



# E-LEARNING

Livello 3



Cofinanziato dall'Unione europea

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

## WA12: Apertura mentale e disponibilità al cambiamento

### 3.23 Diritti individuali, cultura e consapevolezza della diversità: Parte C

LO3.65: Dimostrare la capacità di usare parole, segnali non verbali e azioni che valorizzino la diversità tra colleghi, clienti e stakeholder.

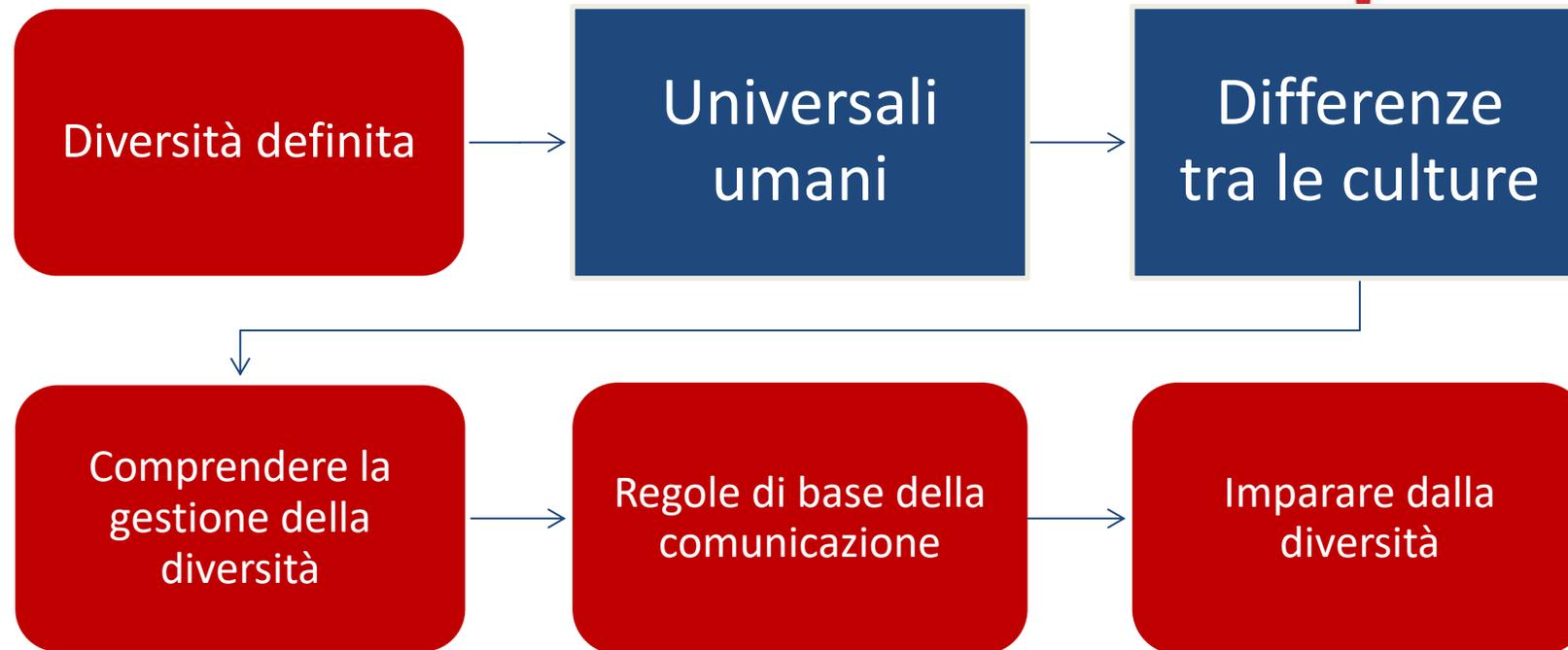
LO3.66: Dimostrare la capacità di interagire con altre persone in modo sensibile alle loro esigenze individuali e rispettando il loro background, le loro capacità, i loro valori, i loro costumi e le loro credenze.

LO3.67: Dimostrare la capacità di difendere i diritti delle persone diverse da sé.

LO3.68 :Dimostrare la capacità di apprendere da altre persone diverse da sé e di utilizzarle per migliorare il proprio modo di interagire con gli altri.



# Mappa del percorso



# La cultura

La cultura è la varietà di caratteristiche: spirituali, materiali, mentali, emotive, diverse dai gruppi sociali o dalle società, e comprende le arti, la conoscenza, lo stile e le condizioni di vita, i sistemi di valori, le tradizioni e le credenze.

- Atteggiamenti
- Valori
- Comportamenti
- Altri

La diversità culturale è la qualità di culture diverse o differenti, in contrapposizione alla monocultura. L'espressione diversità culturale può anche riferirsi al fatto che culture diverse rispettano le reciproche differenze. L'espressione "diversità culturale" viene talvolta utilizzata anche per indicare la varietà di società o culture umane in una regione specifica o nel mondo nel suo complesso.



Diversità di Londra | di Jonrawlins

([https://en.wikipedia.org/wiki/Cultural\\_diversity](https://en.wikipedia.org/wiki/Cultural_diversity))

- Porre l'accento sulle somiglianze
- Il lavoro di Brown sugli "universali umani"
- Il lavoro di Ekman e Izard sulle espressioni facciali
- Siamo poi così diversi?



**NON  
DIMENTICARE CHE  
CONDIVIDIAMO  
UN'UMANITÀ  
COMUNE**



**Proverbi attraverso le culture**

**E-EUPA\_LO\_3.65\_M\_001**

## Il lavoro di Brown sugli "universali umani"

*Universali umani* è un libro di **Donald Brown**, professore americano di antropologia. Secondo Brown, gli universali umani "comprendono quelle caratteristiche della cultura, della società, del linguaggio, del comportamento e della psiche per le quali non esistono eccezioni conosciute".

Le ricerche di Paul Ekman e Carroll Izard hanno esplorato la proposta di universalità delle emozioni.

- che mostra come l'espressione delle emozioni fosse riconosciuta come comunicazione degli stessi sentimenti nelle culture presenti in Europa, Nord e Sud America, Asia e Africa.
- Sono stati creati dei set di fotografie che mostravano espressioni emotive concordate dagli americani. Queste fotografie sono state poi mostrate a persone di altri Paesi con l'istruzione di identificare l'emozione che meglio descrive il volto.

