estero e potrebbero essere aiutati con queste risorse. Decidi di registrare il primo video e inviarlo al tuo professore.

ATTIVITÀ

Il compito consiste nell'analizzare gli incidenti critici come momenti di apprendimento interculturale. Questi mostrano esempi pratici di casi in cui emerge una mancanza di consapevolezza culturale. Acquisirai conoscenze su come riconoscere gli incidenti critici interculturali, in particolare quelli che possono verificarsi in molti spazi sociali. Verranno forniti alcuni link dove avrai l'opportunità di approfondire il caso dell'incidente critico e altri ti guideranno a sviluppare una riflessione per migliorare l'apprendimento di determinate abilità. Altre risorse web ti permetteranno di approfondire la comunicazione interculturale ma anche di sviluppare consapevolezza, sensibilità, empatia e ascolto attivo. Ogni "incidente" fornisce delle informazioni sufficienti per rendere manifesto lo sfondo, descrivere ciò che è accaduto e possibilmente riflettere sui sentimenti e le reazioni delle persone coinvolte.

Ti verrà chiesto di realizzare un video come "prodotto finale" in cui possano essere mostrati il prima e il dopo di un "incidente critico". Il video può essere preso da un caso reale degli studenti che partecipano al gruppo. In questo caso, puoi usare le loro citazioni, le loro foto e l'azione dal vivo! Ricorda, la produzione non deve essere perfetta. Sii autentico!

Per l'identificazione dell'incidente critico, tutti gli studenti potrebbero scrivere un elenco di cose da fare e da non fare nella loro cultura. Questo può essere un semplice compito di scrittura o puoi



presentare l'elenco alla classe. Gli studenti potrebbero tradurre alcuni detti tradizionali della loro cultura, che sono spesso molto diversi e interessanti da confrontare con gli equivalenti di un'altra cultura. Puoi discutere del linguaggio del corpo tradizionale e dei gesti delle mani nella cultura dei tuoi studenti o domande sulle buone maniere.

In alternativa, puoi prendere spunto dai numerosi video indicati nelle risorse qui sotto.

PROCEDIMENTO

Step 1- *L'incidente critico culturale*

In questa fase è possibile leggere documenti e guardare video su incidenti critici interculturali in diversi contesti lavorativi. Numerosi esempi possono essere trovati come strumento e anche le categorizzazioni che sono state fatte per affrontare gli incidenti critici possono essere utilizzate come strumenti di riflessione (Manuale)

Esempio video di un incidente critico interculturale

- <https://www.youtube.com/watch?v=OGyTXhnYbnM>

Video sugli incidenti critici, guide e strumenti sul posto di lavoro e sull'assistenza sanitaria

- <https://www.norquest.ca/search.aspx?q=critical%20incidents#gsc.tab=0&gsc.q=critical%20incidents>

Manuale sugli incidenti critici ospedalieri

- <https://healthydiversity.eu/media/head-manual-of-critical-incidents.pdf>

Incontri degli operatori sanitari con pazienti appartenenti a minoranze etniche: l'approccio degli incidenti critici

- <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/nin.12421>

Step 2- **Identificare un incidente critico come caso di studio e domande di riflessione**

L'incidente critico da fare nel video può essere scelto dal caso reale discusso o dai link forniti. Se si tratta di un caso reale, gli studenti possono ricreare l'incidente critico come un gioco di ruolo o un dialogo.

In alternativa, l'incidente critico potrebbe essere preso dai link forniti:



- <https://www.lancaster.ac.uk/users/interculture/deliver11.htm>
- <https://www.norquest.ca/NorquestCollege/media/pdf/about/resources/intercultural-resources-for-educators/critical-incidents-for-intercultural-communication-toolkit.pdf>
(pag. 51)
- <https://www.futurelearn.com/info/courses/intercultural-communication/0/steps/11044>

Una volta che gli studenti hanno elaborato le informazioni di base dell'incidente critico, dovrebbero concentrarsi sulle domande più difficili del perché e del come, cercando di fornire una descrizione di base del contesto e un'ipotesi che spieghi il comportamento. Sulla base di questo, gli studenti possono creare delle domande per la discussione.

