



COMUNICAZIONE INTERCULTURALE

Modulo 2



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



Al termine del modulo sarete in grado di:

- Identificare le insidie della comunicazione interculturale
- Avere a disposizione strategie per superare le insidie della comunicazione interculturale
- Avere a disposizione strategie per superare le barriere linguistiche
- Avere a disposizione strategie per risolvere i conflitti interculturali

Esercizio: Conosci Eva e Ben



Guarda il video al seguente link



https://www.youtube.com/watch?v=1_0olfGdG94



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



INSIDIE DELLA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE



Inavvertitamente, Roy condanna l'intera Terra all'annientamento quando, nel tentativo di essere amichevole, afferra il loro leader per la testa e lo scuote vigorosamente

Fonte: Larson, Gary (2014): The complete farside.

ESERCIZIO: COSA STA SUCCEDENDO IN QUESTA VIGNETTA?

QUALI INSIDIE POTETE RICONOSCERE IN QUESTA SITUAZIONE?

Insidie della comunicazione interculturale: differenze linguistiche

- Differenze linguistiche = ovvia barriera alla comunicazione interculturale.
- Dialetti, accenti diversi e slang possono causare problemi anche se si parla la stessa lingua.
- Le parole non necessariamente si traducono esattamente da una lingua all'altra.
- Con un interprete, le caratteristiche della conversazione possono cambiare quando entra una terza persona



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

Esercizio: Insidie della comunicazione interculturale - Comunicazione non verbale

Leggi la slide e rispondi alle domande

- **Distanza:** quale distanza vi fa sentire a vostro agio quando si parla con uno sconosciuto? Provate! Vi siete mai trovati in una situazione in cui il tuo interlocutore non ha mantenuto la "distanza appropriata"? Come ha influito sulla vostra conversazione?
- **Gesti:** Conoscete il significato dei gesti nelle immagini in almeno due culture diverse?
- **Mimica:** cosa significa nel vostro contesto culturale guardare qualcuno dritto negli occhi. Ci sono altre interpretazioni?



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

Insidie della comunicazione interculturale: Stereotipi

- Stereotipi e pregiudizi possono influenzare il modo in cui comunichiamo tra di noi.
- Ci sono sia stereotipi negativi che positivi.
- Una maggiore consapevolezza degli effetti degli stereotipi può minimizzare gli impatti negativi che ne possono derivare.
- Un atteggiamento autoriflessivo comprende il riconoscere l'esistenza dei nostri preconcetti, capire come ci influenzano, rallentare, verificare e informarsi.

Il Paradiso è dove la polizia è inglese,
i cuochi sono italiani,
i meccanici tedeschi,
gli amanti francesi
ed è tutto organizzato da svizzeri.

L'Inferno è dove la polizia è tedesca,
i cuochi inglesi,
i meccanici francesi,
gli amanti svizzeri,
ed è tutto organizzato da italiani

