

# ASSISTENZA INTERCULTURALE NEL SETTORE SOCIALE E SANITARIO (I-CARE)

## MODULO 9: CREARE I PROPRI MATERIALI DIDATTICI

[www.i-care-project.net](http://www.i-care-project.net)

## Informazioni sul progetto

Titolo del progetto:	<b>INTERCULTURAL CARE IN THE SOCIAL AND HEALTHCARE SECTOR (I-CARE)</b>
Codice progetto:	2019-1-UK01-KA202-061433
Sottoprogramma o Azione Chiave:	Azione Chiave (Key Action) 2: Cooperazione per l'innovazione e lo scambio di buone pratiche
Materiale a cura del partner:	BUPNET e Blinc
Data di redazione:	Giugno 2021

---

Il sostegno della Commissione europea per la produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, il quale riflette solo il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

## Sommario

Introduzione.....	4
Scopi e obiettivi del modulo .....	4
Conoscenze, abilità e competenze acquisite: .....	4
Metodo di formazione applicato / Cos'è opportuno fare .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Approfondimenti.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Sezione 1: Creare interventi formativi basati sui bisogni .....	6
Sezione 2: La tecnica degli incidenti critici.....	8
Sezione 3: Creare giochi di ruolo .....	13
Sezione 3: Utilizzo di video e film per la formazione interculturale .....	17

## Introduzione

Questo modulo ha lo scopo di insegnare a progettare un intervento formativo rispondente a necessità specifiche, includendo anche lo sviluppo del proprio materiale didattico. Vengono descritte le modalità per progettare esercizi su incidenti critici, giochi di ruolo e materiale video.

## Scopi e obiettivi del modulo

Lo scopo di questo modulo:

- ☞ Capire come può essere progettato un intervento di formazione basato sui bisogni
- ☞ Conoscere metodi e strumenti per progettare i propri materiali di apprendimento

## Risultati di apprendimento

Al termine questo modulo sarete in grado di:

- ☞ Conoscere i passi per richiedere una valutazione dei bisogni
- ☞ Capire la "Tecnica dell'incidente critico"
- ☞ Sviluppare i propri giochi di ruolo
- ☞ Lavorare con video e film nella tua formazione

## Conoscenze, abilità e competenze acquisite:

- ☞ Competenza di pianificazione per lo sviluppo di una formazione orientata ai bisogni
- ☞ Competenza metodologica e progettuale

## Metodo di formazione applicato/ Cos'è opportuno fare

Questo modulo è disponibile come e-learning e prevede

- ☞ Lettura preventiva di informazioni di base sull'argomento del modulo.
- ☞ Esercitazioni pratiche su ciò che si è imparato

**Durata:** 2 ore

## Approfondimenti

Troverete una serie di materiali di supporto disponibili nella sezione [I-CARE Toolbox](#) e nell' [I-CARE App](#).

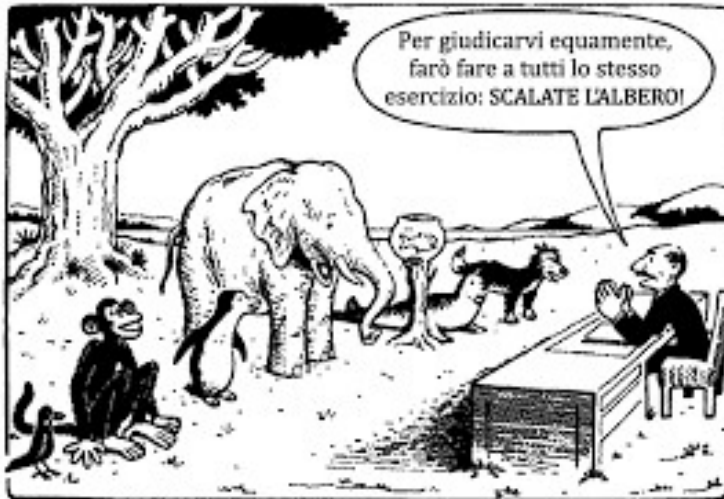
## LEGENDA

	ATTIVITÀ		NOTE DEL FORMATORE		RIASSUNTO
	INPUT DEL FORMATORE		PIANO D'AZIONE		

## Sezione 1: Creare interventi formativi basati sui bisogni



### NOTE DEL FORMATORE



Fonte: Hans Traxler, Chancengleichheit, in: Michael Klant, [Hrsg.], Schul-Spott : Karikaturen aus 2500 Jahren Pädagogik, Fackelträger, Hannover 1983, S. 25

Non tutti gli interventi di formazione sono adatti a tutti gli allievi. Il modo migliore per soddisfare i bisogni dei vostri discenti è quello di adattare i materiali didattici alla loro situazione specifica o, in alternativa, sviluppare voi stessi materiali didattici appropriati, che si rivolgano ai loro bisogni specifici.

Condurre una valutazione dei bisogni può aiutare a rendere la vostra formazione più orientata ai bisogni.

I seguenti passi possono essere intrapresi per implementare un intervento di formazione su larga scala, che includa una valutazione dei bisogni (Rundle/Cavalho/Robinson 2002):

1. Incontrare la direzione per chiarire gli obiettivi della formazione e assicurare il suo impegno per il cambiamento organizzativo.

