



Tutor e competenze interculturali

Contenuti

Perché è utile parlare di competenze interculturali?

Spesso i tutor si trovano a confrontarsi con studenti stranieri che necessitano di orientamento, supporto e/o accoglienza in un contesto culturale che è differente da quello di origine



Perché questo modulo?



Trasformazione della società
da culturalmente omogenea
a multiculturale

Importanza della
competenza interculturale
come soft skill per diversi
professionisti e operatori

Italia come società multiculturale

Nella scuola italiana
872.00 studenti di
origine straniera
(MIUR)



Presenza di stranieri
anche all'università,
seppure molto più
limitata, 2,8% (OCSE)



Necessità di:
Orientamento
Tutorato
Supporto
Accoglienza

L'orientamento e il tutorato in società multiculturali



Sono modi per promuovere **l'inclusione sociale** e la **cittadinanza attiva** incoraggiando la partecipazione degli individui all'educazione e alla formazione e la scelta di carriere realistiche e significative, indipendentemente dal loro genere, nazionalità o appartenenza etnica.

Consapevolezza che **non esistono metodi di lavoro uguali per tutti**, che non siano sensibili alle differenze culturali → ogni sessione di orientamento/tutorato è un incontro tra persone che rappresentano diverse culture perché operatore e utente sono rappresentanti di diversi ambienti (genere, professione, nazione, ecc.)

La competenza interculturale

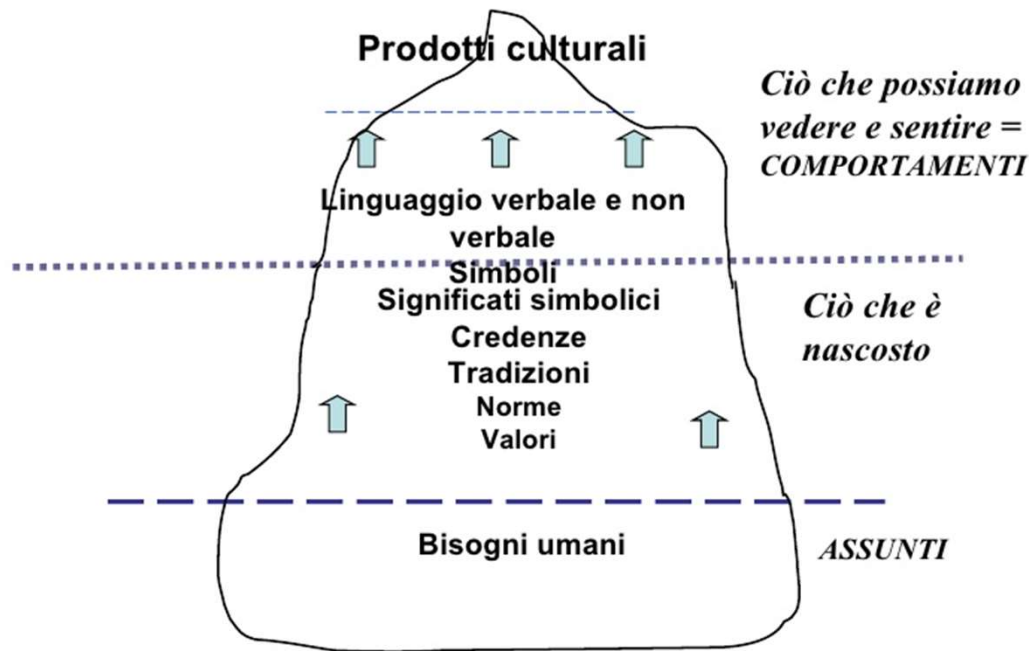


Un tutor deve essere capace di definire gli obiettivi del proprio lavoro per assicurare che essi siano conformi alla cultura e al sistema di valori dell'utente e, allo stesso tempo, deve riuscire a sfruttare al meglio le risorse sociali e culturali dell'utente. Per fare ciò deve possedere una **competenza interculturale**