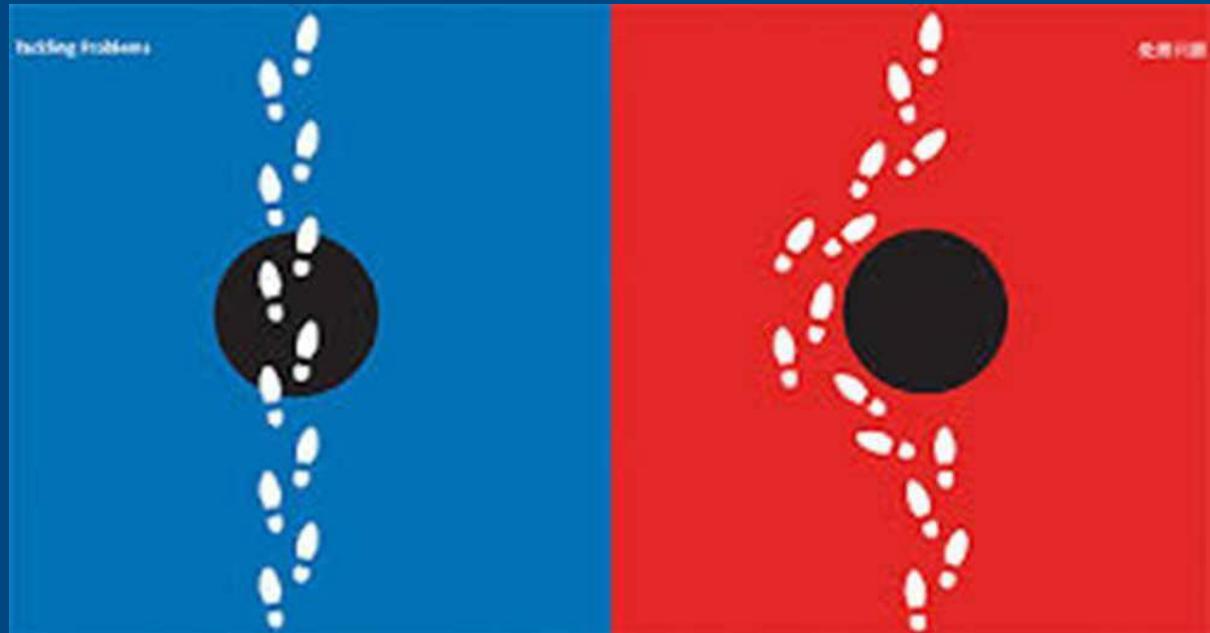


Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Insidie della comunicazione interculturale: Stili di comunicazione

Esercizio

- Quali differenze nella comunicazione culturale viene descritta dalle immagini?
- Descrivete una situazione sul posto di lavoro in cui avete trovato una differenza simile.



Titolo delle immagini: Affrontare i problemi. Fonte: Yang Liu – East meets West (2010)



