



# ASSISTENZA INTERCULTURALE NEL SETTORE SOCIALE E SANITARIO (I-CARE)

## MODULO 10: VALIDAZIONE DI UNA COMPETENZA ESEMPIO - COMPETENZA INTERCULTURALE

[www.i-care-project.net](http://www.i-care-project.net)

1

Modulo 10 Pacchetto di valutazione della formazione interculturale



## Informazioni sul progetto

**Titolo del progetto:** INTERCULTURAL CARE IN THE SOCIAL AND HEALTHCARE SECTOR (I-CARE)

**Codice del progetto:** 2019-1-UK01-KA202-061433

**Sottoprogramma o Azione Chiave:** Azione Chiave (Key Action) 2: Cooperazione per l'innovazione e lo scambio di buone pratiche

**Materiale a cura del partner:** BUPNET

**Data di redazione:** Giugno 2021



This work is licensed under the Creative Commons  
Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 License  
© 2021 by I-CARE Consortium

Il sostegno della Commissione europea per la produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, il quale riflette solo il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.



## Sommario

1. Introduzione - come convalidare la vostra competenza .....	4
2. Il modello del progetto di apprendimento .....	5
Competenza nell'implementazione - cosa comporta .....	6
Descrizione della competenza: Competenza interculturale .....	6
Schema di riferimento: Competenza interculturale .....	8
Valutazione delle competenze.....	8
Dimensione della conoscenza:.....	10
La mia conoscenza della Competenza interculturale .....	10
Dimensione delle abilità: .....	12
Le mie abilità in materia di competenza interculturale .....	12
Dimensione affettiva ed emozionale:.....	14
Le mie attitudini ed emozioni rispetto alla competenza interculturale.....	14



## 1. Introduzione - come convalidare la vostra competenza

La valutazione finale riguarda la vostra **competenza interculturale**.

L'obiettivo è riflettere sui propri livelli di competenza sia prima che dopo la formazione e lo svolgimento del progetto di apprendimento.

La procedura LEVEL5 prevede i seguenti stadi di sviluppo:

- ◆ Riflettere sul contesto di apprendimento e identificare gli obiettivi di apprendimento nel contesto dato – da ora in poi detto "progetto di apprendimento". (Se si vuole ricevere un certificato, sarà necessario descrivere brevemente il progetto di apprendimento svolto)
- ◆ Familiarizzare con la descrizione della competenza e il sistema di riferimento per la **competenza interculturale**.
- ◆ Fare una prima valutazione della competenza all'inizio della fase di apprendimento: identificare il livello di competenza in ciascuna delle tre dimensioni. Fornire ragioni o esempi per giustificare la valutazione.
- ◆ Perseguire gli obiettivi di apprendimento nel contesto dato.
- ◆ Condurre la seconda valutazione alla fine della fase di apprendimento: Leggere la descrizione delle competenze e il sistema di riferimento e identificare nuovamente il livello di competenza in ciascuna delle tre dimensioni. Fornire ragioni o esempi che giustifichino la tua valutazione. Se si desidera ricevere un certificato, redigere anche un riassunto del processo di apprendimento per ogni dimensione.

Se si desidera ricevere un certificato LEVEL5 che attesti il progresso nell'apprendimento, è necessario documentare l'attività di apprendimento e i risultati della valutazione.

Terminata la documentazione, contattare [info@level5.de](mailto:info@level5.de) per ricevere il certificato entro una settimana.

Se si desidera usare LEVEL5 dopo la fine del progetto, ci si può unire all'associazione REVEAL, che è proprietaria del software, per diventare un partner con licenza. Per ulteriori informazioni, contattare [info@reveal-eu.org](mailto:info@reveal-eu.org).



## 2. Il modello del progetto di apprendimento

Fissando degli obiettivi su ciò che si vuole imparare e su ciò che si prevede che i colleghi apprendano in una data situazione, si aumenterà automaticamente l'impatto dell'esperienza, perché questo permetterà di riflettere in modo più specifico su ciò che sta accadendo.