L'American Counselling Association (ACA) definisce la **competenza interculturale** come: un insieme di conoscenze e abilità attraverso le quali l'operatore riesce ad acquisire una maggiore consapevolezza delle differenze esistenti tra i membri di diverse culture (incluso la propria) e ad applicare questa consapevolezza nella sua pratica, per entrare in relazione con gli utenti in modo efficace

Cultura

CULTURA: metafora dell'iceberg



Fonte: Mazzei e Ting-Toomey, 2007

La **cultura** è un insieme di caratteristiche distintive di tipo spirituale, materiale, intellettuale ed emotivo di una società o di un gruppo, e che include, oltre all'arte e alla letteratura, anche gli stili di vita, le modalità del vivere insieme, i sistemi di valori, le tradizioni e le credenze (UNESCO, 2001).

Ci sono tante **manifestazioni della cultura**, tra cui:

- *Attività quotidiane*, come lavare i piatti, l'utilizzo della toilette;
- *La religione*;
- Il modo in cui usiamo, decoriamo, "portiamo" il nostro *corpo*;
- Le *scelte* legate all'educazione e alla carriera.

Multiculturale e interculturale

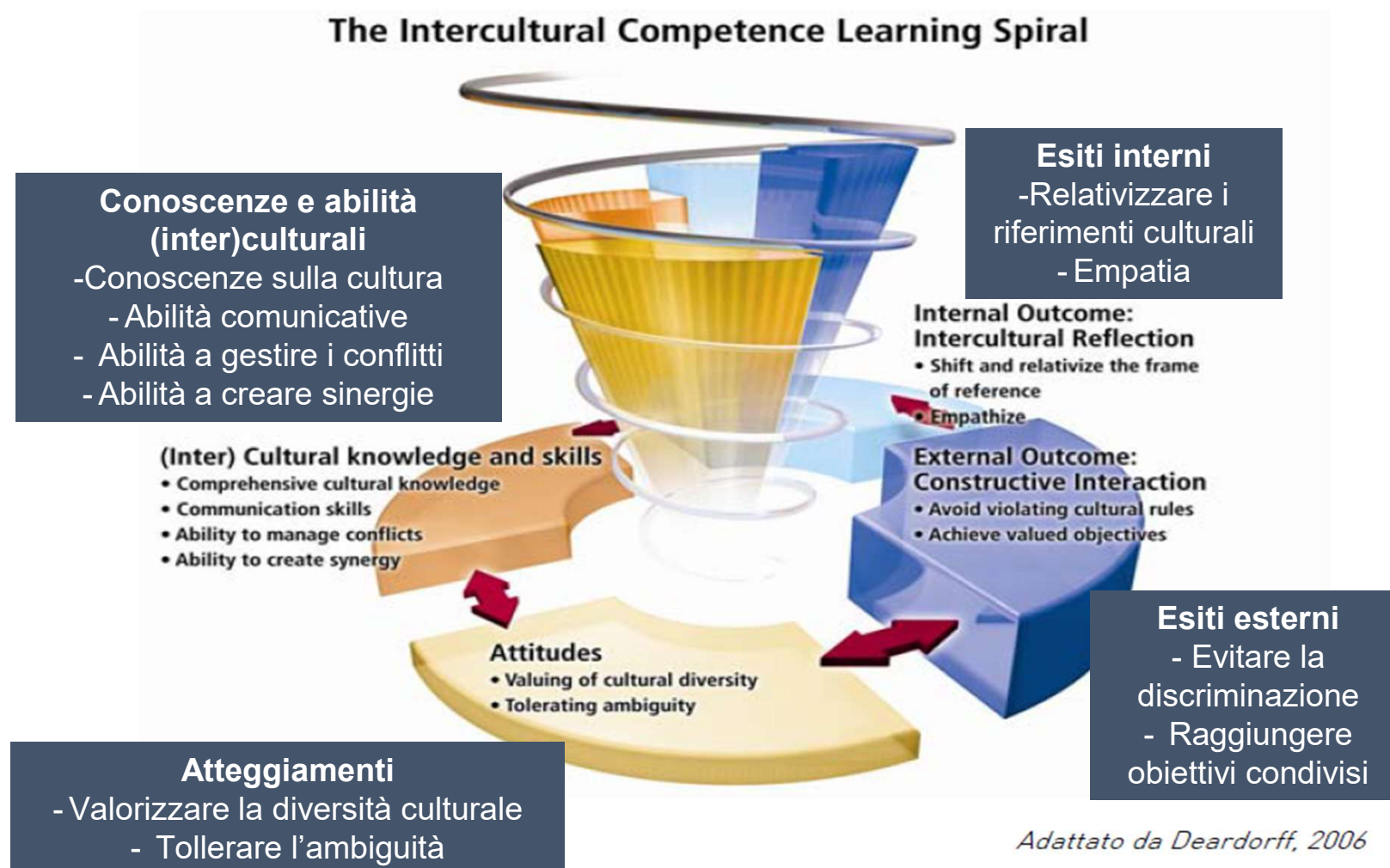


Il termine **multicultura** o multiculturale si riferisce a delle situazioni in cui individui appartenenti a gruppi di diversa origine culturale si trovano a convivere nello stesso spazio → indica una situazione statica e priva di incontri fertili



Il termine **intercultura** o interculturale indica conoscenza e scambi reciproci, con conseguente arricchimento culturale sia dei singoli gruppi che della società in generale, l'intercultura è caratterizzata da dinamicità, interazione e negoziazione

Competenza interculturale



Come entrare in relazione in modo efficace con persone di altre culture?

La competenza interculturale non è qualcosa di innato ma si apprende e **si sviluppa attraverso l'esperienza e la formazione**



Lavorare con persone di altre culture implica **tre passi fondamentali**:

1. Consapevolezza di come la *cultura del tutor* influenza la sua maniera di vedere il mondo e gli altri (valori, pregiudizi, stereotipi)