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

EURNET **apricot**

blinc
blended learning institutions' cooperative
ENAIPI
VERBAL

ZUKUNFT LERNEN

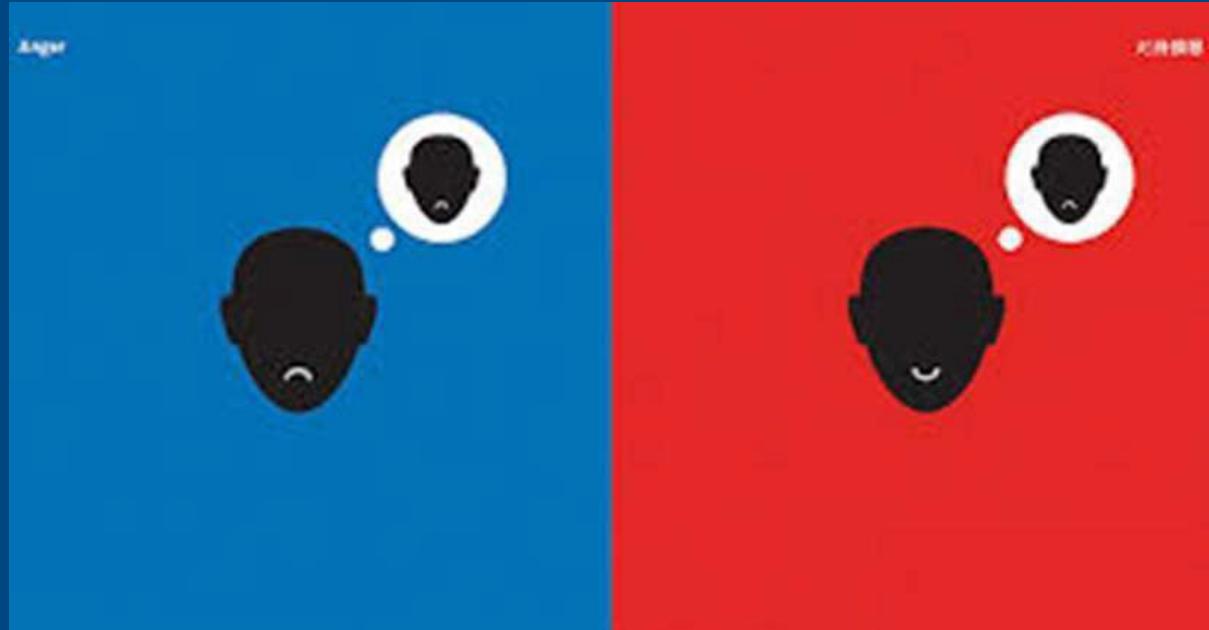
SOSU
Østjylland

kmOp

Insidie della comunicazione interculturale: Stili di comunicazione

Esercizio

- Quali differenze nella comunicazione culturale viene descritta dalle immagini?
- Descrivete una situazione sul posto di lavoro in cui avete trovato una differenza simile.



Titolo delle immagini: Rabbia Fonte: Yang Liu – East meets West (2010)

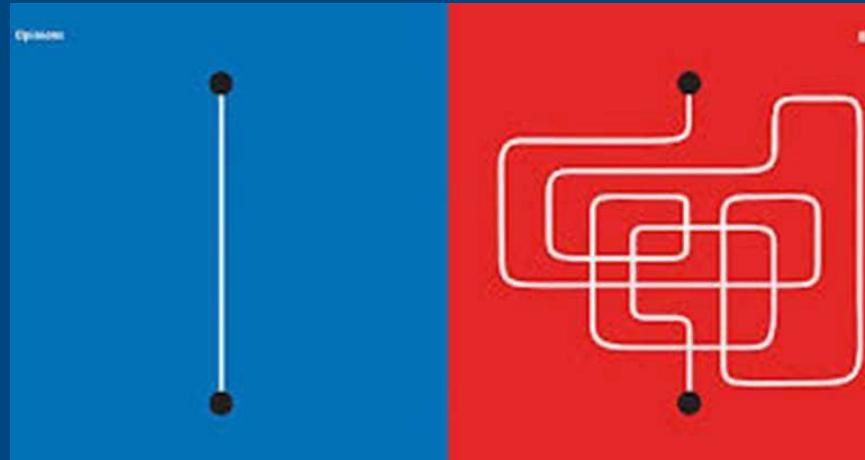


Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Insidie della comunicazione interculturale: Stili di comunicazione

Esercizio

- Quali differenze nella comunicazione culturale viene descritta dalle immagini?
- Descrivete una situazione sul posto di lavoro in cui avete trovato una differenza simile.



Titolo delle immagini: Opinione Fonte: Yang Liu – East meets West (2010)

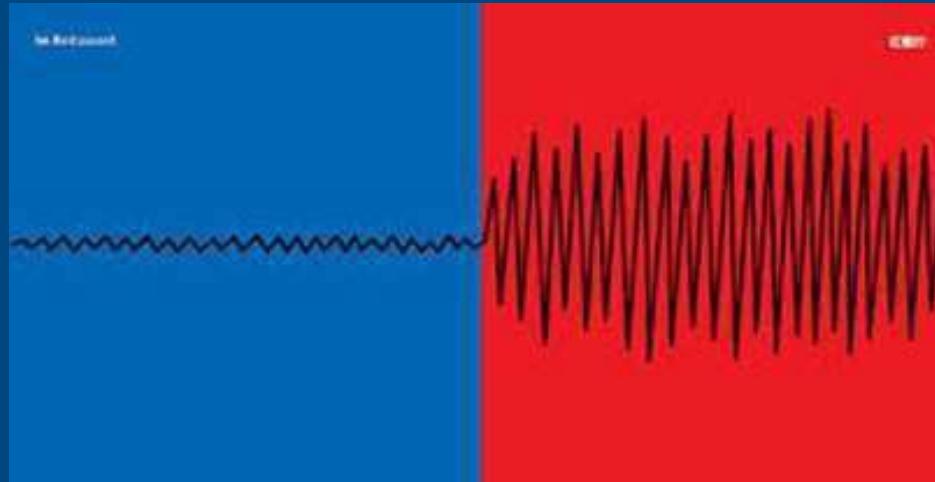


Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Insidie della comunicazione interculturale: Stili di comunicazione

Esercizio

- Quali differenze nella comunicazione culturale viene descritta dalle immagini?
- Descrivete una situazione sul posto di lavoro in cui avete trovato una differenza simile.



