

# Approcci pedagogici all'orientamento professionale

## **MODULI DI FORMAZIONE: Pedagogia e psicologia per la consulenza di carriera**

Formazione per i futuri orientatori di carriera su vari argomenti, tra cui l'antifragilità, la costruzione della mentalità, l'Ikigai, i consigli per la consulenza di carriera e gli approcci pedagogici all'orientamento professionale.

Parte 5



**Cofinanziato  
dall'Unione europea**

LIST OF PARTNERS

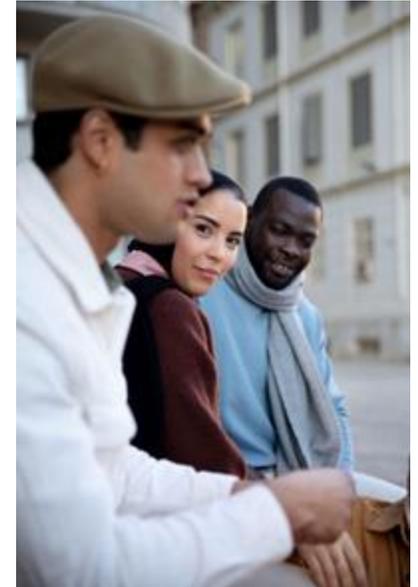


# Introduzione

In questo 5° modulo, riceverete consigli per un orientamento professionale inclusivo.

L'orientamento professionale viene affrontato da cinque prospettive:

1. In primo luogo si familiarizzerà con il quadro teorico dell'orientamento professionale e poi si approfondirà la consulenza professionale basata sull'empatia.
2. Conoscenza dei pilastri fondamentali dell'orientamento professionale multiculturale.
3. Informazioni di base sulla comunicazione interculturale (Lewis, Hofstede).
4. Consigli per la creazione di reti.
5. Riflessioni su come l'empatia possa essere utilizzata negli incontri di consulenza digitale e sulla progettazione dell'apprendimento digitale basata sull'empatia. Consulenza accessibile dal punto di vista pedagogico, linguistico e tecnologico (economico) (lingua, multilinguismo, mediazione), Progettazione basata sul cliente (UX), Co-creazione





# Obiettivi di competenza

Dopo questa formazione, i consulenti avranno:

- Conoscenza di base delle teorie di orientamento professionale,
- Consapevolezza sulla consulenza multiculturale,
- Pianificazione degli incontri multiculturati, tenendo conto delle sfide della diversità culturale,
- Riconoscimento dell'impatto delle culture sul comportamento individuale,
- Adesione ai principi di consapevolezza linguistica e culturale
- Comprensione dei principi di base della progettazione di corsi online accessibili ed empatici.



# Durata e ore di contatto

2 ECTS

Tre incontri di mezza giornata  
di 3 ore e lavoro indipendente  
di 35 ore.  
Esercitazioni tra pari 10 ore.



Fonte: <https://www.freepik.com/> Recuperato il 29.2.2024

# Contenuto

1. Contesto teorico
2. Consulenza di carriera  
multiculturale
3. Consapevolezza culturale e  
comunicazione interculturale
4. Progettazione di corsi o  
consulenze online accessibili e  
basate sull'empatia



Fonte: <https://www.freepik.com/> Recuperato il 29.2.2024

1.  
Applicare le teorie sulla  
carriera alla pratica  
dell'orientamento  
professionale

## Applicare le teorie sulla carriera alla pratica dell'orientamento professionale

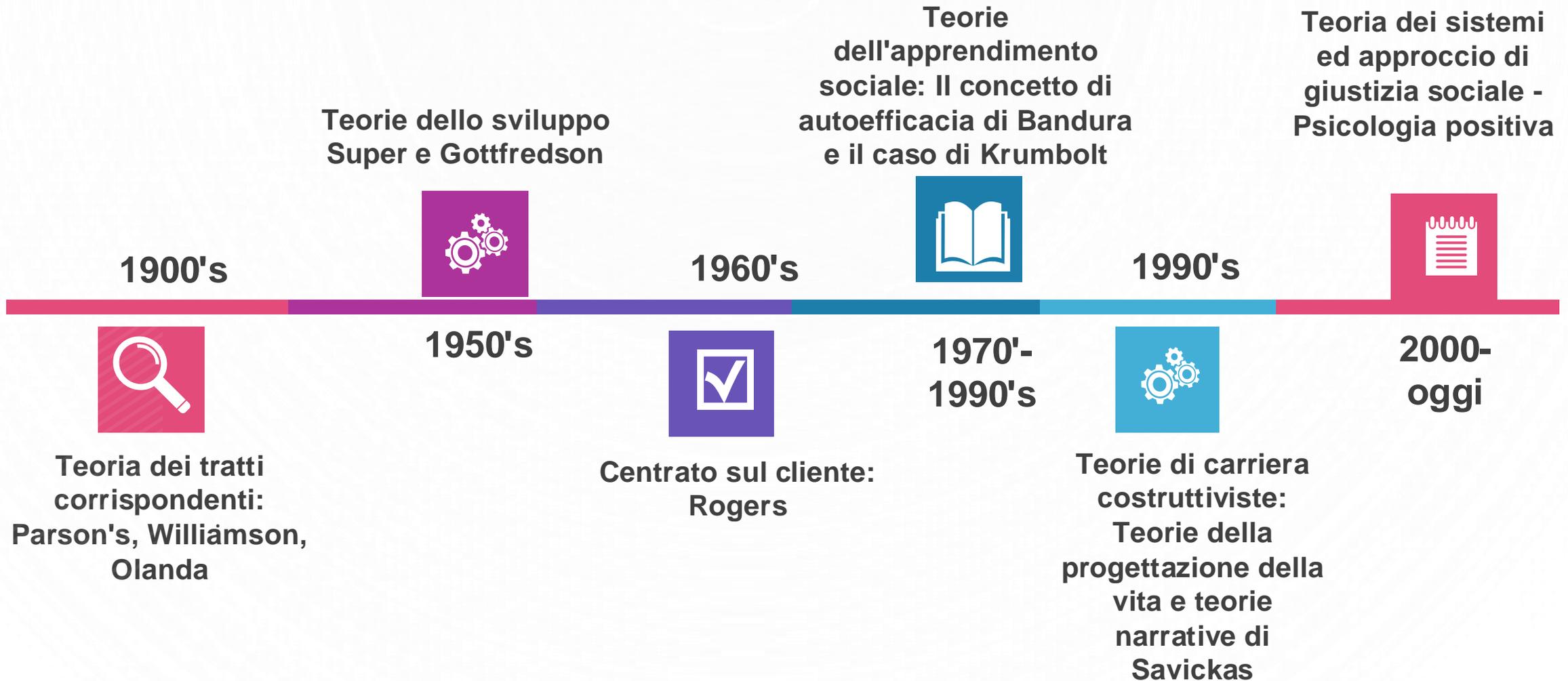


# Video di orientamento alla carriera



Fonte: <https://youtu.be/UO0dAsmcmOw?si=hi52WwQb3e6ypOxK>

# Cronologia delle teorie di carriera



# Perché le teorie sulla carriera sono importanti?

**Le teorie sulla carriera sono importanti perché informano la nostra pratica di orientamento professionale.**

**Le teorie sulla carriera influenzano il modo in cui:**

- Si aiutano i clienti a raccogliere dati sia generali che personali
- Si facilitano ai clienti nel processo di autoanalisi
- I consulenti di orientamento possono analizzare meglio il cliente
- Si supporta la ricerca di prospettive per il cliente
- Si aiuta nel raccogliere informazioni sul settore professionale
- Si introducono il cliente in un determinato settore - ragionamento logico e chiaro
- Si supporta in generale il cliente a riflettere e a inserirsi nella carriera scelta



Fonte: <https://www.freepik.com/> Recuperato il 12.6.2024

# Modello dei tratti e fattori - Parson's/Holland

- Un fantastico punto di partenza per tutti gli studenti/clienti di qualsiasi età che non sanno da dove cominciare.
- Particolarmente importante per gli studenti che puntano a corsi di alto livello e che potrebbero rischiare di non riuscire ad iscriversi come prima scelta – es. Fisioterapia/Esercito/Medicina.