Il lavoro di Ekman e Izard ha concluso che le espressioni facciali sono in realtà universali, innate e di derivazione filogenetica.



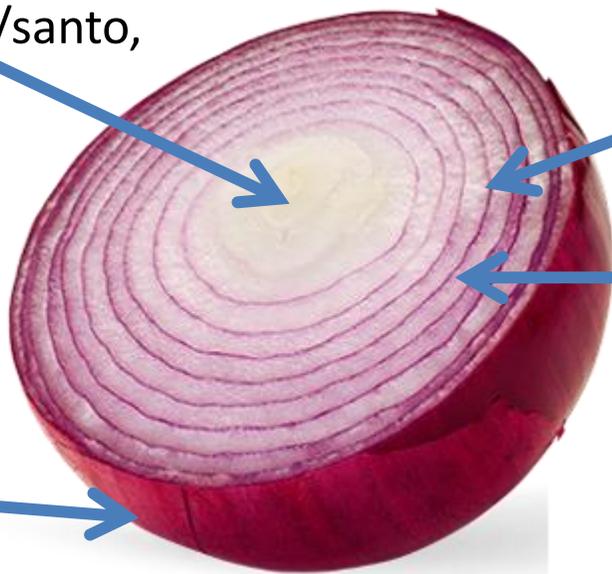
## Aspetti delle differenze

**Credenze/valori fondamentali** (definizione di buono/cattivo, bello/brutto, santo/santo, ecc.)

**Norme/folkway** (stringere la mano o inchinarsi, mangiare con le mani o con gli utensili, ecc.)

**Differenze culturali visive** (lingua, abbigliamento, cibo, ecc.).

**Norme/Mores** (indossare l'hijab, convivere con un partner romantico prima del matrimonio, ecc.)



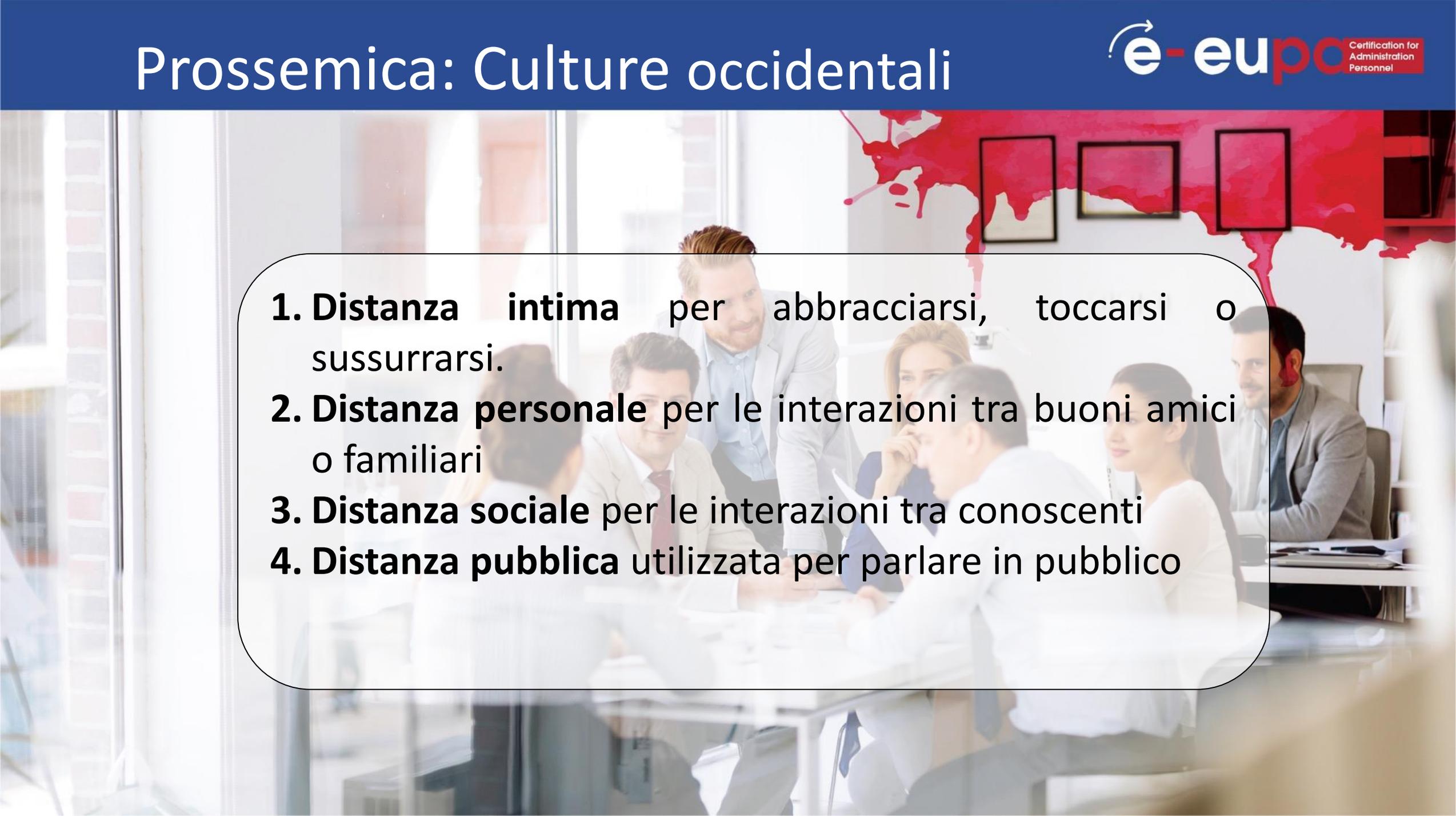
# Differenze tra le culture

## Differenze tra le culture

- Percezione della distanza (prossemica)
- Toccare (aptica)
- Contatto visivo
- Gestì delle mani

## Similitudini tra le culture

- Diverse espressioni facciali
- Sorriso

- 
- 1. Distanza intima** per abbracciarsi, toccarsi o sussurrarsi.
  - 2. Distanza personale** per le interazioni tra buoni amici o familiari
  - 3. Distanza sociale** per le interazioni tra conoscenti
  - 4. Distanza pubblica** utilizzata per parlare in pubblico

- **La comunicazione aptica** è il modo in cui le persone comunicano e interagiscono attraverso il senso del tatto.
- è una componente non verbale della comunicazione nelle relazioni interpersonali
- La quantità di tocchi che si verificano all'interno di una cultura si basa in gran parte sul relativo contesto alto o basso della cultura stessa.