Si può riempire questo modello con il supporto del team di I-Care: sarà utile per chiarire i potenziali di apprendimento.

<b>Contesto</b> (per esempio ambiente aziendale, consulenza individuale, ecc.)	
<b>Descrizione</b> (cosa/come/per chi)	
<b>Gruppo/i di destinazione</b>	
<b>Descrizione dell'approccio di gestione della carriera applicato</b> (ad esempio, mappatura della carriera, percorso di carriera, carriera basata sulla crescita, ecc.)	
<b>Attività/Metodi realizzati con gli utenti finali</b>	
<b>Realizzazioni/risultati/impatto attesi</b>	
<b>Calendario</b>	
<b>Quali sono gli elementi "sensibili all'età" del vostro approccio?</b>	
<b>Quale(i) competenza(i) si potrebbe(ro) migliorare o sviluppare?</b> <b>Per avere qualche ispirazione potete guardare le descrizioni delle competenze nell'inventario delle competenze "SASSI Working On".</b>	
<b>Come valutare i propri progressi (e quelli dei colleghi) alla fine del progetto di apprendimento?</b>	



## Competenza nell'implementazione - cosa comporta

### Descrizione della competenza: Competenza interculturale

In un mondo globalizzato, le persone si trovano sempre più spesso a lavorare con persone di culture diverse. I programmi di scambio internazionale per il lavoro, così come i progetti focalizzati su diversi gruppi svantaggiati, mettono i dipendenti in situazioni in cui la consapevolezza culturale è di vitale importanza.

Un operatore con una competenza interculturale sviluppata è in grado di interagire con persone provenienti da diversi contesti culturali, religiosi, sociali, etnici ed educativi. Il professionista è consapevole che la cultura determina il modo in cui gli individui codificano i messaggi, quale mezzo scelgono per trasmetterli e il modo in cui i messaggi vengono interpretati, ed è in grado di comunicare in modo efficace e appropriato, essendo consapevole della diversità dei linguaggi, dei codici e dei modelli esistenti nelle diverse culture. È consapevole delle dimensioni culturali del proprio comportamento e del proprio pensiero. Quando si trova di fronte a una cattiva comunicazione, l'operatore cerca il modo di scoprire le sue radici e come superarle; è rispettoso e valorizza il contributo degli altri, essendo aperto ad imparare da altre culture.

#### Conoscenza:

L'operatore...

- ◆ *sa che molti aspetti della propria cultura possono essere nascosti e non immediatamente evidenti.*
- ◆ *ha conoscenza di come la cultura modella la propria identità e visione del mondo.*
- ◆ *ha conoscenza dei modi per stabilire un rapporto di fiducia e rispetto con persone di diversa estrazione culturale, sociale e religiosa.*
- ◆ *ha conoscenza delle tecniche di comunicazione interculturale pertinenti.*
- ◆ *ha conoscenza dei modelli di comunicazione non verbale di altre culture.*
- ◆ *ha conoscenza dei codici culturali relativi al comportamento e alla comunicazione, per esempio le strategie di cortesia nel fare richieste.*
- ◆ *sa che le soluzioni per ottenere una comunicazione soddisfacente tra persone di diversa provenienza culturale non sono universali, ma specifiche del contesto.*
- ◆ *sa come affrontare situazioni di incomprensioni interculturali.*



## Competenze

L'operatore...

- ◆ è di mentalità aperta e capace di ascoltare attivamente.
- ◆ è in grado di scambiare conoscenze ed esperienze con persone con un diverso background culturale.
- ◆ è in grado di rispondere agli altri in modo non giudicante.
- ◆ è in grado di dare e ricevere feedback a/da da altre persone di diversa provenienza culturale.
- ◆ è flessibile nelle sue strategie di comunicazione e capace di adattarle a seconda del contesto.
- ◆ è in grado di riflettere sul proprio comportamento e di interpretarlo da diverse angolazioni.
- ◆ è in grado di identificare i problemi e trovare soluzioni in un gruppo culturalmente diverso.
- ◆ può cercare pazientemente le radici delle incomprensioni interculturali.

## Atteggiamenti

L'operatore...

