

PR1: Manuale sulla formazione delle competenze interculturali e socio-emotive

AUTORE: ISON PSYCHOMETRICA

CONTRIBUTI:



Questo Progetto è stato finanziato con il sostegno della Commissione Europea. Questa pubblicazione riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni in essa contenute.

Contenuti

I.	INTRODUZIONE.....	4
II.	METODI PER LO SVILUPPO DELLE COMPETENZE SOCIO-EMOTIVE E INTERCULTURALI	6
a.	DEFINIZIONI SULLA COMPETENZA SOCIO-EMOTIVA E INTERCULTURALE	6
b.	CONTESTO TEORICO	13
	a. Modello di Mayer & Salovey - Modello di abilità dell'Intelligenza Emotiva	13
	b. Modello Reuven Bar-On	15
	c. Il Modello di Daniel Goleman	16
	d. Modello di Albanese e al. (2008).....	17
	e. Modello misto di intelligenza emotiva.....	19
	Questo modello misura l'EQ con l'Inventario delle Competenze Emotive sviluppato da Goleman e la Valutazione dell'Intelligenza Emotiva che può essere presa come un'autovalutazione.....	20
	f. Modello dei tratti dell'intelligenza emotiva	20
c.	METODI DI FORMAZIONE ESISTENTI	32
d.	RISULTATI DELL'INDAGINE SUL CAMPO SULL'IMPORTANZA DELLE COMPETENZE SOCIO-EMOTIVE E RILEVANZA DEI METODI DI FORMAZIONE.....	40
e.	BUONE PRATICHE-PERCORSI DI FORMAZIONE SULLO SVILUPPO DELLE COMPETENZE SOCIO-EMOTIVE DEI DATORI DI LAVORO-PROFESSIONISTI NEI CONTESTI NAZIONALI	46
III.	FABBISOGNO FORMATIVO DEI DATORI DI LAVORO / PROFESSIONISTI	58
IV.	CONCLUSIONI	63
	RIFERIMENTI-BIBLIOGRAFIA	64
	ALLEGATI.....	70

Tabella delle figure

Figura 1: Elementi costitutivi della competenza emotiva (Rindermann, 2009)	7
Figura 2: Elementi costitutivi della competenza interculturale(Adattato da Deardorff, 2006) ...	11
Figura 3: Cos'è l'intelligenza emotiva	14
Figura 4: Livelli di Intelligenza Emotiva nel Modello di Mayer & Salovey	15
Figura 5: Il Modello Bar-On di intelligenza emotivo-sociale	16
Figura 6: Il Modello di Daniel Goleman	17
Figura 7: Modello Misto Fonte: Cognitivo	20
Figura 8: Il modello di processo della competenza interculturale (Deardorff, 2006, 2009)	23
Figura 9: Quadro di apprendimento socio-emotivo identificato da CASEL come CASEL Wheel..	26
Figura 10: Panoramica dei modelli teorici delle competenze socio-emotive	28
Figura 11: Importanza delle competenze socio-emotive per i professionisti che lavorano con gruppi di migranti	41
Figura 12: Rilevanza dei metodi per migliorare le abilità socio-emotive	42
Figura 13: Rilevanza dei metodi comportamentali per paese.....	43
Figura 14: Rilevanza dei metodi di assunzione del ruolo per paese	44
Figura 15: Rilevanze dei metodi che includono la combinazione di pratiche cognitive e comportamentali per paese	44
Figura 16: Rilevanza del metodo di supervisione per paese	45
Figura 17: Dimensioni nominate come una delle cinque priorità di formazione per colleghi datori di lavoro (% di intervistati).....	62

Tavola delle tabelle

Tabella 1: Terreno comune su diversi modelli	30
Tabella 2: Schema di competenza socio-emotiva InterLa	
Tabella 3: Importanza delle competenze socio-emotive per i professionisti che lavorano con gruppi di migranti	40
Tabella 4: Rilevanza dei metodi per migliorare le abilità socio-emotive	42
Tabella 5: Caratteristiche del campione.....	58
Tabella 6: Interessi formativi del datore di lavoro	60
Tabella 7: Differenze nazionali negli interessi formativi	61

I. INTRODUZIONE

La competenza socio-emotiva e interculturale sembra essere importante per i professionisti che lavorano con i migranti, per l'integrazione sociale e lavorativa di questi ultimi.

