



HANDBOOK

**INTELLIGENZA EMOTIVA
PER L'ANIMAZIONE SOCIO-EDUCATIVA
PER I GIOVANI**



Co-funded by
the European Union



Caro lettore,

ti diamo il benvenuto in questa guida, creata all'interno del nostro progetto "Empath4Youth" - un progetto di potenziamento delle capacità nel campo dei progetti giovanili realizzato grazie al programma Erasmus+, finanziato dalla Commissione Europea. Questo progetto ha unito partner di tre continenti e quindi questo manuale è stato sviluppato dagli operatori giovanili di Italia, Uganda, Vietnam, Cipro, Danimarca, Nepal, Repubblica di Macedonia del Nord, Belgio e Perù.

Perché abbiamo deciso di concentrarci sull'intelligenza emotiva (IE)? È stato dimostrato che l'IE è un fattore chiave per il mantenimento di una buona salute mentale, per le prestazioni lavorative e per le capacità di leadership, oltre che per le capacità di ascolto e di mediazione - competenze cruciali per un operatore giovanile. La padronanza di queste soft skills avviene attraverso il Social Emotional Learning (SEL), il processo attraverso il quale comprendiamo e gestiamo le emozioni, fissiamo e raggiungiamo obiettivi positivi, proviamo e mostriamo empatia per gli altri, stabiliamo e manteniamo relazioni positive e prendiamo decisioni responsabili. Sebbene la maggior parte di noi, grazie al fatto di essere stati coinvolti per anni nel settore giovanile, abbia già buone capacità di gestione, mediazione e risoluzione dei problemi, abbiamo ancora bisogno di acquisire o favorire quelle competenze interpersonali che ci permettono di riconoscere e comprendere le emozioni del gruppo, al fine di aiutarlo a orientarsi meglio nelle nuove conoscenze e a massimizzare il proprio apprendimento.

*** EI = Capacità di una persona di identificare e riconoscere le proprie e altrui emozioni, che permette di utilizzare le informazioni emotive per guidare il proprio comportamento e adattarsi a diversi ambienti.**

Riteniamo che la salute mentale e il benessere degli animatori abbiano una particolare importanza per le loro prestazioni lavorative e per la loro capacità di alimentare costantemente lo spirito di squadra positivo e le dinamiche di gruppo. Mentre i partecipanti possono scegliere di limitare il proprio impegno durante le attività - gli animatori sono il motore che ispira e coinvolge costantemente gli altri - questo richiede molta concentrazione, impegno emotivo e approccio pratico. Ecco perché abbiamo creato questo manuale: speriamo che aiuti gli animatori a immergersi in un bellissimo mondo di pace con le proprie emozioni e li guidi a diffondere ulteriormente l'intelligenza emotiva nel loro lavoro come strumento di benessere.



IL MANUALE

Questo manuale, che riassume i contenuti di un **corso MOOC** di approfondimento (aggiungere link), si presenta come uno strumento di supporto per gli operatori giovanili per esplorare il concetto di EI e le diverse aree ad esso correlate in modo immediato e personalizzato, in base alle loro particolari esigenze e aree di ulteriore sviluppo.

In questo senso, gli operatori giovanili saranno invitati a selezionare gli argomenti che ritengono possano consentire loro di essere più consapevoli delle emozioni che li circondano, delle relazioni che gestiscono e dei diversi contesti interculturali che hanno un effetto nella vita quotidiana e nel lavoro nel campo dell'animazione giovanile. Nel corso delle pagine verranno presentati esercizi e metodi, nonché suggerimenti e modi diversi per sviluppare le loro competenze EI, motivandoli a mettere in pratica queste tecniche e a riflettere su quelle che funzionano meglio per loro. Il nostro manuale (e il MOOC) è suddiviso in 5 capitoli che vi aiuteranno a familiarizzare gradualmente l'argomento.

Godetevi la lettura,
Empath4Youth international team

DISCLAIMER. Il contenuto di questo manuale è stato creato da operatori giovanili che hanno condiviso le loro conoscenze ed esperienze. Non è realizzato da psicologi professionisti, ma fornisce consigli pratici su come utilizzare l'intelligenza emotiva nel lavoro con i giovani. Tuttavia, tutti i contenuti si basano su fonti affidabili, psicologiche e non solo.

MODULO 1: INTRODUZIONE ALL'IE



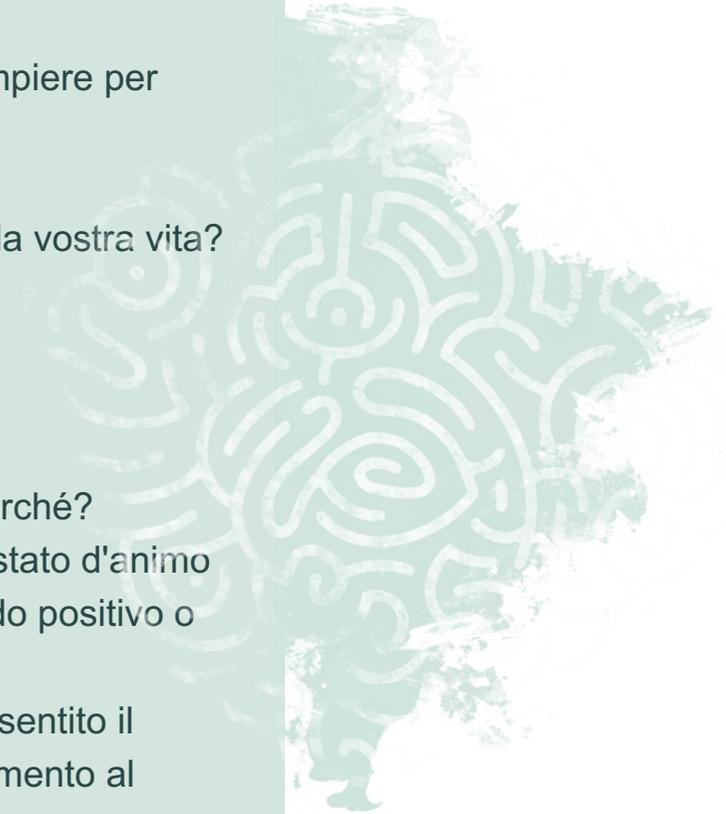
obiettivi del modulo

- Conoscere la storia dell'intelligenza emotiva.
- Acquisire una maggiore consapevolezza delle emozioni e del loro impatto su se stessi e sugli altri.
- Acquisire una migliore comprensione dei vari test di intelligenza emotiva.
- Comprendere meglio l'intelligenza emotiva personale, compresi i punti di forza e i possibili sviluppi.

1.1. Pre-valutazione prima dell'input teorico

Scoprire a che punto siete in termini di intelligenza emotiva, quanto siete consapevoli di voi stessi e quali sono le possibili aree di sviluppo è il punto di partenza ideale se volete diventare più bravi a rispondere alle richieste in merito.

- In quali campi dell'intelligenza emotiva sentite di essere particolarmente forti?
- Quali sono, secondo voi, i passi da compiere per migliorare la vostra IE?
- Chi vi ispira? Perché?
- Come potreste creare più equilibrio nella vostra vita?
- Cosa vi fa arrabbiare?
- Come vi divertite?
- Quanto siete bravi a chiedere aiuto?
- Come affrontate una brutta giornata?
- Di cosa siete veramente orgogliosi? Perché?
- Raccontatemi una volta in cui il vostro stato d'animo ha alterato le vostre prestazioni (in modo positivo o negativo).
- C'è mai stato un momento in cui avete sentito il bisogno di cambiare il vostro comportamento al lavoro? Come lo ha fatto?
- Avete creato amicizie durature durante il vostro precedente lavoro?



1.2. Definizione di intelligenza emotiva

L'intelligenza emotiva (IE) si riferisce alla capacità di percepire, controllare e valutare le emozioni. Alcuni ricercatori suggeriscono che l'intelligenza emotiva possa essere appresa e rafforzata, mentre altri sostengono che sia una caratteristica innata.

La capacità di esprimere e controllare le emozioni è essenziale, ma lo è anche la capacità di comprendere, interpretare e rispondere alle emozioni degli altri. Immaginate un mondo in cui non riuscite a capire quando un amico si sente triste o quando un collega è arrabbiato. Gli psicologi chiamano questa capacità "intelligenza emotiva" e alcuni esperti suggeriscono addirittura che possa essere più importante del quoziente intellettivo per il successo complessivo nella vita.

L'intelligenza emotiva è comunemente definita da quattro caratteristiche:

- Autogestione
- Consapevolezza di sé
- Consapevolezza sociale
- Gestione delle relazioni

PERSONAL COMPETENCE

RECOGNITION

Self-Awareness

- Self-confidence
- Awareness of your emotional state
- Recognizing how your behaviour
- Paying attention to how others impact your emotional state

REGULATION

Self Management

- Keeping disruptive emotions and impulses in check
- Acting in congruence with your values
- Handling change flexible
- Pursuing goals and opportunities despite obstacles and setbacks

SOCIAL COMPETENCE

Social Awareness

- Picking up on the mood in the room
- Caring what others are going through
- Hearing what the other person is “really” saying

Relationship Management

- Getting along well with others
- Handling conflict effectively
- Clearly expressing ideas/information
- Using sensitivity to other person’s feeling (empathy to manage interactions successfully)

1.3. Breve storia dell'Intelligenza emotiva

Il concetto di Forza Emotiva è stato introdotto per la prima volta da Abraham Maslow negli anni Cinquanta.

Tuttavia, il termine è diventato ampiamente noto con la pubblicazione del libro di Goleman: "Intelligenza emotiva - Perché può essere più importante del QI" (1995). È a questo best-seller che si deve la popolarità del termine. Goleman ha poi prodotto diverse pubblicazioni simili che rafforzano l'uso del termine.

Alla fine del 1998, l'articolo di Goleman sulla Harvard Business Review intitolato "What Makes a Leader?" ha attirato l'attenzione dei dirigenti delle Johnson & Johnson's Consumer Companies (JJCC). L'articolo parlava dell'importanza dell'Intelligenza emotiva (IE) nel successo della leadership e citava diversi studi che dimostravano come l'IE fosse spesso il fattore che distingue i grandi leader da quelli mediocri. JJCC ha finanziato uno studio che ha concluso che esiste una forte relazione tra i grandi leader e la competenza emotiva, sostenendo i suggerimenti dei teorici secondo cui l'insieme di competenze sociali, emotive e relazionali, comunemente indicate come Intelligenza emotiva, è un fattore distintivo delle prestazioni di leadership.

<https://impellus.com/wp-content/uploads/2020/06/Emotional-Intelligence-background-reading.pdf>

1.4. Importanza dell'Intelligenza Emotiva

Self-regulation: the ability to manage one's negative or disruptive emotions, and to adapt to changes in circumstance. Those who are skilled in self-regulation excel in managing conflict, adapt well to change and are more likely to take responsibility.

Motivation: the ability to self-motivate, with a focus on achieving internal or self-gratification as opposed to external praise or reward. Individuals who are able to motivate themselves in this way have a tendency to be more committed and goal focused.

Empathy: the ability to recognize and understand how others are feeling and consider those feelings before responding in social situations. Empathy also allows an individual to understand the dynamics that influence relationships, both personal and in the workplace.

Social skills: the ability to manage the emotions of others through emotional understanding and using this to build rapport and connect with people through skills such as active listening, verbal and nonverbal communication.

Self-awareness: the ability to recognize and understand one's own emotions and their impact on others.



1.5. Misurazione dell'intelligenza emotiva (test di intelligenza emotiva)

Sono emerse diverse valutazioni per misurare i livelli di intelligenza emotiva. Tali test rientrano generalmente in una delle due tipologie: i test self-report e i test di abilità.

Inizialmente è stata creata la metodologia self-report che, per la sua semplicità di somministrazione e di attribuzione dei punteggi, è diventata il metodo oggi più utilizzato. Come suggerisce il nome, la persona si valuta, ad esempio, concordando o meno con una serie di sondaggi.

L'autovalutazione è eccellente per capire quanto si pensa di essere intelligenti e può anche servire come proxy della propria autopercezione. Tuttavia, ci sono molti altri talenti che compongono l'intelligenza emotiva e i test di abilità sono il modo più accurato per misurare le competenze.

I test di abilità, invece, prevedono che le persone rispondano a situazioni e poi valutino le loro capacità. Questi test richiedono spesso che le persone dimostrino le loro abilità, che vengono poi valutate da terzi.

Se state facendo un test di intelligenza emotiva somministrato da un professionista della salute mentale, ecco due criteri che potrebbero essere utilizzati:

- Il Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) è un test basato sulle abilità che misura i quattro rami del modello EI di Mayer e Salovey. I partecipanti al test eseguono compiti progettati per valutare la loro capacità di percepire, identificare, comprendere e gestire le emozioni.
- L'Emotional and Social Competence Inventory (ESCI) si basa su un vecchio strumento noto come Self-Assessment Questionnaire e prevede che persone che conoscono l'individuo offrano una valutazione delle sue capacità in diverse competenze emotive. Il test è progettato per valutare le capacità sociali ed emotive che aiutano a distinguere le persone come leader forti.

Un video sull'intelligenza emotiva con il dottor Robert Tett, autore del Multidimensional Emotional Intelligence Assessment (MEIA) (EI).

<https://vimeo.com/20089543>

emotional intelligence measures

STEP 1

perceiving

Determine the emotion depicted in the drawings and paintings, the works of art, and the landscape.

STEP 2

use

Rate how beneficial the emotions are to the activity. Compare your sentiments to the reaction you created with spectacular phrases.

STEP 3

understanding

Identify the emotions that come from blending and intensifying other emotions.

STEP 4

managing

Evaluate how well actions responded to circumstances affecting one's own and other people's emotions.

1.6. Come migliorare l'intelligenza emotiva

Ecco un video che può essere utilizzato per mostrare il modo in cui migliorare la propria Intelligenza emotiva:

<https://www.youtube.com/watch?v=n9h8fG1DKhA>



Emotional intelligence is made up of three core skills which fall under two main competencies: personal competence and social competence.

listen

If you want to understand what other people are feeling, the first step is to pay attention. Take the time to listen to what people are trying to tell you, both verbally and non-verbally. Body language can carry a great deal of meaning. When you sense that someone is feeling a certain way, consider the different factors that might be contributing to that emotion.

empathize

Picking up on emotions is critical, but you also need to be able to put yourself into someone else's shoes in order to truly understand their point of view. Practice empathizing with other people. Imagine how you would feel in their situation. Such activities can help you build an emotional understanding of a specific situation as well as develop stronger emotional skills in the long-term.

reflect

The ability to reason with emotions is an important part of emotional intelligence. Consider how your own emotions influence your decisions and behaviors. When you are thinking about how other people respond, assess the role that their emotions play.

