

SECRETARY

day



et line associati



Milano 25 maggio 2015

CARTA D'IDENTITÀ

 Punti di forza	 Aree di miglioramento	 AZIONI

MULTICULTURA



Concetto Quantitativo

Indica una realtà in cui sono presenti individui, gruppi di etnie e culture diverse che mantengono un atteggiamento passivo di tolleranza e non condivisione

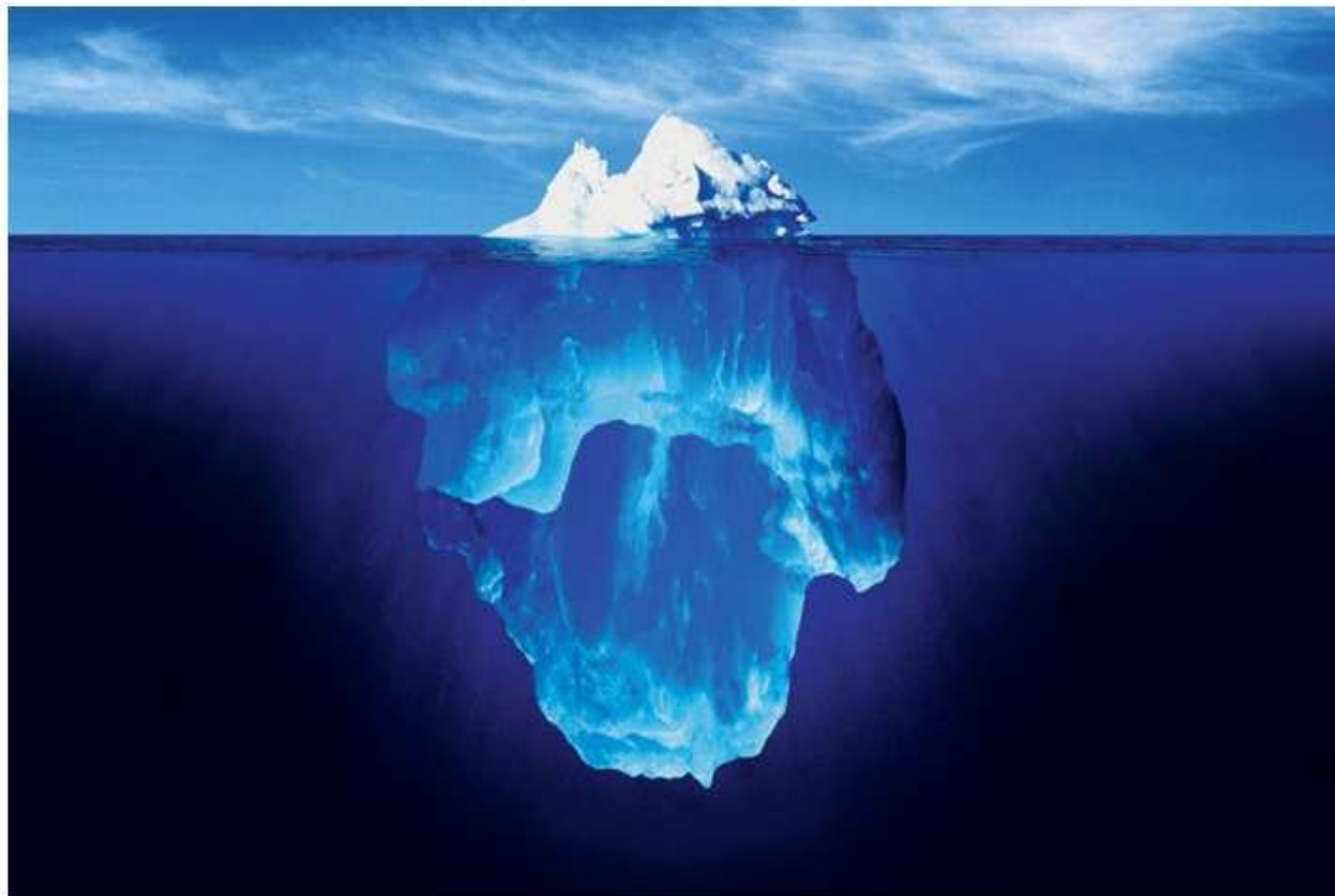
INTERCULTURA



Concetto Qualitativo

Evidenzia le relazioni e i processi che si stabiliscono tra soggetti appartenenti a culture diverse che non si accumulano ma si intersecano attraverso punti di incontro e/o confronto