## Gli studenti hanno bisogno di:

- Buona comprensione delle proprie caratteristiche
- Conoscenza dei lavori sul mercato
- Buona capacità di giudizio sul legame tra tratti e mercato del lavoro

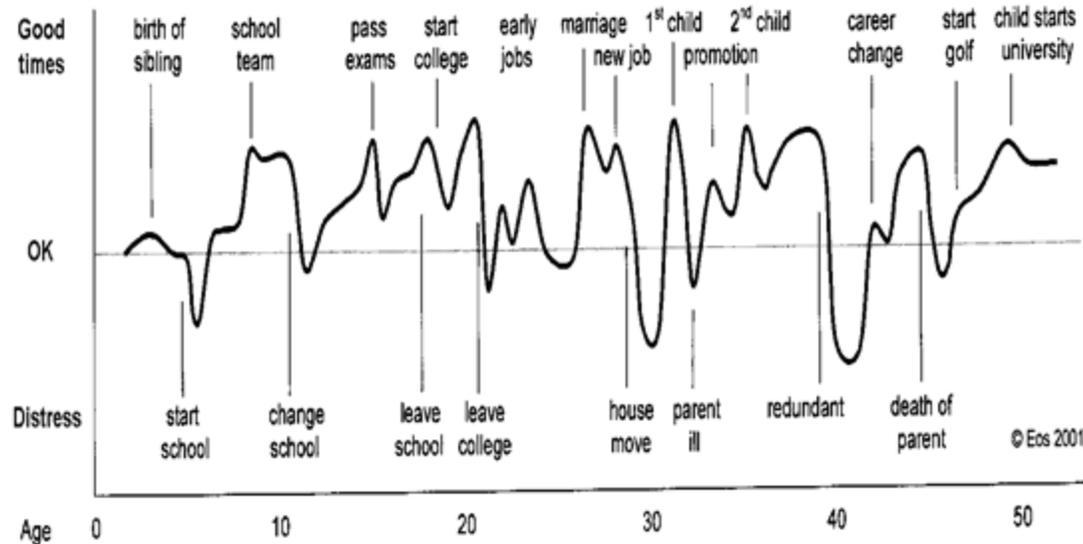


Fonte 20-08-2024:

<https://www.inapp.gov.it/professioni/strumenti-per-l-orientamento/holland/>

# Teorie dello sviluppo - Super

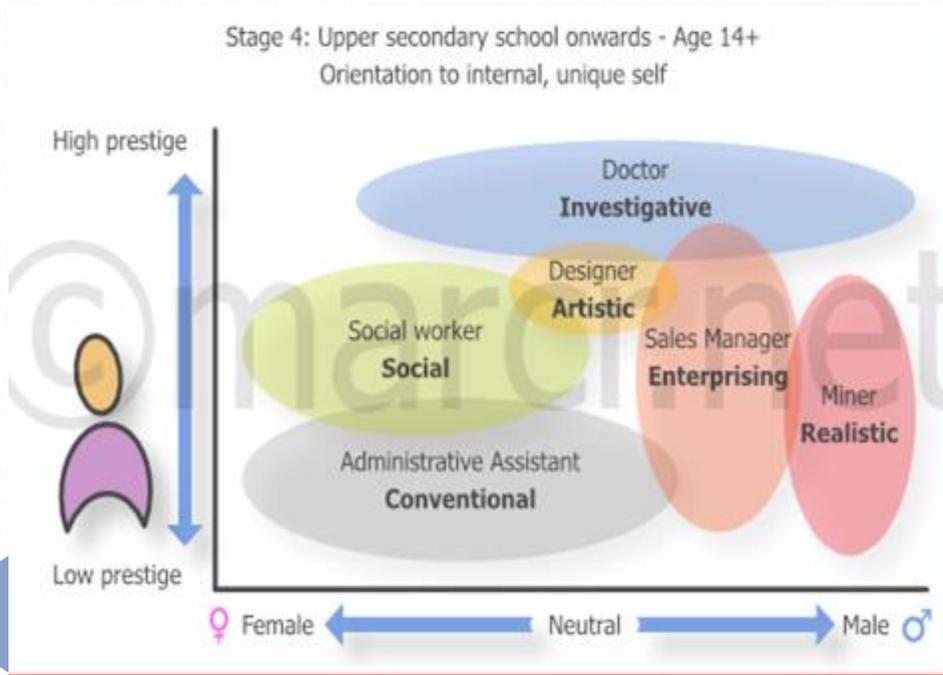
Figure 2: Example of a self-report lifeline charting well-being through typical life events



- Il concetto di sé cambia nel tempo e si sviluppa attraverso l'esperienza.
- Super sostiene che le preferenze professionali e la vita di un individuo cambiano con il tempo e l'esperienza, quindi così pure i desideri e le preferenze di carriera.
- Una persona in media cambia carriera 5 volte, quindi ora si pone maggiormente l'accento sull'acquisizione di competenze piuttosto che sulla conoscenza di una materia specifica.
- Importante per i cambiamenti di carriera/studenti maturi/adulti - [springboard.ie](http://springboard.ie)
- Rimane molto individuale per ogni persona. Occorre comprendere se i fattori di influenza sono accurati per quella determinata persona.

Source – 30-08-2024: <https://www.eoslifework.co.uk/transprac.htm>

# Teorie dello sviluppo - Gottfredson



- Non potendo testare le loro ipotesi, le convinzioni limitanti possono diventare una profezia che si autoavvera, in particolare per i bambini dei gruppi socioeconomici più bassi/ Primo figlio che frequenta l'università o accede agli studi di livello 3.
- Scegliere una carriera senza pensare a tutte le opzioni a causa di pressioni esterne, ansia o costrizioni.
- L'esperienza lavorativa può essere utile per alcuni mentre per altri lo è un colloquio di carriera.
- Molto utile per gli studenti/clienti con scarsa autostima o con una famiglia senza precedenti titoli scolastici. Sfidare le proprie convinzioni sulla scelta della carriera.