Chi è coinvolto? Cos'è successo? Dove si è verificata la situazione? Quando? Perché c'è stata una difficoltà? Qual era lo scopo previsto? Per sviluppare una comprensione completa, è possibile compilare il proprio elenco di parole chiave e domande chiave sull'incidente critico. È possibile decostruire lo scenario dal punto di vista di ognuno utilizzando semplici domande e formare una comprensione di base della situazione sociale o comunicativa. Cerca di capire la prospettiva del partecipante e crea un senso di empatia attraverso l'interpretazione. Perché si è verificato il comportamento in questione? Come superare la difficoltà? Scrivi le tue interpretazioni che potranno essere condivise e discusse.

Domande per esplorare le differenze culturali:

<http://iteslj.org/questions/culture.html>

Step 3- Strumenti per l'analisi della criticità culturale

Nelle risorse sottostanti vengono forniti schemi e suggerimenti per utilizzare l'incidente critico come risorsa per l'apprendimento della competenza interculturale (schema cognitivo comportamentale emotivo). Altre risorse aiutano a riflettere sulle differenze tra le culture e ci sono degli esercizi sugli incidenti interculturali.

Incidenti culturali per aumentare la consapevolezza culturale

1. https://www.researchgate.net/publication/262254211_Critical_Incidents_for_Raising_Cultural_Awareness

Guida

[Scene by Scene Breakdowns](#)

Toolkit for Intercultural Competence

<https://diversity.ncsu.edu/cultural-competence-toolkit/>

Cultural aspects and values that differ between cultures

<https://blog.culturaldetective.com/2012/08/23/watch-out-what-a-values-lens-is-and-is-not/>



Guarda il video e fai questi esercizi sugli incidenti interculturali

- <https://sisu.ut.ee/multilingual/7-2-critical-incidents-cross-cultural>

Tabella per osservazioni/riflessioni sugli aspetti fisici, cognitivi, comportamentali, emotivi dell'incidente critico interculturale:

- <https://www.toronto.ca/wp-content/uploads/2018/02/8d5a-Critical-Incidents-in-the-Workplace-a-Guide-for-Employees.pdf>

Step 4- Le competenze interculturali e le soft skills per migliorarle

Dopo aver deciso l'incidente critico, dovresti considerare come puoi "risolvere" la situazione per il tuo video. I seguenti collegamenti forniscono consigli e indicazioni su come applicare la consapevolezza culturale agli incidenti critici:

video sulle competenze interculturali

- <https://www.youtube.com/watch?v=2ugzWjl2tv0>
- <https://www.youtube.com/watch?v=5-3gbex09tk>

I dieci consigli per una comunicazione interculturale efficace

- <https://www.chrysos.org.uk/blog/top-ten-tips-for-effective-cross-cultural-communi>

Linguaggio inclusivo

- <https://buffer.com/resources/inclusive-language-tech/>

Ascolto attivo

- <https://practice-school.eu/part1/module4/>

Fai il test ed esplora il tuo profilo culturale

- <https://hbr.org/2014/08/whats-your-cultural-profile?registration=success>

Step 5- Ora crea due video



Ora puoi realizzare due prodotti video per mostrare la differenza tra la situazione A e la situazione B.

La situazione A dovrebbe mostrare l'incidente critico che hai deciso nei passaggi precedenti. Mostrerà l'incidente senza una soluzione e metterà in evidenza la mancanza di consapevolezza culturale e la risoluzione tra i tuoi due protagonisti.

La situazione B proporrà una soluzione della situazione A offrendo dei suggerimenti sulla consapevolezza culturale trattati nel 5 step. Lo scopo dei 2 video è quello di fornire ai tuoi spettatori una versione su cosa fare e cosa non fare durante gli eventi critici.

Il video dovrebbe durare tra i 2 e i 4 minuti al massimo.

Free video editing resources

- <https://www.zdnet.com/article/best-free-video-editing-software/>
- <https://www.oberlo.com/blog/best-free-video-editing-software>
- <https://www.powtoon.com/>



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



CQ⁺

De-escalating Polarisation in Europe



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

"Die Unterstützung dieser Veröffentlichung durch die Europäische Kommission stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren wiedergibt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden." Projektnummer: 2021-BE02-KA220-ADU-000033662