ICEBERG CULTURALE



ICEBERG CULTURALE



SVILUPPO CULTURALE CONTINUO M. BENNET

FASI ETNOCENTRICHE



**Integrazione
Disimpegno culturale**

Adattamento

Accettazione

Minimizzazione

Polarizzazione

Rifiuto

FASI ETNORELATIVE

SVILUPPO CULTURALE CONTINUO

M. BENNET



RIFIUTO O NEGAZIONE

Incapacità di vedere le differenze culturali

Disinteresse e allontanamento

Chiusura in gruppi omogenei



SVILUPPO CULTURALE CONTINUO

M. BENNET



POLARIZZAZIONE

Si osservano ed esaminano le differenze culturali da una prospettiva “noi contro loro” che può portare a due atteggiamenti

DIFESA



INVERSIONE



Esercizio social 1

Twittate o scrivete in un post su Facebook uno stereotipo di cui siete stati vittima o che avete utilizzato per giudicare una persona o una situazione nuova.

**Usate l'hashtag [#SecretaryDay](#) e taggate [@Secretary_it](#) (Twitter)
[Secretary.it](#) (Facebook)**



SVILUPPO CULTURALE CONTINUO

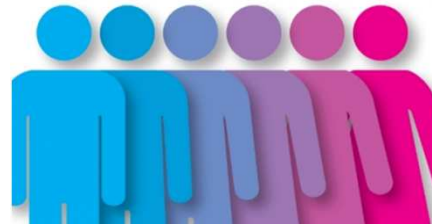
M. BENNET



MINIMIZZAZIONE

Si evidenziano le cose che si condividono
in base ai principi Umani Universali:
moralità, lealtà, gentilezza, supporto

“ANDARE AVANTI PER ANDARE D’ACCORDO”
“GO ALONG TO GET ALONG”



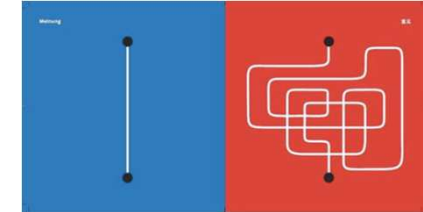
Esercizio social 2

Twittate o scrivete un post su Facebook in cui raccontate una gaffe culturale che avete fatto o a cui avete assistito.

**Usate l'hashtag [#SecretaryDay](#) e taggate [@Secretary_it](#) (Twitter)
[Secretary.it](#) (Facebook)**

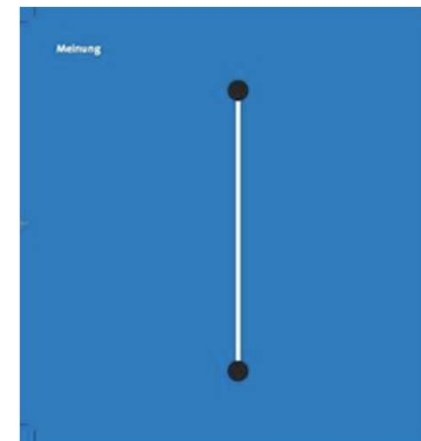


CORNICI CULTURALI - LA COMUNICAZIONE

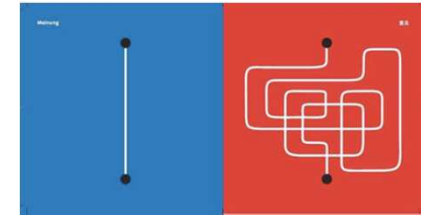


CULTURE A BASSO CONTESTO (Nord America, Europa Occ.)