2. Condurre una valutazione dei bisogni per determinare la cultura dell'organizzazione, i diversi bisogni degli utenti e il livello di supporto per la formazione sulla diversità, attraverso uno o più dei seguenti strumenti.
  - ↳ Interviste con singoli dipendenti e/o utenti
  - ↳ Focus group di dipendenti e/o utenti
  - ↳ Questionari a livello di organizzazione
3. Compilare i risultati delle valutazioni dei bisogni, analizzare i risultati e redigere un rapporto.
4. Utilizzare il processo di valutazione dei bisogni come un'opportunità per generare supporto per la formazione e per raccogliere informazioni su questioni specifiche che interessano i manager, i dipendenti e gli utenti. Queste informazioni possono essere usate per personalizzare il workshop, progettando e includendo casi studio pertinenti, giochi di ruolo ed esercizi.
5. Incontrare la direzione per discutere il risultato della valutazione dei bisogni e proporre un progetto di formazione.
6. Progettare la formazione sulla base delle informazioni ottenute dalla valutazione dei bisogni.



## ATTIVITÀ

Pianificate una valutazione dei bisogni per la vostra prossima formazione seguendo i passi menzionati sopra.

## Sezione 2: La tecnica degli incidenti critici



### NOTE DEL FORMATORE

#### Introduzione

Un modo per raccogliere informazioni sui bisogni dei vostri discenti e utilizzare queste informazioni all'interno della vostra formazione è quello di utilizzare la cosiddetta "Critical incident technique" (Tecnica degli incidenti critici). Secondo Hiller (2009) gli incidenti critici possono essere usati nell'educazione interculturale per creare materiali didattici. In generale, il termine "incidenti critici" è usato in questo contesto per descrivere situazioni in cui un'incomprensione, un problema o un conflitto sorgono a causa delle differenze culturali tra i partner coinvolti nell'interazione (Hiller 2009, p.1).

Esempio:

Nell'ambito del progetto europeo *INTEGRATION - Intercultural Dialogue for a Multicultural Society in Europe* (programma Socrates/Grundtvig 2004-2006), il team di un asilo tedesco ha utilizzato il "Questionario sugli incidenti critici" (vedi allegato) per chiedere al personale di riferire sulle situazioni conflittuali che si erano verificate recentemente nel loro lavoro quotidiano, in relazione a genitori di culture diverse. Una delle situazioni conflittuali riportate è stata poi scelta per informare e sviluppare un programma di formazione per il personale degli asili in organizzazioni simili. È stato creato uno scenario e la situazione è stata trasferita in un breve episodio cinematografico da integrare nella formazione e-learning.

Breve descrizione dell'episodio:

Un padre di origine cinese ha chiesto di parlare con la maestra d'asilo di suo figlio perché era preoccupato: ha riferito che suo figlio era stato rimproverato e aveva dovuto mangiare il cibo per terra. Questo episodio gli era stato riferito da suo figlio. Pur parlando molto seriamente della questione, il padre ha reagito con un sorriso alle spiegazioni pedagogiche riguardanti le diverse fasi di sviluppo di un bambino e alla rassicurazione rispetto alla pluriennale esperienza delle educatrici, che non maltratterebbero mai un bambino in quel modo. L'insegnante dell'asilo era confusa da questa reazione e non era sicura di cosa volesse dire.

Questo tipo di incidenti può costituire una base per la discussione sulle differenze culturali e sui modi di affrontare i conflitti interculturali in un ambiente specifico. Possono evidenziare le esigenze specifiche per l'apprendimento interculturale e fornire suggerimenti sulle situazioni su cui potrebbe essere necessario riflettere e migliorare.

Se viene raccolto un alto numero di incidenti critici in un contesto specifico, possono anche essere usati per ricercare conflitti comunicativi frequenti in tale contesto.



Grosch & Groß (2005) distinguono i seguenti possibili usi degli incidenti critici:

- ☐ Come materiale didattico da utilizzare durante la formazione, con lo scopo di imparare da esso
- ☐ Come strumento per valutare le situazioni interculturali specifiche della professione e le aree di conflitto rilevanti nella comunicazione interculturale nella vita lavorativa quotidiana
- ☐ Come strumento di valutazione degli effetti e dei successi di apprendimento dei partecipanti ai corsi di formazione interculturale
- ☐ Come strumento di valutazione e diagnosi per registrare, classificare o selezionare le conoscenze, esperienze e competenze interculturali precedenti del candidato (Grosch / Groß 2005, p.236).

### Generare incidenti critici

Il modo più semplice per lavorare con gli incidenti critici all'interno di una sessione di formazione è quello di utilizzare incidenti critici "reali" riportati dagli allievi, operando un'analisi e una discussione di gruppo.

Se gli incidenti critici, diversi da quelli riportati dai partecipanti presenti, vengono utilizzati per scopi formativi, devono prima essere raccolti e poi elaborati. L'ideatore della "tecnica dell'incidente critico" J.C. Flanagan (1954) suggerisce di raccogliere i dati o attraverso l'osservazione diretta del comportamento o utilizzando indagini specifiche (ad esempio interviste singole, interviste di gruppo, questionari).

Quando si conducono interviste su incidenti critici, Göbel (2003) suggerisce i seguenti criteri:

- ☐ Descrizione dell'evento
- ☐ Come si è verificato l'evento?
- ☐ Quando si è verificato l'evento?
- ☐ Descrizione dei dettagli rilevanti
- ☐ Elenco delle persone coinvolte
- ☐ Il proprio ruolo nella situazione
- ☐ Analisi dell'incidente

Göbel (2003) raccomanda di condurre l'intervista in maniera individuale o di gruppo, a seconda della domanda e della situazione. Il vantaggio di un'intervista individuale è un maggior grado di intimità e riservatezza, ma richiede una quantità significativa di tempo e risorse. L'intervista di gruppo, d'altra parte, è un'opzione che permette di risparmiare tempo e in cui diverse persone possono essere intervistate su uno specifico argomento allo stesso tempo. Un altro vantaggio delle interviste di gruppo è che argomenti specifici possono emergere attraverso la dinamica dell'interazione tra i partecipanti.