Titolo delle immagini: A un ristorante Fonte: Yang Liu – East meets West (2010)

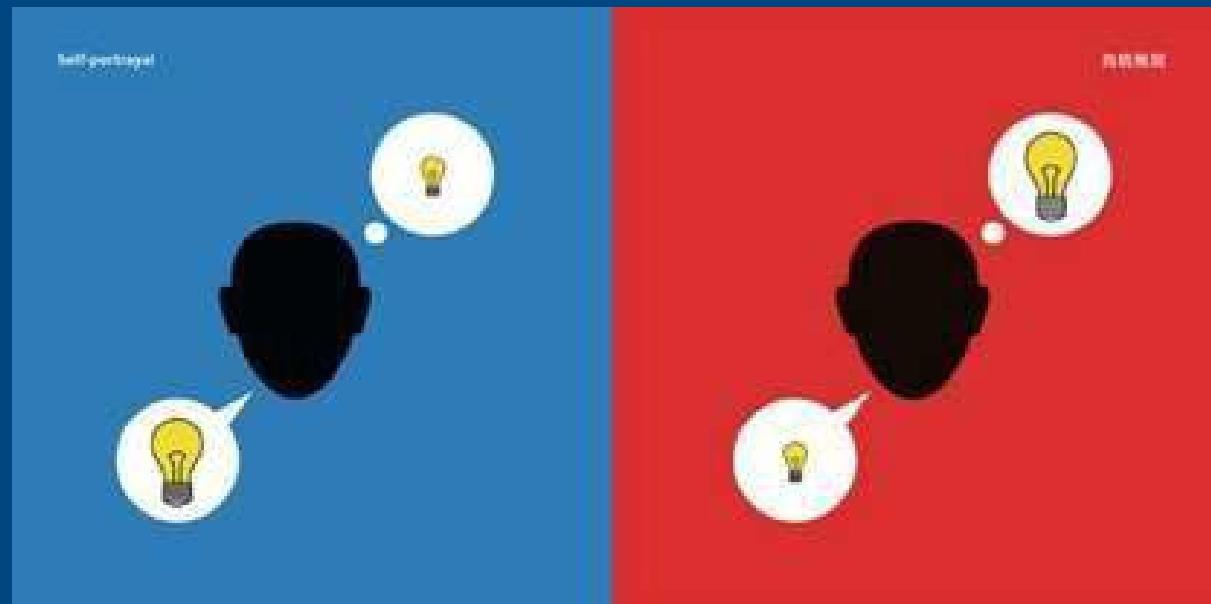


Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Insidie della comunicazione interculturale: Stili di comunicazione

Esercizio

- Quali differenze nella comunicazione culturale viene descritta dalle immagini?
- Descrivete una situazione sul posto di lavoro in cui avete trovato una differenza simile.



Titolo delle immagini: Auto rappresentazione
Fonte: Yang Liu – East meets West
(2010)