# Bandura - Teoria dell'autoefficacia

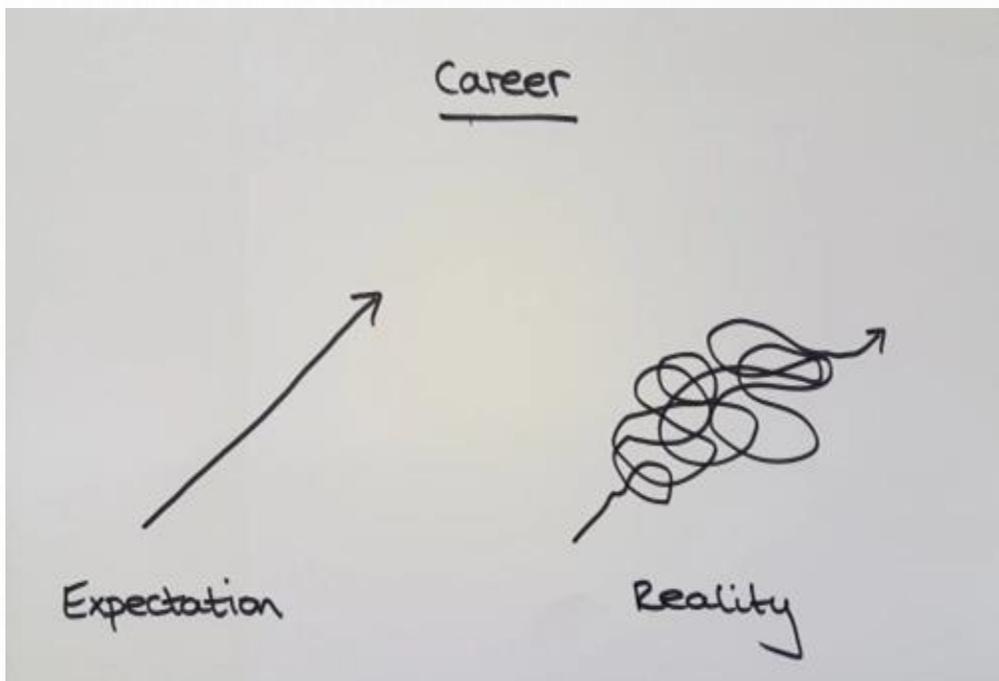


Fonte: <https://www.simplypsychology.org/self-efficacy.html>

Recuperato il 12.6.2024

- Bandura ha definito l'autoefficacia come la convinzione delle persone di essere in grado di esercitare un controllo sul proprio funzionamento e sugli eventi che influenzano la loro vita.
- Il senso di autoefficacia può costituire la base per la motivazione, il benessere e la realizzazione personale.
- Le convinzioni delle persone sulla propria efficacia dipendono anche dall'influenza reciproca di quattro diversi processi psicologici, tra cui (i) aspetti cognitivi, (ii) processi motivazionali, (iii) processi affettivi e (iv) abilità di circondarsi da ambienti favorevoli.
- Un'elevata autoefficacia è stata collegata a numerosi benefici per la vita quotidiana, come la resilienza alle avversità e allo stress, abitudini di vita sane, migliori prestazioni dei dipendenti e risultati scolastici.
- Può essere importante per identificare gli studenti che non hanno una corrispondenza con la propria autoefficacia
- Se c'è un disallineamento, occorre capire come pianificarlo attraverso la pianificazione della carriera.

# Krumboltz - Casualità pianificata



Source – 30/08/2024:

<https://leedsunicareers.wordpress.com/2016/01/05/career-planning-change-chance-and-chaos/>

Essere aperti alle opzioni di carriera:

- Cambiare le aspettative: accadrà!
- Prendere decisioni per esplorare la curiosità
- Applicazione al mondo reale - colloqui di lavoro/studio di lavoro
- Casualità pianificata - seguire la corrente/ mentalità di crescita - superare le sfide/ gli ostacoli, ad esempio corsi con punteggi elevati/ esami falliti/ aspettative di moduli/ corsi.
- Intraprendere azioni per esplorare, ad esempio, l'esperienza lavorativa, i colloqui di carriera, l'orientamento e l'inserimento nel mondo del lavoro.
- Molto importante per le persone che non hanno obiettivi di carriera fissi o per le lauree generiche - Arti/Scienze/Commercio.

# Il progetto di vita di Savickas - Teorie narrative

- Comprendendo il modo in cui il mondo delle carriere si realizza attraverso il costruzionismo sociale e il costruttivismo personale, la teoria della costruzione della carriera "afferma che costruiamo rappresentazioni della realtà, ma non costruiamo la realtà stessa" (Brown & Lent, 2005, p. 43).
- Passato, presente e futuro influiscono sul significato di carriera per le persone.
- La storia personale include le visioni di sé come attore e di sé come agente
- Costruire o decostruire una teoria/pilota/tema della carriera e poi co-costruire il capitolo successivo della storia personale.

# Psicologia positiva



Fonte: <https://www.freepik.com/> Recuperato il 12.6.2024

- La psicologia positiva può essere incorporata in tutti gli aspetti dell'orientamento professionale per concentrarsi sugli aspetti positivi e su ciò che si può controllare.
- Esistono 4 approcci di consulenza per l'orientamento professionale che sono correlati all'insegnamento della psicologia positiva e alla concentrazione sui propri punti di forza:
  - 1) **Consulenza di carriera basata sui punti di forza:** esaminare i punti di forza o le qualità di una persona utilizzando l'indagine sui punti di forza Via.
  - 2) **Consulenza di carriera basata sui valori:** può aiutare uno studente ad allineare i propri valori di vita attraverso l'inventario Life Values in action. Il cliente può esplorare i propri valori e poi confrontarli con i diversi valori di un lavoro/organizzazione o azienda.

# Psicologia positiva



Fonte: <https://www.freepik.com/> Recuperato il 12.6.2024

3) **Consulenza basata sugli interessi:** è un ottimo punto di partenza per qualsiasi consulente di orientamento. Gli studenti possono identificare i loro interessi attraverso l'inventario di Holland.

4) **Consulenza basata sugli obiettivi:** Questa dovrebbe essere la base di ogni consulenza di orientamento professionale. Questo approccio aiuta lo studente a identificare i propri obiettivi e traguardi attraverso il quadro SMART (Specifico, Misurabile, Raggiungibile, Rilevante e Tempificato).

**Le teorie della carriera ci aiutano a comprendere i presupposti e le convinzioni dei nostri clienti/studenti.**

**Come possiamo cambiare queste convinzioni o presupposti?**



Fornire informazioni - [careereducationnews.it](http://careereducationnews.it)  
Qualifax/blog di carriera/Careersportal  
Fornire informazioni sui supporti - Susi/Apprendistato/PLC

Mettere in discussione le convinzioni e i presupposti

Esperienze di lavoro/tirocini/visite/esperienze

# Fornire un orientamento professionale

## Ascoltare sempre

- Ascoltate i bisogni, i desideri e le aspettative.

## Fornire informazioni

- Fornire informazioni su corsi/occupazioni/apprendistati

## Analizzare il concetto di sé/conoscenza delle carriere

- Cercare di valutare se le loro capacità o aspettative corrispondono ai desideri e pianificare come agire se le cose non vanno secondo i piani.

## Valutare la conoscenza dei corsi di formazione e del mercato del lavoro

- Lo stesso corso è disponibile in molti luoghi?
- Esiste un'opzione più economica per esempio in Olanda?
- È disponibile all'estero

## Connettersi con aziende/alumni

- Cercate di capire se le aziende offrono stage/giornate di prova.
- Verificare se le aziende offrono relatori
- Verificate se le aziende offrono giornate di degustazione TY

## Connettersi con gli uni e gli altri

- Collegatevi con altri consulenti di orientamento
- Connettersi con le università locali
- Connettersi con gli uffici dell'impiego
- Collegati con il tuo ufficio di accesso - Rifugiati/Asilo
- Connettersi con l'ufficio di reclutamento degli studenti



# Video di orientamento alla carriera



Fonte: [https://youtu.be/9x2\\_xd6F4dQ?si=ommexV7A-r86m12F](https://youtu.be/9x2_xd6F4dQ?si=ommexV7A-r86m12F)

# Attività 1

Mentre esplorate queste teorie di orientamento professionale,

1. Come potreste collegarle alla vostra modalità di orientamento?
2. Come potreste utilizzare le teorie sulla carriera nel vostro orientamento?
3. Quali integrazioni alle teorie della carriera sono necessarie per soddisfare le esigenze di una comunità in evoluzione?



Fonte: <https://www.freepik.com/> Recuperato il 29.2.2024



# Attività 2.

Letture sugli processi di carriera e discussione



## 2. Consulenza di carriera multiculturale

# Consulenza di carriera multiculturale

La consulenza di carriera multiculturale consiste nel fornire orientamento a persone di età diverse (studenti, persone in cerca di lavoro e persone in cerca di formazione) provenienti da contesti culturali diversi.

Comporta il riconoscimento, la comprensione e la considerazione dei contesti culturali unici di ciascun individuo.

In questa sezione, imparerete a conoscere le specificità dell'orientamento multiculturale.



Fonte: <https://www.freepik.com/> Recuperato il 29.2.2024

# Fondamenti di consulenza multiculturale

- Una solida relazione di consulenza professionale stabilisce le basi.
- I punti di partenza del counselor: la visione del mondo e le competenze di coaching multiculturale.
- Adattamento a una nuova cultura.
- Un modello di ruoli di consulenza.
- Considerazioni sulle prospettive sociali.
- Integrazione della consulenza di carriera nella società.



Fonte: <https://www.freepik.com/> Recuperato il 3.1.2024

# Che cos'è la cultura? Come si diventa parte di una cultura?

La cultura influenza il modo di vivere, l'identità e le relazioni di una persona sia all'interno che all'esterno della sua cultura. Le culture sono dinamiche, cambiano costantemente in seguito alle azioni degli individui e si modificano in misura variabile (Papadopoulos 2006).