Un'ulteriore possibilità sarebbe quella di sviluppare un questionario standardizzato.

A questo proposito, Flechsig ha sviluppato il "questionario sugli incidenti critici" (vedi allegato).

### Selezionare e creare episodi di incidenti critici:

Al fine di selezionare i casi adatti per un programma di formazione dai risultati di un'indagine sugli incidenti critici, Wight (1995) raccomanda innanzitutto di identificare la gamma di compiti dell'allievo e le situazioni interculturali da prevedere in questo contesto. Gli incidenti critici dovrebbero essere selezionati sulla base della rilevanza, della copertura più ampia possibile delle situazioni cruciali, così come della possibilità di fornire una visione delle differenze culturali fondamentali, dei problemi e delle incomprensioni che ne possono derivare (Wight 1995, p.129).

Quando, partendo una raccolta dati, si creano episodi di incidenti critici da usare per scopi di formazione, Wight (1995) afferma che i seguenti criteri dovrebbero essere considerati. Gli episodi dovrebbero:

- ☐ essere brevi, concisi e contenenti solo le informazioni necessarie per l'esercizio;
- ☐ non essere troppo complicati e focalizzarsi su un unico aspetto;
- ☐ contenere sufficienti informazioni di contesto per consentire di classificare la situazione, ma non anticipare le ragioni degli eventi,
- ☐ non contenere indizi sulle ragioni di certi comportamenti.

Infine, gli episodi elaborati dovrebbero essere rivisti da persone appartenenti ai rispettivi gruppi culturali coinvolti. Ulteriori criteri per una revisione finale sono la chiarezza e la precisione, così come la diversità e la rilevanza dei potenziali conflitti presentati.

### Utilizzare gli incidenti critici in una sessione di formazione

Gli incidenti critici possono essere usati sia all'inizio di un programma di formazione che in una fase successiva. Se utilizzati all'inizio, gli allievi possono essere messi di fronte a situazioni che potrebbero avere difficoltà a interpretare, suscitando quindi la consapevolezza della necessità dell'apprendimento interculturale in un contesto pratico e dell'importanza della propria impronta culturale in certi contesti.

In alternativa, gli incidenti critici possono essere utilizzati in una fase successiva della formazione per fornire esempi specifici di situazioni in cui si manifestano le differenze culturali e per testare la capacità degli allievi di trasferire le conoscenze acquisite (Wight 1995.p.131).

Gli incidenti critici possono inoltre essere integrati in contesti di educazione interculturale in molti modi. Di seguito vengono presentate alcune possibilità:

- 1 - Discussione su incidenti critici prodotti dagli allievi
- 2 - Esercitazioni su incidenti critici

3 - Sensibilizzatore culturale

4 - Gioco di ruolo sugli incidenti critici

### 1 - Discussione su incidenti critici prodotti dagli allievi

In questa tipologia agli allievi viene chiesto, mentre partecipano alla formazione, di riferire su casi che hanno vissuto in prima persona. Se possibile, gli incidenti dovrebbero essere scritti con l'aiuto di categorie fornite tramite questionari, moduli o liste di controllo. È importante che gli allievi evitino affermazioni interpretative e valutative nelle loro descrizioni.

I casi vengono poi presentati in plenaria. Ciò si può fare, ad esempio, raccogliendo i casi in un cartellone e poi selezionando e discutendo i singoli casi raccolti. Possibili spiegazioni alternative e linee d'azione dovrebbero essere affrontate nella discussione dei casi (Flehsig 2001, p.89).

Sebihi presenta una variante di questa tipologia supportata dai media (Sebihi 2007): nell'ambito del suo studio, è stata creata una piattaforma Internet per lo scambio tra studenti arabi e tedeschi che permette una raccolta di incidenti critici e la loro ulteriore interpretazione (Sebihi 2007).

### 2 - Esercitazioni su incidenti critici

Per le esercitazioni sugli incidenti critici (CIE – Critical Incident Exercises), gli incidenti critici vengono preparati sotto forma di episodi. Gli allievi prima lavorano su di un episodio individualmente, poi possono essere guidati a riflettere, sempre individualmente o in piccoli gruppi, sulle possibili spiegazioni riguardo alla percezione, gli interessi e le intenzioni delle persone coinvolte, così come sulle possibili conseguenze e gli ulteriori sviluppi del caso descritto. I risultati sono poi discussi in plenaria (Wight 1995, p.128ff).

Gli episodi possono essere preparati e utilizzati in diversi modi (Flehsig 2001, p. 88):

- 1) Gli episodi sono descritti in "prima persona" dal punto di vista di tutte le diverse persone coinvolte. In questo modo, i differenti orientamenti interculturali delle persone interessate dovrebbero diventare chiari.
- 2) Gli episodi sono descritti dal punto di vista di un esperto o di un osservatore neutrale. Gli allievi devono poi raccontare il caso dal punto di vista delle persone coinvolte in prima persona, esprimendo le rispettive immagini di sé. Poi devono elaborare le immagini esterne che le persone coinvolte hanno degli altri, assieme alle immagini esterne reciproche (cioè le immagini esterne di me stesso che penso che gli altri presumibilmente abbiano).
- 3) Gli episodi sono scritti come casi aperti dalla prospettiva di un osservatore esterno. Gli allievi dovrebbero elaborare diverse prospettive e formulare le proprie ipotesi in riferimento alle differenze negli orientamenti culturali. Oltre alla pura descrizione del caso, si possono usare aiuti interpretativi, ossia indizi utili a contribuire all'interpretazione del caso in questione come informazioni su valori, comportamenti o forme di comunicazione tipici delle rispettive comunità culturali.