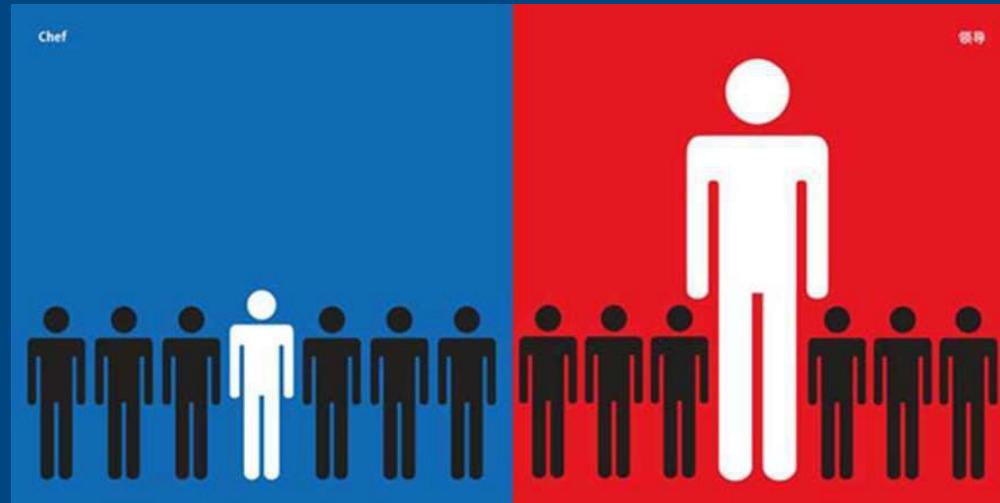


Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Insidie della comunicazione interculturale: Stili di comunicazione

Esercizio

- Quali differenze nella comunicazione culturale viene descritta dalle immagini?
- Descrivete una situazione sul posto di lavoro in cui avete trovato una differenza simile.



Titolo delle immagini: Boss Fonte: Yang Liu – East meets West (2010)



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

Insidie della comunicazione interculturale

RIASSUNTO RIFLESSIVO

Pensate ad alcuni esempi di insidie della comunicazione interculturale sul vostro posto di lavoro:

- Quali sono le più comuni?
- Quali strumenti e approcci utilizzate normalmente per superarle?
- Dove vedete spazio per dei miglioramenti?

Riassunto

- *Ci possono essere molte insidie che possono verificarsi quando persone di culture diverse comunicano.*
- *Non sarete mai in grado di conoscere tutti i codici di comunicazione specifici delle culture che incontrerete sul posto di lavoro.*
- *Ma potete essere consapevoli che non tutti comunicano come voi e che una parola detta con buone intenzioni potrebbe essere compresa diversamente.*



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

SUPERARE LE BARRIERE DELLA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE

Esercizio: Esprimersi in una lingua straniera

Pensate e scrivete come spieghereste le situazioni sotto elencate, in una lingua imparata.

Se non parlate una lingua straniera, descivete ch tipo di linguaggio del corpo usereste:

- Spiegare la strada da percorrere dal posto di lavoro alla prossima stazione dei trasporti pubblici
- Descrivere e diverse qualifiche delle persone che lavorano nel loro posto di lavoro
- Elencare I possibili effetti collaterali o complicazioni dopo un intervento chirurgico
- Descrivere cosa si è mangiato a cena ieri sera



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

Superare le barriere della comunicazione interculturale: scelta dei mezzi appropriati

Contenuto e scopo della comunicazione	Mezzi di comunicazione
Messaggi semplici e raccomandazioni d'azione per il tuo paziente/cliente	Linguaggio del corpo e gesti, pittogrammi
Comunicazione quotidiana con il paziente/cliente	App di traduzione, colleghi bilingue
Situazioni di emergenza e altre situazioni inaspettate	Colleghi bilingue, qualsiasi persona intorno che parli la lingua del paziente/cliente, idealmente un interprete professionista
Spiegare i termini medici	App per traduzione o dizionario
Conversazioni pianificate dove è necessaria una comprensione dettagliata	Interpreti professionali



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

Superare le barriere della comunicazione interculturale: Uso degli interpreti

- In quali situazioni è necessario coinvolgere un interprete?
- Se si tratta di una conversazione complessa con molti dettagli e/o questioni delicate? > Sì
- Chi sarà l'interprete? Può essere un collega bilingue o c'è bisogno di un interprete professionista? Fare attenzione all'uso di membri della famiglia come interpreti > conflitti di ruolo.
- Dove trovare un interprete? Sono disponibili interpreti interni? Qual è la procedura per ingaggiare gli interpreti? Risorse bilingui all'interno del proprio team? Si possono trovare interpreti professionisti su internet o tramite iniziative locali.
- Pianificare una conversazione preparatoria e di follow-up con l'interprete.