# Aptica

Esperimento "Toccare nei caffè" (Harper).

Durante una seduta di un'ora, sono stati osservati 180 tocchi per i portoricani, 110 per i francesi, nessuno per gli inglesi e 2 per gli americani.

## Evitare di toccare

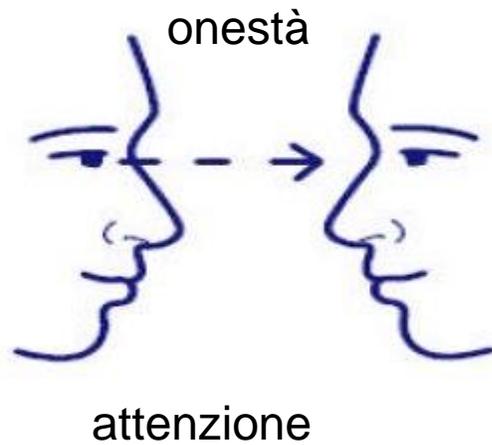
- Germania
- Giappone
- Inghilterra
- STATI UNITI
- Canada
- Australia
- Nuova Zelanda
- Estonia
- Portogallo
- Paesi scandinavi

## È accettabile toccare

- India
- Turchia
- Francia
- Italia
- Grecia
- Spagna
- Medio Oriente
- Alcune zone  
dell'Asia
- Russia
- Cipro

# Contatto visivo

**Culture occidentali tradizionali**

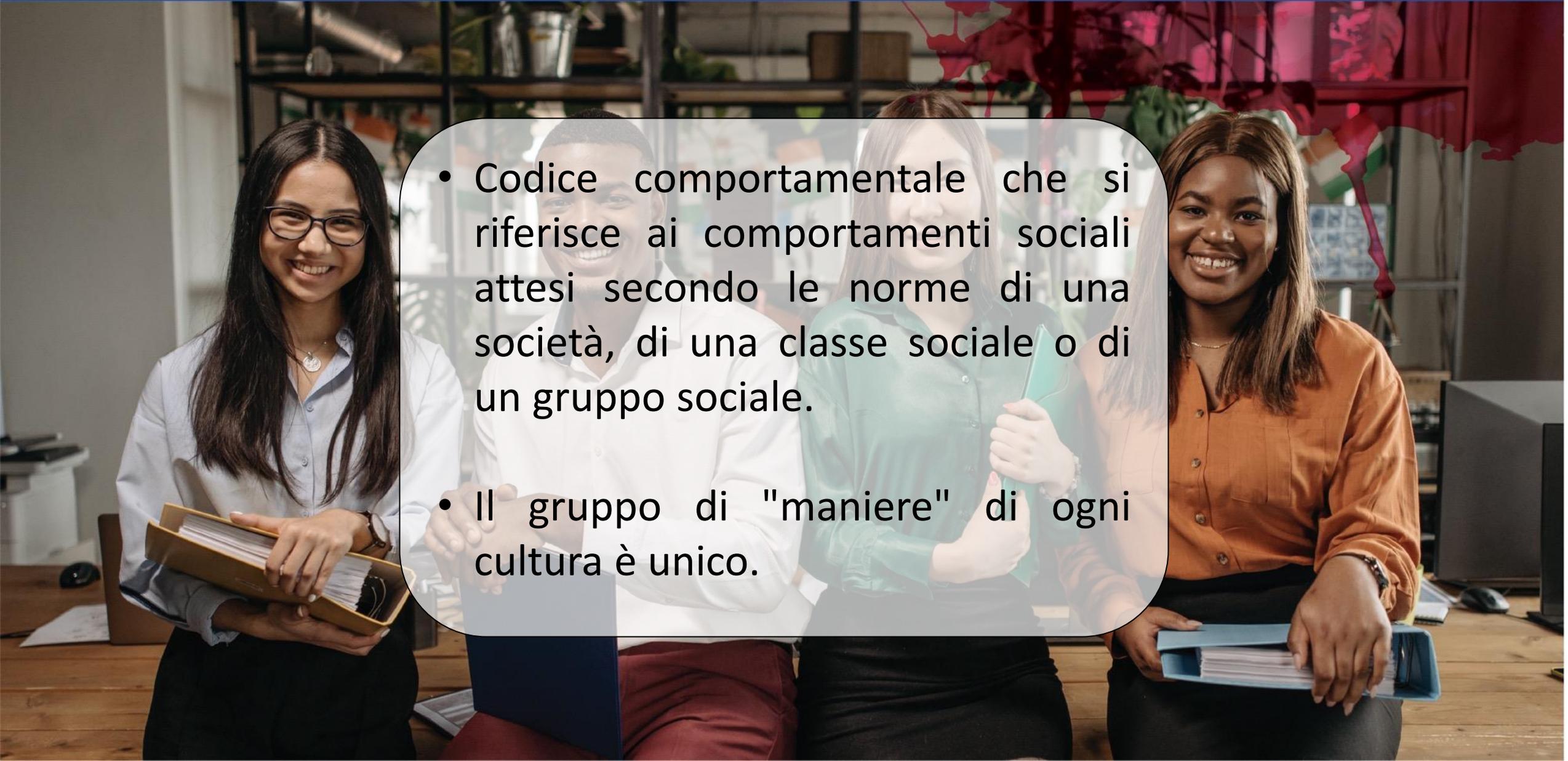


**Molte altre culture**



# Gesti delle mani

- I gesti delle mani hanno un significato diverso a seconda delle culture.
- I ciprioti e altri popoli mediterranei usano spesso le mani quando parlano.
- Tuttavia, quando si parla con qualcuno di una cultura diversa, bisogna fare molta attenzione perché un gesto può portare a risentimento, antipatia o addirittura insulto!