1.7. Caso studio

Dale è un junior manager in un'azienda manifatturiera. Il suo manager è andato recentemente in pensione. Il suo ex manager ha raccomandato a Dale di partecipare a un programma di formazione manageriale per posizionare Dale per la successione.

Dale non ha ottenuto la promozione perché non ha superato il corso di formazione manageriale. È molto amareggiato per l'opportunità persa e si lamenta con i suoi colleghi di non aver ottenuto la promozione per colpa loro, accusandoli di averlo sovraccaricato di lavoro e di non avergli lasciato il tempo di studiare. Dale si lamenta anche con la moglie, dicendo che se lei si fosse assunta maggiori responsabilità, lui non avrebbe fallito il corso di management. Durante le riunioni di famiglia, si lamenta che sono cose come queste che lo hanno fatto fallire e perdere una promozione.

È anche geloso del suo nuovo manager per aver ottenuto la promozione prima di lui. Si lamenta che se gli altri non lo avessero sabotato, il posto sarebbe stato suo. Dale si lamenta continuamente e si lamenta ancora un anno dopo l'incidente.

Domande per il caso di studio EI

1. Identificare i problemi di IE in questo caso.
2. Dale sta reagendo al suo fallimento in modo emotivamente intelligente? In caso contrario, come potrebbe reagire meglio?

Risposte al caso di studio EI

I problemi di EI in questo caso includono:

- a) Distorsioni cognitive,
- b) Errore di attribuzione,
- c) Analisi causale errata,
- d) Ragionamento emotivo, ad esempio prendere per realtà i sentimenti
- e) Locus of control esterno,
- f) Personalizzazione,
- g) Trasferimento della colpa
- h) incapacità di gestire e affrontare le emozioni negative
- i) Mancanza di autoconsapevolezza che consenta di leggere accuratamente le proprie emozioni,
- j) Mancanza di autogestione nel non riuscire a controllare le proprie emozioni negative.
- k) Mancanza di abilità sociali per leggere le emozioni negli altri e rispondere con empatia, ad esempio incolpando gli altri, lamentandosi e diventando gelosi.
- l) Mancanza di motivazione per passare dal fallimento ad altre sfide.



Scarsa risposta emotiva di Dale

Dale non risponde in modo emotivamente intelligente. Nutre amarezza, gelosia e incolpa gli altri a causa della sua mancanza di autoconsapevolezza e di autogestione nel gestire le proprie emozioni e rispondere ad esse in modo produttivo.

Risposta emotiva alternativa

Dale avrebbe potuto accettare pienamente il suo fallimento. L'accettazione dei propri errori dà forza e motivazione a riprovare, trasformando così il fallimento in una curva di apprendimento e in uno stimolo. Attribuire la causa dell'insuccesso al di fuori di sé significa depotenziarsi anziché rafforzarsi. Un'attribuzione di causa potenziante consiste nel collocare la causa all'interno della propria sfera di controllo e non all'esterno, come ha fatto Dale. Dale avrebbe potuto accettare il suo fallimento e motivarsi a tentare gli studi una seconda volta e sperare di candidarsi per altre offerte di lavoro all'interno della sua azienda o all'esterno. Dale non riesce nemmeno a gestire le emozioni negative, al punto da essere ancora amareggiato un anno dopo l'evento. Questo ha bloccato le sue capacità produttive a causa del crogiolarsi nelle emozioni negative. Dale avrebbe potuto accettare il fatto che il fallimento provoca sentimenti negativi, ma avrebbe dovuto cercare di trovare qualcosa di positivo per distogliere la sua attenzione dal fallimento. Avrebbe potuto riprendere gli studi e impegnarsi a fondo, distogliendo così la sua mente dalle emozioni negative per motivarlo a cambiare la sua situazione.

Fonte: Emotional intelligence case study 1 (2022 Workplace guide on EI),
by **Joiline Gorlova**

1.8. Sessione di autovalutazione

Q1. Che cos'è l'intelligenza emotiva e come può essere utile?

Q2. Fornite un esempio di metodo per migliorare l'intelligenza emotiva.

Q3. Leggete le risposte dei compagni e lasciate i vostri commenti.

1.9. Sintesi

La capacità di comprendere e controllare le proprie emozioni e quelle degli altri è nota come intelligenza emotiva. L'intelligenza emotiva spiega come le emozioni influiscono sulla capacità di navigare nel mondo e come si può aumentare la propria intelligenza emotiva per condurre un'esistenza soddisfacente. Abraham Maslow ha sviluppato l'idea della durezza emotiva negli anni Cinquanta. Ma con l'uscita del libro di Goleman, *Intelligenza emotiva - Perché può essere più importante del QI*, si è diffusa l'idea. I cinque talenti che compongono la vostra "alfabetizzazione" emotiva sono in realtà un predittore di piacere e successo molto più forte della capacità con cui spesso la valutiamo, secondo Goleman, che spiega anche come nel nostro cervello risiedano due menti indipendenti. Le idee e le osservazioni di diversi accademici e psicologi sono esaminate in modo approfondito e vengono presentati quattro elementi chiave dell'intelligenza emotiva: consapevolezza di sé, consapevolezza sociale, gestione di sé e gestione delle relazioni. In questa fase della vita, le emozioni sono fondamentali. Esistono diverse strategie per aumentare l'intelligenza emotiva.

L'intelligenza emotiva ci aiuta a imparare cose nuove, a comprendere le persone, a ispirare l'azione, a motivare le prestazioni e a fare molte altre cose.

Se volete migliorare la vostra automotivazione e pensare in modo più positivo, seguite questo consiglio:

“Spiega come i tuoi successi e i tuoi fallimenti influenzano la tua capacità di motivarti. Per ispirarti, inizia a pensare in questo modo: le persone che si convincono che il motivo del loro fallimento sono loro stesse, e non il mondo esterno, e che possono cambiarlo da sole, non si arrendono facilmente. Continuano a provare perché credono di avere il controllo della propria vita.”

1.10. References and (additional) resources

- What is emotion?

<https://sci.bban.top/pdf/10.1002/9780470561119.socpsy001009.pdf?download=true>

- EI

<https://www.proquest.com/openview/48620ba335fe250373bf3ac64adaf99c/1?pq-origsite=gscholar&cbl=616374>

- Emotions are constructed

<https://youtu.be/QGQQ7pJQqHk>

- EI in everyday life

https://books.google.it/books?hl=en&lr=&id=WV1TAQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=the+beginning+of+emotion+intelligence&ots=yrfkmj_n6u&sig=fnB1otUGlOliFtpd_ONykvRZuUU&redir_esc=y#v=onepage&q=the%20beginning%20of%20emotion%20intelligence&f=false

- History of SEL: <https://revues.imist.ma/index.php/IAJESP/article/view/14402/7902>
- Edutopia: <https://www.edutopia.org/social-emotional-learning-history>
- What are the core Emotions: **What are Emotions and Feelings?**
- Emotions & Feelings: <https://www.psychologytoday.com/us/blog/the-pleasure-is-all-yours/202202/the-important-difference-between-emotions-and-feelings>
- Guide to feelings and emotions: <https://www.laughteronlineuniversity.com/feelings-and-emotions/>
- The Science of Kindness: <https://youtu.be/O9UByLyOjBM>
- 8 ways to become more Emotional Mature: <https://youtu.be/hxCvJJv2vw8>
- Sources: https://www.mindtools.com/pages/article/newCDV_59.htm

MODULO 2: AUTOGESTIONE

obiettivi del modulo

- Imparare a conoscere le diverse abilità di autogestione.
- Capire perché è importante controllare e regolare le nostre reazioni.
- Suggerimenti per migliorare le proprie capacità di autogestione.
- Giochi per insegnare l'autogestione.

2.1. Definizione di autogestione

Definizione:

L'autogestione, definita anche "autocontrollo" o "autoregolazione", è la capacità di regolare efficacemente le proprie emozioni, i propri pensieri e i propri comportamenti in diverse situazioni.

L'autogestione è la capacità di regolare i propri comportamenti, pensieri ed emozioni in modo produttivo. Ciò significa eccellere nelle responsabilità personali e professionali a vantaggio di se stessi e del proprio team.

Iniziativa, organizzazione e responsabilità sono i tre strumenti fondamentali dell'autogestione. Se vi vedete come una persona che deve rendere conto del proprio operato, significa che siete in grado di assumervi le vostre responsabilità.

2.2. Abilità di autogestione

time management

1

Your ability to control how you use your time

self motivation

2

Your ability to stay motivated and accomplish tasks

stress management

3

Your ability to approach work clearly

adaptability

4

Your ability to pivot when changes occur

decision making

5

Your ability to solve problems and address issues

goal alignment

6

Your ability to align tasks with goals

personal development

7

Your ability to grow your industry knowledge

Lo sviluppo delle capacità di autogestione richiede un certo livello di autoconsapevolezza: è necessario conoscere se stessi prima di potersi regolare. Iniziate lentamente e abbracciate il processo, ricordando che queste abilità sono in continua evoluzione.

Skill 1. Gestione del tempo

La gestione del tempo riguarda il modo in cui lo si utilizza. Significa dare priorità ai compiti più importanti e **gestire la to-do list giornaliera**. Un leader (giovanile) che ha buone capacità di gestione del tempo può gestirlo in modo efficace senza o con meno bisogno di aiuto esterno. Una buona capacità di gestione del tempo può aiutare a rimanere motivati e a evitare di rimandare il lavoro.

Skill 2. Automotivazione

L'automotivazione è la capacità di **motivarsi** e di svolgere in modo proattivo i compiti quotidiani. Richiede un certo livello di responsabilità, ma praticare l'automotivazione può aiutarvi a diventare più consapevoli di voi stessi e a dare priorità a ciò che è importante per voi. Si tratta di una motivazione simile a quella **intrinseca**, che viene da dentro di voi senza che nessuno o qualcos'altro vi spinga a fare il lavoro. Sia l'automotivazione che la motivazione intrinseca derivano da diversi fattori personali. Per esempio, il vostro motivatore interno per il volontariato potrebbe essere il fatto che vi fa sentire appagati. Le motivazioni esterne, invece, sono influenzate da fattori esterni a voi. Ad esempio, lavorare più velocemente perché si ha paura delle ripercussioni di un lavoro più lento. Il piacere di lavorare è un elemento importante per rimanere motivati durante la giornata lavorativa.

Skill 3. Gestione dello stress

I leader sono spesso soggetti a stress, e per avere una buona autogestione è necessaria una sana gestione dello stress. Senza gestione dello stress, si può soffrire di sovraccarico di lavoro e, infine, di **burnout**. I leader con buone capacità di gestione dello stress affrontano il lavoro in modo mirato, collegando le loro iniziative a obiettivi più ampi. Quando si sa qual è il compito più importante e come i **risultati del progetto** sono legati agli obiettivi del team, è più facile stabilire le priorità del lavoro e probabilmente ci si sentirà più soddisfatti nel farlo. Impegnarsi nel lavoro in questo modo è una forma di cura di sé, che può aiutare a ridurre i livelli di stress e a mantenere la lucidità.

Skill 4. Adattabilità

Per adattabilità intendiamo la fiducia e la capacità di reagire ai cambiamenti. Questo è particolarmente importante per i leader che lavorano in un ambiente in rapida evoluzione, dove i cambiamenti di progetto si verificano spesso.

Per esempio, immaginate di lavorare a un progetto per settimane quando ne arriva uno nuovo che ha una priorità maggiore rispetto al primo. Invece di essere stressati o frustrati, potete adattarvi rapidamente a questo cambiamento e andare avanti con apertura e curiosità. Si tratta di un'abilità importante per mantenere la flessibilità.

Sebbene **l'adattabilità** possa risultare a volte scomoda, può rendervi un grande leader, in quanto avrete la capacità di affrontare qualsiasi cosa vi capiti a tiro. Inoltre, dà potere e motiva il vostro team a fare lo stesso.

Skill 5. Capacità decisionale

Per essere efficaci, è essenziale che i leader sviluppino capacità decisionali, in modo da ridurre la confusione all'interno del team e aumentare la responsabilizzazione. Affrontare le questioni e **risolvere i problemi** può aiutare a sviluppare le capacità decisionali. Come tutte le altre competenze di questo capitolo, anche il processo decisionale è qualcosa che si può imparare. Per questo si può iniziare ad affinare le proprie **capacità di pensiero critico** e imparare ad analizzare le informazioni più importanti quando si presentano i problemi. Inoltre, potete utilizzare il processo decisionale **basato sui dati** per assicurarvi che le vostre azioni siano basate su dati piuttosto che su congetture, in modo da ridurre i problemi in futuro.

Skill 6. Gestione dell'obiettivo

Stabilire gli obiettivi significa dare la priorità ai progetti più importanti, cioè quelli che hanno il maggiore impatto sulla vostra vita, sulla vostra azienda e sui vostri progetti. Per questo dovete essere in grado di vedere il quadro generale e sapere cosa è meglio per voi, per i membri del vostro team e per l'organizzazione in una prospettiva a breve e a lungo termine. A lungo termine, questo genererà risultati migliori e aumenterà il **morale del team**.

La gestione dell'obiettivo consiste in tre abilità principali:

- **Definizione degli obiettivi.** Quando fissate un obiettivo, assicuratevi di identificare tutti gli attuali punti deboli, di prevedere gli obiettivi di crescita e di analizzare gli attuali piani di **allocazione delle risorse**: tutto ciò può aiutarvi a fissare obiettivi validi e consapevoli. Utilizzate il quadro degli **obiettivi SMART** per assicurarvi che il vostro obiettivo sia specifico, misurabile, realizzabile, realistico e limitato nel tempo.
- **Comunicazione degli obiettivi.** Non si tratta solo di gestire e comunicare gli obiettivi del vostro team, ma anche di allinearli agli obiettivi dell'organizzazione. In questo modo, i membri del team possono capire come il loro lavoro sia in grado di raggiungere obiettivi più grandi. Per questo è necessaria una comunicazione trasparente e un **lavoro di squadra allineato**.
- **Monitoraggio degli obiettivi.** Non solo è importante stabilire e comunicare gli obiettivi, ma è anche importante tracciarli. Questo è molto importante per collegare il lavoro quotidiano a obiettivi più grandi e per vedere come il team progredisce nel tempo.