Il progetto InterLab, dando questo per scontato, mira a sviluppare materiale e attività per formare e migliorare la competenza socio-emotiva dei datori di lavoro e dei professionisti che lavorano con i migranti. In questo contesto, il partenariato ha intrapreso diverse attività per raccogliere informazioni e dati che saranno la base per lo sviluppo del materiale e del programma di formazione del progetto InterLab.

Il primo passo delle nostre attività (IO1) si riferisce alla **ricerca a tavolino** che mira a sviluppare una base stabile per il progetto, definendo i termini pertinenti, collegando i concetti di competenza interculturale, sociale ed emotiva allo sviluppo professionale dei datori di lavoro e dei professionisti delle risorse umane. La ricerca a tavolino non si è concentrata solo a livello internazionale, ma ha portato la ricerca in prima linea e i metodi sviluppati nel paese di ciascun partner, secondo le linee guida proposte (allegato 1). Quindi, tenendo conto dei risultati dell'A1, abbiamo condotto **sondaggi a livello nazionale** (A2/A3) con 4-5 datori di lavoro/consulenti per partner. Nel sondaggio abbiamo utilizzato interviste strutturate secondo domande predefinite che si riferiscono all'importanza di specifiche abilità socio-emotive nella pratica quotidiana dei datori di lavoro/professionisti che lavorano con i migranti e sulla rilevanza di diverse pratiche educative nel miglioramento di tali abilità (Allegato 2). I partner, tenendo presenti i risultati dei sondaggi, in una **sessione di brainstorming** online (A4), hanno discusso sui metodi che si sono dimostrati rilevanti ed efficaci per il miglioramento delle abilità socio-emotive e hanno definito quelli che saranno inclusi nel programma di formazione di InterLab. Il passo successivo è stato quello di definire i **fabbisogni formativi** (A5) dei datori di lavoro/professionisti che lavorano con gruppi di migranti (coinvolgendoli in focus group utilizzando un questionario di indagine - Allegato 3), al fine di scoprire le competenze per le quali i professionisti necessitano di ulteriore formazione e che saranno il contenuto del nostro programma di formazione. In questo rapporto presentiamo i risultati di tutti i passaggi sopra menzionati che ci hanno portato a definire le competenze e i metodi e materiali di formazione che includeremo nel programma di formazione InterLab per datori di lavoro/professionisti.

Pertanto, il rapporto fornirà elementi sostanziali per stabilire una base teorica e metodi di formazione adeguati per lo sviluppo delle competenze socio-emotive dei datori di lavoro e dei professionisti che lavorano con i migranti. Più in particolare, il rapporto include:

- a) la definizione e gli elementi che caratterizzano la competenza socio-emotiva e le abilità interculturali
- b) una rassegna delle teorie attualmente utilizzate per spiegare l'Intelligenza Sociale ed Emotiva e le sue dimensioni;

- c) le metodologie esistenti per il miglioramento delle competenze Socio Emotive e interculturali;
- d) le migliori pratiche e i programmi di formazione esistenti incentrati sul miglioramento delle abilità Socio Emotive e delle competenze interculturali per i datori di lavoro e i professionisti che assistono i migranti nella loro integrazione nel mercato del lavoro;
- e) i risultati dell'indagine sull'importanza delle competenze socio-emotive per i datori di lavoro che lavorano con gruppi di migranti e sulla rilevanza dei metodi di formazione per lo sviluppo di tali competenze;
- f) i fabbisogni formativi dei datori di lavoro sulle competenze socio-emotive;
- g) Conclusioni da un lato sulle competenze socio-emotive che sono importanti per i datori di lavoro che lavorano con i migranti e dall'altro sulla rilevanza dei metodi di formazione nello sviluppo delle competenze Socio Emotive, e raccomandazioni per la formazione INTERCLab.