Fonte: <https://www.freepik.com/> / Recuperato il 3.1.2024

# Una tendenza universale

- Il multiculturalismo è parte integrante di tutti gli aspetti dell'orientamento.
- Enfasi sull'attenzione individuale
- L'orientamento specifico alla cultura è fondamentale
- Riconoscimento del background culturale/etnico come punto di partenza cruciale
- Attenzione vigile alle conoscenze e alle differenze culturali



Fonte: <https://www.freepik.com/> Recuperato il 3.1.2024

# Suddivisione delle tendenze delle teorie di counselling

- 1) Teorie psicodinamiche
- 2) Teorie cognitivo-comportamentali
- 3) Teorie umanistiche-esistenziali
- 4) Consulenza multiculturale

(Hackney & Cormier 1996)



Fonte: <https://www.freepik.com/> Recuperato il  
3.1.2024

# I fondamenti delle relazioni umane

- Costituisce la base per stabilire un rapporto di consulenza professionale.
- L'aspetto cruciale è la creazione di un'atmosfera sicura, riservata e aperta.



Fonte: <https://www.freepik.com/> Recuperato il 3.1.2024

# Impatto dei fattori di contesto personale

- Le emozioni provate nelle relazioni significative del passato possono manifestarsi nelle interazioni successive e scatenarsi negli incontri.
- Le esperienze passate possono manifestarsi in situazioni di consulenza.



# La relazione umana nella consulenza

- La relazione di consulenza può essere intesa come una relazione di alleanza.
- La consulenza multiculturale richiede che sia il consulente che il cliente abbiano la capacità e il coraggio di attraversare i confini culturali.
- Nel processo, entrambe le parti svolgono i loro compiti di sviluppo culturale.



Fonte: <https://www.freepik.com/> Recuperato il 3.1.2024

# Cosa è essenziale considerare nella consulenza multiculturale?

- 1) Relazioni con gli altri e intimità
  - 2) Lavoro e apprendimento
  - 3) problemi fisici e di salute
  - 4) Spiritualità
- (Processo di Peavy)



Fonte: <https://www.freepik.com/> Recuperato il 3.1.2024

# Quali sono i fattori comuni e i fattori di differenziazione nei cittadini appena arrivati?

## Fattori comuni

- Lasciarsi alle spalle gli stili di vita familiari
- Adattarsi ad una nuova cultura
- Giudicare un nuovo paese in base alla propria cultura
- Necessità di imparare una nuova lingua
- Identità e crisi professionale
- Cambiamenti nei ruoli e nello status sociale
- Mancanza di conoscenze culturali
- Contatti sociali limitati
- Sentimenti di impotenza
- Riduzione dell'autostima

## Fattori di differenziazione

- Paese di nascita e cultura
- Storia personale
- Istruzione e status sociale
- Motivo dell'immigrazione
- Valori e costumi
- Lingua e competenze native
- Età e generazione
- Personalità
- Relazioni familiari



# Competenze nella consulenza multiculturale

- Visione del mondo e valori
- Competenze di consulenza multiculturale
- Varie analisi
  - Sue ed altri propongono una suddivisione versatile delle competenze, in base alla quale si può delineare la propria competenza e la direzione per il suo sviluppo
  - Modello di Bennett



Fonte: <https://www.freepik.com/> /Recuperato il 3.1.2024

# Adattarsi a una nuova cultura (Sue & Sue 1990)

- Sono state identificate diverse fasi di adattamento
- Le differenze individuali nell'adattamento sono notevoli



Fonte: <https://www.freepik.com/> Recuperato il 3.1.2024

# Adattarsi a una nuova cultura (Sue & Sue 1990)

## Fase 1: Conformità

Un atteggiamento positivo nei confronti della nuova cultura.



Fonte: <https://www.freepik.com/> Recuperato il 3.1.2024

# Adattarsi a una nuova cultura (Sue & Sue 1990)

## Fase 2: Dissonanza

- L'adattamento al nuovo ambiente provoca frustrazione e stress.
- L'ambiente non familiare richiede un notevole sforzo di consapevolezza.

## Fase 3: Resistenza e immersione nella cultura precedente

Un forte ritorno alla propria cultura d'origine; la cultura precedente e quella nuova sono viste come opposte.



Fonte: <https://www.freepik.com/> Recuperato il 3.1.2024

# Adattarsi a una nuova cultura (Sue & Sue 1990)

## Fase 4: Introspezione/riorientamento

- Comprendere che i problemi incontrati nella nuova cultura sono causati da differenze culturali, come valori, abitudini...
- Crescente realismo: in tutte le culture si vedono lati positivi e negativi.

## Fase 5: Consapevolezza integrativa

L'individuo si impegna attivamente con la nuova cultura e affronta i problemi in modo efficace, facilitando l'integrazione di entrambe le culture.



Fonte: <https://www.freepik.com/> Recuperato il 3.1.2024

# Reti e prospettiva sociale

Nello sviluppo dell'orientamento multiculturale, è essenziale vedere le sue connessioni con le comunità, le organizzazioni e la società.



Fonte: <https://www.freepik.com/> Recuperato il 3.1.2024

# Reti e prospettiva sociale

- Quando si lavora con i singoli immigrati, è fondamentale considerare la natura comunitaria delle loro culture.
- La partecipazione dei familiari o dei membri chiave della comunità alle discussioni è spesso essenziale.
- È inoltre necessario sviluppare la cultura operativa delle organizzazioni della vostra regione/paese.



Fonte: <https://www.freepik.com/> Recuperato il 3.1.2024

# 3. Consapevolezza culturale e comunicazione interculturale

# Consapevolezza culturale e comunicazione interculturale

La **consapevolezza culturale** è il riconoscimento e l'apprezzamento dei valori, delle credenze e dei comportamenti di culture diverse. Consente interazioni rispettose ed efficaci con gruppi diversi, riducendo le incomprensioni e promuovendo relazioni positive. Questa competenza è fondamentale per navigare nelle complessità della nostra società globalizzata, migliorando la comunicazione e la comprensione attraverso i confini culturali.

La **comunicazione interculturale** è lo scambio di informazioni, idee e sentimenti tra persone provenienti da contesti culturali diversi, che enfatizza la comprensione e il rispetto per la diversità. La comunicazione interculturale è un processo simbolico, interpretativo, transazionale e contestuale, in cui persone di culture diverse creano significati condivisi.



Fonte: <https://www.freepik.com/> Recuperato il 29.2.2024

## Consapevolezza culturale e comunicazione interculturale

Negli anni '80, lo psicologo Geert Hofstede ha studiato le differenze culturali e di valori in oltre 50 Paesi. Aggiornata negli anni 2000, la sua ricerca ha identificato cinque aspetti chiave per descrivere, spiegare e comprendere le differenze e le somiglianze culturali.



Fonte: <https://www.freepik.com/> Recuperato il 3.1.2024

# Dimensioni delle differenze culturali (Hofstede)



Fonte: <https://www.freepik.com/> Recuperato il 3.1.2024

---

1. Individualismo - Collettivismo

---

2. Democrazia - Autoritarismo (distanza di potere)

---

3. Mascolinità - Femminilità

---

4. Tolleranza dell'incertezza - Evitamento dell'incertezza

---

5. Tempo ciclico - Tempo lineare

# Individualismo - Collettivismo

## Culture individualiste

- Indipendenza e fiducia in sé stessi
- Non dipendere dagli altri
- Rispetto sociale e successo individuale
- Uguaglianza basata sul merito
- Creatività e coraggio
- I compiti hanno la priorità sulle relazioni
- Parità di trattamento tra tutti i clienti
- La valutazione e il feedback sono parte integrante del lavoro

- Famiglie, luoghi di lavoro e società
- Indipendenza e interdipendenza
- Mentalità "io" e mentalità "noi"

## Culture collettiviste

- Dipendenza cooperativa
- Reciprocità e armonia
- Doveri della comunità, ad esempio la cura dei genitori
- Onore e conservazione della reputazione
- Distribuzione equa per tutti
- Le relazioni hanno la priorità sui compiti
- Migliore servizio per i membri del gruppo
- Valutazione e feedback disturbano l'armonia



## Democrazia - Autoritarismo (Distanza di potere):

Posizione verso l'uguaglianza vs. la disuguaglianza, gerarchia vs. uguaglianza, distanza di potere

### Democrazia e piccola distanza di potere

- Posizioni di lavoro guadagnate grazie all'istruzione, all'esperienza e alle qualità personali.
- Il potere si manifesta attraverso le competenze e i requisiti dei compiti, non attraverso i titoli formali.
- Parità di trattamento a prescindere dalla posizione
- I rapporti tra datore di lavoro e dipendente sono pratici, senza eccessivo rispetto o ammirazione.
- I manager ideali sono democratici e corretti
- La socializzazione tra le diverse posizioni lavorative è accettabile sia al lavoro che nel tempo libero.
- I dipendenti pubblici sono considerati servi dei loro clienti.