Skill 7. Crescita personale

Lo sviluppo personale è fondamentale per tutti, ma soprattutto per i leader. Per poter costruire le conoscenze del vostro team, dovrete prima costruire le vostre. Ciò significa che dovete dedicare del tempo a frequentare workshop, corsi e contatti con esperti del settore per sviluppare le vostre capacità manageriali.

2.3. Perché è importante l'autogestione?

Dal punto di vista organizzativo, la capacità dei membri del team di autogestirsi è fondamentale per il funzionamento efficace di un'organizzazione. Immaginate un ambiente in cui la maggior parte di coloro che vi lavorano non sia in grado di rispettare i compiti, la strategia e le scadenze. Sarebbe molto difficile portare a termine i progetti. L'autogestione è ancora più importante quando si parla di **dare ai dipendenti dell'organizzazione la possibilità di essere più innovativi e avere più risorse**. Quando ogni membro del team comprende le proprie responsabilità, gli obiettivi e ciò che serve per raggiungerli, può prendere decisioni migliori e fare la propria parte per raggiungere gli **obiettivi del team e dell'organizzazione**. Parte di un'autogestione efficace con l'empowerment consiste nel fatto che i dipendenti sono in grado di decidere quando chiedere aiuto o suggerimenti.



2.4. Casi studio

Analizzare gli esempi di autogestione sul posto di lavoro può aiutare a comprendere le competenze necessarie per sviluppare e incarnare una sana autogestione.

Questi esempi implicano il perfezionamento del modo in cui ci si vede per sviluppare una forte autostima. Ecco alcuni esempi di autogestione per capire meglio come potenziare se stessi per essere un leader migliore sul posto di lavoro:

Esempio 1: Definire gli obiettivi e allinearli al quadro generale.

Il teamleader Marc Vargas vuole aumentare i clienti di ritorno del 10% quest'anno per raggiungere gli obiettivi di crescita della sua organizzazione. Per iniziare, scrive un **business case** e organizza un meeting con l'head of operations and product development. Durante questo meeting, Daniela mostra ai dirigenti dei vari dipartimenti il suo piano per il rebranding di una linea di prodotto già esistente che non ha performato bene in passato. I superiori concordano con il piano e Daniela può lavorare a una dettagliata **breakdown structure** del lavoro.

Esempio 2: Gestione dello stress e assegnazione del tempo.

Ray Brooks inizia la sua giornata scorrendo la lista delle cose da fare. Si accorge di avere alcuni compiti da completare e un compito in ritardo che non ha svolto ieri. Riceve anche un invito a una riunione per un nuovo progetto che è segnalato come massima priorità.

Invece di sentirsi sopraffatto e frustrato dai compiti da svolgere, Ray si mette al lavoro per riorganizzare la sua agenda. In modo critico, Ray si rende conto che non può fare tutto quel giorno. Per ottenere il suo lavoro migliore, dà la priorità alla riunione del nuovo progetto, poiché è una priorità assoluta. Poi passa il resto della giornata ad affrontare i compiti ad alta priorità, mantenendo la qualità del suo lavoro. Invece di lavorare tutta la notte, cosa che Ray sa che lo stresserebbe e gli toglierebbe tempo per la famiglia, decide che i compiti meno importanti dovranno aspettare il giorno successivo. In entrambe le situazioni, i leader hanno preso decisioni razionali basate su ciò che era meglio per loro stessi e per i loro team. Sono stati rapidi nel prendere decisioni intelligenti, tenendo conto del proprio benessere per ottenere buoni risultati.

Esempi presi da **What is Self-Management? (7 Skills to Improve it)**

2.5. Modi per migliorare le abilità di autogestione

Anche le persone con abilità di autogestione molto sviluppate possono avere problemi ogni tanto. Magari a causa di una notte in cui **non siete riusciti a dormire** vi siete lasciati sopraffare dall'emozione in un team meeting. O forse siete stati talmente sopraffatti da compiti urgenti da perdere di vista ciò che è più importante. Succede anche ai migliori di noi. Qui di seguito vogliamo suggerirvi alcuni modi per affinare le vostre capacità e migliorare il vostro modo di autogestirvi.

Mantenete le promesse. Il mantenimento delle promesse si compone di due parti. In primo luogo, "fare ciò che si è detto di fare e dire ciò che si fa". Questo crea fiducia negli altri e in se stessi. In secondo luogo, fate attenzione alle cose a cui dite di sì. Il vostro compito non è quello di essere un eroe per tutti. Il vostro compito è quello di rimanere concentrati sul vostro ruolo e di lavorare sui vostri punti di forza. Conoscete i vostri limiti, ma applicate la compassione agli altri mentre li sostenete.

Impostate il giusto livello di impegno. L'impegno appropriato è diverso a seconda dei contesti, varia dal tavolo dei dirigenti ai singoli collaboratori. Esiste un continuum dalla strategia all'esecuzione che passa dal "perché" al "cosa" al "come". Mantenete l'attenzione sul punto giusto per il vostro ruolo. Come middle manager, ad esempio, il vostro compito è quello di tradurre il "perché" della strategia nel "cosa" di progetti discreti. Non è vostro compito capire come realizzare quei progetti.

Focalizzatevi su ciò che potete controllare. Le cose possono sempre andare in modo diverso, a prescindere dalla bontà del nostro piano. Non possiamo controllare o essere responsabili di tutto ciò che accade.

Ciò che possiamo controllare è la nostra risposta all'impatto di queste circostanze. A Fred Kofman, autore di *Conscious Business*, piace chiedere "come sei in grado di rispondere?". Qual è l'azione migliore che potete intraprendere in questo momento?

Agite, invece di subire. Quando iniziate a pensare cose come "non è giusto" o "perché non hanno rispettato la scadenza?" è molto probabile che stiate iniziando a vedervi come una vittima. In queste situazioni la domanda principale è: come posso passare da vittima a giocatore? Se un giocatore lavora con l'intenzione, anziché essere controllato dagli eventi esterni, può spesso trovarsi impegnato in modo più produttivo evocando una posizione di coaching, proponendo soluzioni creative o sfidando rispettosamente lo status quo.

Ricordate chi siete (e chi invece non siete). Tenete sempre presente quali sono i vostri punti di forza e, mentre pianificate il vostro lavoro, assegnate a voi stessi il lavoro che corrisponde a questi punti di forza. Quando saprete quali sono i vostri punti di forza, saprete anche in cosa non siete bravi, il che significa che potrete trovare altri per quei compiti. Ad esempio, sono consapevole di essere forte nell'esaminare i nuovi requisiti e nel costruire soluzioni per affrontarli. Non sono bravo (e non mi interessa) a riparare le cose già in uso, quindi cerco sempre di avere intorno a me qualcuno che risolva i problemi.

First things first. Se abbiamo un buon piano, sappiamo quali sono gli elementi critici da portare a termine. Sappiamo anche che ci saranno molte richieste di tempo per aiutare gli altri a raggiungere i loro obiettivi. Dobbiamo ritagliare del tempo sul nostro calendario per il nostro lavoro più importante, pur lasciando abbastanza tempo per essere di supporto agli altri e per rimanere in sintonia con l'organizzazione.

In questo modo, si può controllare quali sono le voci di minore priorità a cui dedicare il proprio tempo.

Prendetevi cura di voi stessi. Quando non ci si sente bene, non si può dare il meglio di sé. Rendetevi conto che sarete più efficaci se vi prenderete cura di voi stessi. Ciò significa che dovete mangiare bene, concentrarvi sul benessere fisico e dormire almeno sette ore al giorno.

Prendetevi delle pause. Quando c'è molto lavoro, è molto facile farsi prendere la mano e dimenticare di concedersi una pausa. Le pause permettono di scaricare lo stress e di ricaricarsi. Siate creativi: andate a trovare un collega, prendete dell'acqua, fate una passeggiata nella natura o chiamate il vostro partner. Staccatevi dal lavoro per qualche minuto più volte al giorno.

Praticate la mindfulness. Introducete l'abitudine alla mindfulness e alla meditazione nella vostra vita quotidiana. Quando entriamo in uno stato di meditazione, è altrettanto utile per il nostro cervello e il nostro corpo quanto il tempo in cui dormiamo. Dedicare 5-10 minuti, un paio di volte al giorno, alla mindfulness può creare nuova energia...

Non fate multitasking. L'idea del multitasking è considerata un'ottima abilità, ma il fatto è che la mente umana non funziona in questo modo. Siamo programmati per fare una cosa e poi cambiare attività. Cambiare attività richiede energia per ricentrarsi, quindi più lo facciamo e più sprechiamo tempo ed energia.

2.6. Attività per facilitatori/formatori

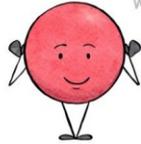
I giochi offrono grandi opportunità per esercitare le abilità di autocontrollo, perché sono divertenti e interattivi. Le persone di tutte le età sono più propense a imparare e a essere motivate a esercitarsi se si tratta di qualcosa che le interessa. Quando programmate i giochi qui di seguito, è importante che siate mirati alle abilità che state insegnando. Non dimenticate di spiegare prima cos'è l'autocontrollo e perché è così importante.

Per esempio: Immaginate di andare a trovare i vostri familiari a casa loro. In cucina vedete un enorme cesto con le vostre caramelle preferite.

Vorreste davvero mangiare una di quelle caramelle. Che cosa dovrete fare? Cosa potreste usare per controllarvi? Che cosa potrebbe succedere se non ci si controlla? Queste domande sono importanti per aiutare le persone a capire l'autocontrollo e perché è importante. Fate sapere ai giovani che stanno giocando per esercitarsi e rafforzare le loro capacità di autocontrollo.

Games to Practice Self-Control

www.thepathway2success.com

 Simon Says	 Blurt	 Role Play
 Wait Five	 Self-Control The ability to stop and think before making a choice	 Stoplight
 Guard Duty	 Freeze	 Orchestra

© Ilpart by Kate Hadfield, RebeccaB & Sarah Pecorino

Jenga. Questo gioco è una bella combinazione di struttura e caos (è perfetto per chi ha bisogno di esercitarsi nell'autocontrollo). Mentre i giovani giocano, se necessario, ricordate loro che il loro autocontrollo determina l'andamento del gioco. Più attentamente rimuovono un blocco dalla torre, maggiore è la possibilità di vincere.

Oltre a essere un gioco molto divertente, può essere usato anche come metafora dell'autocontrollo nella vita: se non si sta attenti, le cose possono precipitare. Quando si presentano situazioni difficili, prendete tempo, fermatevi a pensare, respirate e riflettete attentamente prima di fare il prossimo passo.

Self-Control Speedway. Questo gioco da tavolo sull'autocontrollo è stato sviluppato come un modo divertente per esercitare le capacità di autocontrollo. I giocatori percorreranno la pista sul tabellone, rispondendo a domande critiche sull'autocontrollo. Domande critiche sull'autocontrollo. Paragonando l'autocontrollo alla guida, si può ricordare ai giovani che sono loro a guidare.



Blurt. Questo è un gioco molto bello per esercitare l'autocontrollo. Blurt è un insieme di carte con domande e risposte. Il capogioco legge la carta e i giocatori "spifferano" la risposta. Un altro modo di giocare è quello di avere due giocatori in piedi uno accanto all'altro per un duello. Quando il capogioco legge la carta, solo quei due giocatori possono gridare la risposta.

Tutti gli altri giocatori devono usare il proprio autocontrollo e rimanere in silenzio, anche quando i due giocatori del duello non conoscono la risposta. Questa può essere una grande sfida (e quindi un buon allenamento) per chi ha problemi di autocontrollo e vuole dare la risposta quando non è il suo turno.

Anche se non si possiede questo gioco, si può sempre creare il proprio set di carte.

Social Problem-Solving Board Game. Questo gioco da tavolo si rivolge a diverse aree sociali. I giocatori si muovono sul tabellone e rispondono a diverse domande di risoluzione di problemi sociali riguardanti la casa, le attività, gli amici, ecc. È un buon modo per esercitare l'autocontrollo, perché i giocatori sono incoraggiati a pensare a diverse soluzioni per ogni problema.



Freeze. Questo gioco include movimento, gioco e autocontrollo. Mettete della musica attiva nella stanza e lasciate che i giovani si muovano o ballino. Assicuratevi di iniziare come leader (in seguito potrete affidare questo ruolo a uno dei giocatori) e gridate "Fermo!" in momenti casuali. Non appena l'animatore grida "Fermo", tutti devono rimanere fermi nella posizione in cui si trovavano, mentre la musica continua a suonare. Poiché la musica continua a suonare, questo può essere una grande sfida per alcuni, perché sentono ancora l'impulso di continuare a ballare. Questo gioco è un buon modo per esercitare l'autocontrollo e divertirsi.

Self-Control Task Cards. Queste carte possono essere combinate con qualsiasi gioco a turni. Su ogni carta c'è una situazione in cui viene chiesto al giocatore come risponderebbe. Quando si combinano queste carte con un gioco, si può chiedere ai giocatori di rispondere a una carta prima del loro turno.

Wait Five. Questo gioco può essere utilizzato in combinazione con qualsiasi trivia, vocabolario o contenuto accademico. Il conduttore pone una domanda alla volta e i giocatori devono aspettare cinque secondi prima di dire la risposta. Questo può essere una sfida per le persone che conoscono la risposta e amano gridarla, senza essere chiamati in causa. Durante il gioco è anche possibile giocare un po' con le regole, ad esempio allungando o accorciando il tempo di attesa (per alcuni) o facendo fare una piccola attività (ad esempio camminare intorno alla sedia) prima di rispondere alla domanda. L'idea è quella di costruire l'autocontrollo aspettando un po' più a lungo di quanto vogliamo.