### 3 - Sensibilizzatore culturale

Il sensibilizzatore culturale è un'attività di apprendimento individuale. Nel sensibilizzatore culturale (Lange 1994) ogni episodio di incidente critico è seguito da tre, quattro o cinque interpretazioni. Spiegazioni alternative possono essere sviluppate da esperti sulla base di ricerche o interrogando membri di diverse culture su possibili interpretazioni. L'allievo sceglie una delle interpretazioni e poi controlla se è l'interpretazione corretta. Successivamente all'allievo viene dato un riscontro sulla sua scelta. Se la scelta è appropriata, l'allievo riceve un feedback positivo, alcune informazioni aggiuntive sul ruolo degli aspetti culturali nella situazione e poi continua con l'episodio successivo. Dopo una scelta meno appropriata invece si avvia un approfondimento sul perché l'interpretazione non è quella corretta: all'allievo verrà chiesto di leggere nuovamente l'episodio con attenzione e di scegliere un'alternativa. Il materiale di formazione può essere presentato sotto forma di un libro o via Internet/e-learning. Entrambi possono essere utilizzati senza alcun aiuto o sotto la guida di un coach.

### 4 - Gioco di ruolo sugli incidenti critici

È possibile combinare episodi di incidenti critici con il gioco di ruolo. Quando si usa il gioco di ruolo, piccoli gruppi di allievi scelgono un episodio, assegnano ogni ruolo a persone diverse, decidono gli elementi di base del dialogo e poi recitano l'episodio per l'intero gruppo. Una buona domanda per i formatori da usare dopo il gioco di ruolo è:

Cosa hai imparato oltre a quello che avresti imparato semplicemente leggendo l'episodio?

Si può anche individuare un gruppo di osservatori incaricati di dare un riscontro ai giocatori di ruolo, dopo l'effettuazione del gioco stesso.



#### ATTIVITÀ

Pensate a come usereste la Tecnica degli incidenti critici quando progettate la vostra prossima formazione. Annotate le vostre idee ed i vostri piani.

## Sezione 3: Creare giochi di ruolo



### NOTE DEL FORMATORE

I giochi di ruolo sono attività di formazione in cui due o più partecipanti assumono le caratteristiche di persone diverse da loro per raggiungere un obiettivo definito. I partecipanti che non sono attivamente coinvolti nel gioco di ruolo fungono da osservatori e individuano questioni relative agli obiettivi generali mentre il gioco di ruolo si svolge. Anche se una sessione di gioco di ruolo può durare fino a un'ora, considerando la preparazione e il *debriefing*, il gioco di ruolo vero e proprio dura solo pochi minuti.

L'utilizzo più comune dei giochi di ruolo è finalizzato a costruire competenze interpersonali come delegare, negoziare, gestire i conflitti, o dare e ricevere riscontri. Oltre allo sviluppo di competenze, altri scopi per l'impiego dei giochi di ruolo possono essere il tentativo di creare un cambiamento negli atteggiamenti o di generare empatia per una persona di un'altra cultura.

Ci sono molti benefici nel condurre giochi di ruolo, tra cui i più importanti sono:

- ☞ I partecipanti sviluppano una chiara visione delle competenze identificabili nelle situazioni e nei meccanismi interpersonali, oltre che dell'impatto delle cose fatte in modo efficace e inefficace
- ☞ I partecipanti hanno l'occasione di provare cosa significa sperimentare competenze nuove o migliorate
- ☞ I partecipanti hanno la possibilità di provare cosa significa essere al posto di qualcun altro
- ☞ Registrando un video del gioco di ruolo, i partecipanti hanno la possibilità di osservare e analizzare anche a posteriori le sfumature del loro comportamento

Un gioco di ruolo sull'apprendimento interculturale di solito riguarda una situazione in cui due persone (o parti) con background culturali divergenti si incontrano. Questi background possono essere legati a culture esistenti o a culture immaginarie.

Se volete creare voi stessi un gioco di ruolo per un gruppo specifico, scegliete uno scenario legato a incontri interculturali o a conflitti che potrebbero avere luogo in modo simile nella vita dei partecipanti. Lo scenario dovrebbe includere una descrizione della situazione di conflitto e potrebbe altresì includere informazioni sul background del conflitto. Uno scenario potrebbe provenire da un questionario sugli incidenti critici precedentemente completato (vedi sopra).

Allo stesso vanno definiti con attenzione i ruoli che i partecipanti affronteranno negli incontri interculturali. Create dei copioni che includano tutte le informazioni rilevanti sull'orientamento culturale di ogni ruolo, includendo la concezione e la gestione dello spazio e del tempo, la gestione delle relazioni sociali e il modo di comunicare.

Definite compiti chiari per i vostri partecipanti, utilizzando anche la vostra creatività. Per esempio, il compito potrebbe consistere nel pianificare una celebrazione o la costruzione di un edificio, condurre una negoziazione, discutere una certa questione o dare un riscontro a qualcuno. Cercate di definire un compito che faciliti le interazioni determinate da valori, interessi, percezioni e modelli alternativi di comportamento.

Infine, scrivete le istruzioni per gli attori (per esempio abbigliamento, quantità di tempo), per gli osservatori (punti di attenzione) e per il conduttore (introduzione, procedura, *debriefing*).

Il seguente paragrafo contiene una lista di tutti gli elementi rilevanti che compongono un gioco di ruolo.