II. METODI PER LO SVILUPPO DELLE COMPETENZE SOCIO-EMOTIVE E INTERCULTURALI

a. DEFINIZIONI SULLA COMPETENZA SOCIO-EMOTIVA E INTERCULTURALE

Termini Rilevanti

Nella ricerca per una definizione completa di "competenza socio-emotiva", è emerso che ciascuna delle terminologie deve essere esaminata attentamente. Nella maggior parte degli articoli accademici, la competenza "sociale" ed "emotiva" è stata definita separatamente.

Pertanto, abbiamo trovato un numero enorme di termini utilizzati nel contesto della competenza socio-emotiva e delle abilità interculturali, ma questo documento si concentrerà sui termini principali, che creano un terreno stabile per l'identificazione di metodi per la formazione e la valorizzazione delle competenze socio-emotive e interculturale.

Sono inclusi i seguenti termini:

- I. Competenza/abilità emotiva*
- II. Intelligenza emotiva*
- III. Competenza/abilità sociale*
- IV. Intelligenza sociale*
- V. Competenza socio-emotiva*
- VI. Apprendimento socio-emotivo*
- VII. Competenza/abilità interculturale*
- VIII. Formazione intercultural*

I. Competenza/abilità Emotiva

La competenza emotiva è la dimostrazione di autoefficacia nelle transazioni sociali che suscitano emozioni (Saarni, 1999) e si riferisce a un importante insieme di abilità personali e sociali per identificare, interpretare e rispondere in modo costruttivo alle emozioni in se stessi e negli altri. Il termine implica facilità nell'andare d'accordo con gli altri e determina la propria capacità di guidare ed esprimersi in modo efficace e con successo (Mayer, 2008) e può essere inteso come "la capacità di affrontare in modo appropriato le proprie emozioni e le emozioni degli altri" (Papilio, 2014).

Ci sono quattro elementi costitutivi della competenza emotive (Rindermann, 2009) (fig.1).



Figura 1: Elementi costitutivi della competenza emotiva (Rindermann, 2009)

II. *Intelligenza Emotiva*

Il termine "Intelligenza emotiva" è stato pubblicato per la prima volta in un articolo di Michael Beldoch nel 1964, ma è diventato popolare dopo il libro di Daniel Goleman del 1995 "Intelligenza emotiva - Perché può importare più del QI". Si riferisce alla capacità della nostra mente di percepire, gestire ed esprimere le emozioni in modo efficace nella vita reale. Jack Mayer e Peter Salovey (1993) hanno definito l'Intelligenza Emotiva (o I.E.) come la capacità di regolare i sentimenti e usarli per guidare le nostre azioni. Come il QI, l'intelligenza emotiva varia da persona a persona. Mentre alcune persone sono dotate dalla nascita del modo in cui comprendono e trattano le persone, altre potrebbero aver bisogno di aiuto per sviluppare le proprie capacità emotive.

Esistono due diverse prospettive dell'intelligenza emotiva, entrambe condividono l'idea che le capacità cognitive non siano l'unico predittore di un adattamento riuscito, ma che anche le competenze emotive debbano essere prese in considerazione, ma differiscono sulla concettualizzazione di tali competenze emotive e sulla loro misurazione (Mikolajczak, Luminet, & Menil, 2006).