- valorizza la diversità culturale e si approccia senza pregiudizi alle differenze culturali.
- ha un atteggiamento positivo verso la collaborazione con persone di culture diverse.
- è empatico e curioso di imparare di più sugli altri.
- vede la differenza come un'opportunità di apprendimento.
- ha tolleranza per l'ambiguità.
- è sensibile ai modelli di comunicazione non verbale di altre culture.
- rispetta gli altri e le loro differenze culturali, sociali e religiose.
- è motivato a comprendere le persone di diversa provenienza culturale e desidera essere compreso.
- vuole evitare i conflitti e le incomprensioni che possono nascere dalle differenze culturali.



## Schema di riferimento: Competenza interculturale

### Valutazione delle competenze

L	CONOSCENZE		ABILITÀ		ATTITUDINI	
	Nome del livello	Descrizione del livello	Titoli di livello	Descrizione del livello	Titoli di livello	Descrizione del livello
5	Sapere dove (conoscenza da trasferire)	Posedere una conoscenza approfondita dei propri quadri di riferimento culturali e dei vari modelli possibili di differenze culturali. Sapere come rendere visibili le differenze culturali e come insegnare altre strategie per una comunicazione efficace.	Sviluppare, costruire, trasferire	Essere in grado di mettersi nei panni degli altri e applicare una varietà di approcci interculturali. Adattare il proprio stile comunicativo per accogliere persone di altre culture. Essere in grado di evidenziare le differenze nella comunicazione verbale e non verbale e sostenere gli altri a comunicare efficacemente.	Incorporazione	Ricerca attiva di interazioni interculturali. Desiderio di andare oltre la propria zona di comfort. Considerare costantemente gli aspetti culturali della comunicazione. Essere motivati ad aiutare gli altri a scoprire gli stessi aspetti e a migliorare la loro competenza interculturale.
4	Sapere quando (comprensione implicita)	Sapere quando adattare una specifica strategia di comunicazione basata su una comprensione approfondita della diversa cultura. Comprendere i possibili modi in cui possono sorgere le incomprensioni interculturali e quali sono le strategie più adatte per affrontarle.	Scoprire, agire in modo indipendente	Raccogliere attivamente informazioni sulle caratteristiche comunicative di altre culture e arricchire la propria competenza comunicativa trasferendo elementi diversi al proprio contesto.  Fare uso del pensiero critico: come analizzare, interpretare, cercare relazioni e causalità, per interpretare il mondo dal punto di vista di altre culture.	Autoregolazione, determinazione	Rispettare e valorizzare le espressioni delle differenze culturali. Essere determinati a superare gli ostacoli basati sulla comunicazione tra persone di diversa provenienza culturale. Vedere la differenza come un'opportunità di apprendimento. Essere



						consapevoli dei propri limiti e sviluppare una tolleranza per l'ambiguità.
3	Sapere come	Sapere come anticipare le differenze basate su diversi background culturali e come adattare la propria comunicazione di conseguenza.	Decidere/ selezionare	Essere in grado di applicare autonomamente strategie concrete nella comunicazione interculturale come l'ascolto attivo, l'osservazione, la percezione di segni non verbali.	Motivazione/ apprezzamento	Valorizzare la competenza interculturale ed essere motivati a sviluppare la propria comunicazione interculturale acquisendo la conoscenza dei diversi stili di comunicazione.
2	Sapere perché (comprensione lontana)	Capire che la propria cultura è centrale per ciò che le persone vedono, come lo interpretano e come si esprimono. Sapere che culture diverse hanno un impatto diverso sulle persone.	Usare, imitare	Comunicare tenendo conto del background culturale delle altre persone. Copiare le strategie osservate per la comunicazione interculturale o adottarne di nuove sotto istruzione.	Assumere una prospettiva	Accettare l'esistenza di diversi modi di comunicazione. Essere curiosi verso la diversità culturale. Voler sapere di più sui diversi stili di comunicazione.
1	Sapere cosa	Sapere che culture diverse hanno modi diversi di comunicare.	Percepire	Riconoscere l'esistenza di diversi stili di comunicazione basati sul background culturale.	Auto-orientamento	Considerare i benefici della comunicazione culturalmente sensibile senza sentire il bisogno di diventare attivi in questo senso.