2. Consapevolezza di come la *cultura degli utenti* influenza la loro visione del mondo e il modo di interagire con gli altri (acculturazione, identità)
- 3 Conoscenza di *metodi di intervento* appropriati per entrare in relazione (comunicazione, gestione conflitti, gestione shock culturale)

1. Consapevolezza di come la cultura del tutor influenza la sua maniera di vedere il mondo e gli altri (a)

È importante essere **consapevoli dei propri valori culturali** rispetto ad alcune dimensioni perché possono influenzare il modo in cui ci comportiamo con gli altri



Regole di organizzazione sociale (ruoli di genere, gerarchie, individualismo/collettivismo, famiglia)

Corporeità (contatto fisico, igiene, odore, ecc)
Concezioni e gestione del **tempo** (policronico, monocronico, a breve o lungo termine)

Pensiero, Stili di apprendimento, concezioni del mondo (tolleranza dell'incertezza, pensiero scientifico, pensiero magico, ecc)

Relazioni intergruppo, diversa **composizione demografica e religiosa** delle società

1. Consapevolezza di come la cultura del tutor influenza la sua maniera di vedere il mondo e gli altri (b)

È anche importante essere **consapevoli dei propri stereotipi e pregiudizi**



Stereotipo

Pregiudizio

Discriminazione

Stereotipo: strutture cognitive che contengono credenze, conoscenze e aspettative su un gruppo

Pregiudizio: atteggiamento negativo verso una specifica categoria/gruppo che si basa su uno stereotipo

Discriminazione: comportamenti negativi verso una categoria specifica che si basano sul pregiudizio

Gli stereotipi non si possono eliminare, ma si può acquisire consapevolezza di come influenzano le nostre azioni: cercare di controllare il passaggio da pregiudizio a discriminazione

1. Consapevolezza di come la cultura del tutor influenza la sua maniera di vedere il mondo e gli altri (c)

Sensibilità culturale: abilità di percepire e comprendere le differenze culturali
(Bennett, 1993)



Non è naturale perché tendiamo a vedere e interpretare gli eventi secondo il nostro punto di vista, le altre persone e i loro comportamenti vengono confrontati a standard a noi noti.