Ci sono i modelli di abilità, come quello di Mayer & Salovey (1997) che concepiscono l'IE come un'abilità che comprende quattro dimensioni: (a) identificazione delle emozioni; (b) utilizzo delle emozioni; (c) comprensione e analisi delle emozioni e (d) regolazione delle emozioni e valutazione tramite test simili all'intelligenza. D'altra parte, ci sono i modelli di tratto, come quello di Petrides & Furnham (2001) che considerano l'IE come un costrutto sfaccettato, disposizioni comportamentali legate alle emozioni che si pensa influenzino i modi in cui un individuo farebbe fronte a

richieste e pressioni. In questa prospettiva di tratto, l'IE viene valutata tramite questionari simili alla personalità (Nelies et al, 2009, p. 36).

III. Competenza/abilità Sociale

La competenza sociale può essere definita come la disponibilità e l'applicazione di risorse cognitive, emotive e psicomotorie, che porta a un rapporto favorevole a lungo termine di conseguenze positive e negative per gli attori in determinate situazioni sociali. Implica la capacità di valutare le situazioni sociali e determinare cosa è previsto o richiesto; riconoscere i sentimenti e le intenzioni degli altri; e selezionare i comportamenti sociali più appropriati per quel dato contesto (APA, 2022).

La competenza sociale riflette anche la capacità di assumere la prospettiva di un altro riguardo a una situazione, imparare dalle esperienze passate e applicare tale apprendimento ai cambiamenti nelle interazioni sociali (Semrud-Clikeman, 2007).

Come mostra la definizione, la competenza sociale può essere compresa in relazione alla competenza emotiva. La competenza sociale è il concetto più ampio, che contiene risorse e comportamenti emotivi.

IV. Intelligenza Sociale

L'intelligenza sociale (IS), la capacità di conoscere se stessi e di conoscere gli altri è una parte inalienabile della condizione umana così come la capacità di conoscere oggetti o suoni. L'intelligenza sociale, a volte indicata semplicisticamente come "competenze interpersonali", include la consapevolezza delle situazioni e delle dinamiche sociali che le governano e la conoscenza degli stili e delle strategie di interazione che possono aiutare una persona a raggiungere i propri obiettivi nei rapporti con gli altri. Comporta una certa quantità di autocomprensione e una consapevolezza delle proprie percezioni e modelli di reazione.

La definizione originale di Edward Thorndike nel 1920 è "la capacità di comprendere e gestire uomini e donne e ragazzi e ragazze, di agire con saggezza nelle relazioni umane". Secondo Mayer e Salovey, il significato dell'intelligenza sociale di Thorndike si riferisce essenzialmente alla "capacità di percepire la situazione interna, le motivazioni e i comportamenti degli altri così come di se stesso e agire nel modo migliore sulla base di queste informazioni (Mayer e Salovey, 1993).

L'importanza degli elementi non cognitivi dell'intelligenza è riconosciuta anche da David Wechsler, che nel 1940 osserva il ruolo cruciale svolto dalle capacità e abilità emotive (personali e sociali) dell'individuo. Questa scoperta lo porta a presumere che la misurazione corretta e completa dell'intelligenza umana sarà possibile solo se i fattori non cognitivi saranno inclusi nei test correlati esistenti (Wechsler, 1940).

L'intelligenza sociale è equivalente all'intelligenza interpersonale, uno dei tipi di intelligenza identificati nella teoria delle intelligenze multiple di Gardner e

strettamente correlata alla teoria della mente. Secondo Gardner l'intelligenza sociale o intelligenza interpersonale si riferisce alla capacità di interagire con le persone. Le persone con elevate capacità di intelligenza sociale sono molto socievoli e tendono ad essere ottimi organizzatori nella loro comunità, buoni mediatori nei conflitti e apprezzano anche il lavoro di squadra.

Goleman definisce l'intelligenza sociale come:

- Consapevolezza sociale, che comprende l'empatia primaria, la sintonizzazione, l'accuratezza empatica e la cognizione sociale,
- La struttura sociale, che include sincronia, auto-presentazione, influenza e interesse.