- 
- Codice comportamentale che si riferisce ai comportamenti sociali attesi secondo le norme di una società, di una classe sociale o di un gruppo sociale.
  - Il gruppo di "maniere" di ogni cultura è unico.

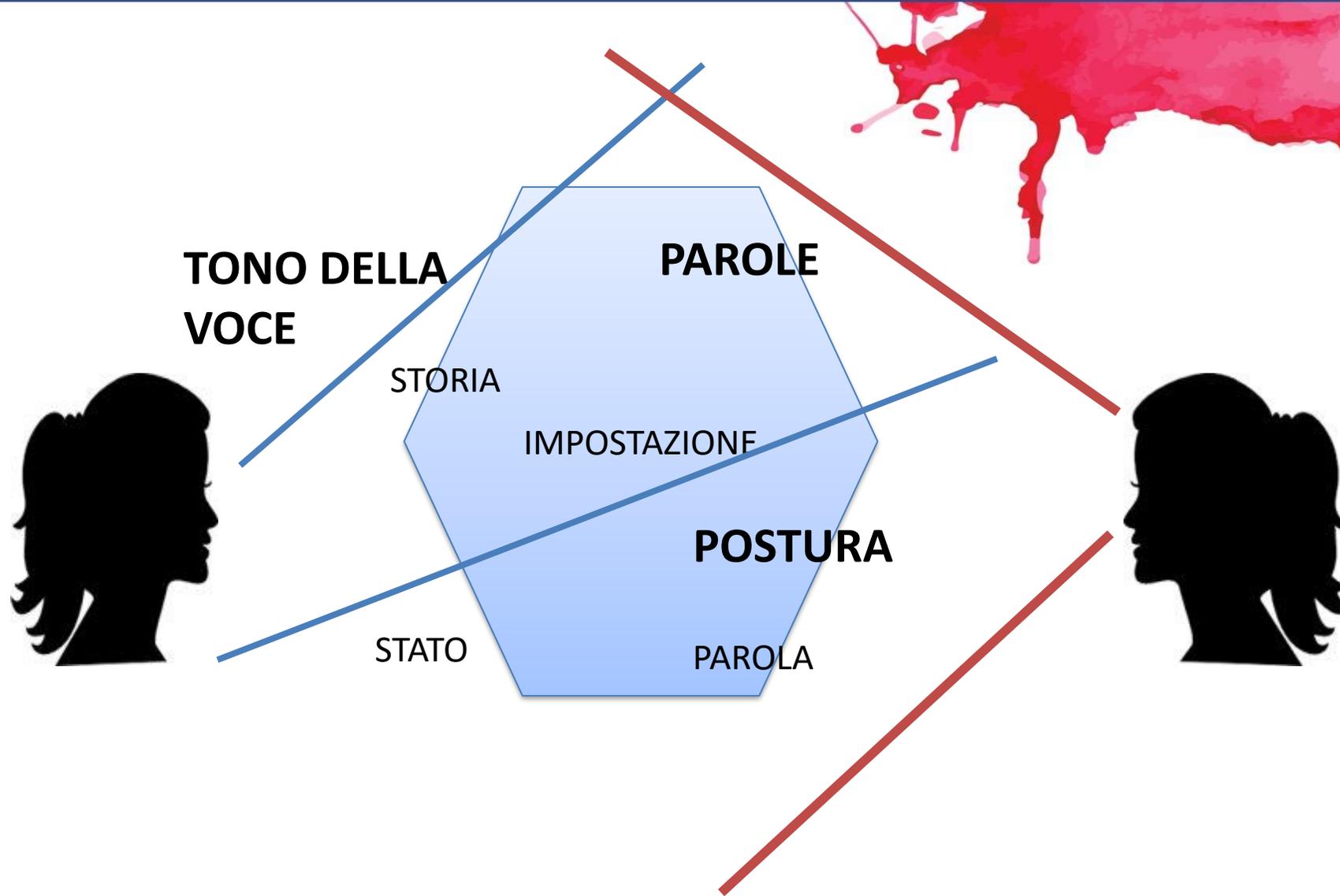
# Esempi di galateo

- Cina e Giappone → è accettabile fare rumore quando si mangia una zuppa.
- Nuova Caledonia quando qualcuno tira fuori la lingua → uguale a speranza di saggezza ed energia.
- Tibet → un segno di rispetto quando si saluta.
- India → le persone usano le mani quando mangiano.
- Messico → cortesia e rispetto per l'anfitrione se si arriva in ritardo alla cena, poiché se qualcuno è puntuale è come se "spingesse" l'anfitrione a sbrigarsi.

# Contesto, alto o basso

- basso contesto → le persone spiegano il significato dell'argomento di discussione
- contesto alto → i parlanti presumono che gli ascoltatori capiscano di cosa stanno parlando.
- Secondo Hall, le culture ad alto contesto tendono a interiorizzare il significato, che è incorporato nelle relazioni, nei ruoli sociali, nelle situazioni, nella storia delle persone che interagiscono, ecc. D'altra parte, nelle culture a basso contesto il significato si trova nelle parole.

# Contesto, alto o basso



COSA DICONO GLI INGLESI	COSA INTENDONO GLI INGLESI	COSA CAPISCONO GLI STRANIERI
Con il massimo rispetto	Sei un idiota	Mi sta ascoltando
Non è male	È una buona cosa	Questo è povero
È una proposta molto coraggiosa	Tu sei pazzo	Pensa che io abbia coraggio
Abbastanza buono	Un po' deludente	Abbastanza buono
Suggerirei	Fatelo o preparatevi a giustificarvi	Pensate all'idea, ma fate ciò che vi piace
Oh, per inciso/ a proposito	Lo scopo principale della nostra discussione è	Non è molto importante

# Altre differenze

- **Educazione**

Sebbene nella maggior parte delle culture la cortesia sia prevista nella comunicazione verbale, in alcune è considerata più importante di altre.

- **Autostima**

In alcune culture è estremamente importante non mettere nei guai qualcuno o non criticare apertamente qualcuno.