- **Comunicazione diretta**
- **Messaggio coerente con il contenuto, si basa su dati e fatti**
- **Importanza alle informazioni verbali e accordi scritti**
- **Attenzione ai risultati, porta a buone relazioni**
- **Decisioni individuali**



CORNICI CULTURALI - LA COMUNICAZIONE



CULTURE AD ALTO CONTESTO

(Medio Oriente, Asia, Africa, Sud America)

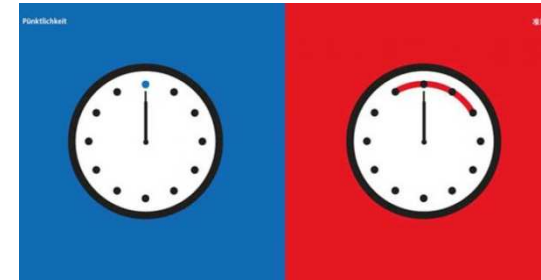
- Comunicazione indiretta
- Messaggio va interpretato, non esclusivamente dal verbale
- Attenzione alla relazione, porta a buoni risultati
- Intuizione e fiducia prevalgono sui dati e fatti
- Importanza ad accordi verbali, al contesto, ai luoghi, alle apparenze
- Decisioni collettive



CORNICI CULTURALI - IL TEMPO

CULTURA MONOCROMICA

Tempo lineare, tangibile, spezzettato
Focus su una cosa alla volta
Programmazione, scadenze, puntualità
Orientati al futuro, al risultato
Caratterizza le culture low-context



CULTURA POLICROMICA

Tempo ciclico, simultaneità degli eventi, relazionale
Fanno più cose contemporaneamente
Cambiano spesso e facilmente piani
Basano la puntualità sulle relazioni
Caratterizza le culture high-context

SVILUPPO CULTURALE CONTINUO

M. BENNET



ACCETTAZIONE

Si prende atto delle diversità e delle similitudini accettandole e apprezzandole, iniziando ad entrare in una mentalità interculturale



SVILUPPO CULTURALE CONTINUO

M. BENNET



ADATTAMENTO

Capacità di gestire consapevolmente le differenze in modo efficace, apprezzandole. Si è acquisita la mentalità interculturale
Conoscenza – Competenza – Flessibilità



SVILUPPO CULTURALE CONTINUO

M. BENNET

INTEGRAZIONE/DISIMPEGNO CULTURALE

Interiorizzazione di due o più prospettive di riferimento.

Essere biculturali o multiculturali può implicare un senso di disconnessione o distacco dalla cultura primaria



ESPERIENZA DEL SÉ ALLARGATO



DECENTRAMENTO

Partendo dalla consapevolezza della propria cultura, i cui valori non vanno vissuti come universali, si possono individuare le differenze e le similitudini nell'altra cultura



EMPATIA

METTERSI NEI PANNI DELL' ALTRO

OSSERVARE – contesto e cornici culturali

ASCOLTARE – verbale non verbale

INTUIRE – necessità di cambiamento
di prospettiva per cogliere
personalità e cultura



NEGOZIAZIONE

Costruire insieme rappresentazioni e progetti comuni, a partire dalle differenze, per individuare gli elementi condivisi dando vita ad una terza cultura virtuale



Metodo CRG



calibrazione +

ricalco =

rapport guida

- 1. calibrazione:** lo studio del destinatario attraverso l'attenzione e l'analisi del suo verbale e non verbale
- 2. ricalco:** la scelta delle parti del suo "testo" e del NV da rispecchiare e di quelle da non ricalcare
- 3. guida:** una volta creata la sintonia, condurre il destinatario verso l'obiettivo del messaggio

BIBLIOGRAFIA

- **HALL E.T. (1968), *La dimensione nascosta*, Milano, Bompiani**
- **HOFSTEDE G. (1991), *Culture And Organization: Software Of The Mind*, New York, McGraw-Hill**
- **BENNET M.J., BENNET J. M. (1991), *Description, Interpretation, and Evaluation, in Developing Intercultural Competence: A Reader*, Institute for Intercultural Communication, Portland (OR)**
- **CASTIGLIONI I. (2002), Introduzione all'edizione italiana di M.J. Bennet (a cura di), *Principi di Comunicazione Interculturale*, Franco Angeli, Milano**



Per approfondimenti:

Barbara Demi

bdemi@etline.it

Marilù Castellano

mcastellano@etline.it

Via Segantini 69 - Tel. 02.83.61.158



Milano 25 maggio 2015