V. *Competenza Socio-emotiva*

La competenza socio-emotiva è stata descritta come una delle competenze più importanti per la convivenza umana. Influenza in modo significativo la qualità delle relazioni interpersonali e determina "[...] quanto bene possiamo affrontare le nostre emozioni e le emozioni e i desideri degli altri, per esempio, e gestire i conflitti sociali. Essere in grado di entrare in empatia con gli altri, mostrando compassione, essere d'aiuto, lasciare che gli altri finiscano, trattare rispettosamente con gli altri esseri umani, risolvere i conflitti verbalmente [...]" (Mayer, 2016).

L'OCSE (2015) le definisce come abilità individuali manifestate in modelli di pensieri, sentimenti e comportamenti, che possono essere sviluppate attraverso esperienze di apprendimento formali o informali e influenzare importanti risultati socio-economici nella vita degli individui. Secondo l'OCSE (2017) le abilità sociali ed emotive sono classificate in cinque domini principali: 1. Gestione delle emozioni (stabilità emotiva) 2. Impegno con gli altri (essere estroverso) 3. Collaborazione 4. Performance orientata agli obiettivi 5. Apertura mentale (apertura all'esperienza) 6. Competenze composte.

VI. *Apprendimento socio-emotivo*

L'apprendimento sociale ed emotivo (SEL - Social and Emotional Learning) è un movimento educativo che sta guadagnando terreno in tutto il mondo. Il SEL può essere definito come la capacità di riconoscere e gestire le emozioni, in modo efficace, e stabilire relazioni positive con gli altri. Questi comportamenti appresi vengono quindi utilizzati per aiutare le persone a prendere decisioni positive e responsabili; creare strutture per raggiungere i propri obiettivi e costruire relazioni positive con gli altri. Diversi settori, tra cui l'istruzione, utilizzano i termini generali "abilità sociali ed emotive" e "competenze trasversali" per fare riferimento a un'ampia gamma di competenze cognitive, sociali ed emotive che influenzano il modo in cui le persone interagiscono tra loro, risolvono problemi, prendono decisioni, e percepire se stessi (CASEL, 2020).

Lo sviluppo di abilità di apprendimento socio-emotivo (SEL) può consentire comportamenti che prevedono risposte calme ed emotivamente regolate a situazioni stressanti e può rafforzare il pensiero critico per prendere decisioni e azioni più informate (Arslan e Demirtas, 2016).

VII. Competenza Interculturale

La competenza interculturale è cultura generale e ci sono competenze fondamentali che gli individui possono sviluppare che non sono specifiche di nessuna cultura. Può essere definita come la capacità di funzionare efficacemente attraverso le culture, di pensare e agire in modo appropriato e di comunicare e lavorare con persone di diversa estrazione culturale, a casa o all'estero (Leung et al., 2014). Il lessico online per la psicologia e l'educazione descrive la competenza interculturale come segue: "La competenza interculturale copre o si basa sulle dimensioni dell'autocompetenza, della competenza professionale e della competenza sociale, vale a dire che la competenza interculturale non è una competenza singola o aggiuntiva che può essere acquisita separatamente da altre competenze, ma copre tutte e tre le dimensioni della competenza e si basa sulle competenze ed abilità di base acquisite attraverso la socializzazione o l'istruzione" (Stangl, 2022).

Comprende un insieme di abilità, conoscenze, atteggiamenti e competenze (Fig. 2) che consentono di gestire in modo appropriato ed efficace le relazioni con persone di diversa provenienza linguistica e culturale (Portera, 2014).