Fonte: <https://www.freepik.com/> Recuperato il 29.2.2024

### Autoritarismo e distanza tra grandi potenze

- Il potere si basa spesso sull'origine, l'età o la posizione.
- Un divario significativo tra chi detiene il potere e gli altri
- Il potere viene mostrato ed esercitato in modo evidente
- Le posizioni più elevate hanno diritti speciali; le posizioni inferiori non devono interferire.
- I dirigenti prendono decisioni senza discutere; ci si aspetta che sappiano e facciano tutto.
- I dirigenti sono responsabili della qualità del lavoro e dei risultati.
- Monitoraggio e istruzioni rigorose; i dipendenti eseguono gli ordini senza prendere iniziative.
- Difficoltà per i dipendenti di accettare istruzioni dai colleghi o di esprimere opinioni
- I funzionari pubblici agiscono come superiori che esercitano il loro potere sui clienti.

La mascolinità - La femminilità si riferisce a ruoli emotivi "duri" o "morbidi", all'accudimento e alla cura.

### La femminilità

- Enfatizza il superamento e la competizione con sé stessi.
- La modestia e la solidarietà sono più rispettate della vittoria.
- La grande ambizione non è considerata migliore né per i ragazzi né per le ragazze.



### La mascolinità

- Enfatizza la competitività e le prestazioni.
- L'ambizione è rispettata e il successo è prezioso.
- È accettabile classificare le persone dal meglio al peggio.
- Le persone sono incoraggiate a competere tra loro già da giovani. In particolare, l'ambizione dei ragazzi è rafforzata.

Fonte: <https://www.freepik.com/>  
Recuperato il 29.2.2024

# Tolleranza dell'incertezza - Evitamento dell'incertezza

## Tolleranza all'incertezza

- L'impressione che si ha delle persone è spesso di calma, rilassatezza, tranquillità e pigrizia.
- La differenza non è un grosso problema.



Fonte: <https://www.freepik.com/>  
Recuperato il 29.2.2024

## Evitare l'incertezza

- Le persone diventano facilmente ansiose e hanno bisogno di istruzioni su come agire in situazioni di incertezza. Queste possono essere, ad esempio, la disoccupazione, la malattia o la depressione economica a livello sociale.
- Le persone sembrano impegnate, nervose, aggressive e attive.
- Volontà di sapere cosa sta succedendo e paura della differenza.

# Tempo lineare - Tempo ciclico

## Tempo lineare

- Concentrarsi sulla materia e sul lavoro, un compito alla volta
- Pianificazione preventiva, organizzazione e puntualità
- Nessuna interruzione durante le discussioni
- Rispetto degli orari, mentalità "il tempo è denaro".
- Turni di attesa, un cliente alla volta
- Comune nelle culture individualiste



Fonte: <https://www.freepik.com/> Recuperato il 29.2.2024

## Tempo ciclico

- Concentrarsi sulle relazioni, su più interazioni contemporaneamente
- Flessibilità e preparazione minima
- Multitasking
- Sono consentite conversazioni simultanee
- Servire più clienti contemporaneamente
- Atteggiamento lassista nei confronti della puntualità
- Comune nelle culture collettiviste

# Differenze tra i ruoli femminili e maschili nelle diverse culture

Punti aggiuntivi



Fonte: <https://www.freepik.com/> Recuperato il 3.1.2024

- Nei Paesi con una grande distanza di potere (ad esempio, Francia, Paesi arabi, America Latina, Asia e Africa), la disuguaglianza sociale è accettata.
- Il padre è l'autorità della famiglia, mentre la madre si occupa dei figli e della casa.
- In Europa, le donne sono spesso altamente istruite e svolgono una carriera fuori casa.

# Differenze comunicative nelle diverse culture

- Nei Paesi collettivisti, la comunicazione valorizza l'armonia e il conformismo, evitando i conflitti. Ciò richiede pazienza e comprensione sociale.
- Nelle culture asiatiche, dire "no" all'autorità non è comune e le questioni non vengono sollevate apertamente, quindi la domanda di un insegnante spesso ottiene un "sì" indipendentemente dalla comprensione.
- In una nuova cultura, le barriere linguistiche possono causare umiltà e impotenza, con conseguente perdita di sé e intorpidimento emotivo.
- Le norme sul contatto visivo variano: è educato nei Paesi occidentali, ma spesso inappropriato tra generi diversi nei Paesi musulmani.



Fonte: <https://www.freepik.com/> Recuperato il 3.1.2024

# Differenze comunicative nelle diverse culture



Fonte: <https://www.freepik.com/>  
Recuperato il 3.1.2024

- Nei Paesi occidentali il sorriso esprime felicità e accettazione, mentre in Asia e in Africa può nascondere confusione.
- I finlandesi sono diretti, mentre le chiacchiere sono comuni negli Stati Uniti, in Africa e in Medio Oriente.
- Il silenzio è accettabile in Occidente e molto apprezzato in Giappone e in Cina, ma in Medio Oriente e in Africa può essere sinonimo di negatività.

# Distanza e spazio fisico



- Gli europei di solito mantengono una distanza di un braccio nelle conversazioni.
- Gli africani si tengono spesso per mano, mentre gli asiatici sono più riservati.
- Mostrare i piedi è offensivo in molte culture e toccare la testa di qualcuno è particolarmente irrispettoso nelle culture asiatiche.

Fonte: <https://www.freepik.com/>  
Recuperato il 3.1.2024

# Perché la consapevolezza culturale è importante nella consulenza di carriera?

- La competenza interculturale richiede conoscenze linguistiche, abilità sociali e comprensione culturale.
- Riconoscere le somiglianze e le differenze ed essere aperti alla comprensione è fondamentale.
- Sforzatevi di ottenere il rispetto reciproco e di ridurre al minimo i conflitti.
- Conoscere le proprie preferenze aumenta la consapevolezza e aiuta a navigare in situazioni diverse.



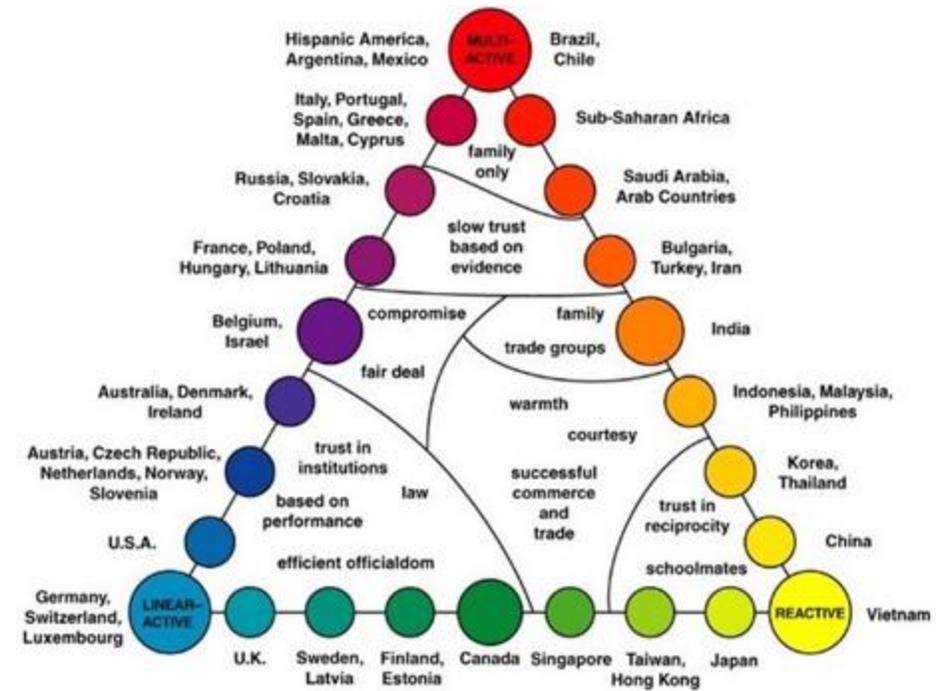
Fonte: <https://www.freepik.com/> Recuperato il 3.1.2024

# Modello di Lewis

La comunicazione interculturale avviene quando gli individui interagiscono in contesti diversi. La diversità deriva dalle diverse provenienze dei partecipanti e comprende forme di comunicazione scritta, orale e non verbale.