Role Play. Oltre al fatto che il gioco di ruolo è un'attività divertente sia per i giovani che per gli adulti, è anche un buon modo per mettere in pratica nuove abilità. Per esercitare l'autocontrollo attraverso il gioco di ruolo, è importante proporre diversi scenari sociali che si riferiscono ai giovani che svolgeranno questa attività. Lasciate che i giocatori si esercitino con le diverse situazioni in piccoli gruppi (minimo 2 persone). Chiedete loro di riflettere su ciò che farebbero e sul perché delle loro scelte durante e dopo il gioco di ruolo. Quando i gruppi hanno finito, potete invitare alcuni (o tutti) i gruppi a giocare la situazione di fronte al gruppo più grande. Dopodiché si può discutere con il gruppo delle scelte fatte e del loro impatto.

Hanno fatto le scelte socialmente più appropriate? Quali altre scelte si sarebbero potute fare? Questa attività può essere svolta in vari modi, ad esempio dando a due gruppi la stessa situazione e affidando a uno di questi gruppi il compito di proporre una risposta "cattiva". Durante la presentazione dei giochi di ruolo si può confrontare e riflettere sull'impatto di queste due diverse risposte.

Fonte: [12 Games to Practice Self-Control - The Pathway 2 Success](#)

2.7. Sessione di autovalutazione

1. Cos'è l'autogestione?

- la capacità di regolare efficacemente le proprie emozioni, i propri pensieri e i propri comportamenti in situazioni diverse
- la capacità di regolare efficacemente le emozioni, i pensieri e i comportamenti degli altri in situazioni diverse x
- l'atto di compiacere gli altri x

2. Perché è importante l'autogestione? (domanda aperta)

3. Quali delle seguenti pratiche sono esempi di autogestione:

- Adattabilità
- Gestione dello stress
- Processo decisionale
- Reazione eccessiva x
- Auto-motivazione

4. Quali attività tipicamente aiutano a gestire lo stress?

- Meditazione Mindfulness
- Scrittura riflessiva
- Praticare o guardare sport
- Gioco d'azzardo x

5. L'apprendimento sociale ed emotivo (SEL) migliora la nostra capacità di gestire i nostri sentimenti, pensieri e comportamenti in una varietà di contesti:

- Promuove una mentalità di crescita
- Facilita la definizione degli obiettivi
- Aiuta a gestire le emozioni degli altri
- Aiuta a proteggere e preservare l'ambiente x

2. 8. Sintesi

L'autogestione è la capacità di regolare i comportamenti, i pensieri e le emozioni in modo da servire meglio se stessi e il proprio lavoro. Esistono 7 importanti abilità di autogestione per diventare un leader migliore.

Sviluppare l'autogestione è un processo introspettivo. Richiede un'onesta immersione profonda nella propria **intelligenza emotiva**, autocontrollo, e stile di **leadership**, per scoprire quanto effettivamente ci si autoregola.

Non è certo facile, ma l'autogestione si può imparare. E vale la pena farlo: migliorando le vostre capacità di autogestione, crescerete naturalmente come leader. Dalle **migliori abilità di gestione dei progetti** al vostro sviluppo personale, vi spiegheremo cos'è l'autogestione e le sette **soft skills** per svilupparla.

2.9. Riferimenti e risorse aggiuntive

Videos

<https://www.youtube.com/watch?v=E2jYdEO18nU>

<https://www.youtube.com/watch?v=3bKuoH8CkFc>

https://www.youtube.com/watch?v=m4UGDaCgo_s

https://www.youtube.com/watch?v=D6_J7FfgWVc

<https://www.youtube.com/watch?v=Zd1PRsMW8OE>

<https://www.youtube.com/watch?v=olHrIkbrtkl&t=228s>

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

<https://www.youtube.com/watch?v=797MaRP7c-Y>



Websites

https://actforyouth.net/youth_development/professionals/sel/self-management.cfm

<https://www.waterford.org/education/15-activities-for-teaching-casel-core-competencies/>

<https://www.thepathway2success.com/12-games-to-practice-self-control/>

[What is Self-Management? \(7 Skills to Improve it\)](#)

Blogs

<https://www.johnmaxwell.com/blog/dont-try-to-manage-your-time-manage-yourself/>

Tools

https://www.salto-youth.net/downloads/toolbox_tool_download-file-2554/manual_ToTheRoots.pdf

https://www.salto-youth.net/downloads/toolbox_tool_download-file-2633/publication.pdf

https://www.salto-youth.net/downloads/toolbox_tool_download-file-2684/Inner%20Bridge_Emotions.pdf

MODULO 3: GESTIONE DELLE RELAZIONI

obiettivi del modulo

- I partecipanti saranno in grado di riconoscere e comprendere il concetto teorico di gestione delle relazioni.
- Gli studenti otterranno 10 consigli per migliorare e valutare le loro relazioni
- Gli operatori giovanili otterranno 5 metodi per facilitare la gestione delle relazioni con I giovani.
- Saranno in grado di implementare gli apprendimenti direttamente nella loro vita reale.



3.1. Introduzione alla gestione delle relazioni

Cos'è una relazione?

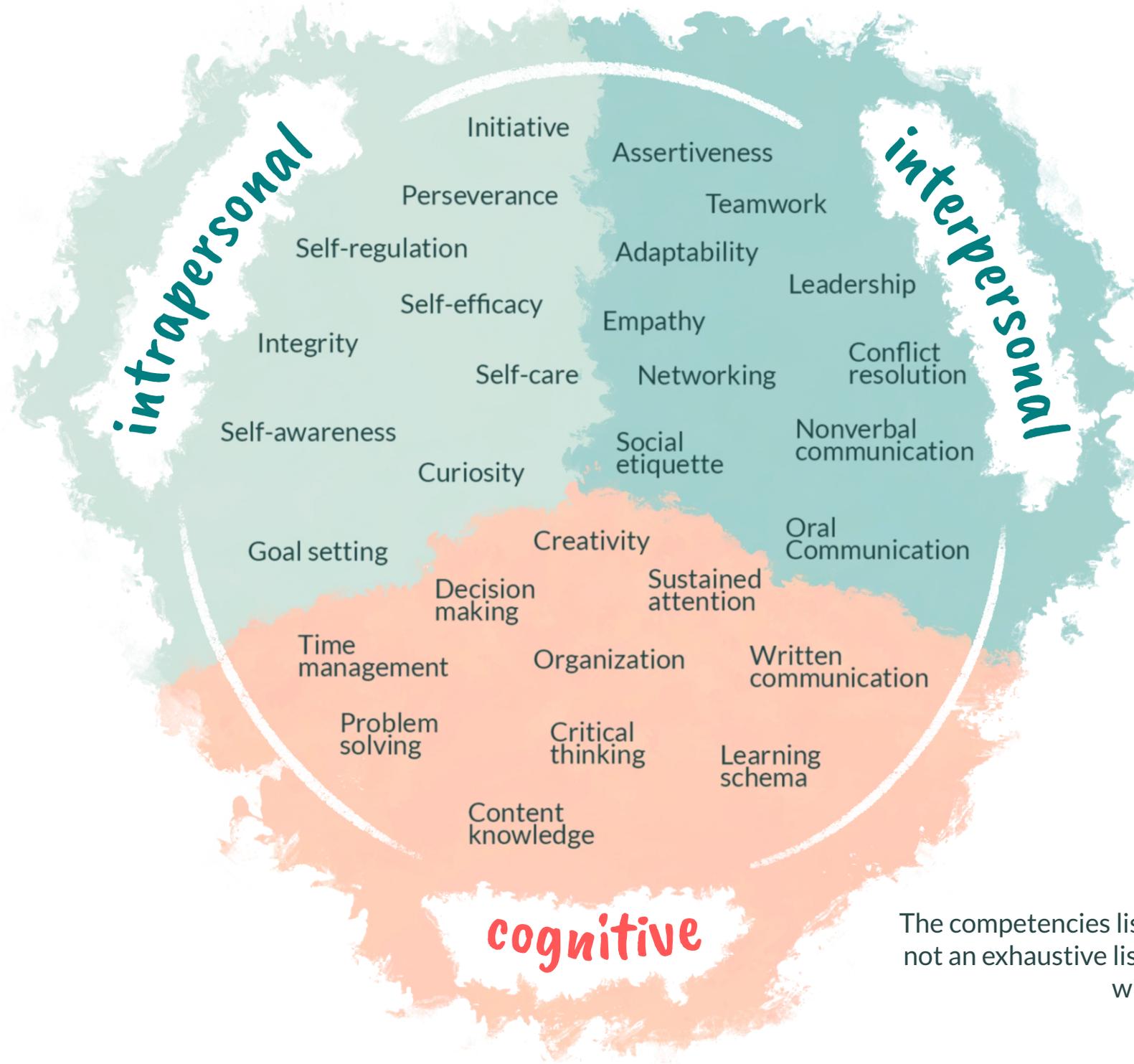
È un'interazione tra due o più persone, un'interazione interna con noi stessi e un'interazione con l'ambiente. Si possono dividere in due gruppi principali:

a. Relazioni interpersonali Human to Human. Ad esempio:

- Famiglia e parenti
- Amici
- colleghi di lavoro
- Vicini di casa
- Partner

b. Relazioni intrapersonali, ad esempio

- Autocoscienza (credenze, valori e atteggiamento)
- Percezione (in base alle nostre conoscenze precedenti creiamo la nostra immagine della realtà)
- Aspettative (l'immagine che creiamo è un modello, e se la realtà corrisponde siamo felici)
- Forza mentale (4Cs- Control, Commitment, Challenge and Confidence)



The competencies listed are examples, not an exhaustive list of competencies within each domain.

Cosa comprende la gestione delle relazioni?

- Comunicazione
 - Onestà
 - Fiducia
 - Rispetto
 - Affetto
 - Comunicazione onesta
- Essere presenti nella conversazione
- Fare domande sia per assicurarsi dei sentimenti e della condizione delle persone, sia per rendere chiaro che sono stati compresi nel modo corretto
- Siate affidabili e degni di fiducia. Quando date la vostra parola, onoratela.
- Concentratevi su un problema alla volta
- Quando affrontate un problema, proponete una soluzione
- Gestione dei conflitti - utilizzo di diverse strategie, ad esempio **CARE** (vedi sotto)

Conflict
Management

C.A.R.E.

C
Communicate

A
Actively Listen

R
Review options

E
End with win-win
solution

Abilità interpersonali e soft skills, tra cui pazienza, capacità di ascolto, atteggiamento positivo, comunicazione chiara, gestione del tempo, autocontrollo, senso dell'umorismo e molte altre. Una breve selezione delle competenze è riportata nell'immagine sottostante.

soft people skills

- Listening Skills
- Conflict Resolution
- Positive Attitude
- Problem Solving
- Clear communication
- Situational Awareness
- Etiquette and Manners
- Taking responsibility
- Patience
- Depersonalization
- A sense of Humor
- Self Control
- Self Management
- Assertiveness
- Common sense
- Improvisation
- Enthusiasm
- Time management
- Confidence
- Focus
- Empathy

3.2. 10 Tips and tricks

È stato dimostrato che le relazioni sane aumentano la nostra felicità, migliorano la salute e riducono lo stress. Gli studi dimostrano che le persone con relazioni sane sono più felici e meno stressate. Esistono modi fondamentali per rendere sane le relazioni, anche se ogni relazione è diversa. Questi consigli si applicano a tutti i tipi di relazioni: amicizie, rapporti di lavoro e familiari e relazioni sentimentali.

- 1. Mantenere aspettative realistiche.** Nessuno può essere tutto ciò che vorremmo che fosse. Un rapporto sano significa accettare le persone così come sono e non cercare di cambiarle.
- 2. Parlarsi l'un l'altro.** Non lo si dirà mai abbastanza: la comunicazione è essenziale per una relazione sana.
 - **Prendetevi il tempo necessario.** Siate davvero presenti.
 - **Ascoltate sinceramente.** Non interrompete e non pianificate cosa direte dopo. Cercate di comprendere appieno la loro prospettiva.
 - **Fate domande.** Mostratevi interessati. Chiedete delle loro esperienze, sensazioni, opinioni e interessi.
 - **Condividete le informazioni.** Gli studi dimostrano che la condivisione di informazioni favorisce l'avvio di relazioni. Fate sapere chi siete, ma non fatevi travolgere da troppe informazioni personali troppo presto. a non fatevi travolgere da troppe informazioni personali troppo presto.

3. Siate flessibili. è naturale sentirsi in difficoltà di fronte ai cambiamenti. Le relazioni mature danno spazio a cambiamenti e crescita.

4. Prendetevi cura anche di voi stessi. Le relazioni mature sono corrisposte, con spazio per i bisogni di entrambe le persone.

5. Siate affidabili. Se fate programmi con qualcuno, seguiteli. Se vi assumete una responsabilità, portatela a termine. Le relazioni sane sono affidabili.

6. Combattere lealmente. La maggior parte delle relazioni ha qualche conflitto. Significa solo che non siete d'accordo su qualcosa; non significa necessariamente che non vi piacciate.

- **Cool down before talking.** The conversation will be more productive if you have it when your emotions have cooled off a little, so you don't say something you may regret later.
- **Rinfrescatevi prima di parlare.** La conversazione sarà più produttiva se si svolge quando le emozioni si sono un po' raffreddate, in modo da evitare di dire qualcosa di cui ci si potrebbe pentire in seguito.
- **Usate le "affermazioni dell'io".** Condividete quello che provate e quello che volete senza attribuire colpe o motivi. Ad esempio, "Quando non mi chiami, comincio a pensare che non ti importi nulla di me", mentre "Non mi chiami mai quando sei via. Credo di essere l'unica a cui interessa questa relazione".
- **Mantenete un linguaggio chiaro e specifico.** Cercate di descrivere concretamente il comportamento che vi turba, evitando critiche e giudizi. Attaccate il problema, non la persona.
- **Concentratevi sul problema attuale.** È probabile che la conversazione si impantani se si aggiungono tutte le cose che vi danno fastidio. Evitate di usare il linguaggio "sempre" e "mai" e affrontate un problema alla volta.

- **Assumetevi la responsabilità degli errori.** Chiedere scusa se si è fatto qualcosa di sbagliato è molto utile per rimettere le cose a posto.
- **Riconoscere che alcuni problemi non sono facilmente risolvibili.** Non tutte le differenze o le difficoltà possono essere risolte. Siete persone diverse e i vostri valori, le vostre convinzioni, le vostre abitudini e la vostra personalità potrebbero non essere sempre in linea. La comunicazione aiuta molto a capirsi e a risolvere i problemi, ma alcune cose sono profondamente radicate e potrebbero non cambiare in modo significativo. È importante capire da soli cosa si può accettare o quando una relazione non è più salutare per voi.