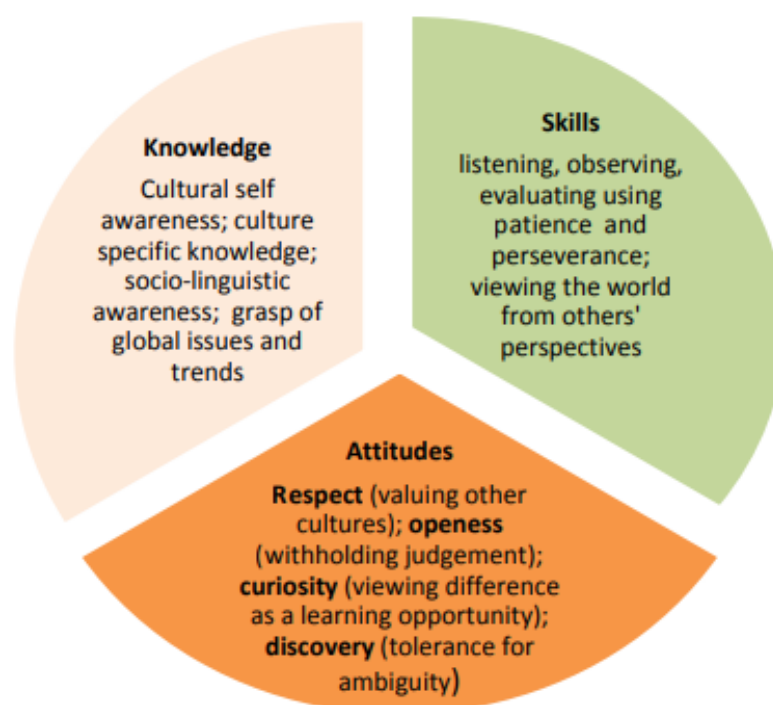


Figura 2: Elementi costitutivi della competenza interculturale (Adattato da Deardorff, 2006)

Fonte: https://www.gcu.ac.uk/media/gcalwebv2/theuniversity/centresprojects/globalperspectives/Definition_of_Intercultural_competence.pdf

Alcuni degli elementi comuni delle competenze interculturali tra le diverse culture includono il rispetto, l'autoconsapevolezza/identità, il vedere da altre prospettive/visioni del mondo, l'ascolto, l'adattamento, la costruzione di relazioni e l'umiltà culturale (UNESCO, 2013, p. 24).

Altre prospettive sostengono che la competenza interculturale non implica solo la conoscenza della cultura e della lingua, ma anche abilità affettive e comportamentali come l'empatia, il calore umano, il carisma e la capacità di gestire l'ansia e l'incertezza.

VIII. Formazione interculturale

L'apprendimento interculturale si riferisce all'acquisizione di conoscenze e competenze che supportano la capacità degli studenti di comprendere la cultura e di interagire con persone di culture diverse dalla propria. L'apprendimento è evolutivo, in quanto i discenti attraversano fasi di livelli progressivamente più sofisticati di comprensione di culture diverse e della propria (autoconsapevolezza culturale). La formazione interculturale può essere progettata per essere specifica per una cultura, trattando una singola cultura di destinazione, o generale, concentrandosi su abilità universalmente applicabili, come la presa di prospettiva e l'ascolto attivo (Lane, 2012).

b. CONTESTO TEORICO

La ricerca ha portato all'identificazione di una serie di concettualizzazioni esistenti della competenza socio-emotiva. Questi concetti sono legati a radici teoriche diverse, ma tutti includono una serie di dimensioni che descrivono il concetto. In questa sezione, presenteremo i principali modelli teorici che sono stati utilizzati per spiegare i termini che abbiamo studiato.

A.1. Modelli di competenza emotive

Il termine "Intelligenza Emotiva" è stato pubblicato per la prima volta in un articolo di Michael Beldoch nel 1964, ma è diventato popolare dopo il libro di Daniel Goleman del 1995 "Intelligenza emotiva - Perché può essere più importante del QI".

a. Modello di Mayer & Salovey - Modello di abilità dell'Intelligenza Emotiva

Secondo la **teoria dell'intelligenza emotiva di Salovey e Mayer**, l'intelligenza emotiva è la capacità di elaborare informazioni sulle proprie emozioni e su quelle degli altri, **la capacità di ragionare sulle emozioni e di migliorare il pensiero**. È anche la capacità di usare queste informazioni per guidare i propri pensieri e comportamenti. Comprende le capacità di percepire accuratamente le emozioni, di accedere alle emozioni e di generarle per aiutare il pensiero, di comprendere le emozioni e la conoscenza emotiva e di regolare in modo riflessivo le emozioni per promuovere la crescita emotiva e intellettuale.