Elementi di un gioco di ruolo:

### 1. Scenario

- 1.1. Descrizione della situazione
- 1.2. Descrizione del conflitto / sfondo del conflitto

### 2. Copione / Ruoli

- 2.1. Definire lo spazio
- 2.2. Definire il tempo
- 2.3. Gestione delle relazioni sociali (gerarchia, individualismo o collettivismo)
- 2.4. Uso della comunicazione verbale e non verbale (formale o informale, diretta o indiretta, tolleranza dei conflitti, modo di rivolgersi all'altro, cortesia)

### 3. Compiti

- 3.1. Pianificare (per esempio una celebrazione, la costruzione di qualcosa)
- 3.2. Negoziare (per esempio un contratto)
- 3.2. Discutere (per esempio un argomento controverso)

3.3. Dare un riscontro (per esempio riguardo alla motivazione)

#### 4. Istruzioni

4.1. Attori (per esempio abbigliamento, quantità di tempo)

4.2. Osservatori (per esempio, prestando attenzione alla comunicazione, al *problem-solving*)

4.3. Conduttore (introduzione, procedura, *debriefing*)

Un gioco di ruolo può essere condotto come segue:

1. Introdurre l'approccio del gioco di ruolo: condividere gli obiettivi e assicurare la comprensione

In primo luogo, è importante chiarire il legame tra lo scopo del gioco di ruolo e il motivo per cui il gruppo è coinvolto nella formazione. Dopo aver condiviso gli obiettivi, fate delle domande e assicuratevi che tutti capiscano lo scopo della sessione con il gioco di ruolo.

2. Condividere il contesto della situazione e distribuire i copioni

Condividete la situazione, i personaggi (ruoli) e i dettagli del gioco di ruolo con i partecipanti. Le caratteristiche della situazione dovrebbero corrispondere strettamente alla situazione presente o futura del gruppo.

3. Reclutare volontari per ricoprire i ruoli e delineare ciò che gli osservatori devono fare

Chiedete dei volontari per i ruoli ed assegnate un compito definito agli osservatori affinché diventino parte integrante della sessione di gioco di ruolo.

4. Dare ai partecipanti il tempo di prepararsi al compito

Date ai singoli, alle coppie o ai piccoli gruppi il tempo di prepararsi per il loro ruolo. Avranno bisogno di tempo per pensare a come si comporteranno esattamente nel gioco di ruolo.

## 5. Impostare la scena e iniziare il gioco di ruolo

Preparate l'attrezzatura per registrare la sessione, per poi sistemare i mobili e gli altri oggetti di scena in modo da poter iniziare il gioco di ruolo.

## 6. Fermare il gioco di ruolo

Fermate il gioco di ruolo al momento opportuno, che di solito è tra i cinque e i dieci minuti dopo il suo inizio. Chiedetevi se è successo abbastanza per dare al gruppo una base di discussione.

## 7. Far abbandonare il personaggio agli attori ('de-roling')

L'abbandono del personaggio è molto importante perché permette alle persone di lasciarsi il ruolo alle spalle e sottolinea che stavano solo interpretando dei ruoli e non recitando sé stessi. Per realizzarlo, chiamate gli attori con i loro nomi reali e usando una frase del tipo: "Per favore riprendete posto, non siete più x e y".

## 8. Facilitare un *debriefing*

Iniziate il *debriefing* con gli osservatori oppure con i giocatori di ruolo. Mostrare il gioco di ruolo registrato potrebbe facilitare il *debriefing* per i giocatori di ruolo perché si dà loro la possibilità di osservare il proprio comportamento da una prospettiva diversa. Le domande di *debriefing* per gli osservatori dovrebbero derivare dal compito dato loro all'inizio del gioco di ruolo. Domande tipiche per gli osservatori potrebbero essere, ad esempio:

- 🗨️ Cosa hai visto accadere?
- 🗨️ Come ha fatto x a raggiungere i suoi obiettivi?
- 🗨️ Cosa ha fatto x?
- 🗨️ Qual è stato il risultato dell'azione di x?

È importante mantenere la discussione sul piano descrittivo per ridurre atteggiamenti difensivi.

## 9. Discutere i diversi approcci e aiutare i partecipanti a trarre conclusioni

Durante la discussione potete chiedere alle persone di condividere un approccio diverso da quello appena osservato. Infine, domandate ai partecipanti di trarre delle conclusioni e di applicare ciò che hanno imparato alle loro situazioni reali.





## ATTIVITÀ

Pensate a come il gioco di ruolo può soddisfare i bisogni dei vostri discenti e a come potreste integrare questa metodologia nelle attività di formazione. Annotate le vostre idee.

### Sezione 3: Utilizzo di video e film per la formazione interculturale



## NOTE DEL FORMATORE

I film e più in generale i supporti audio-video hanno la capacità di portare le esperienze, le idee e le emozioni di persone di culture diverse in un programma di formazione. Un film mostra sempre una prospettiva particolare: un film su una cultura straniera può mostrarci le cose in modi nuovi. Lo studio attraverso i film permette ai discenti di riflettere sugli stereotipi e di sviluppare empatia verso la diversità, ma anche di mostrare la nostra cultura o il nostro comportamento a noi stessi in un modo nuovo. Grazie alle sue qualità tecniche, lo strumento audio-video è particolarmente adatto come strumento di feedback. Lavorare attivamente con i video come forma di espressione culturale può renderci consapevoli del nostro background culturale.

Il film può essere usato sia per la formazione della consapevolezza che delle abilità comportamentali e può stimolare l'apprendimento cognitivo e affettivo. Il mezzo cinematografico è il più adatto a riflettere situazioni di vita reale familiari ai discenti e può mostrare le conseguenze positive o negative di un comportamento. A differenza di altri metodi, il film mostra i modelli non verbali di comunicazione in modo molto efficace.

Un altro vantaggio del film è che permette di affacciarsi su argomenti che possono risultare troppo controversi o troppo scomodi per molti educatori da affrontare in altri modi.