7. Siate affermativi. Secondo lo studioso di relazioni John Gottman, le coppie felici hanno un rapporto di 5 interazioni o sentimenti positivi per ogni interazione o sentimento negativo. Esprimete calore e affetto!

8. Mantenere una vita equilibrata. Le altre persone contribuiscono a rendere la nostra vita soddisfacente, ma non possono soddisfare tutte le esigenze. Trovate ciò che vi interessa e fatevi coinvolgere. Le relazioni sane lasciano spazio alle attività esterne.

9. È un processo. Può sembrare che tutti quelli che vi circondano siano fiduciosi e connessi, ma la maggior parte delle persone ha paura di inserirsi e di andare d'accordo con gli altri. Ci vuole tempo per incontrare le persone e conoscerle.

10. Siate voi stessi! È molto più facile e divertente essere autentici che fingere di essere qualcosa o qualcun altro. Le relazioni sane sono fatte di persone vere.

3.3. Attività per i lavoratori in ambito giovanile

Oltre a saper gestire la relazione nella vita quotidiana, se lavorate con i giovani, potete utilizzare le seguenti attività per agevolare le scuole, le ONG o le organizzazioni giovanili.

Dog, Rice, Chicken

Un gioco che mette in moto la materia grigia con il pensiero laterale e la pianificazione - cane, riso, pollo incoraggia la risoluzione creativa dei problemi all'interno di una squadra. A uno dei membri del gruppo viene assegnato il ruolo di contadino e il resto della squadra agisce come abitanti del villaggio. Il contadino deve tornare a casa con i suoi 3 acquisti (cane, riso e pollo) attraversando un fiume con una barca. Può portare con sé solo un oggetto sulla barca. Non può lasciare il cane da solo con il pollo perché il cane mangerebbe il pollo e non può lasciare il pollo da solo con il sacchetto di riso perché il pollo mangerebbe il sacchetto di riso. Come fa a riportare a casa tutti e tre i suoi acquisti in modo sicuro?



Blind Drawing

Un'attività di squadra che incoraggia la comunicazione, in particolare l'ascolto: il disegno alla cieca è ingannevolmente semplice ma efficace.

Il gioco prevede che 2 giocatori si siedano schiena contro schiena e che a un membro della squadra venga data l'immagine di un oggetto o di una parola. Senza specificare direttamente di che cosa si tratta, la persona deve descrivere l'immagine senza usare parole che rivelino chiaramente l'immagine.



Se si tratta di un "fiore", la persona può descriverlo come cuori messi insieme (per formare i petali del fiore), una corda che tiene i cuori (stelo), pioggia/gocce d'acqua (foglie) e così via. La persona con carta e penna disegna l'oggetto in base alla descrizione verbale e alla propria interpretazione. Il risultato finale è divertente da vedere e indica se i due membri sono in grado di comunicare, immaginare e innovare in modo efficace in compagnia l'uno dell'altro.

The Mine Field / Watch your step

Scegliete un'area aperta, come un parcheggio o un parco, per svolgere questa attività. Preparare un'area delimitata con del nastro adesivo e segnare un punto di inizio e un punto di fine. Posizionate diversi oggetti/giocattoli portatili e fogli di carta in modo casuale a distanze specifiche nell'area contrassegnata. Dividete il gruppo in squadre di 2 o 4 persone e bendate uno dei membri.

Gli altri membri del gruppo si posizionano al di fuori dell'area delimitata e istruiscono verbalmente il compagno di squadra bendato a navigare attraverso lo spazio, raccogliendo i giocattoli ed evitando di calpestare i fogli di carta (mine) o di uscire dall'area delimitata. Questo gioco dura circa 15-30 minuti ed è fantastico per trasmettere l'apprendimento della fiducia, dell'ascolto attivo e della comunicazione. Per renderlo più difficile, create percorsi specifici che i membri della squadra bendata devono percorrere o consentite solo l'uso di determinate parole/indizi per la guida.

Attività a casa

Per riconoscere e gestire al meglio i diversi tipi di relazioni, consigliamo le seguenti attività.



7 giorni in un diario

Conoscete i vostri sentimenti diventando più consapevoli e scrivetele in un diario con parole il più possibile descrittive per almeno 7 giorni. Parlate con i vostri familiari o con una persona di fiducia e riflettete con loro sui vari risultati ottenuti durante la riflessione.

3.4. Sessione di autovalutazione

1. Domanda aperta: Qual è l'area/abilità relativa alla gestione delle relazioni che vuoi migliorare maggiormente?
2. Una relazione è un' _____ tra due o più persone. (interazione) suggerimento*-
Intera...
3. Quale NON è un elemento chiave di una buona relazione? (multichoice)
 - Mostrare reciprocamente rabbia
 - Onestà reciproca
 - Rispetto reciproco
 - Fiducia reciproca
 - Affetto reciproco

3.5. Riferimenti e risorse aggiuntive

- <https://deegeays.wordpress.com/joint-desk-research/>
- Inspiration for the games helping to master relationship management - <https://blog.sage.hr/top-50-team-building-games-employees-love-play/>



MODULO 4: COMUNICAZIONE NON VIOLENTA (NVC)



obiettivi del modulo

- Spiegazione di cosa sia la comunicazione non violenta (NVC) e perché sia importante.
- Imparare a conoscere le componenti di come praticare la comunicazione non violenta.
- Conoscere come utilizzare la comunicazione non violenta nella vita quotidiana.

4.1. Cos'è la comunicazione non violenta?

La Comunicazione Nonviolenta (NVC) è stata descritta come un linguaggio di compassione, come uno strumento di cambiamento sociale positivo e come una pratica spirituale. La NVC vi fornisce gli strumenti e la consapevolezza per capire cosa vi scatena, per assumervi la responsabilità delle vostre reazioni e per approfondire la connessione con voi stessi e con gli altri, trasformando così le vostre risposte abituali alla vita. In definitiva, comporta un cambiamento radicale nel modo di pensare alla vita e al suo significato.

4.2. Passi per praticare una comunicazione non violenta

Le quattro fasi della Comunicazione Nonviolenta (note anche come quattro componenti) aiutano a usare consapevolmente le parole per esprimere chiaramente ciò che si vuole. L'utilizzo dei quattro passi aumenta la possibilità di stabilire un contatto e una comprensione reciproca. Esse evidenziano quattro diversi momenti in cui è bene stare all'erta, poiché è facile abbandonare il linguaggio della NVC per un linguaggio che vi esclude dalla connessione. Ricordate che le parole che usate fanno una grande differenza e che, allo stesso tempo, la NVC serve soprattutto a entrare in contatto con un'altra persona o con voi stessi. Non si tratta di parole. A volte le parole non servono affatto, perché il linguaggio del corpo può trasmettere un messaggio in molti modi. Inoltre, le parole possono essere corrette e in linea con il concetto di NVC, ma se dietro di esse non c'è l'intenzione di entrare in contatto, non "funzioneranno".

Gli altri capiranno facilmente l'insincerità o la mancanza di integrità, e potreste rimanere sorpresi dal fatto che avete fatto tutto correttamente e i risultati non sono quelli che volevate.

I quattro passi per una NVC sono: OSSERVAZIONE, SENTIMENTI, BISOGNI, RICHIESTE

a) Osservazioni

- Cos'è successo??
- Nello specifico, cosa è stato fatto o detto?

Nella prima fase, distinguate le osservazioni/fatti dalle interpretazioni e dai giudizi. Descrivete ciò che è accaduto (cosa ha fatto o detto qualcuno) o ciò che vi state raccontando su ciò che è successo. Parlate di ciò che una telecamera registrerebbe, non del significato che date a una situazione o a delle parole. Le telecamere non sono in grado di sapere se qualcosa è bello o brutto. Sa cosa c'è nel luogo che voi valutate come bello o brutto, ad esempio: in questa stanza ci sono fiori, due poltrone e tre quadri alle pareti. Quando condividete le osservazioni, evitate parole come: spesso, raramente, mai, sempre, ecc.

Lo scopo di dare un nome alle osservazioni è quello di creare un terreno comune. Se riuscite ad attenervi alle osservazioni pure, avrete più probabilità di entrare in contatto con un'altra persona senza invitarla a difendersi o a scappare. Quando si parla delle proprie interpretazioni e giudizi, l'altra persona potrebbe facilmente sentirsi biasimata e criticata, e questo è ciò che vogliamo evitare.

Non è sempre necessario essere d'accordo su tutto quello che è successo, ma cercate di trovare i "fatti" fondamentali che vi hanno colpito/scosso in qualche modo.

Esempi:

E1. Trovare un programma per il weekend

- **Osservazione** (oggettiva): “Ho suggerito di passare questo weekend a Praga e tu hai detto che preferiresti stare a casa.”
- **Interpretazione/giudizio** (soggettivo): “Ogni volta che ho un'idea, tu la critichi e non vuoi appoggiarla.”

E2. Dalle intenzioni alle (reali?) azioni

- **Osservazione** (oggettiva): “Hai detto che saresti andato a buttare la spazzatura ieri sera e non l'hai ancora fatto.”
- **Interpretazione/giudizio** (soggettivo): “Sei completamente inaffidabile, non mantieni mai la parola!”

b) Sentimenti

- Cosa provi? Cosa prova l'altra persona?

Nella seconda fase, date un nome alle sensazioni che appaiono in voi, nel vostro corpo, in relazione alla situazione descritta. È successo qualcosa e state iniziando a provare qualcosa.

Il motivo per cui sentite proprio questo e non qualcos'altro deriva dai vostri bisogni non soddisfatti (o soddisfatti) (per saperne di più sui bisogni si veda il prossimo passo). Lo scopo di dare un nome ai sentimenti è quello di entrare in contatto con i bisogni che ne sono alla base.

La caratteristica dei sentimenti è che danno un nome a come si sta, alle emozioni che si provano. Quando condividete i vostri sentimenti, è importante non confonderli con ciò che pensate che gli altri vi stiano facendo o con ciò che pensate di voi stessi. Nel linguaggio della NVC, le parole che esprimono i sentimenti si distinguono dalle parole e dalle frasi che contengono l'interpretazione del comportamento altrui e la descrizione dei nostri pensieri. Capita che le persone inizino la frase con "Mi sento..." e poi condividano i loro pensieri o giudizi invece dei sentimenti.

Esempi:

- **Interpretazioni/pensieri e cosiddetti "false feelings":** "Mi sembra che non ti importi per niente di me", "Mi sento umiliato", "Mi sembra che pensi che io sia stupido", "Mi sento inutile".
- **Sentimenti:** "Mi sento frustrato e solo", "Mi sento euforico", "Sono irritato".

c) Bisogni

- Quali bisogni (tuoi o di qualcun altro) vengono soddisfatti o meno?
- Cos'è importante? A cosa do valore?

La Comunicazione Nonviolenta si concentra molto sui bisogni. Essi sono al centro del vostro interesse e possono essere descritti come una forza vitale o un'energia interiore che vi "guida". Volete stabilire un contatto con loro quando entrate in empatia con gli altri e con voi stessi.

I bisogni sono la fonte di ciò che provate. Quando i vostri bisogni sono soddisfatti, provate sentimenti che vi piacciono. Quando i vostri bisogni non sono soddisfatti, i vostri sentimenti possono guidarvi verso azioni che si spera abbiano il potenziale per soddisfarli.

In questa fase, ciò che può essere sbagliato è confondere i bisogni con le strategie. È bene distinguere i bisogni dalle strategie che si scelgono per soddisfare un particolare bisogno, perché a livello di strategia è facile innescare un conflitto, cosa quasi impossibile a livello di bisogni.

Come distinguere gli uni dagli altri? I bisogni sono universali, tutti hanno gli stessi, indipendentemente dall'età, dalla cultura o dal sesso. Le strategie, invece, sono più specifiche e portano con sé le informazioni: "cosa, chi, quando o dove".

Esempi:

- **Bisogno:** creatività
- **Strategie per soddisfare il bisogno di creatività:** dipingere un quadro, cucinare la cena usando verdure comprate a caso, ideare nuovi esercizi per il laboratorio.
- **Bisogno:** autenticità

- **Strategie per soddisfare il bisogno di autenticità:** ballare in modo sfrenato, dire all'altro ciò che non mi piace invece di far finta che tutto vada bene, abbandonare le riunioni che non mi servono.

Ricordate che un bisogno può essere soddisfatto attraverso un milione di strategie diverse, ma anche che una strategia può soddisfare molti bisogni diversi, per cui quando qualcuno fa qualcosa, vale la pena di chiedersi quali siano le motivazioni di questa attività e quali bisogni ci siano dietro questa attività. In questo modo la comprensione aumenta.

d) Richieste

- C'è qualcosa che vorreste chiedere a qualcuno?
- Forse volete chiederlo a voi stessi?

Lo scopo del quarto passo è quello di chiarire in che modo si desidera che i propri bisogni vengano soddisfatti. Chiedete agli altri di fare qualcosa, invece di sperare che lo trovino da soli, e in questo modo aumentate la possibilità che i vostri bisogni vengano soddisfatti. Potete chiedere agli altri, ma anche a voi stessi.

In questa fase, ricordate che si tratta di una richiesta, non di una domanda. Come riconoscere la differenza? Verificate come reagite quando qualcuno vi dice "no" alla vostra richiesta. Se vi arrabbiate, vi offendete, iniziate a lamentarvi o a giudicare, significa che probabilmente si trattava di una richiesta, non di un'esigenza.



Vale la pena di esprimere le richieste in modo chiaro e concreto (cosa, chi, dove e quando). È importante che la richiesta sia fattibile e che dica ciò che si vuole, non ciò che non si vuole.

Esempi:

- Una richiesta vaga: “Puoi rispettarci di più?”
- Una richiesta che dica ciò che non vuoi: “Puoi smettere di camminare attorno al tavolo?”
- Una richiesta quasi impossibile da soddisfare: “Ti piacerebbe portarmi ogni giorno la colazione a letto?”
- **Una pretesa:** “Metti immediatamente questi piatti nella lavastoviglie o ti pentirai di non averlo fatto.”