Si passa, attraverso la formazione, da uno stato in cui si negano le differenze culturali tra il tutor e le altre persone (**etnocentrismo**) ad uno stato in cui il tutor ha consapevolezza delle dimensioni rilevanti nella propria e nelle altre culture ed è in grado di integrarle nella pratica professionale (**etnorelativismo**)



2. Consapevolezza di come la cultura degli utenti influenza la loro visione del mondo e il modo di interagire con gli altri (a)

Oltre ad avere consapevolezza dell'influenza della propria cultura sul comportamento del tutor bisogna capire che *queste variabili influenzano pure il comportamento degli altri*



Come detto dobbiamo considerare e conoscere (vedi prima):

- I valori e le dimensioni tipiche delle culture dei nostri interlocutori
- I loro stereotipi e pregiudizi
- La loro sensibilità culturale

Ma anche nel caso di stranieri alcuni processi psicologici che influenzano il loro comportamento:

Acculturazione
Identità etnica

2. Consapevolezza di come la cultura degli utenti influenza la loro visione del mondo e il modo di interagire con gli altri (b)

Acculturazione: cambiamenti che si verificano nelle attitudini culturali, nelle credenze, negli atteggiamenti e nei comportamenti quando due culture vengono a contatto (Berry, 2017).

È importante, per gli immigrati, mantenere gli attributi tipici della propria cultura?		Sì	No
È importante, per gli immigrati, intrattenere relazioni con altri gruppi etnici?	Sì	INTEGRAZIONE	ASSIMILAZIONE
	No	SEPARAZIONE	MARGINALIZZAZIONE

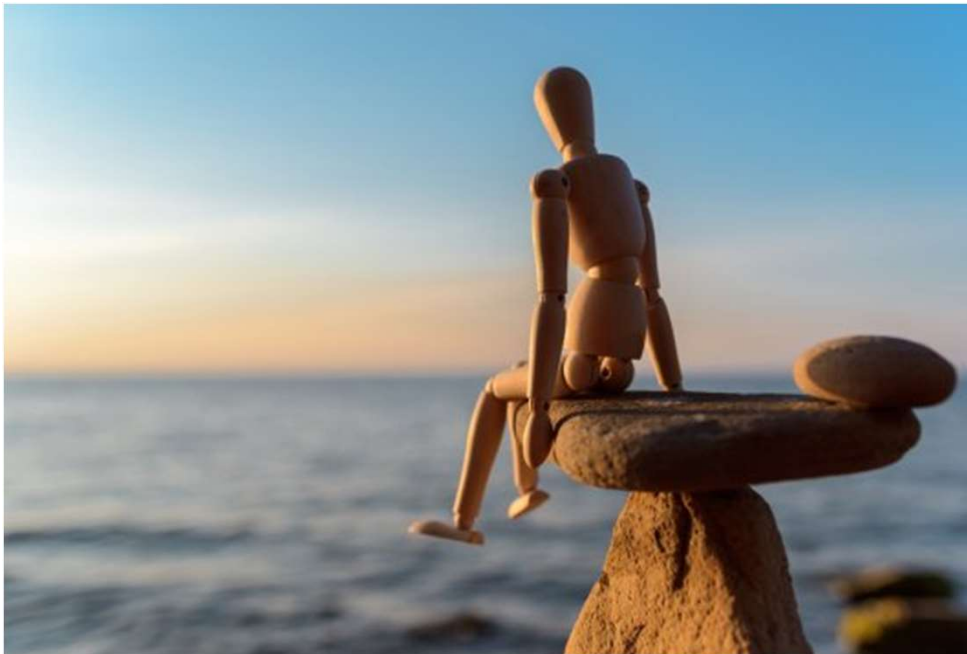
Modello bidimensionale: mantenimento culturale (mantenere o meno i riferimenti del paese di origine) e contatto culturale (desiderio di entrare in contatto con la cultura e le persone del gruppo maggioritario)