Esistono poche verità universali, poiché la cultura si evolve continuamente.

Significati, definizioni e messaggi sono aperti all'interpretazione.



(Chandarana 2011)

# Culture lineari attive e multiattive (campione)

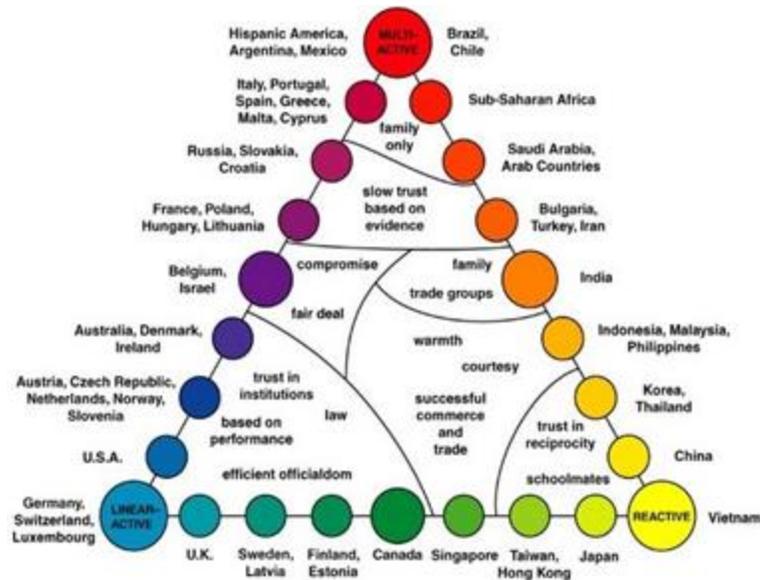


FIGURA 1. Categorie culturali di Lewis (Chandarana 2011)

TABELLA 1: Lewis, 1996, 1999, 2006, 2018

Fonte 12/07/2024:

<https://www.crossculture.com/about-us/our-team/>

Linear-Active	Multi-Active	Reactive
<ul style="list-style-type: none"> <li>• introvert</li> <li>• patient</li> <li>• quiet</li> <li>• minds own business</li> <li>• likes privacy</li> <li>• plans ahead methodically</li> <li>• does one thing at a time</li> <li>• works fixed hours</li> <li>• punctual</li> <li>• dominated by timetables and schedules</li> <li>• compartmentalizes projects</li> <li>• sticks to plans</li> <li>• sticks to facts</li> <li>• gets information from statistics, reference books, database, internet</li> <li>• job-oriented</li> <li>• unemotional</li> <li>• works within department</li> <li>• follows correct procedures</li> <li>• accepts favors reluctantly</li> <li>• delegates to competent colleagues</li> <li>• completes action chains</li> <li>• likes fixed agendas</li> <li>• brief on telephone</li> <li>• uses memoranda</li> <li>• respects officialdom</li> <li>• dislikes losing face</li> <li>• confronts with logic</li> <li>• limited body language</li> <li>• rarely interrupts</li> <li>• separates social/ professional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• extrovert</li> <li>• impatient</li> <li>• talkative</li> <li>• inquisitive</li> <li>• gregarious</li> <li>• plans grand outline only</li> <li>• does several things at once</li> <li>• works any hours</li> <li>• not punctual</li> <li>• timetable unpredictable</li> <li>• lets one project influence another</li> <li>• changes plans</li> <li>• juggles facts</li> <li>• gets first-hand (oral) information</li> <li>• people-oriented</li> <li>• emotional</li> <li>• gets around all departments</li> <li>• pulls strings</li> <li>• seeks favors</li> <li>• delegates to relations</li> <li>• completes human transactions</li> <li>• interrelates everything</li> <li>• talks for hours</li> <li>• rarely writes memos</li> <li>• seeks out (top) key person</li> <li>• has ready excuses</li> <li>• confronts emotionally</li> <li>• unrestricted body language</li> <li>• interrupts frequently</li> <li>• interweaves social/ professional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• introvert</li> <li>• patient</li> <li>• silent</li> <li>• respectful</li> <li>• good listener</li> <li>• looks at general principles</li> <li>• reacts</li> <li>• flexible hours</li> <li>• punctual</li> <li>• reacts to partner's timetable</li> <li>• sees whole picture</li> <li>• makes slight changes</li> <li>• statements are promises</li> <li>• uses both first-hand and researched information</li> <li>• people-oriented</li> <li>• quietly caring</li> <li>• considers all departments</li> <li>• networks</li> <li>• protects face of other</li> <li>• delegates to reliable people</li> <li>• reacts to partner</li> <li>• thoughtful</li> <li>• summarizes well</li> <li>• plans slowly</li> <li>• ultra-honest</li> <li>• must not lose face</li> <li>• avoids confrontation</li> <li>• subtle body language</li> <li>• doesn't interrupt</li> <li>• connects social and professional</li> </ul>

Figure 3.2 Common Traits of Linear-Active, Multi-Active, and Reactive Categories

# Come utilizzare il Modello di Lewis nella consulenza di carriera?

Riflettete sulla vostra consapevolezza culturale e valutate se i modelli di Hofstede o di Lewis possano esservi utili come guida.

La maggior parte degli individui è una combinazione di varie caratteristiche. Come guida, è utile essere consapevoli dei diversi approcci culturali, ma l'aspetto più importante è l'impegno genuino e l'apertura a riconoscere con rispetto sia i fattori unificanti che quelli distintivi.

Siate molto cauti con le somiglianze culturali, perché siamo tutti individui. L'obiettivo non è quello di rafforzare gli stereotipi.



Fonte: <https://www.freepik.com/> Recuperato il 12.6.2024

# Attività 3. differenze tra culture



Fonte: <https://www.freepik.com/> Recuperato il 3.1.2024

Il sito web Hofstede Insight è utile per confrontare le diverse culture a livello generale.

- <https://www.hofstede-insights.com/country-comparison/>
- Visitate il sito web per confrontare le differenze culturali tra i vari paesi.
- C'è qualcosa che vi ha sorpreso? Se sì, cosa?
- Il confronto ha dato una spiegazione al vostro comportamento, a quello di un collega, di un manager o di un cliente?
- Che tipo di differenze creano le culture nelle aspettative degli studenti **sulle situazioni di consulenza**? Avete esperienze di soluzioni quando le aspettative di un cliente e le modalità di consulenza della vostra cultura sono in conflitto?
- Discutete e confrontate i vostri pensieri!

# Attività 4.

1. Presentatevi brevemente. Raccontate il vostro background e quali realizzazioni avete avuto in situazioni multiculturali che potreste condividere con gli altri. Inoltre, parlate dei vostri obiettivi nello sviluppo delle competenze in materia di diversità culturale.
2. Che effetto hanno le differenze culturali sulle situazioni di consulenza? Discutetene.



Fonte: <https://www.freepik.com/> Recuperato il 3.1.2024

# 4. Design accessibile e basato sull'empatia

# Design accessibile e basato sull'empatia



Fonte: <https://www.freepik.com/>  
Recuperato il 29.2.2024

La costruzione di un'interazione di successo con la consulenza di carriera mediata dalla tecnologia richiede le capacità di affrontarla online, costruire la fiducia e trovare situazioni per l'interazione formale e informale.