Ci sono vari modi per utilizzare un film nell'ambito di una formazione interculturale.

Si può mostrare un video di formazione già pronto o registrare il proprio materiale per una sessione di formazione. Ci sono diversi video di formazione professionale sul mercato: di solito contengono lezioni su questioni interculturali o casi di studio. I lungometraggi realizzati da culture straniere o i filmati

realizzati da membri della propria cultura che trattano questioni interculturali possono essere analizzati in una sessione di formazione. C'è anche la possibilità di utilizzare video di YouTube, serie, spot pubblicitari, notizie o talk show, mentre i documentari possono evidenziare problemi specifici affrontati da persone provenienti da diversi contesti culturali, sociali ed economici.

Un'altra possibilità è quella di registrare il proprio materiale da mostrare poi durante una sessione di formazione. Potreste sviluppare i vostri casi di studio (per esempio da episodi di incidenti critici) e usarli come materiale di formazione. Se formate persone della vostra stessa cultura, potete mostrare un documentario autoprodotta su valori e tradizioni di persone della cultura con cui i vostri tirocinanti hanno a che fare; in alternativa, potete usare un filmato autoprodotta sulle vostre tradizioni e valori culturali quando formate qualcuno di un'altra cultura o Paese.

Analizzare questo tipo di film può aiutare ad aumentare la consapevolezza culturale, stimolando la riflessione su atteggiamenti ed emozioni verso altre culture.

Esiste ovviamente la possibilità di filmare situazioni di vita reale di persone in contesti interculturali per fornire un riscontro, ma di solito è più facile registrare una situazione simulata. Il video può essere usato per riprendere gli studenti che mettono in pratica determinate competenze e poi riprodotto per la valutazione. Questo permette ai partecipanti di migliorare le loro competenze individuali in aree specifiche.

L'uso del video come meccanismo di feedback si riferisce a un approccio di micro-insegnamento che ha una lunga tradizione nella formazione degli insegnanti. Il cambiamento nelle persone avviene spesso quando si trovano di fronte a un'immagine di sé stessi che è in netto contrasto con quello che percepiscono di essere o con quello che vorrebbero diventare.

Un video prodotto con gli allievi durante la formazione può essere usato per documentare il processo di apprendimento: si possono registrare discussioni di gruppo, giochi di simulazione o altri esercizi per poter ripetere i concetti e rafforzare gli apprendimenti.

Inoltre, ai discenti può essere dato il compito di produrre il proprio video sotto forma di commedia, spot pubblicitario, intervista, filmato didattico o video collage su un certo tema culturale o interculturale. Pianificando la propria produzione gli studenti devono essere creativi e riflettere attentamente sul soggetto del loro film. Partecipare attivamente al processo di apprendimento può essere molto motivante e aumentare la consapevolezza degli allievi sulle questioni interculturali.

Se decidete di mostrare un film già realizzato in una classe, in un workshop o in un seminario, prima di tutto dovete trovare le fonti appropriate: la tecnologia recente ci ha dato un facile accesso a una grande quantità di materiali e la difficoltà maggiore non è trovarli, ma piuttosto scegliere quelli giusti tra una grande varietà provenienti da tutto il mondo.

Quando si inizia a individuare i film interculturali e li si guarda in anteprima, sorgono delle domande su come valutarli. Il punto di partenza sono gli interessi e i bisogni del gruppo: pensate se il contenuto e il livello di difficoltà sono appropriati per i vostri discenti. Inoltre, dovete decidere se il vostro gruppo è emotivamente preparato a gestire film che trattano temi sensibili e controversi. Un altro criterio di valutazione è la rilevanza geografica: a seconda di dove si vive, si possono trovare certi film particolarmente interessanti.

Uno dei problemi più difficili da affrontare è come valutare film e video per la precisione e l'affidabilità delle rappresentazioni delle culture. In alcuni casi, si possono possedere personalmente il background e l'esperienza con una particolare cultura per giudicare i meriti di un film. Ma come educatori multiculturali si è spesso nella posizione di avere a che fare con culture al di fuori dell'area di competenza. Provate dunque a cercare quante più informazioni possibili sul film, usate le recensioni della critica per valutare le qualifiche del regista e dei suoi collaboratori riguardo alla cultura rappresentata e alle reazioni del pubblico. Infine, controllate l'estetica del film.

Al giorno d'oggi ci sono molti strumenti disponibili per creare il proprio filmato o anche per produrre i propri video animati (didattici).

Se si è interessati a produrre un proprio filmato, è necessaria una attenta pianificazione, seguendo la traccia qui riportata:

Qual è il contenuto del filmato?

Chi si vuole raggiungere?

Cosa si vuole ottenere?

Che tipo di approccio sosterrà gli obiettivi del filmato?

Quali risorse si possono usare per la produzione?

Il filmato è il mezzo appropriato per il contenuto e gli obiettivi della formazione?

Non appena l'idea di produrre un filmato comincia a diventare più concreta, si dovrebbe creare uno script con un titolo preliminare, il soggetto, il contenuto che si vuole insegnare, una struttura grezza, una pianificazione del processo e una definizione dello scopo e del gruppo target. Successivamente si deve creare un piano più dettagliato, includendo lo *storyboard*, l'attrezzatura tecnica/ il personale necessari e la quantità di tempo, i finanziamenti e le altre risorse disponibili per la produzione del filmato.