- **Serietà**

Nelle culture in cui si preferisce la serietà nelle interazioni verbali, esiste un protocollo su ciò che ci si aspetta venga detto, a seconda del tipo di conversazione e del livello di intimità, soprattutto quando si comunica con persone superiori.

Il "**Diversity Management**" è il processo continuo di incorporazione del riconoscimento delle differenze **della forza lavoro** e dei **clienti** in tutte le principali funzioni di gestione aziendale, nelle comunicazioni, nei processi e nei servizi per creare un'organizzazione equa, armoniosa, inclusiva, creativa ed efficace.

- 
- Incoraggia l'inclusione, la partecipazione e il pieno contributo di tutto il personale agli obiettivi dell'azienda.
  - Cercare e sfruttare attivamente i vantaggi di una forza lavoro diversificata.
  - Garantisce la conformità con gli obblighi di legge, come la sicurezza e le pari opportunità di impiego.

- Riconosce e accoglie la diversità di clienti, committenti e fornitori nel marketing e nella fornitura di beni e servizi.
- Sviluppa e migliora la reputazione dell'impresa presso diversi gruppi della comunità e sui mercati internazionali.



**Orari della palestra femminile**  
**E-EUPA\_LO\_3.66\_M\_001**

## 1970-MED 1990

- Prime leggi contro la discriminazione razziale e sessuale. Legislazione in materia di pari opportunità, salute e sicurezza sul lavoro, diritti umani e diritti dei disabili.

## 1970-MED 1990

- Il principale imperativo aziendale era garantire la conformità per ridurre i rischi di costose azioni legali e sanzioni, infortuni, danni alla reputazione, morale basso e altri effetti negativi sulla produttività. Questo vale anche oggi.
- I dirigenti erano responsabili dell'equità e della tolleranza attraverso politiche di conformità, sistemi di controllo e formazione del personale.

## 1990-oggi

- Aumento della diversità della forza lavoro, maggiore concorrenza per il personale di talento in un'economia della conoscenza globalizzata, maggiori aspettative dei dipendenti in termini di equilibrio tra lavoro e vita privata, opportunità di carriera e di apprendimento, flessibilità, rispetto, consultazione e riconoscimento. Leggi contro il vilipendio razziale e la discriminazione per età.

## 1990-oggi

- L'imperativo aziendale si sta spostando verso un modello di benefici e competitività che mantiene la conformità per ridurre i rischi, rispondendo al contempo ai cambiamenti sociali ed economici per garantire l'efficacia e la redditività dell'organizzazione.
- I manager sono sempre più responsabili della minimizzazione degli svantaggi e della massimizzazione dei vantaggi della diversità della forza lavoro per garantire la coesione sociale e l'inclusione come componente essenziale dell'efficacia organizzativa.

# Come gestire la diversità culturale?

- **Una competenza generica** (in un modo o nell'altro tutti noi abbiamo gestito la diversità affrontandola, ignorandola o evitandola). - **Gestire attivamente la diversità**
- La gestione della diversità richiede alle organizzazioni e agli individui di acquisire nuove conoscenze e abilità e di **sviluppare competenze culturali**.

La consapevolezza, le conoscenze, le abilità, le pratiche e i processi necessari per operare in modo efficace e appropriato in situazioni culturalmente diverse in generale e in particolare nelle interazioni con persone di culture diverse.

# Come gestire la diversità culturale?

- **Capire cosa motiva e soddisfa le persone (in generale e i dipendenti/clienti in particolare) a prescindere dal loro background o dalle loro circostanze**
  - **La cultura influenza le motivazioni e le aspettative (nel caso dei dipendenti)**
    - Premi
    - Tempo con la famiglia
    - La religione

Il tempo libero per gli obblighi religiosi è spesso in conflitto con l'organizzazione del lavoro. Per i cristiani occidentali, ad esempio, è difficile capire che gli indù e i sikh hanno giorni sacri diversi e che i musulmani non possono sempre prevedere quando si verificheranno i giorni sacri.

Per i musulmani il tempo della preghiera può disturbare i ritmi di lavoro e il digiuno (soprattutto durante il Ramadan) può portare a conflitti, ad esempio in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Se si concede troppa flessibilità ai devoti delle religioni per consentire agli aderenti di adempiere ai loro obblighi, i membri delle altre religioni si lamenteranno di doversi sobbarcare un carico di lavoro supplementare per recuperare il tempo perso dagli altri.

# Come gestire la diversità culturale?

## **La cultura influenza le motivazioni e le aspettative (nel caso dei clienti)**

- Conoscere i loro gusti e le loro esigenze
- Parlare loro nella loro lingua
- La religione

# Come gestire la diversità culturale?

I vostri prodotti o servizi soddisfano l'ampia gamma di gusti ed esigenze culturali del vostro ambiente?

Quali sono le opportunità commerciali offerte alla vostra azienda dalle diverse religioni e culture presenti nella vostra città o paese?

# Come gestire la diversità culturale?

- **La qualità delle vostre prestazioni dipende dalla qualità del vostro pensiero, che dipende dalla qualità delle vostre informazioni.**
- In mancanza di informazioni reciproche, possono verificarsi percezioni errate, errori e comunicazioni sbagliate.
- Sapere come le differenze influenzano le relazioni, le decisioni e le azioni in ambienti sociali e lavorativi complessi aiuta i manager a migliorare le prestazioni individuali e di gruppo.

# Come gestire la diversità culturale?

- Lavorare con la diversità e gestirla solleva molte questioni complesse. La gestione della diversità richiede un esame e una discussione delle differenze, del loro impatto e dei modi per lavorare con esse.



**Individuare i pregiudizi e rivedere  
E-EUPA\_LO\_3.67\_M\_001**

## Identità

- Ogni cultura o sottocultura si relaziona con un'unica identità culturale.
- Tuttavia, ogni individuo è unico!
- Ogni individuo può avere una o più identità culturali che convivono in armonia.
- Il comportamento dell'individuo è influenzato dalla sua identità totale.