Richieste chiare e specifiche:

- “Puoi guardare me quando parliamo della nostra relazione, per favore?”
- “Potresti dirmi se hai capito ciò che ti ho detto?”
- “Possiamo concordare ora che, quando vorrai che tenga i tuoi bambini, me lo chiederai almeno due giorni prima?”



4.3. Esercizi

Esercizio 1: Abituamoci a fare osservazioni (NON giudizi)

La tua idea di tenere un serpente come animale da compagnia è un'idea orribile.



Example: Non mi sento al sicuro con un serpente nella nostra stanza perché non so molto dei serpenti come animali domestici.

Your idea:

Il mio compagno di stanza è un idiota.



Example: Il mio compagno di stanza ha mangiato tutto il mio cibo senza chiedermelo, e non ha pulito il lavandino.

Your idea:

Le persone con tatuaggi sono dei poco di buono.



Your idea:

Gli arabi sono terroristi.



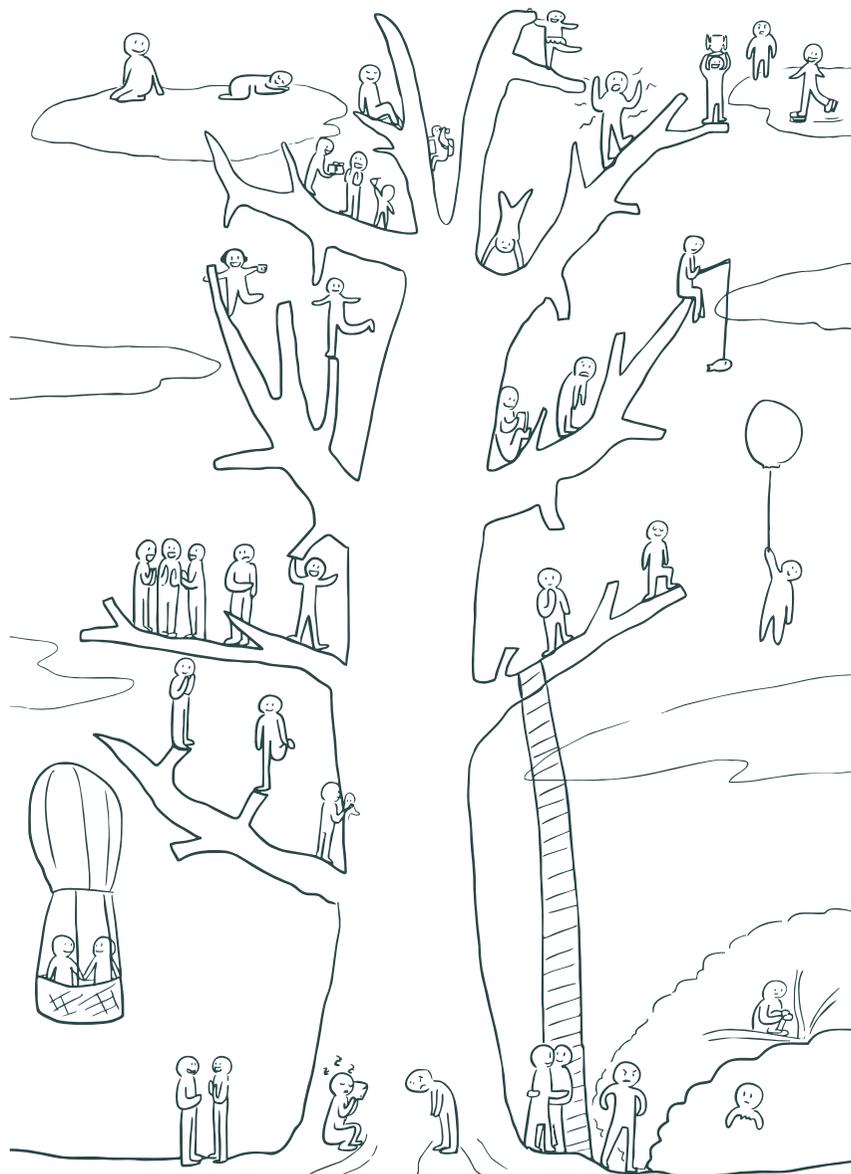
Your idea:

Mio fratello è la persona più fastidiosa del mondo.

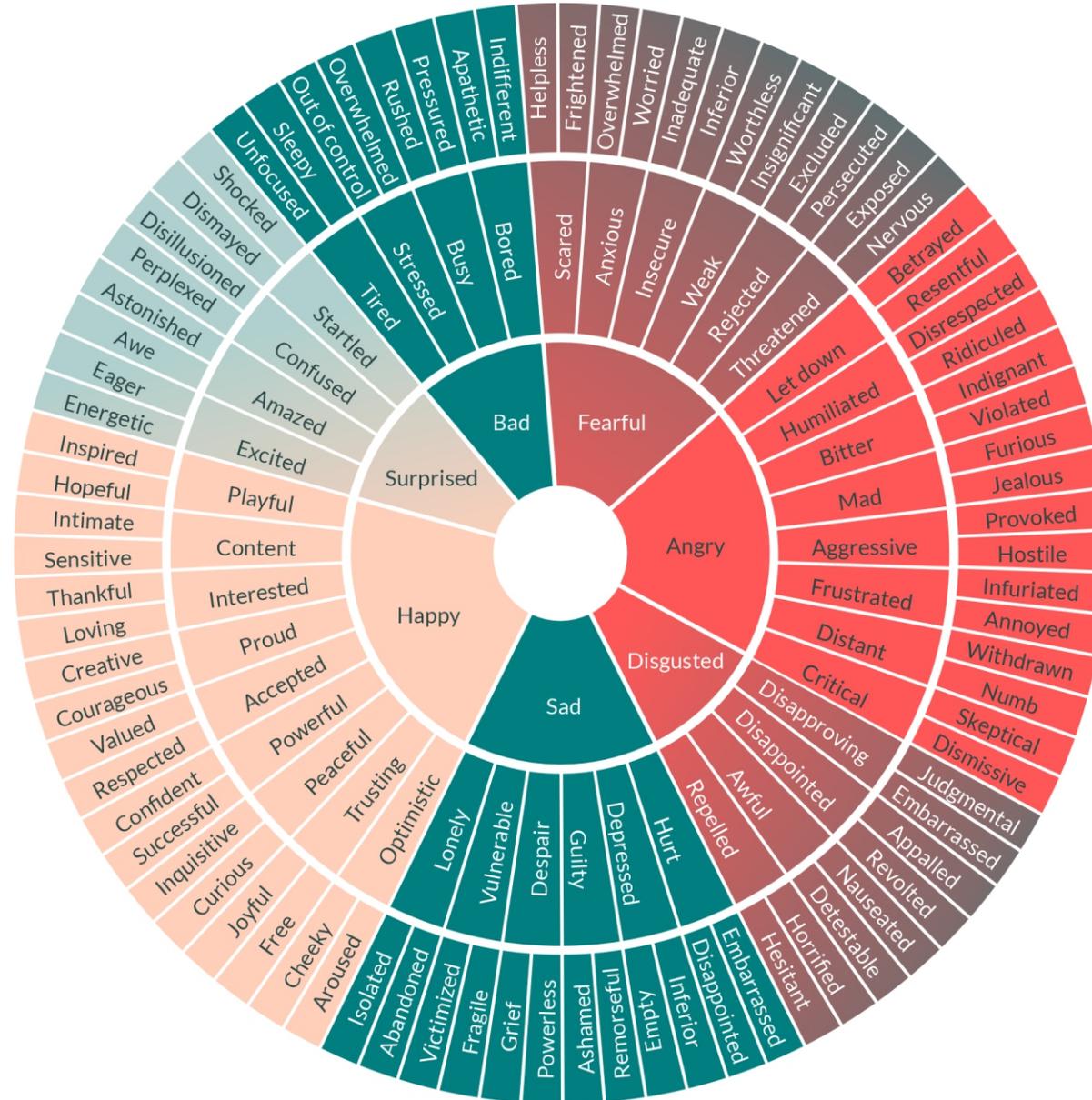


Your idea:

Esercizio 2: identificate i vostri sentimenti e colorate la persona che li rappresenta nell'immagine sottostante. Per questo potete anche utilizzare la ruota dei sentimenti che trovate qui sotto.



La ruota dei sentimenti



Esercizio 3: Proviamo a fare richieste chiare (NON imposizioni)

Vague or Negative Requests		Specific, Positive Action Requests
Smettila di rendermi la vita impossibile!	>	
Smettila immediatamente di comportarti da bambino.	>	
...	>	

*Le note vengono visualizzate dopo che le risposte sono state compilate: Una richiesta di azione specifica e positiva spesso viene fatta con l'intento di connettersi, non di ottenere il rispetto delle regole.

Esercizio 4: Street experiments

Chiedete a 3 persone che incontrate per strada di provare questo esercizio: Pensate a qualcuno che ha fatto qualcosa che vi ha reso frustrati/arrabbiati di recente.

Provate ad applicare questo modo di comunicare alla persona in questione per vedere come si sentirebbe dopo...

COMUNICARE COSA SENTI:

Quando io vedo/sento ___

Io mi sento ___

Perché ho bisogno ___

Saresti disponibile a ___?

Esercizio 5: "Mirror game"

Riconoscere i propri sentimenti e riflettere sui propri bisogni (ed essere consapevoli)
Per questo gioco sono necessari: uno specchio, un foglio di carta e un pennarello colorato.

Iniziate a guardarvi allo specchio e a disegnare ciò che provate osservando la vostra espressione. Poi, dopo aver trovato un angolo tranquillo dove sentirsi a proprio agio, chiedetevi quali sono i vostri bisogni oggi. E quali sono i bisogni che non sono stati soddisfatti?



4.4. Condivisione da parte degli operatori giovanili sull'uso della NVC (AUDIO online)

Lucia
from ITALY



Em(path)
4 you(th)

#1 Youth workers
sharing on NVC in use

#1



Sagar
from ITALY



Em(path)
4 you(th)

#2 Youth Worker
sharing on NVC in use

#2



Sebulime
from UGANDA



Em(path)
4 you(th)

#3 Youth Worker
sharing on NVC in use

#3



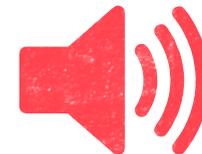
Saga
from FINLAND



Em(path)
4 you(th)

#4 Youth sharing on
NVC in use

#4



4.5. Sessione di autovalutazione

D

DESCRIBE

- What Happened?
- What did you do, see, hear, read etc?

I

INTERPRET

- What does the experience mean to you?
- What new insights or connections have you made from the experience?

E

EVALUATE

- What is your opinion of the experience? Why?
- How valuable was the experience?

P

PLAN

- How will you apply what you learned in your future course program, career, life etc?

4.6. Sessione di autovalutazione

- Marshall B. Rosenberg's book "Nonviolent Communication: A Language of Life"
- Nonviolent Communication Companion Workbook, 2nd Edition by Lucy Leu
- <https://positivepsychology.com/>
- [BayNVC.org](https://www.baynvc.org/)

MODULO 5: EI E DIALOGO INTERCULTURALE

obiettivi del modulo

- Individuare le differenze tra le emozioni nelle diverse culture.
- Esplorare il concetto di "iceberg culturale".
- Riconoscere come diverse dimensioni chiave relative alle credenze personali e ai comportamenti sociali siano diverse tra le varie culture.



5.1. Introduzione

Nei diversi ambienti e luoghi di lavoro globali di oggi, viaggiando per il mondo ed essendo cittadini globali, l'intelligenza culturale è un'abilità essenziale. Avere un livello più alto di intelligenza emotiva nel contesto interculturale significa essere a proprio agio con persone provenienti da contesti e culture diverse. L'intelligenza culturale vi aiuterà ad adattarvi con successo a contesti culturali sconosciuti; non si tratta solo di imparare nuove situazioni culturali, ma di creare "un nuovo quadro di riferimento per comprendere ciò che sperimenta e vede". L'intelligenza culturale consiste nell'essere abili e flessibili nella comprensione di una cultura, nell'imparare di più su di essa dalle interazioni continue con essa e nel rimodellare gradualmente il proprio pensiero per essere più comprensivi nei confronti di quella cultura e i propri comportamenti per essere più abili e appropriati quando si interagisce con altri appartenenti a quella cultura.

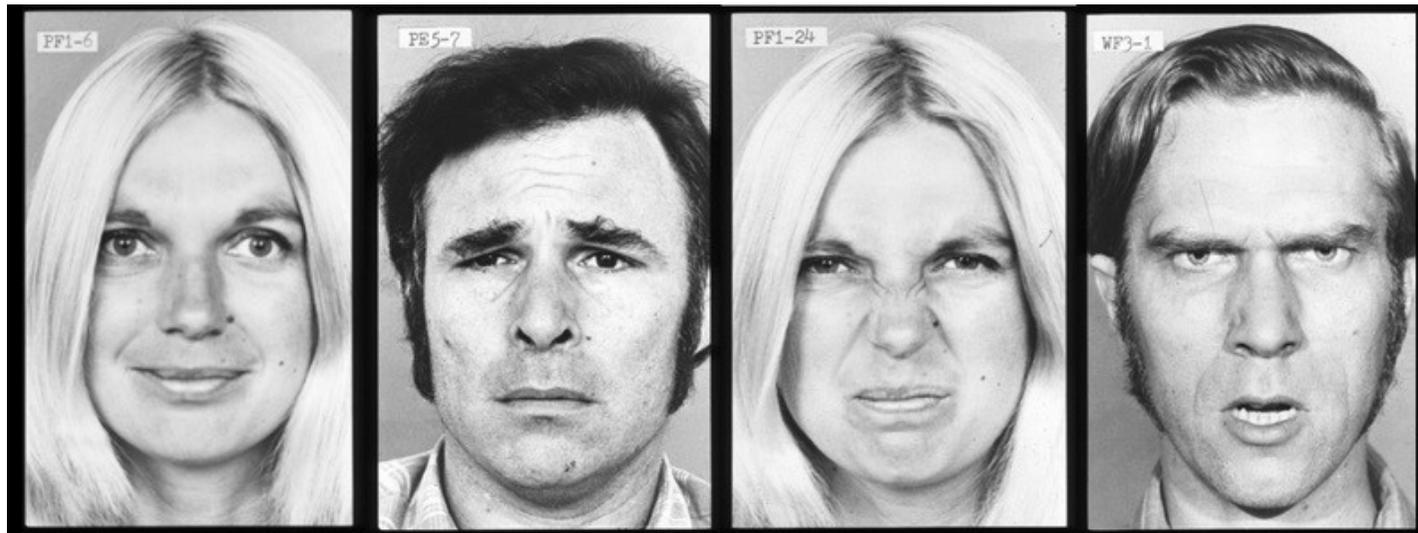


Photo credit - Paul Eckman Ph.D. / Paul Ekman Group, LLC.