### Dimensione della conoscenza:

#### La mia conoscenza della Competenza interculturale

Come riempire questa griglia:

1. Leggere i titoli e le descrizioni dei livelli.
2. Fornire un giudizio di autovalutazione all'inizio e alla fine (spuntare 1 casella all'inizio e 1 casella alla fine)
3. Descrivere esempi concreti di ciò si sapeva all'inizio e alla fine e scriverli nelle 2 caselle relative a quelle barrate.

1	2	3	4	4a	5	5b*
L	Nome del livello <sup>1</sup>	Descrizione del livello <b>Spiegazione</b>	Tempo 1 (spunta)	Fornire esempi concreti di ciò che si sapeva all'inizio per illustrare il livello scelto	Tempo 2 (spunta)	Fornire esempi concreti di ciò che si conosce al termine del percorso sull'imprenditorialità per illustrare il livello scelto
5	Sapere dove (trasferimento strategico)	Possedere una conoscenza approfondita dei propri quadri di riferimento culturali e dei vari modelli possibili di differenze culturali. Sapere come rendere visibili le differenze culturali e come insegnare agli altri strategie per una comunicazione efficace.	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

<sup>1</sup>

Suggerimenti per descrivere i livelli:  
Livello 5: Valutare/Creare (Trasferire - Pianificare - Produrre - Controllare - Criticare)  
Livello 4: Analisi (Differenziare - Organizzare - Attribuire)  
Livello 3: Comprensione (Spiegare - Comparare)  
Livello 2: Interpretare (Esemplificare - Riassumere - Classificare)  
Livello 1: Ricordare (Riconoscere - Ricordare)



4	Sapere quando (comprensione implicita)	Sapere quando adattare una specifica strategia di comunicazione basata su una comprensione approfondita della diversa cultura. Comprendere i possibili modi in cui possono sorgere le incomprensioni interculturali e quali sono le strategie più adatte per affrontarle.	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
3	Sapere come	Sapere come anticipare le differenze basate su diversi background culturali e come adattare la propria comunicazione di conseguenza.	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
2	Sapere perché (comprensione lontana)	Capire che la propria cultura è centrale per ciò che le persone vedono, come lo interpretano e come si esprimono. Sapere che culture diverse hanno un impatto diverso sulle persone.	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
1	Sapere cosa	Sapere che culture diverse hanno modi diversi di comunicare.	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

Come descrivereste in una frase lo sviluppo della vostra conoscenza?



## Dimensione delle abilità:

### Le mie abilità in materia di competenza interculturale

Come riempire questa griglia:

1. Leggere i titoli e le descrizioni dei livelli.
2. Fornire un giudizio di autovalutazione all'inizio e alla fine (spuntare 1 casella all'inizio e 1 casella alla fine)
3. Descrivere esempi concreti di ciò si sapeva all'inizio e alla fine e scriverli nelle due caselle relative a quelle barrate.

1	2	3	4	4a	5	5b*
Grado	Nome del livello <sup>2</sup>	Descrizione del livello Spiegazione	Tempo 1 (spunta)	Dare esempi concreti di ciò che si è stato in grado di fare all'inizio per illustrare il livello scelto	Tempo 2 (spunta)	Fornire esempi concreti di ciò che si è in grado di fare alla fine per illustrare il livello scelto
5	Sviluppare, costruire, trasferire	Essere in grado di mettersi nei panni degli altri e agire una varietà di approcci interculturali. Adattare il proprio stile comunicativo per accogliere persone di altre culture. Essere in grado di evidenziare le differenze nella comunicazione verbale e non verbale e sostenere gli altri a comunicare efficacemente.				

<sup>2</sup> Suggerimenti per descrivere i livelli:

Livello 5: Costruire, trasferire in contesti diversi, cioè nella vita privata, in altri campi/contesti

Livello 4: agire in modo auto-diretto (ricerca, espansione delle opzioni, ad es. in relazione al contenuto/argomento dell'apprendimento, ...)