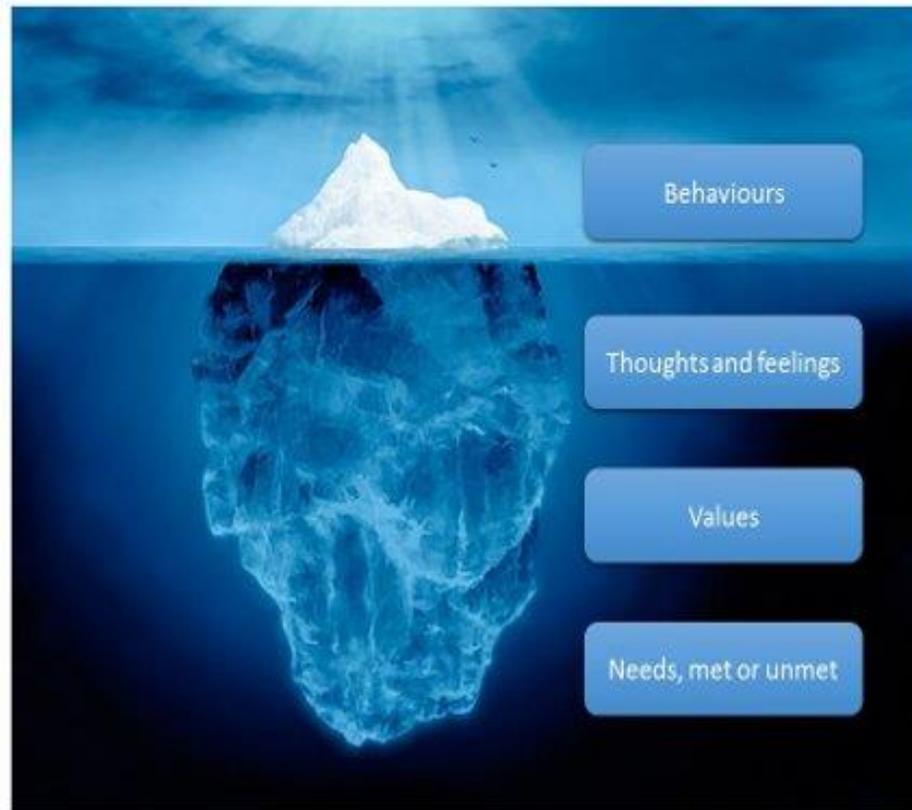
## Diversità

- Diversità = caratteristiche che rendono ogni persona diversa, sia che si tratti di caratteristiche individuali derivanti dall'esperienza personale, sia che si tratti di caratteristiche sociali derivanti dalla partecipazione a un gruppo o a una comunità.
- Può riferirsi a: età, etnia, sesso, abilità fisica, razza, orientamento sessuale, religione, situazione socio-economica.
- La diversità non è un difetto
- Non è una minaccia per l'azienda o l'organizzazione.

# Come gestire la diversità culturale?

## Etnocentrismo

- La percezione che le altre culture siano inferiori alla nostra
- La percezione che l'unico modo corretto di pensare e fare le cose sia il nostro.
- Esiste in tutte le società
- È un ostacolo alla comprensione e alla convivenza con altre culture.
- rafforza gli stereotipi



## Valori e atteggiamenti

Ciò che crediamo. Come ci sentiamo nel mondo. Come giudichiamo le altre persone.

## Stereotipi

- Concezioni, opinioni o generalizzazioni eccessive su un altro gruppo o cultura.
- Può essere positivo o negativo
- In base all'etnia, al sesso, alla razza, all'abilità fisica o alla disabilità e alla religione.

## CREAZIONE DI STEREOTIPI

Gli stereotipi sono immagini nella nostra testa che creano una realtà fatta da chi non è in grado di reagire alla realtà esterna e di gestirne la complessità.



## Cosa servono?

- Presentare se stessi e la propria squadra in modo migliore, per migliorare l'immagine del proprio gruppo, cioè per acquisire o stimolare un senso di autostima, basato su confronti che li favoriscono.
- Gli stereotipi vengono creati anche per giustificare le relazioni sociali esistenti.
- Riduzione dell'incertezza attraverso l'adozione di determinate attività, atteggiamenti e comportamenti fissi, che assicurano all'individuo la certezza della propria posizione

## Impatto degli stereotipi

Influenzano il pensiero e l'azione sia di chi li adotta sia di chi li frequenta. Si attivano automaticamente e regolano il loro comportamento quando si trovano nell'ambiente giusto. Chi ha stereotipi sociali negativi che stigmatizzano alcuni gruppi si sente protetto sotto l'ombrello dell'unanimità.

## Gli stereotipi negativi causano.

- Pensiero dirompente.
- Immagine di sé e
- Creare relazioni

# Pregiudizio

Il pregiudizio è uno stato mentale e intellettuale che si forma in anticipo, prima di cercare ed elaborare i dati oggettivi che determinano la realtà.

Il pregiudizio non si crea sulla base di criteri e dati oggettivi, ma si basa su conoscenze incomplete e su percezioni stereotipate negative che spingono a...

Cambiamento di atteggiamento

Comportamento nelle relazioni dialettiche.

E distinzione

# Caratteristiche del pregiudizio

Il pregiudizio è considerato la radice dei conflitti tra gruppi sociali. Uno degli approcci determina l'atteggiamento in modo lineare e multidimensionale in un modo che collega.

Il cognitivo (pensare - credere)

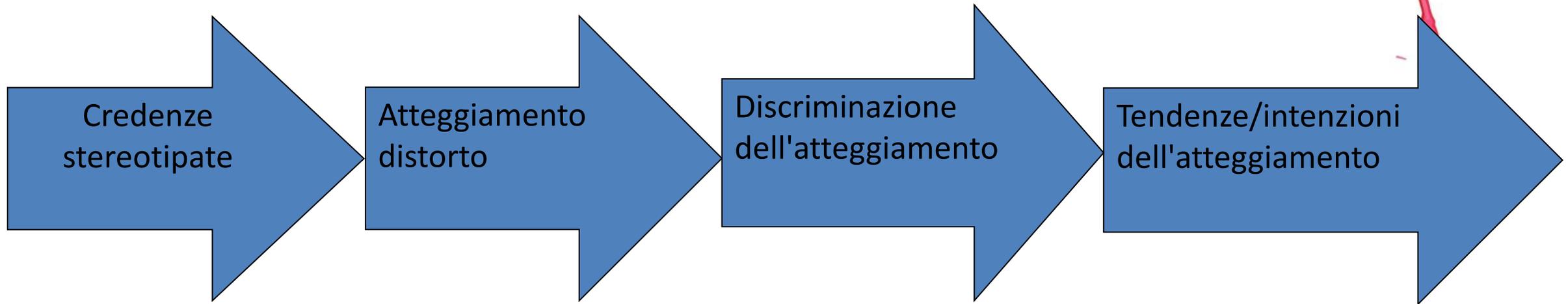
L'emotività (mi sento)

Comportamento (comportamento)

Se nulla ha funzionato in questo modo, allora si passa all'ultimo stadio di questo comportamento discriminatorio, agendo in modo negativo ed escludendo dalle relazioni sociali paritarie.