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

Superare le barriere della comunicazione interculturale: Uso degli interpreti (segue)

Strutturare la conversazione con l'ausilio di interpreti:

1. Aprire la conversazione:

- a) Presentare i partecipanti
- b) Spiegare la necessità dell'interpretazione e il ruolo dell'interprete

2. Durante la conversazione

- a) Cercare di disporre i posti a sedere in forma di cerchio o triangolo
- b) Stabilire il contatto visivo con il paziente/cliente
- c) Scegliere un linguaggio semplice e chiaro
- d) Osservare il linguaggio non verbale del paziente/cliente



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

Superare le barriere della comunicazione interculturale: Uso degli interpreti (segue)

3. Assicurarsi che l'interprete sia culturalmente appropriato in termini di genere, gruppo etnico ecc.
4. Assicurarsi che la selezione dell'interprete mantenga la privacy del cliente
5. Trascorrere del tempo con gli interpreti prima e preparare la situazione insieme
6. Rivedere i ruoli e le procedure dell'interprete e fornire una formazione in servizio se necessario
7. Esprimersi con frasi brevi, semplici e senza gergo, per rendere più semplice l'interpretazione. Porre la stessa domanda in modalità diverse.
8. Evitare le espressioni colloquiali, idiomatiche, lo slang e le similitudini.
9. Incoraggiare l'interprete a tradurre letteralmente piuttosto che parafrasare
10. Guardare e parlare direttamente con il paziente/cliente, non con l'interprete, anche se il cliente non capisce
11. Ascoltare anche se non si capisce la lingua
12. Cercare segnali non verbali
13. Chiedere all'interprete di ripetere al paziente/cliente le informazioni comunicate, per controllare se ci sono lacune nella comprensione
14. Mantenere sempre la pazienza, perché l'uso di un interprete non è facile per nessuna delle parti coinvolte



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

Superare le barriere della comunicazione interculturale: App di traduzione

PONS Traduttore online:

- *traduce frasi complesse nella lingua desiderata con l'aiuto del servizio DeepL.*
- *campo di testo e un simbolo del microfono per l'input vocale tramite Google Assistant*
- *Include annunci pubblicitari*

Traduttore Microsoft:

- *input di testo.*
- *riconoscimento di foto: riconoscimento di parole e testi su oggetti fotografati*
- *funzione di conversazione*
- *gratuito e completamente privo di pubblicità*

Traduttore Google:

- *inserimento di testo e voce + riconoscimento di foto, inserimento di scrittura a mano e traduzione da conversazione*
- *il traduttore di conversazione interpreta simultaneamente ciò che viene detto e legge l'input ad alta voce*
- *possibilità di scaricare tutti i dizionari in versione offline*
- *gratuito e completamente privo di pubblicità.*



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

Superare le barriere della comunicazione interculturale: Comunicazione non verbale

Ci sono anche molti modi e strumenti per sostenere la comunicazione non verbale con il vostro paziente/cliente. Ecco alcuni esempi di mezzi di comunicazione non verbale

(fonte Domenig 2007):

- **Mostra e dimostra:** Mostrare tutto ciò che può essere mostrato direttamente al paziente/cliente, ad esempio la strada per i bagni, il modo in cui i dispositivi devono essere usati, ecc.
- **Uso di pittogrammi:** possono essere carte con disegni o foto di oggetti o luoghi che fanno parte della routine quotidiana per prendersi cura del paziente come cibo, acqua, bagno ecc., il paziente/cliente può indicare la carta/foto per comunicare.
- **Dizionario senza parole:** si può usare un dizionario che include immagini al posto delle parole. Possono essere acquistati o fatti da sé
- **"Dolometro":** si tratta di una scala da "nessun dolore" fino a "dolore insopportabile" che dà al paziente la possibilità di esprimere il livello di dolore in modo non verbale
- **Musica e Arte** possono essere usate come mezzi di comunicazione non verbale