4 possibili **strategie di acculturazione**: integrazione, assimilazione, separazione e marginalità

Il comportamento dipende dalle strategie (la più adattiva è l'integrazione)

2. Consapevolezza di come la cultura degli utenti influenza la loro visione del mondo e il modo di interagire con gli altri (c)

Stress di acculturazione: lo stress causato dai cambiamenti connessi alla acculturazione



L'adattamento alla *vita di un nuovo posto* richiede la conoscenza di una serie di regole e principi che governano la vita sociale, sia quelli *visibili* (orario di apertura, orario dei pasti, mezzi di trasporto, ecc.) sia quelli *invisibili* (standard, valori, comunicazione non verbale)

Anche quando cambia poco (stesso lavoro, stessa ditta, ecc.) lo straniero **cambia il suo status** da persona culturalmente competente a persona che si deve adattare a un nuovo contesto

Questo può comportare **stress** e può portare a diversi **problemi** fisici, psicologici, sociali.

2. Consapevolezza di come la cultura degli utenti influenza la loro visione del mondo e il modo di interagire con gli altri (d)

Identità etnica: il sentimento di appartenenza ad un'etnia, che include quella parte di pensieri, credenze, comportamenti, atteggiamenti e valori che vengono appresi da un individuo sin dall'età scolare in quanto membro di un determinato gruppo etnico (Phinney, 1990)



È un concetto che acquista importanza solo nei contesti multiculturali (**salienza**) e si forma lungo un processo che avviene nel corso dello sviluppo, raggiungendo il suo apice durante adolescenza e prima età adulta

Influenza il comportamento delle persone nelle relazioni interculturali e anche le loro scelte legate all'educazione e alla carriera

3. Conoscenza di strategie di intervento appropriate (a)

La competenza interculturale implica la conoscenza di **strategie relazionali e comunicative** appropriate per gestire utenti di origini straniere



Tra le conoscenze fondamentali troviamo:

- La conoscenza del fenomeno dello shock culturale
- La conoscenza di strategie comunicative efficaci
- La conoscenza di strumenti per la gestione del conflitto

3. Conoscenza di strategie di intervento appropriate (b)

Shock culturale: interazione con una persona o un oggetto di una diversa cultura, che provoca reazioni emotive e cognitive negative, una sensazione di perdita dei punti di riferimento, una rappresentazione negativa di sé e una sensazione di spaesamento che può generare disagio e rabbia (e altri problemi)



Riguarda delle **zone sensibili** rispetto alle dimensioni e i valori culturali che abbiamo già descritto prima (es., uso del corpo, regole sociali, religione, cibo, ecc.)

Si verifica un **malinteso comunicativo** derivante dall'incontro di due diversi sistemi culturali □ provocano conflitti interni e emozioni negative che influenzano il comportamento e portano ad un ***allontanamento*** tra le persone

3. Conoscenza di strategie di intervento appropriate (c)

I tutor con competenza interculturale conoscono **strategie relazionali e comunicative appropriate**:



Sanno usare **comunicazione verbale e NV** in modo efficace (sanno fare domande, sanno esercitare ascolto attivo, capiscono come usare il corpo e lo spazio).

Mostrano **empatia etnoculturale**.

Non usano un unico metodo di consulenza.

Sanno insegnare agli utenti come **difendersi dal razzismo** e dal pregiudizio.