Schematicamente si presenta come segue:

# Caratteristiche del pregiudizio



# Perché e come ci lasciamo guidare dai pregiudizi

## **Basato sull'approccio psicodinamico**

Il pregiudizio nasce nelle persone che crescono in famiglie che adottano codici di condotta rigidi e metodi disciplinari severi, con conseguente eccessiva semplificazione del pensiero in termini di correttezza. Si sviluppano così personalità patologiche che hanno paura di esprimere la propria aggressività nei confronti di chi ha creato questa situazione, ma che di solito la esprimono nei confronti di persone che sembrano inferiori e più deboli. Di conseguenza, si crea una "personalità autoritaria", che porta al fanatismo e all'adozione di intensi pregiudizi.

## **Sulla base dell'approccio socio-culturale**

Secondo questo approccio, quando non c'è accesso alle risorse da parte di più gruppi, si sviluppa un'intensa competizione, l'interdipendenza dei gruppi è negativa, favorendo così conflitti sociali, atteggiamenti ostili e pregiudizi tra i membri dei gruppi coinvolti.

# Affrontare i problemi

I passi per affrontare stereotipi e pregiudizi sono.



- Identificare la diversità
- Accettazione dell'esistenza della diversità
- Essere accettati dagli altri
- Accettare se stessi

E-LEARNING

## GESTIONE DELLA DIVERSITÀ E TECNOLOGIA

App che possono fornire suggerimenti interculturali.

GOOGLE!



COUNTRY  
NAVIGATOR



SALTO DI CULTURA



COMMISCEO GLOBAL

GAPMINDER



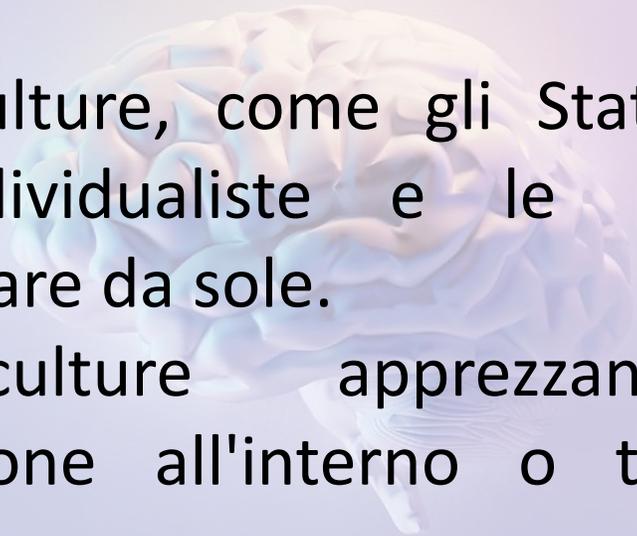
## Culture **individualistiche e collettivistiche**

- Le culture si dividono tipicamente in due categorie: **collettiviste** e **individualiste**. Le culture individualiste enfatizzano la realizzazione personale. Le culture collettiviste enfatizzano **gli obiettivi della famiglia e del gruppo di lavoro**.

# Costruzione del team

- culture **individualiste** → visione **indipendente** di se stessi (si vedono separati dagli altri, si definiscono in base ai propri tratti personali e vedono le proprie caratteristiche come relativamente stabili e immutabili).
- culture **collettivistiche** → visione **interdipendente** di se stessi (si vedono connessi agli altri, si definiscono in termini di relazioni con gli altri e vedono le loro caratteristiche come più suscettibili di cambiare in contesti diversi).

# Costruzione del team

- 
- Alcune culture, come gli Stati Uniti, sono individualiste e le persone vogliono fare da sole.
  - Altre culture apprezzano la cooperazione all'interno o tra altri team.

# Costruzione del team

I problemi di team-building possono diventare più problematici quando i team sono composti da persone provenienti da un mix di questi tipi di cultura. Un team-building interculturale efficace è essenziale per beneficiare dei potenziali vantaggi della diversità culturale sul posto di lavoro.

# Rapporti con la direzione

Un buon rapporto con i colleghi e con la dirigenza genera un maggiore impegno organizzativo nelle culture dell'Asia orientale rispetto a quelle occidentali.

I legami relazionali stretti hanno generato una maggiore **soddisfazione lavorativa** tra gli asiatici dell'Est rispetto ai nordamericani e agli europei.

Gli asiatici dell'Est che ritengono di non trovarsi bene con il proprio capo sono più propensi degli occidentali a dichiarare la propria intenzione di licenziarsi, suggerendo così che l'adagio "la gente lascia il proprio capo, non il proprio lavoro" è più vero nelle culture dell'Asia orientale. I nordamericani, al contrario, sono più propensi a licenziarsi quando non si trovano bene con il loro lavoro e la cultura organizzativa.

**Ricerca dell'Università di Temble, Sue Oh, pubblicata sulla rivista di psicologia del personale,**  
<http://www.psychologicalscience.org/index.php/news/minds-business/how-your-culture-affects-your-work-attitude.html>.

# Tempo

- Le culture differiscono nel modo in cui considerano il tempo.
- equilibrio tra lavoro e vita familiare
- e il mix tra lavoro e comportamento sociale sul luogo di lavoro.
- percezione degli straordinari.
- il significato esatto di una scadenza

# Tempo

Le diverse percezioni del tempo possono causare grandi incomprensioni e disguidi sul posto di lavoro, soprattutto per quanto riguarda la programmazione e le scadenze. La percezione del tempo sottolinea l'importanza della diversità culturale sul posto di lavoro e il suo impatto sul lavoro quotidiano.