5.2. EI e dialogo Interculturale: la teoria alla base

L'intelligenza culturale (CQ) è la capacità di riconoscere e adattarsi alle differenze culturali. Può dare la sicurezza di operare con successo in un'ampia gamma di contesti. La cultura non si riferisce solo alla nazionalità, all'etnia o alla religione. Le persone con un'elevata EI sanno cosa provano, perché lo provano e come i loro sentimenti possono influenzare gli altri. Non c'è quindi da stupirsi che per la maggior parte delle persone l'IE sia più importante dell'intelligenza (QI) per raggiungere il successo nella vita professionale e personale. Allo stesso tempo, nel mondo globalizzato in cui si viaggia, si lavora in team e ambienti multiculturali e si sposano persone di culture e Paesi diversi. Pertanto, è necessario non solo capire le emozioni degli altri, ma anche comprendere l'origine culturale delle loro emozioni, al fine di costruire un dialogo. La CQ vi aiuta a lavorare efficacemente con chi è diverso da voi.

Sia che lavoriate all'estero, sia che dirigiate un team culturalmente diverso a casa vostra, la CQ può impedirvi di commettere passi falsi culturali che possono causare turbamento e imbarazzo, o potenzialmente compromettere un progetto o un accordo. L'idea di CQ è uno strumento immensamente utile negli affari e nell'apprendimento. Aiuta a portare l'attenzione sulle differenze di pensiero e di comportamento dovute a fattori culturali. È noto che la pratica costante della CQ aumenta il successo delle prestazioni dei team multiculturali. I leader culturalmente intelligenti sono consapevoli di come la cultura contribuisca alla comunicazione e crei un apprendimento condiviso.

Ecco perché pensiamo che l'"intelligenza culturale" sia fondamentale oggi, soprattutto per te, caro operatore giovanile e per te, caro partecipante a Erasmus+.

Esiste un modo per identificare tre componenti chiave della CQ, chiamandole Testa, Corpo e Cuore:

La **testa** è la conoscenza e la comprensione della necessità di una buona CQ: Questa deriva, in parte, dall'osservazione e dalla ricerca. Ma occorrono anche strategie per raccogliere nuove informazioni e la capacità di usarle per riconoscere i concetti condivisi di una cultura. Questo vi permetterà di adattare il vostro processo decisionale e la vostra comunicazione.

Corpo significa tradurre le informazioni culturali in azioni visibili. Questi sono di solito i modi più chiari in cui il vostro CQ viene percepito dagli altri. Lo dimostrate nei gesti, nel linguaggio del corpo e nel modo in cui svolgete compiti culturalmente significativi.

Cuore, per avere un QC elevato bisogna essere sicuri di sé, non avere paura di commettere errori in buona fede e avere la fiducia necessaria per continuare a migliorare affrontando nuove situazioni culturali. Le persone con una QC elevata utilizzano tutti e tre questi elementi per monitorare e moderare le proprie azioni. Senza dare giudizi affrettati o cadere negli stereotipi, sono in grado di interpretare ciò che accade in qualsiasi contesto culturale e di regolare il proprio comportamento di conseguenza.

Quale di questi elementi usate di più?



Emozioni nelle diverse culture

Il sorriso nelle diverse culture

Gli accenti emotivi sono differenze nelle espressioni emotive che variano da una cultura all'altra. Per esempio, i cinesi Han salutano gli ospiti onorati con un sorriso, mentre le tribù degli indiani d'America salutano gli ospiti onorati con un pianto. Anche il sorriso è usato in modi culturalmente unici. I nordamericani sorridono per trasmettere cordialità e buona volontà e sorridono più dei nordeuropei, che riservano il sorriso all'effettiva felicità provata. In alcune culture asiatiche, il sorriso è usato per coprire il dolore emotivo o l'imbarazzo.

Distinzioni tra inclusi ed emarginati

È stato dimostrato che le differenze interculturali nell'espressione emotiva sono legate alle distinzioni tra gruppi sociali di appartenenza e alle dimensioni culturali dell'individualismo e del collettivismo. Le culture individualiste valorizzano l'autonomia e gli attributi unici di una persona. I membri delle culture individualiste condividono emozioni negative con i membri del proprio gruppo sociale, ma mostrano emozioni positive con gli altri non intimi. Gli Stati Uniti sono la nazione con il punteggio più alto per quanto riguarda l'individualismo, seguiti da altre nazioni anglosassoni e dell'Europa occidentale. Al contrario, due terzi della popolazione mondiale in Asia, Africa e Medio Oriente vivono in società collettiviste. Le culture collettiviste danno valore all'armonia sociale e all'appartenenza al gruppo. I membri delle culture collettiviste esprimono solo emozioni positive ai membri del gruppo, ma comunicano più facilmente emozioni negative ai membri del gruppo esterno.

Individualismo - Collettivismo / Giudizi sulle emozioni

Esistono anche differenze interculturali nei giudizi sulle emozioni. L'individualismo è associato a una migliore accuratezza del giudizio sulle emozioni. Questo può essere legato al fatto che l'individualismo è correlato positivamente con l'espressione emotiva. Poiché le emozioni sono espresse meno liberamente nelle culture collettiviste, gli individui di queste culture hanno un'esperienza limitata nel decodificare le espressioni emotive.

Esistono anche differenze internazionali nei giudizi sulle emozioni, nelle regole di visualizzazione e nelle espressioni emotive auto-riportate tra i vari sottogruppi etnici. Ad esempio, negli Stati Uniti gli afroamericani percepiscono la rabbia più intensamente degli asiatici e il disgusto più intensamente degli europei e degli asiatici.

Differenze di genere

Gli studi indicano differenze di genere anche nell'espressione emotiva. In generale, le donne mostrano una maggiore espressione emotiva, anche se le differenze di genere nell'espressione emotiva sono minori in Asia rispetto alle culture occidentali. Nell'America maschile, le differenze di genere sono grandi per l'espressione della gioia e della tristezza, ma minori per l'espressione della rabbia.

5.3. ICEBERG CULTURALE

Nel 1976, Hall sviluppò l'analogia tra iceberg e cultura. Se la cultura di una società fosse l'iceberg, ragionava Hall, ci sono alcuni aspetti visibili, sopra l'acqua, ma c'è una porzione più grande nascosta sotto la superficie. Quando vediamo un iceberg, la parte visibile sopra l'acqua è, in realtà, solo un piccolo pezzo di un insieme molto più grande. Allo stesso modo, spesso si pensa alla cultura come alle numerose caratteristiche osservabili di un gruppo che possiamo *vedere* con i nostri occhi, che si tratti di cibo, danze, musica, arti o rituali di saluto. La realtà, tuttavia, è che queste sono solo una manifestazione esterna delle componenti più profonde e più ampie della cultura: le idee complesse e le preferenze e priorità profondamente radicate note come atteggiamenti e valori.

Sotto la "linea di galleggiamento" si trovano i valori fondamentali di una cultura. Si tratta principalmente di idee apprese su ciò che è buono, giusto, desiderabile e accettabile, nonché su ciò che è cattivo, sbagliato, indesiderabile e inaccettabile. In molti casi, gruppi culturali diversi condividono valori fondamentali simili (come "onestà", "rispetto" o "famiglia"), ma spesso vengono interpretati in modo diverso nelle varie situazioni e incorporati in modi unici in atteggiamenti specifici che applichiamo nelle situazioni quotidiane. In definitiva, queste forze interne diventano visibili all'osservatore casuale sotto forma di comportamenti osservabili, come le parole che usiamo, il modo in cui agiamo, le leggi che promulghiamo e i modi in cui comunichiamo tra di noi. È anche importante notare che i valori fondamentali di una cultura non cambiano rapidamente o facilmente. Vengono trasmessi di generazione in generazione da numerose istituzioni che ci circondano. Queste istituzioni di influenza sono forze potenti che ci guidano e ci insegnano.

SURFACE CULTURE

- Food
- Language
- Flags
- Festivals

- Fashion
- Holidays
- Music
- Performance

- Dance
- Arts & crafts
- Literature
- Games



Communication styles & rules

- facial expressions
- gestures
- eye contact
- personal space
- touching
- body language
- tone of voice
- display of emotion
- conversational pattern in different social situations

Notions of

- courtesy & manners
- friendship
- leadership
- cleanliness
- modesty
- beauty

Concepts of

- self
- time
- past & future
- roles related to age, sex, class, family etc.
- fairness
- justice

Attitudes towards

- elders
- adolescents
- dependents
- rule
- expectations
- work
- authority
- cooperation vs. competition
- animals
- age
- sin
- death

Approaches to

- religion
- courtship
- marriage
- raising children
- decision making
- problem solving

DEEP CULTURE

Domande per la riflessione:

1. Potete elencare tutti gli aspetti culturali profondi che si trovano sotto il livello dell'acqua riguardo la vostra cultura?
2. Cosa pensate che l'iceberg culturale abbia a che fare con EI e CQ?
3. Quanto siete lontani sotto il pelo dell'acqua rispetto alle altre culture?
4. Pensate che, quando viaggiate, riusciate a scendere sotto la superficie dell'iceberg culturale?
5. In che modo l'idea dell'iceberg culturale può aiutare il vostro quoziente culturale (livello CQ)?

5.4. Le Dimensioni Culturali di Hofstede

Lo psicologo sociale olandese Geert Hofstede ha sviluppato una teoria che è un quadro di riferimento utilizzato per comprendere le differenze culturali tra i vari Paesi. Ciò significa che quando una persona appartiene a una cultura con determinati modelli di comportamento, ciò può influenzare i suoi valori, le sue emozioni o le sue risposte emotive a questo o a quello. Le sei dimensioni chiave iniziali di Hofstede comprendono la distanza di potere, l'evitamento dell'incertezza, l'individualismo-collettivismo, la mascolinità-femminilità e l'orientamento a breve e a lungo termine.

Hofstede ha sviluppato questo modello culturale principalmente sulla base delle differenze nei valori e nelle convinzioni riguardanti il lavoro e gli obiettivi di vita. Questo modello è particolarmente utile perché fornisce informazioni importanti sulle differenze tra i Paesi e su come gestire tali differenze.

Queste informazioni possono aiutarvi a orientarvi meglio nelle diverse culture, sapendo quali sono i loro valori fondamentali: individualismo o collettivismo, maschile o femminile, prospettiva temporale e così via. Dove si colloca la vostra cultura in questa scala?



Cultural dimension	Definition	Examples
Power distance	<p>Power distance is the extent to which the less powerful members of institutions and organizations within a country expect and accept that power is distributed unequally.</p>	<p>Low: U.S. and Canada</p> <p>High: Japan and Singapore</p>
Individualism and collectivism	<p>Individualism describes cultures in which the ties between individuals are loose.</p> <p>Collectivism describes cultures in which people are integrated into strong, cohesive groups that protect individuals in exchange for unquestioning loyalty.</p>	<p>Individualistic: U.S., Australia, and Great Britain</p> <p>Collectivistic: Singapore, Hong Kong, and Mexico</p>
Masculinity-femininity	<p>Masculinity pertains to cultures in which social gender roles are clearly distinct.</p> <p>Femininity describes cultures in which social gender roles overlap.</p>	<p>Masculinity: Japan, Austria, and Italy</p> <p>Femininity: Sweden, Norway, and Netherlands</p>
Uncertainty avoidance (UAI)	<p>Uncertainty avoidance is the extent to which the members of a culture feel threatened by uncertain or unknown situations.</p>	<p>Low: Singapore, Jamaica, and Denmark</p> <p>High: Greece, Portugal, and Japan</p>
Confucian dynamism	<p>Confucian dynamism denotes the time orientation of a culture, defined as a continuum with long-term and short-term orientations as its two poles.</p>	<p>Long-term: China and Japan</p> <p>Short-term: U.S. and Canada</p>

Domande per la riflessione:

- Dove pensate che sia la vostra cultura secondo le dimensioni culturali? È individualista o collettivista? Provate a vedere dove si colloca il vostro Paese in base a tutti questi indicatori.
- Provate a immaginare due Paesi "culturalmente completamente diversi", secondo voi. Provate a confrontarli in base agli indicatori di Hofstede. Quali sono gli indicatori che li separano maggiormente?
- Pensate che anche gli individui possano essere classificati in base a questi indicatori?
- Provate a pensare a esempi di culture maschili e femminili. Quali potrebbero essere le caratteristiche più importanti di una cultura femminile? E di quella maschile? Pensate che possano cambiare in qualche modo con la globalizzazione e l'accesso ai processi globali?



HOFSTEDE'S CULTURAL DIMENSIONS

Power Distance Index

Extend of Power In Society



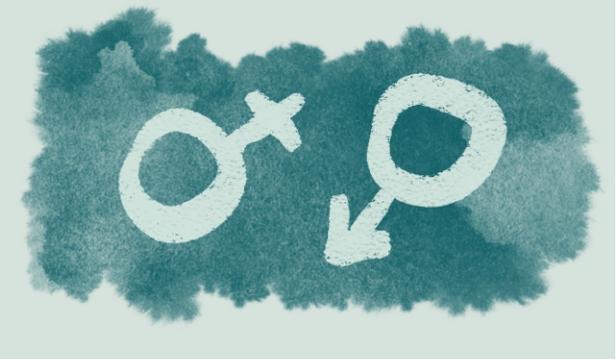
Individualism-Collectivism

Work Alone or Group



Masculinity-Femininity

Achievement Vs Nurturing



Uncertainty Avoidance

Comfortability in Uncertainty



Long Term Orientation

Pragmatic Vs Normative



Indulgence-Restrain

Enjoying Vs Controlling Life



5.5. Esercizi pratici

Quiz: Scopri il tuo livello di Intelligenza Culturale!