Se avete scelto un film o creato il vostro materiale video, dovete pensare a come integrarlo in una sessione di formazione. Quando mostrate qualsiasi tipo di film, fate attenzione ad annotare i principali obiettivi della sessione e gli obiettivi specifici per l'uso del video. Dite agli spettatori cosa aspettarsi, prestando particolare attenzione agli elementi che potrebbero urtare la sensibilità di qualcuno. Date agli spettatori istruzioni su ciò a cui dovranno prestare particolare attenzione: ad alcuni spettatori potrebbe essere chiesto di prestare attenzione al dialogo tra due attori, mentre ad altri di osservare le loro azioni. Potete anche dare a gruppi di spettatori una o due domande a cui pensare mentre guardano il video. Compiti specifici producono osservazioni più mirate e una discussione più ricca. Dopo aver visto il video, iniziate indagando le reazioni generali per dare agli spettatori la possibilità di esprimere le loro risposte e sentimenti più forti prima di passare al *debriefing* pianificato. Nella discussione assicuratevi che i compiti assegnati agli spettatori siano evidenziati e ricevano particolare attenzione.

I film che trattano di incidenti critici possono anche essere integrati nelle unità di e-learning perché seguono le linee di base dell'apprendimento programmato. Gli episodi critici audiovisivi possono essere usati allo stesso modo degli episodi critici descritti in precedenza (esercizi di incidenti critici,

esercizi di risoluzione dei conflitti o come sensibilizzatore culturale), con in più il vantaggio di mostrare chiaramente gli aspetti della comunicazione non verbale.

Se si decide di usare il video come strumento di feedback è molto importante preparare i partecipanti con attenzione. Non collocate il feedback video all'inizio, ma più avanti nel corso della formazione. Iniziate con semplici giochi di ruolo senza registrarli. Può essere d'aiuto che voi, in quanto formatori, partecipiate in prima persona, così come includere i discenti nella preparazione dell'attrezzatura tecnica. Date indicazioni chiare sulla procedura, sui criteri di osservazione e sulla valutazione. Per la valutazione si può mostrare l'intero video o solo parti di esso, per esempio solo gli aspetti positivi. Infine i partecipanti possono confrontare i propri video di una situazione in circostanze diverse o confrontare i video di diversi partecipanti. Tuttavia, è molto importante chiarire su quali aspetti i partecipanti dovrebbero concentrarsi quando riflettono sul loro comportamento.

Se si vuole produrre un video con i propri allievi durante la formazione per concentrarsi su un certo argomento, è necessario gestire sin dall'inizio le aspettative sulla qualità estetica del lavoro dei partecipanti (non sono registi professionisti!) e non sovraccaricare gli allievi dando loro troppi compiti allo stesso tempo. Fornite indicazioni chiare riguardo al tempo, al contenuto del video, alla procedura e all'uso dell'attrezzatura tecnica e di altre risorse. Le produzioni video degli studenti dovrebbero essere valutate immediatamente, nella sessione di formazione in corso. Per la valutazione potrebbe essere interessante guardare al perché è stata scelta una certa forma, quali aspetti importanti dovrebbero essere notati, o quali difficoltà sono emerse. Questo tipo di produzioni potrebbe rivelarsi molto utile per scopi didattici. Attenzione: se si desidera utilizzare nuovamente il materiale, in contesti diversi, è necessario avere il permesso dei partecipanti.

Alla fine, il metodo scelto dipenderà dal vostro gruppo target e dagli obiettivi della formazione. Tutti i materiali di supporto, gli esercizi e le analisi usati in abbinata con il materiale audio-video dovrebbero essere progettati con chiari obiettivi di formazione in mente.



## ATTIVITÀ

Pensate ai possibili utilizzi di video/filmati nella vostra formazione. Annotate le vostre idee ed i vostri piani.



## Strumenti di video editing e suggerimenti

Di seguito potete trovare una lista di software di editing video gratuiti.

<b>iMovie</b>	Software di video editing su dispositivi <b>iOS</b>	Gratis per l'uso su Mac (software), iPad (app) e iPhone (app) Se l'app non si trova sui dispositivi mobili iOS può essere scaricata (e anche aggiornata) dall'app store.
<b>HitFilm Express</b>	<b>MAC, Windows</b> <a href="https://fxhome.com/product/hitfilm-express">https://fxhome.com/product/hitfilm-express</a>	Nominato uno dei migliori strumenti di editing gratuiti accanto a iMovie. Gratuito da scaricare e utilizzare, i suoi add on possono essere acquistati in uno store incluso, ma non sono affatto necessari per l'editing video di base. Sul suo sito web offre video tutorial gratuiti che affrontano tutti gli argomenti riguardanti l'editing video con il software.
<b>DaVinci Resolve</b>	<b>MAC, Windows, Linux</b> <a href="https://www.blackmagicdesign.com/products/davinciresolve/">https://www.blackmagicdesign.com/products/davinciresolve/</a>	Software di video editing più avanzato, con più opzioni e funzioni. Interfaccia facile da usare (dalla loro pagina: "La pagina di taglio ha un'interfaccia semplificata che è veloce da imparare per i nuovi utenti e progettata per la velocità"). Completamente gratuito da scaricare e utilizzare.
<b>VSDC</b>	<b>Windows</b> <a href="https://www.videosoftdev.com/">https://www.videosoftdev.com/</a>	Piuttosto vecchio stile con un'interfaccia molto intuitiva. Va bene per un editing di base.

## Suggerimenti per le riprese video

- Posizionate la telecamera all'altezza degli occhi in modo da poter guardare dritto dentro di essa e non dover guardare in alto o in basso quando riprendete voi stessi o qualcun altro che parla alla telecamera.
- Quando si filma con un telefono: filmate in modalità orizzontale (l'eccezione è costituita dai video che sono prodotti solo per i social media come Instagram) e pulite accuratamente l'obiettivo della fotocamera per rimuovere macchie e impronte digitali con un panno morbido prima di filmare.
- Se potete, usate un treppiede o cercate di trovare qualcos'altro per sostenere la videocamera, come una pila di libri o uno scaffale, per esempio. Avere delle riprese stabili migliorerà la qualità del video in modo massiccio.