# Discriminazione

Le differenze tra individui e gruppi sono associate al nostro senso di autoidentità finché percepiamo e valutiamo come "diversi" coloro che non hanno le nostre stesse caratteristiche.

- Noi e gli altri
- Diritti umani
- Identità multipla
- Discriminazione basata sul genere e sull'orientamento sessuale
- Discriminazione basata sulla disabilità
- Discriminazione basata sull'età

# Multiculturalismo-Interculturalismo

Il multiculturalismo è la coesistenza di individui o gruppi in un paese che sono culturalmente diversi dalla maggioranza e l'interculturalismo è la relazione (positiva o negativa) tra gruppi culturali diversi nella loro comunicazione e interazione.

- Comunicazione
- La coesistenza
- Relazioni

## Elementi chiave della diversità multiculturale

### In base alla razza

- Categorizzazione delle persone in base alle caratteristiche della razza
- In base a caratteristiche morfologiche, come il colore della pelle o i tratti del viso.
- Varie caratteristiche socioculturali (come le comuni origini culturali dei greci o di altri gruppi) trattate come "legami razziali".

### In base alla nazionalità

- Caratteristiche culturali comuni
- Situazione economica

### In base alla religione

- Pregiudizio
- Stereotipi

**Discriminazione**

# Regole di base della comunicazione

- 
1. Ascolto attento: non possiamo parlare e ascoltare allo stesso tempo.
  2. Ascolto sensuale: tenere conto dei nostri sentimenti e degli altri
  3. Pensate e poi parlate: Diversi modi in cui possiamo riferirci a una situazione
  4. Selezionare le parole appropriate al momento giusto

## Dialogo con rispetto, "l'arte di pensare insieme".

1. Creare relazioni e scambiare idee e pensieri
2. Sviluppare la capacità di comprendere
3. Capacità di scoprire nuove conoscenze e di creare nuove basi per il pensiero e l'azione.
4. Vantaggi del dialogo come riferimento alle questioni di diversità



# Come affrontare la diversità

Sviluppare competenze per promuovere la risoluzione dei conflitti e la consapevolezza dei pregiudizi:

- Non abbiate fretta di giudicare le persone
- Comportatevi con le persone nello stesso modo in cui volete che si comportino con voi.
- Difendere le persone che si comportano con pregiudizio
- Imparare a conoscere l'ambiente in cui vive quella persona.

## **Discussione delle** proposte

- Identificare la diversità
- Valutare la diversità
- Accettazione della diversità

## **Riconoscimento della diversità**

- Creare un ambiente che favorisca l'accettazione e il rispetto reciproco.
- Comprendere le differenze e le somiglianze
- Senza valutazione, la diversità è "cattiva"; la somiglianza è "buona".

## **Valutazione della** diversità

- Identificare il valore positivo della diversità
- Revisione di teorie ed esperienze personali
- Modificare la percezione di noi stessi e degli altri
- Sensibilizzazione e informazione sui diversi tipi di

## Accettazione della differenza

- Riconoscere le capacità e le esigenze uniche di ogni persona.
- Sviluppare competenze emotive e sociali per comprendere la visione dell'altro.
- Migliorare le relazioni di squadra
- Sviluppare il pensiero critico

# Affrontare la discriminazione

Oltre al quadro legislativo per la tutela dell'uguaglianza sul posto di lavoro sviluppato nell'UE e in Grecia, iniziative valide come il "Codice di condotta" per combattere la discriminazione nel lavoro GCWG richiedono un cambiamento negli atteggiamenti e nei servizi e le imprese hanno bisogno di pianificazione, strategia e formazione per integrare e gestire efficacemente una forza lavoro diversificata.

Alcune delle aree che devono essere modificate sono le seguenti.

- Cultura del luogo di lavoro
- Sviluppo delle risorse umane
- Comunicazione interna
- Formazione del personale

# Imparare dalla diversità

1. La diversità rende una persona più consapevole e a tutto tondo

Imparate a conoscere diversi modi di gestire le persone, le questioni, i problemi e le opportunità.



2. La diversità vi rende responsabili di ciò che dite  
Certe battute e certi linguaggi possono essere  
accettabili nella vostra comunità, ma  
potrebbero non esserlo in un'altra.

# Imparare dalla diversità

3. La diversità permette di essere critici nei confronti delle idee con cui si è cresciuti. Sbarazzarsi dell'etnocentrismo viene in modo comparativo. Ci sono cose che altri fanno meglio, di sicuro

A photograph of three diverse women sitting around a white table in a bright, modern office setting with large windows. They are engaged in a discussion. The woman on the left is wearing a red and black plaid shirt and glasses. The woman in the middle is wearing a white top and a light pink blazer. The woman on the right is wearing a dark blue blazer and a gold watch. There are notebooks and a pen on the table. A red abstract graphic is visible in the upper right corner of the image.

4. La diversità costringe e spinge a volte a difendere la propria identità e le proprie convinzioni.



**Imparare dalla diversità**  
**E-EUPA\_LO\_3.68\_M\_001**

# Domande di riepilogo

## Domanda 1

Descrivere come la diversità culturale influisce sulla comunicazione

## Domanda 2

Spiegare come si interagisce con le altre persone

## Domanda 3

in un modo che sia sensibile alle loro esigenze individuali e che rispetti il loro background, le loro capacità, i loro valori, le loro abitudini e le loro credenze

## Domanda 4

Descrivere i modi in cui si possono identificare i bisogni individuali, i valori, le abitudini ecc. delle persone con cui si interagisce.

## Domanda 5

Riconoscere e descrivere le difficoltà delle minoranze e di altre persone diverse da sé.

## Domanda 6

Descrivere i modi per imparare da persone diverse.

## Punto chiave 1

Anche le somiglianze sono importanti

## Punto chiave 2

Differenze principali.

- Aptica
- Prosemica
- Contatto visivo
- Tempo
- Galateo



# BEN FATTO

## Hai completato l'Unità 3.23



**Cofinanziato  
dall'Unione europea**

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