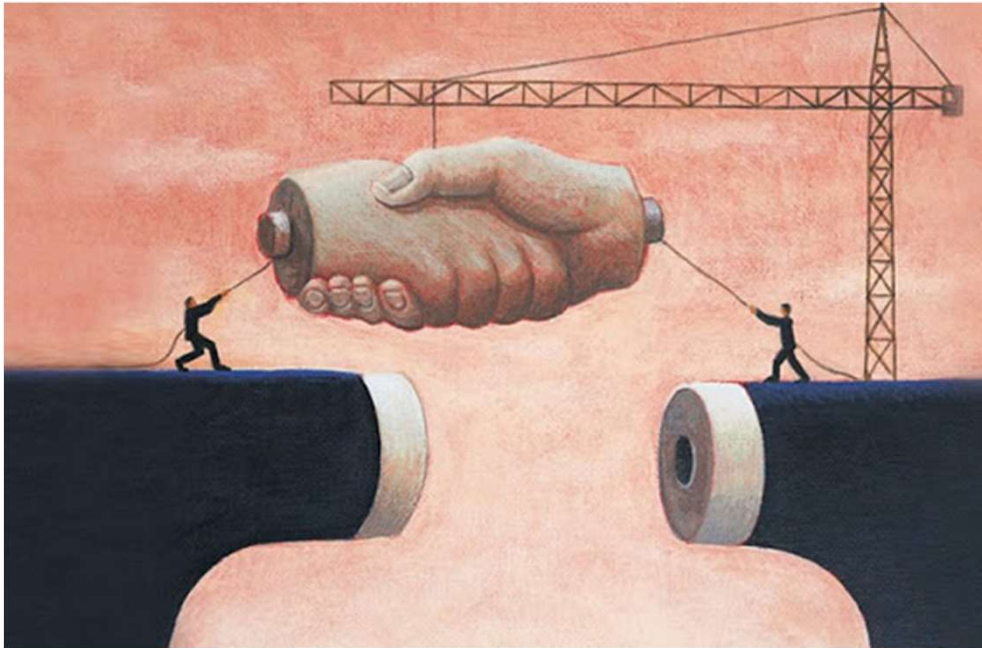
Cercano di fornire **informazioni esatte e attendibili**

Conosco i propri **limiti di tolleranza**

Lasciano che gli utenti comunichino in una **lingua familiare** (ad es., uso mediatori).

3. Conoscenza di strategie di intervento appropriate (d)

I tutor con competenza interculturale conoscono strategie per **gestire i conflitti**



Il **conflitto** è un processo caratterizzato da differenze percepite riguardo a posizioni o interessi tra due o più parti

Competizione per l'accesso a **due tipi di risorse**:
risorse materiali (come soldi, terre, ecc.)
risorse simboliche (potere, identità, ecc.)

Nelle situazioni conflittuali le risorse sono **percepite come scarse** (non lo sono necessariamente!)

Da un pretesto iniziale si arriva ad **escalation**

3. Conoscenza di strategie di intervento appropriate (e)

3 tipi di soluzioni: imposte, distributive, integrative



Trovare **soluzioni integrative** è un compito impegnativo per le parti in conflitto → richiede creatività e comprensione degli interessi sottostanti, dei bisogni impliciti delle parti

È necessario spostare l'attenzione **dalle richieste esplicite alle motivazioni implicite**, cercando di soddisfare queste ultime

A volte, le richieste delle parti possono sembrare incompatibili mentre gli interessi sottostanti sono perfettamente compatibili → storia dell'arancia e delle due sorelle

Alcuni consigli operativi



Non cercare di dominare, intimidire o manipolare, ma **discutere in modo diretto, onesto ed assertivo**.

Non cercare di evitare i problemi, ma farli affiorare in modo che siano risolti in **modo collaborativo**.

Cercare soluzioni che tengono in conto nel migliore dei modi possibili **le identità di entrambe le persone** coinvolte nell'interazione

Cercare di **vedere il mondo con gli occhi dell'altro**, ascoltandolo attivamente.

Cercare una condizione di **neutralità culturale** (partendo dalla conoscenza di come i nostri quadri di riferimento influenzano l'interazione con gli altri)

Ricordare che acquisire la competenza interculturale è un **processo lungo e complesso** che implica formazione ed esperienza (e un faticoso lavoro su se stessi)

Credits

Il presente materiale è stato creato dal prof. Cristiano Inguglia e riadattato dalla dott.ssa Maria Grazia De Lucia per il progetto “Prometheus 2.0”