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

Superare le barriere della comunicazione interculturale: usare una comunicazione semplificata

- Vocabolario semplice
- Numeri e caratteri semplici
- Frasi semplici
- Testo semplice
- Layout e immagini chiare e facilmente interpretabili



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

Esercizio: Linee guida per la comunicazione sul posto di lavoro

Eseguite una delle seguenti esercitazioni, mettendo in pratica i consigli sulla comunicazione:

- 1 . Scegliete una tipica situazione di comunicazione nel vostro lavoro quotidiano ed elaborate una linea guida per la comunicazione con pazienti/clienti che non parlano la tua lingua.
O
2. Create una bozza per un volantino su un servizio per un gruppo target non nativo usando un linguaggio semplice



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

Riassunto

Ci sono molti modi e strumenti per superare le barriere di comunicazione con i vostri pazienti o clienti.

L'aspetto più importante è costruire un buon rapporto di fiducia.

Questo può essere raggiunto anche con mezzi non verbali. In altri casi potrebbe essere necessario usare altri mezzi per sostenere la comunicazione verbale.

Considerate sempre i requisiti specifici della situazione per scegliere i mezzi appropriati per comunicare con i vostri clienti/pazienti.



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

RISOLVERE CONFLITTI INTERCULTURALI

Risolvere conflitti interculturali: Affrontare gli shock culturali

- Può succedere di rimanere scioccati da un atteggiamento basato su un diverso orientamento culturale che forse non condividiamo.
- Questo può portare a conflitti che possono essere difficili da gestire. Margalit Cohen-Emerique ha sviluppato un metodo diagnostico per gli incidenti critici che generano sentimenti di shock culturale per le persone coinvolte.
- Cohen-Emerique definisce lo shock culturale come l'esperienza emotiva e intellettuale che si verifica quando si entra in contatto con ciò che ci è estraneo.
- Questo genera emozioni come incomprensione, paura e sorpresa. Se questo shock culturale non è riconosciuto ed elaborato, può portare a reazioni difensive.



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

Risolvere conflitti interculturali: Affrontare gli shock culturali

Margalit Cohen-Emerique (1999) descrive tre passi che possono aiutare a superare uno shock culturale:

- 1) Decentramento: Chiarire prima lo shock a livello emotivo. Cosa senti? Cosa provoca esattamente questi sentimenti?
- 2) Entrare nel sistema di riferimento dell'altra persona: Il passo successivo è quello di dare significato agli atteggiamenti dell'altro esplorando le sue diverse affiliazioni culturali.
- 3) Negoziazione: non significa né sottomissione né resistenza passiva dell'uno o dell'altro. È un vero incontro. Qui si tratta di trovare una nuova norma, un campo comune o un "terzo spazio" in cui ognuno conserva la sua identità e allo stesso tempo entra nel cammino dell'altro



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

Riflessione e piano di azione

- Cosa avete imparato su voi stessi e sul vostro background culturale?
- Cosa avete imparato sulla comunicazione interculturale?
- Cos'altro vorreste sapere?
- Quali cambiamenti apporterete nella pratica attuale per garantire che tutte le considerazioni culturali siano in atto per le persone di cui vi occupate?



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

Questo modulo formativo è stato sviluppato come parte di un progetto Erasmus + KA2 -
INTERCULTURAL CARE IN THE SOCIAL AND HEALTHCARE SECTOR (I-CARE)
ed è finanziato con il supporto della Commissione Europea



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

*Questa pubblicazione riflette solo la visione degli autori e
la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi
uso che possa essere fatto delle informazioni ivi contenute*



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