*Consulenza pedagogicamente, linguisticamente e tecnologicamente (economicamente) accessibile (lingua, multilinguismo, mediazione, progettazione basata sul cliente (UX), co-creazione*

# La progettazione di una guida online in breve

- Quali strumenti tecnologici sono a disposizione del consulente e del cliente?
- I requisiti di sicurezza delle informazioni sono soddisfatti?
- Quali funzioni interattive offrono le tecnologie?
- Come possono essere utilizzati efficacemente nell'orientamento, considerando le prospettive del consulente, del cliente e degli altri utenti?



Fonte: <https://www.freepik.com/>  
Recuperato il 29.2.2024

strumenti per  
i messaggi  
istantanei

chat di testo  
integrate

lavagne  
bianche

strumenti per  
piccoli gruppi

realtà  
virtuale

messaggi  
audio

video brevi

caselle di  
commento

documenti  
condivisi

realtà  
aumentata

# Progettazione basata sull'empatia

## Costruire la fiducia

- l'esperienza online del cliente viene resa sicura e libera
- l'istruttore conosce l'allievo
- udienza
- rispetto
- dialogo orientato al cliente nell'orientamento

L'interazione mediata dalla tecnologia è progettata in modo da promuovere l'esperienza del cliente nell'essere ascoltato, visto e compreso.

Il design online non è freddo e senza volto quando l'interazione con la guida è pianificata con cura.



Fonte: <https://www.freepik.com/>  
Recuperato il 29.2.2024

# Fattori che influenzano l'attuazione del progetto

## Ambiente

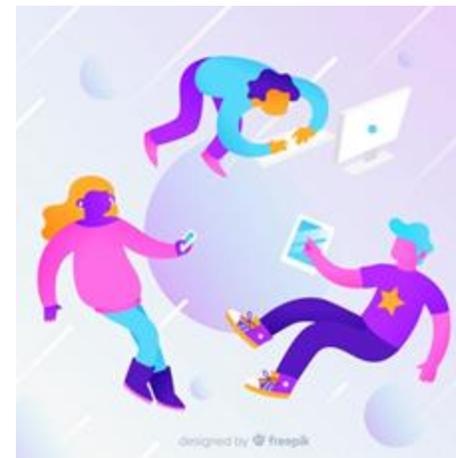
- Persone
- Organizzazioni
- Tecnologia
- Questioni pratiche
  - condizioni
  - uguaglianza
  - mancanza di servizi

## Progettazione

Creare sistemi di progettazione e valutazione

- raccolta dati
- feedback

Riprogettazione



Fonte: <https://www.freepik.com/> Recuperato il 29.2.2024

## Base di conoscenze

Teorie e metodi scientifici  
Quadri e programmi di studio  
Esperienza e competenza

Fondamenta

Progettare prodotti e processi



# Progettazione tecnologica



Fonte: <https://www.freepik.com/> Recuperato il 29.2.2024

**I fattori stabili** influenzano le attività dell'organizzatore dell'istruzione e dell'orientamento dal punto di vista della società. Questi includono, ad esempio, le leggi, i quadri di riferimento nazionali e sovranazionali (ad esempio, l'UE), i programmi di studio, i finanziamenti e la continuità delle operazioni a lungo e a breve termine.

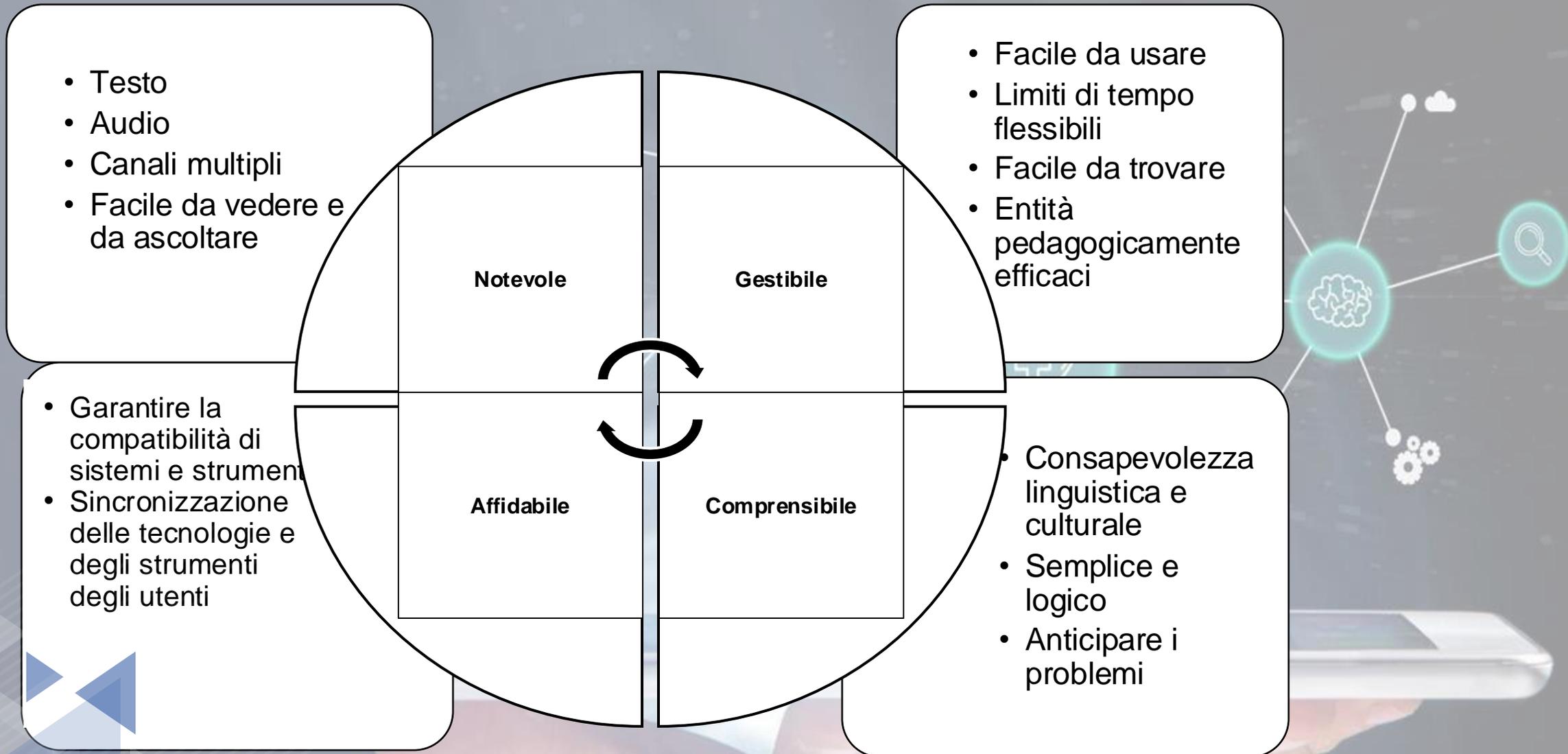
**Fattori variabili** influenzano la situazione di consulenza individuale. Questi includono, ad esempio, le condizioni a casa, che è anche un ambiente di apprendimento, la situazione familiare, il luogo, le abilità e l'esperienza del consulente e del cliente (competenza digitale, background linguistico e culturale e consapevolezza, cultura dell'apprendimento), gli strumenti, le connessioni, i desideri, i requisiti, i fattori motivazionali, l'accessibilità, il background culturale ed educativo, la cultura regionale, la professione.