La Terra è piena di persone con culture diverse e, per sopravvivere in un ambiente esigente, è necessario assicurarsi di comprendere le culture degli altri e di sapersi presentare in modo appropriato. Questo semplice e veloce quiz vi aiuterà a indicare il vostro attuale punteggio CQ. Provate e condividete il vostro punteggio.

Risultati

Esperto: siete attenti a come interpretate le differenze culturali e fiduciosi nella vostra capacità di adattarvi a nuove situazioni culturali.

Generalista: Conoscete un po' come la cultura influisce sulla vostra comunicazione, ma potreste temere di commettere un "errore" nelle interazioni interculturali. Sfidate voi stessi a comunicare e a fare amicizia durante un home stay.

Principiante: Ritenete di aver bisogno di una maggiore preparazione per lavorare o parlare con persone di altre culture. Viaggiare con un gruppo organizzato è il modo perfetto per iniziare.

1. Sono a mio agio nell'interagire e socializzare con persone di culture differenti.

- A. Molto d'accordo
- B. D'accordo
- C. Nessuna opinione
- D. In disaccordo

2. Trovo che le interazioni fra culture siano gratificanti.

- A. Molto d'accordo
- B. D'accordo
- C. Nessuna opinione
- D. In disaccordo

3. Conosco movimenti non verbali, gesti, posture e espressioni facciali di altre culture.

- A. Molto d'accordo
- B. D'accordo
- C. Nessuna opinione
- D. In disaccordo

4. Credo che entrare in contatto col mondo possa aiutarmi ad entrare nell'università che ho scelto.

- A. Molto d'accordo
- B. D'accordo
- C. Nessuna opinione
- D. In disaccordo

5. Voglio viaggiare in più posti possibile, in tutto il mondo.

- A. Molto d'accordo
- B. D'accordo
- C. Nessuna opinione
- D. In disaccordo

6. Mi impegno per avere un impatto positivo per gli altri, al di fuori della mia comunità di riferimento.

- A. Molto d'accordo
- B. D'accordo
- C. Nessuna opinione
- D. In disaccordo

7. Sono paziente e rispettoso quando comunico con qualcuno di un'altra cultura.

- A. Molto d'accordo
- B. D'accordo
- C. Nessuna opinione
- D. In disaccordo

8. Prima di prendere per buona una nuova credenza su un'altra cultura, faccio domande e osservazioni per capire se è accurata.

- A. Molto d'accordo
- B. D'accordo
- C. Nessuna opinione
- D. In disaccordo

Dove hai viaggiato?

- A. Non sono mai stato fuori dal mio paese.
- B. Ho visitato 1-2 altri paesi.
- C. Ho visitato 3 o più altri paesi.

Quante lingue parli?

- A. Solo la mia lingua madre
- B. La mia lingua madre + un'altra lingua
- C. La mia lingua madre + 2 o più altre lingue

Risultati:

7-8 A + 3 o più altri paesi + La mia lingua madre + 2 o più altre lingue / **Esperto**

4-6 A + Ho visitato 1-2 altri paesi + La mia lingua madre + un'altra lingua / **Generalista**

1-3 A + Non sono mai stato fuori dal mio paese + La mia lingua madre / **Principiante** -
You feel you would need more preparation to successfully work or talk with people from other cultures. Traveling with an organized group is the perfect way to get your feet wet.

Riconoscere risposte inefficaci alle differenze culturali

Leggere attentamente le seguenti categorizzazioni.

Missionaries mostrano un atteggiamento di negazione. Semplicemente non riescono a concepire che altri possano operare con successo con un sistema di valori completamente diverso, o che altri modi di fare le cose abbiano un valore e una logica. Quando i missionari vedono persone che fanno le cose in modo diverso, non vedono l'influenza della cultura. Al contrario, esprimono giudizi rapidi sulle persone interessate o si basano su stereotipi obsoleti e prescrittivi. Questi giudizi, basati sulla concezione che i missionari hanno di come le cose "dovrebbero" essere, spesso classificano le altre persone come arretrate, non sofisticate o non istruite. Il missionario vede il proprio ruolo come quello di educare gli altri al modo "giusto" di fare le cose.

Expats mostrano difesa. Riconoscono che esistono effettivamente altri modi di fare le cose, ma in generale li giudicano nettamente inferiori ai "nostri modi di fare" a casa. Riconoscono l'esistenza di un'altra serie di valori e comportamenti, ma continuano a fare attribuzioni o interpretazioni errate a partire dalla propria percezione etnocentrica, spesso con giudizi negativi annessi. Nel mondo degli espatriati, lo spazio per le sfumature di grigio è limitato e l'empatia con le altre culture è scarsa. Gli espatriati spesso mantengono al minimo i contatti con persone di altre culture.

Neo-nativi anche loro si difendono. Tuttavia, in una reazione opposta a quella degli expat, iniziano a dare per scontato che tutto ciò che riguarda la nuova cultura sia buono e niente di cattivo. A volte vedono la nuova cultura come più spirituale o in qualche modo mal definito "migliore" della propria.

Possono persino stereotipare o deridere il proprio background culturale come inferiore. Per i neo-nativi quasi tutto è bianco o nero e hanno poco tempo per i loro connazionali. I neo-nativi vedono come proprio ruolo quello di diventare esperti nella loro nuova cultura, di diventare "più francesi dei francesi".

Abitanti del mondo mostrano minimizzazione. Ammettono un numero minimo di differenze tra le culture, ma solo a livello comportamentale superficiale. Ritengono che "sotto sotto, tutti sono uguali" e sono indifferenti all'idea di differenze più profonde in termini di presupposti e valori. Credono che ciò che funziona qui funzionerà, magari con qualche semplice modifica superficiale, anche altrove. Nel loro mondo, le differenze sono messe da parte o ignorate. Al contrario, considerano il loro ruolo quello di individuare le somiglianze. Possono persino denigrare coloro che cercano di riconoscere le variazioni culturali come bigotti o prevenuti.

Leggete ora ciascuna delle citazioni che seguono, tutte adattate da citazioni di persone che hanno partecipato a eventi di apprendimento o di consulenza interculturale. Decidete quale delle categorizzazioni di cui sopra (se ce n'è una) è applicabile a ciascuna di esse.

A. "Da quando sono venuto a vivere in Thailandia mi sono reso conto di quanto sia superficiale e priva di significato la vita in Europa. Lo stress e l'ansia che tutti subiscono... e per cosa? Non tornerò mai indietro". (Medico irlandese in missione in Thailandia)

B. "Non riesco a credere a quanto siano pigri gli inglesi. Non motivati, non entusiasti e disinteressati. Ora non ne assumo affatto, punto e basta. Nell'ufficio di Londra lavorano solo australiani o neozelandesi". (Manager statunitense della filiale londinese di uno studio di architettura con sede a New York)

C. "Non so dirvi quante cose stupide si dicano sugli affari in Cina, tutte queste sciocchezze sul Guanxi. * È solo spazzatura. I cinesi sono uguali a tutti gli altri. Se avete il giusto modello di business, la giusta tecnologia e incentivate adeguatamente il vostro personale, avrete successo negli affari. Punto e basta". (Amministratore delegato scozzese di un esportatore di prodotti manifatturieri) *Sistema di reti e favori reciproci che si dice sia alla base delle relazioni commerciali in Cina.

D. " Lavorando per un'azienda che si occupa di musica, i nostri collaboratori sono più o meno gli stessi in tutto il mondo. Infatti, quando assumiamo persone cerchiamo lo stesso tipo di persone. Di conseguenza, le differenze culturali non entrano nell'equazione". (Responsabile francese delle risorse umane)

E. "Anche se i polacchi più anziani sono difficili da trattare, i più giovani che assumiamo hanno un'idea altrettanto chiara dell'importanza di rispettare le scadenze e di fare le cose in tempo come gli americani". (Direttore di produzione americano in un'azienda polacca di componenti per auto)

F. "In questa organizzazione abbiamo davvero una forte fiducia in noi stessi, la consapevolezza di essere davvero unici e diversi, che la provenienza individuale è irrilevante. Abbandoniamo la nostra nazionalità e diventiamo "uno di noi"". (Dipendente brasiliano di un'organizzazione benefica mondiale)

G. "In questo Paese non c'è quasi nulla che funzioni correttamente. So che è sbagliato, ma non posso fare a meno di confrontare tutto qui con la situazione a casa mia. Mi frustra perché le persone stesse non sembrano capire quanto le cose potrebbero essere migliori se si impegnassero". (Operatore volontario dell'Europa occidentale in Africa)



Abbinare lo stereotipo alla cultura che lo contiene.

Lo stereotipo consiste nel ritenere che tutti i membri di un particolare gruppo corrispondano alle caratteristiche dell'individuo che si è visto. Ma cosa devono sapere di noi? Preparate un briefing per una persona che sta per trascorrere un periodo di tempo nel vostro Paese. Utilizzate la tabella sottostante come guida per i contenuti.

Background

- Geografia e topografia
- Storia e sistema economico
- Business e commercio
- Strutture politiche
- Media e Broadcasting
- Lingua/e

Società

- Situazione politica attuale
- Sistema giuridico
- Influenze religiose
- Differenze regionali
- Vita sociale e comunitaria
- Minoranze etniche
- Questioni di genere

- Sistema educativo
- Eroi e miti
- Sovrapposizione vita privata/lavoro

Usi e costumi

- Stili di comunicazione
- Saluti e gesti
- Livelli di formalità
- Festività e feste
- Tabù
- Regali

Vita quotidiana

- Shopping
- Intrattenimento
- Cibo e ristorazione

- Come muoversi
- Il clima
- Assistenza sanitaria
- Settore Abitativo
- Sicurezza

Business Etiquette

- Relazioni d'affari
- Approccio al lavoro
- Approcci alla leadership e ai team
- Stili di gestione
- Riunioni e discussioni formali e informali
- Negoziazioni e presentazioni

5.6. Casi studio

Pensate a una situazione in cui avete sperimentato differenze nell'espressione delle emozioni tra culture diverse. Dopo averci pensato da soli, potete ascoltare le esperienze di alcune persone provenienti da contesti diversi.

Nepal - Ingroup outgroup distinctions

Nepal - Contatto fisico

Nepal - Cordialità vs. stress

Vietnam - Scuse

Hungary - Gestione di prossimità e distanza fisica

Uganda - Felicità

North Macedonia - Stile di Management



5.7. Domande per un'auto-riflessione

1. Perché pensate che l'IE sia importante per il dialogo interculturale?
2. Vi è mai capitato di dover usare l'IE durante un viaggio? In quali circostanze?
3. Quale pensate possa essere la differenza tra EI e CQ? Che cosa hanno in comune?
4. Pensate alle emozioni che vengono espresse (o non espresse) in modo diverso nelle varie culture.
5. Pensate che alcune culture siano più "emotivamente intelligenti" di altre?
6. In che modo CQ può essere d'aiuto quando si realizzano progetti Erasmus+?
7. Quale può essere, secondo voi, il modo migliore per praticare la CQ?
8. Siete d'accordo con la teoria di Geert Hofstede secondo cui tutte le culture possono essere classificate in base ai cinque indicatori principali? Secondo voi, qual è la posizione del vostro Paese in questa scala?

5.8. Sintesi

In questo modulo vi abbiamo offerto alcuni spunti teorici su cosa sia la CQ, sul perché sia importante, su quanto diversa possa essere la nostra percezione del mondo a seconda della cultura a cui apparteniamo, su cosa sia l'iceberg culturale e quindi su quanto ci sia ancora da imparare sulla vostra e sulle altre culture. Vi invitiamo a rispondere al quiz di autovalutazione per verificare i vostri progressi nell'apprendimento!

Alla fine di questo modulo troverete anche alcune domande per un'auto-riflessione più approfondita, che speriamo vi aiutino a vedere la profondità delle vostre conoscenze e vi diano l'ispirazione per continuare a imparare. continuare ad apprendere.

Crediamo che l'EI e le competenze interculturali siano essenziali per un giovane cittadino che si preoccupa del mondo circostante.

5.9. Riferimenti e risorse aggiuntive

1. Se volete saperne di più e in profondità su come si costruiscono le emozioni e su cosa c'entra la cultura, vi consigliamo di leggere il libro, considerato rivoluzionario, di Lisa Feldman Barrett "How Emotions are Made: The Secret Life of the Brain". Houghton Mifflin Harcourt. ISBN 9780544133310. In questo libro l'autrice rivela il rivoluzionario approccio delle neuroscienze secondo cui le emozioni sono in realtà costrutti che impariamo durante la socializzazione, piuttosto che impulsi fisici.
2. Joseph LeDoux aveva opinioni simili: nel 1996 ha scritto un libro, "The Emotional Brain", che spiega l'approccio delle neuroscienze e il funzionamento del cervello umano in relazione alle risposte emotive;



3. Potete anche leggere il classico di Ekman, P. (1972). "Universals and cultural differences in facial expressions of emotion". In Cole, J. (ed.). Nebraska Symposium on Motivation 1971. Current Theory and Research in Motivation. Vol. 19. Lincoln, NE: University of Nebraska Press. pp. 207-283. ISBN 0-8032-5619-1.
4. Lettura importante sulla definizione di CQ:
https://saylordotorg.github.io/text_leading-with-cultural-intelligence/s05-cultural-intelligence-defined.html
5. Articolo della Harvard school sull'importanza della CQ di P. Christopher Earley e Elaine Mosakowski: <https://hbr.org/2004/10/cultural-intelligence>
6. Hofstede's Cultural Dimensions Theory (the five dimensions)
<https://www.forbes.com/sites/darrenmenabney/2020/12/30/why-emotional-intelligence-needs-cultural-intelligence-when-working-across-borders/?sh=18df592c61a7>
<https://cultureplusconsulting.com/2015/03/25/emotional-intelligence-across-cultures/>

VIDEO

- [How Emotions Differ Across Cultures](#)
- [Emotional Intelligence](#)
- <https://www.youtube.com/watch?v=-I2dEuvT8sM>



Questo manuale è il risultato del progetto

“EMPATH4YOUTH: Capacity building in the field of youth financed by Erasmus+”

numero progetto: 618762-EPP-1-2020-1-IT-EPPKA2-CBY-ACPALA

In collaborazione con 9 diversi partner di tutto il mondo:



PERU



BELGIUM



ITALY



NORTH
MACEDONIA



DENMARK



UGANDA



NEPAL



VIETNAM



Co-funded by
the European Union



Em(path)
4 youth