Livello 3: agire in modo parzialmente indipendente, scegliere tra le opzioni, selezionare

Livello 2: Imitare, agire senza impulso proprio, agire quando si è istruiti

Livello 1: solo ascolto, solo partecipazione, ricezione senza azione...



4	Scoprire e agire in modo indipendente	Raccogliere attivamente informazioni sulle caratteristiche comunicative di altre culture e arricchire la propria competenza comunicativa trasferendo elementi diversi al proprio contesto. Fare uso del pensiero critico come analizzare, interpretare, cercare relazioni e causalità, per interpretare il mondo dal punto di vista di altre culture.				
3	Decidere/ selezionare	Essere in grado di applicare autonomamente strategie concrete nella comunicazione interculturale come l'ascolto attivo, l'osservazione, la percezione dei segni non verbali.				
2	Usare / imitare	Comunicare tenendo conto del background culturale delle altre persone. Copiare le strategie osservate per la comunicazione interculturale o adottarne di nuove sotto istruzione.				
1	Percepire	Riconoscere l'esistenza di diversi stili di comunicazione basati sul background culturale.				

Come descrivereste in una frase lo sviluppo delle vostre abilità?



## Dimensione affettiva ed emozionale:

### Le mie attitudini ed emozioni rispetto alla competenza interculturale

Come riempire questa griglia:

1. Leggere i titoli e le descrizioni dei livelli.
2. Fornire un giudizio di autovalutazione all'inizio e alla fine (spuntare 1 casella all'inizio e 1 casella alla fine)
3. Descrivere esempi concreti di ciò si sapeva all'inizio e alla fine e scriverli nelle due caselle relative a quelle barrate.

1	2	3	4	4a	5	5b*
Grado	Nomi del livello <sup>3</sup>	Descrizione del livello Spiegazione	Tempo 1 (spunta)	Dare esempi concreti che illustrano il livello di atteggiamento selezionato all'inizio	Tempo 2 (spunta)	Dare esempi concreti che illustrano il livello di atteggiamento selezionato alla fine del percorso
5	Incorporazione Internalizzazione	Ricerca attiva di interazioni interculturali. Desiderio di andare oltre la propria zona di comfort.  Considerare costantemente gli aspetti culturali della comunicazione. Essere motivati ad aiutare gli altri a scoprire gli stessi aspetti e a migliorare la loro competenza interculturale.				

<sup>3</sup>

Suggerimenti per riempire il livello:

Livello 5: (gruppo): influenzare gli altri (motivare/convincere gli altri con il proprio modello,...)

Livello 4: motivazione all'adattamento/apprezzamento di ... (nel senso dell'argomento, per raggiungere un obiettivo,...)

Livello 3: riferimento emotivo verso l'argomento (sensazione, che l'argomento possa influenzare le proprie condizioni, empatia,...)

Livello 2: curiosità (interesse per l'argomento, essere attratti, ...)

Livello 1: nessun riferimento emotivo all'argomento (interessato solo alla propria situazione,...)



4	Autoregolazione affettiva	Rispettare e valorizzare le espressioni delle differenze culturali. Essere determinati a superare gli ostacoli basati sulla comunicazione tra persone di diversa provenienza culturale. Usare la differenza come un'opportunità di apprendimento. Essere consapevoli dei propri limiti e sviluppare una tolleranza per l'ambiguità.				
3	Apprezzamento Empatia	Valorizzare la competenza interculturale ed essere motivati a sviluppare la propria comunicazione interculturale acquisendo la conoscenza dei diversi stili di comunicazione.				
2	Presa di prospettiva	Accettare l'esistenza di diversi modi di comunicazione. Essere curiosi verso la diversità culturale. Voller sapere di più sui diversi stili di comunicazione.				
1	Neutralità	Considerare i benefici della comunicazione culturalmente sensibile senza sentire il bisogno di diventare attivi in questo senso.				

Come descrivereste in una frase il vostro sviluppo nella dimensione affettiva ed emozionale?