# Progettazione accessibile

- Spesso l'accessibilità si riferisce in senso stretto alla tecnologia. In senso lato, l'accessibilità si riferisce non solo all'accessibilità tecnologica, ma anche alla partecipazione, cioè alla considerazione dei fattori di contesto e delle sfide del discente o del cliente (ad esempio, situazione familiare, transizioni di carriera, competenze linguistiche, sfide di apprendimento).
- Strategie e criteri di accessibilità (Fennelly-Atkinson et al. 2022; Lomellini et al. 2022), gestione dell'e-learning, lavoro incentrato sulla progettazione e sulla collaborazione centrale.
- Di norma, la formazione e i corsi online dovrebbero essere progettati in modo da essere accessibili a coloro che hanno maggiori difficoltà nello studio. L'accessibilità progettata per prima è funzionale anche per gli studenti veloci e abili.
- Dimensioni dell'accessibilità comuni nella progettazione dell'apprendimento online
  - Linguistico
  - Pedagogico
  - Tecnologico
  - Economico
  - Sociale



Fonte: <https://www.freepik.com/> Recuperato il 29.2.2024



# Progettazione inclusiva

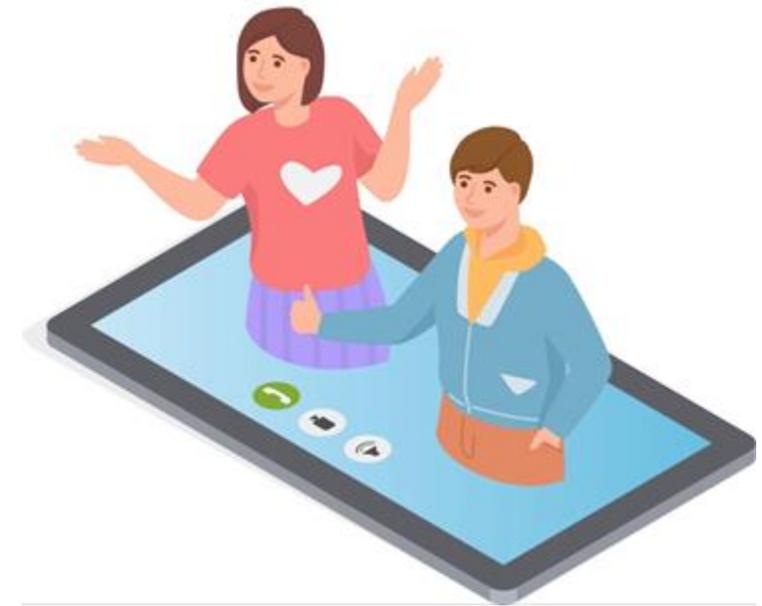
- Istruzioni facilmente reperibili in un unico posto
- Istruzioni in un linguaggio chiaro e semplice
- Utilizzare tutti i sensi: testo, suono, immagini
- Definizione chiara di scambi di prospettiva guidati dall'insegnante e dal discente
- Realizzazione di piccoli gruppi
- Dove il cliente riceve supporto e orientamento a bassa soglia per il lavoro indipendente?



# Interazione progettuale dal punto di vista del cliente

Quali dispositivi e applicazioni utilizza la vostra organizzazione?  
E i clienti? Com'è il gruppo target, cioè cosa ci si può aspettare?  
Requisiti di sicurezza dei dati? Che rapporto avete con  
l'interazione di apprendimento facile da usare?

- Quali situazioni di interazione ci sono nella consulenza o nella formazione?
- Quali sono quelli ripetitivi?
- Quali sono quelli desiderati?
- Quali sono i casi unici?
- Quale tipo di interazione è l'ideale?
- Qual è l'obiettivo dell'interazione?
- Con quali mezzi si possono costruire situazioni di interazione?
- Come deve agire il consulente nella progettazione affinché le situazioni di interazione desiderate siano possibili e raggiungano i loro obiettivi?

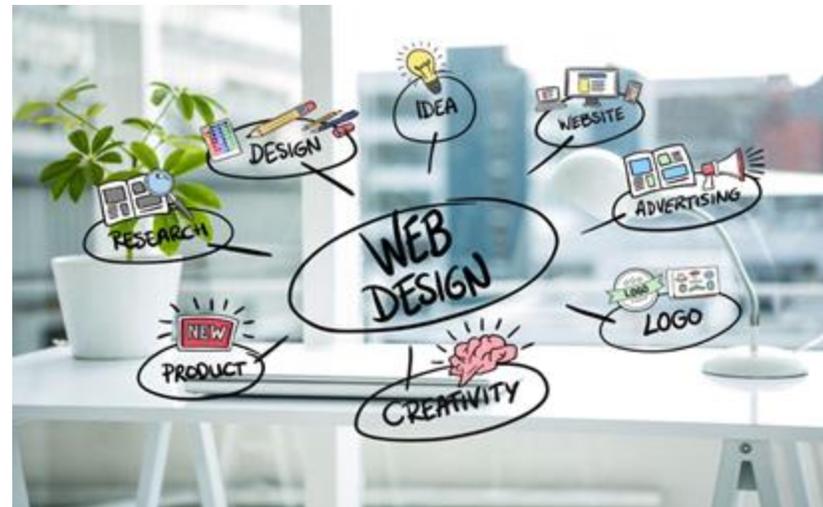


Fonte: <https://www.freepik.com/> Recuperato il 29.2.2024

# Attività 5

Come creare situazioni di consulenza di carriera online accessibili e basate sull'empatia?

Discutere e condividere le idee.



# Attività 6.

Come costruire un progetto di orientamento (incontro, corso, modulo) utilizzando gli strumenti tecnologici disponibili?

Fate una mappa mentale e una bozza di come la selezione degli strumenti web vanno a formare il progetto di apprendimento.



Fonte: <https://www.freepik.com/> /Recuperato il 3.1.2024



# Per saperne di più sulla consulenza multiculturalale

**Atkinson, D. R., Thompson, C. E. & Grant, S. K.** 1993. A three-dimensional model for counseling racial/ethnic minorities. *Counseling Psychologist* 21 (2), 257-277

**Axelson, J.A.** 1993. *Counselling and development in multicultural society*. 2. ed. Monterey, CA: Brooks/Cole.

**Bennett, J. M., & Bennett, M. J. (2004).** Developing intercultural sensitivity: An integrative approach to global and domestic diversity. In D.

**Landis, J. Bennett & M. Bennett (Eds.),** *Handbook of intercultural training* (3rd ed, pp. 147–165). Thousand Oaks: Sage.

**Hackney, L. H. & Cormier, L. S.** 1996. *The professional counselor. A process guide to helping*. 3. ed. London: Allyn & Bacon.

**Peavy, V. 1999.** Sociodynamic guidance. *Constructivist perspective* 21. To the guidance work of the century. Helsinki: Psykologien Kustannus.

Vance Peavy

[http://www.sociodynamic-constructivist-counselling.com/About\\_Vance.html](http://www.sociodynamic-constructivist-counselling.com/About_Vance.html)

**Sue, W. S. & Sue, D. 1990.** *Counseling the culturally different: Theory and practice*. (2nd ed.). New York: Wiley.





# Per saperne di più sulla consapevolezza culturale e la comunicazione interculturale

**Hofstede, G.** 2009. Geert Hofstede cultural dimensions.

**Hofstede, G.** 2011. Dimensionalizing cultures: The Hofstede model in context. Online readings in psychology and culture, 2(1), 2307-0919.

**Hofstede, G., & Bond, M. H.** 1984. Hofstede's culture dimensions: An independent validation using Rokeach's value survey. Journal of cross-cultural psychology, 15(4), 417-433.

**Hofstede insights.** COUNTRY COMPARISON <https://www.hofstede-insights.com/country-comparison/>

**Lewis, R.** 2010. When cultures collide (pp. 171-211). London: Nicholas Brealey Publishing.

**Lewis, R. D.** 2011. Finland, cultural lone wolf. Nicholas Brealey.

**CHANDARANA, A.** 2011. Crossroads of Culture. Keynote presentation at CESSE AGM 2011 in Vancouver.

Available: <https://www.slideshare.net/prturner/avinash-chandaranacrossroads-of-culture-cesse-2011>

**Crossculture** 2019. The Lewis model. Available: <https://www.crossculture.com/about-us/the-model/>

**Bertelsmann Stiftung:** [Competence Cards for Immigrants Counselling](#)





## Cofinanziato dall'Unione europea

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

Partenariato di cooperazione Erasmus+  
per l'istruzione e la formazione  
professionale

PROGETTO N.  
2021-1-IT01-KA220-VET-000035649

# IEUCG