- Di solito, il microfono di una fotocamera o di un telefono va bene per i video semplici. Tuttavia, se si vuole migliorare le riprese o ci si trova in un posto più affollato, provate a usare un microfono esterno: potrebbe essere semplicemente un altro telefono con un'applicazione di registrazione audio in esecuzione che può essere posizionata più vicino all'altoparlante. Se si usa un microfono esterno sarà necessario combinare i file audio e video separati in un software di editing video. **CONSIGLIO:** Quando la registrazione audio e video viene avviata, fate un battito forte di mani una volta prima di iniziare a parlare in modo da avere un segno visivo e sonoro per sincronizzare l'audio al video.
- Quando si filma all'esterno nei giorni di sole, di solito è meglio non filmare in controluce. Questo significa che il sole (o qualsiasi altra fonte di luce) non dovrebbe essere dietro il soggetto che si sta filmando e quindi brillare direttamente nella fotocamera e illuminare solo il soggetto dal retro, ma invece dietro la persona che regge la fotocamera, per illuminare la scena dallo stesso lato da cui si sta filmando.



## RIASSUNTO

Una sessione di formazione orientata ai bisogni dei discenti dovrebbe essere progettata sulla base di una valutazione dei bisogni e dovrebbe idealmente contenere materiali di apprendimento esplicitamente progettati per il gruppo di riferimento e mirati alle sue necessità di apprendimento. Ci sono diverse possibilità per progettare il proprio materiale didattico. Un'opzione molto versatile è la Tecnica degli incidenti critici, in cui il gruppo target della formazione o gli stessi discenti riferiscono di situazioni interculturali tipiche che si presentano nel loro lavoro quotidiano. Con l'aiuto dei risultati raccolti si possono produrre diverse forme di attività di apprendimento. Inoltre, può essere utile lavorare con giochi di ruolo o materiale audio-video progettati individualmente, che possono essere adattati alle esigenze dei propri allievi.

## ALLEGATO: QUESTIONARIO SUGLI INCIDENTI CRITICI

Descrivi una situazione in cui sei stato in contatto con una persona di un altro background culturale che è stata critica per te e/o ha comportato un conflitto.

1. Dai un titolo alla situazione

2. Cosa è successo? Dove e quando è successo? Chi era coinvolto?

3. Cosa è successo prima dell'episodio, che potrebbe averlo influenzato?

4. Ci sono stati problemi che hanno portato a un conflitto?

5. Cosa è successo dopo l'episodio?

6. Quale pensi sia stata la ragione del conflitto?

7. Cosa hai imparato da questo episodio?

8. Quali erano i tuoi sentimenti riguardo ad esso?

9. Avresti potuto fare qualcosa di diverso?



Riferimenti:

**FLANAGAN, J. C. (1954):** La tecnica dell'incidente critico. Psychological Bulletin, 51, S. 327-358.

**FLECHSIG, K.-H. (2001):** Beiträge zum interkulturellen Training. Göttingen: Internes Arbeitspapier.

**GÖBEL, K. (2003):** Incidenti critici - aus schwierigen Situationen lernen. Vortrag im Rahmen der Fachtagung Lernnetzwerk Bürgerkompetenz, 17./18. Dezember 2003 a Bad Honnef. Online: [http://www2.dipf.de/publikationen/volltexte/vortrag\\_goebel\\_critical\\_incidents\\_2003.pdf](http://www2.dipf.de/publikationen/volltexte/vortrag_goebel_critical_incidents_2003.pdf)

**GROSCH, H. / GROß, A. (2005):** Entwicklung spezifischer Vermittlungsformen und Medien. In: Leenen, W.R. / Grosch, H. / Groß, A. (Hrsg.) (2005): Bausteine zur interkulturellen Qualifizierung der Polizei. Münster: Waxmann Verlag, p. 227-271.

**HILLER, G. G (2009):** Der Einsatz der erweiterten "Critical-Incident-Analyse" in der kulturkontrastiven Forschung. Forum qualitativo Sozialforschung. 10 (1), Art.45.

**HOPKINS/ROBINS:** Utilizzo di video come strumenti di formazione. In: Fowler, Sandra M. / Mumford, Monica (1995): Intercultural Sourcebook (Vol.1). Metodi di formazione interculturale. Yarmouth: Intercultural Press.

**LANGE, C. (1994):** Interkulturelle Orientierung am Beispiel der Trainings methode "Cultural Assimilator". Göttingen: Beiträge zur interkulturellen Didaktik.

**RUNDLE/CAVALHO/ROBINSON (2002):** Competenza culturale nell'assistenza sanitaria. Una guida pratica.

**SEBIHI, A. (2007):** Interkultureller Dialog im Internet - Bildung einer E-Community zur Verbesserung des interkulturellen deutsch-arabischen Dialogs unter Verwendung von Critical Incidents. Göttingen: Institut für interkulturelle Didaktik e.V.

**SUMMERFIELD, E. (1993):** Crossing Cultures through Film. Yarmouth: Intercultural Press.

**TRAXLER, H. (1983):** Chancengleichheit, in: Michael Klant, [Hrsg.] , Schul-Spott: Karikaturen aus 2500 Jahren Pädagogik, Fackelträger, Hannover 1983

**WIGHT, A. R. (1995):** L'incidente critico come strumento di formazione. In: Fowler, S. M. / Mumford, M. (1995): Sourcebook interculturale: Cross-Cultural Training Methods (Vol.1). Yarmouth: Intercultural Press S. 127 - 140.