Pertanto, le persone emotivamente intelligenti prestano attenzione, usano, comprendono e gestiscono le proprie emozioni. Salovey e Mayer classificano una persona come emotivamente intelligente quando possiede quattro abilità di base:

1. Capacità di percepire ed esprimere correttamente le proprie emozioni e quelle degli altri.
2. La capacità di usare le emozioni in modo da facilitare il pensiero.
3. Capacità di comprendere le emozioni, il linguaggio emotivo e i segnali emotivi.
4. La capacità di gestire le proprie emozioni per raggiungere gli obiettivi.

Ciascuna delle 4 abilità di base segue quattro fasi diverse, descritte di seguito. Tuttavia, questo processo non avviene necessariamente in modo spontaneo. Al contrario, di solito richiede uno sforzo consapevole.

1. Corretta percezione ed espressione delle emozioni

La prima abilità di intelligenza emotiva consiste nell'identificare le proprie emozioni e quelle degli altri. Prima di tutto, bisogna essere in grado di capire cosa si prova. Questo include i vostri pensieri e le vostre emozioni. Nella seconda fase, si acquisisce la capacità di fare lo stesso con il modo in cui gli altri pensano e sentono. Ad esempio, si possono comprendere i sentimenti degli altri o quelli espressi da un'opera d'arte. Nella terza fase si acquisisce la capacità di esprimere correttamente le proprie emozioni e si

impara a comunicare i propri bisogni. Nella quarta e ultima fase, si acquisisce la capacità di distinguere tra espressioni emotive corrette e scorrette.

2. Facilitazione emotiva del pensiero

Nella prima fase, le emozioni aiutano a dirigere i pensieri verso le informazioni più importanti. In questa fase non si è ancora in grado di prendere in considerazione le proprie emozioni. Nella seconda fase, le emozioni iniziano a intensificarsi e si riesce a identificarle. Di conseguenza, è possibile utilizzarle per prendere decisioni. Secondo Salovey e Meyer, nella terza fase le emozioni influenzano l'umore. Di conseguenza, siete in grado di considerare diversi punti di vista su un determinato argomento. Infine, nella quarta fase, le emozioni aiutano a prendere buone decisioni e a pensare in modo più creativo.

3. Comprensione delle emozioni

Innanzitutto, si acquisisce la capacità di distinguere le emozioni di base e si impara a usare le parole giuste per descriverle. In seguito, questa capacità fa un ulteriore passo avanti e consente di collocare l'emozione nel proprio stato emotivo. Nella terza fase, si è in grado di interpretare le emozioni complesse. Infine, si acquisisce la capacità di individuare le transizioni tra le emozioni. Ad esempio, il passaggio dalla rabbia alla vergogna o dalla sorpresa alla gioia.

4. Regolazione emotiva per la crescita intellettuale ed emotiva

Per cominciare, questa capacità richiede la volontà di non limitare il ruolo importante che le emozioni hanno in realtà. È molto più facile ottenere questo risultato con le emozioni positive che con quelle negative. In questa fase, vi permetterete di scegliere con quali emozioni identificarvi, a seconda che siano utili o meno. Nella fase precedente, si acquisisce la capacità di studiare le emozioni. Questo avverrà in base all'influenza, alla ragionevolezza o alla chiarezza delle emozioni. Infine, sarete in grado di regolare le vostre emozioni e quelle degli altri, moderando quelle negative e aumentando quelle positive.

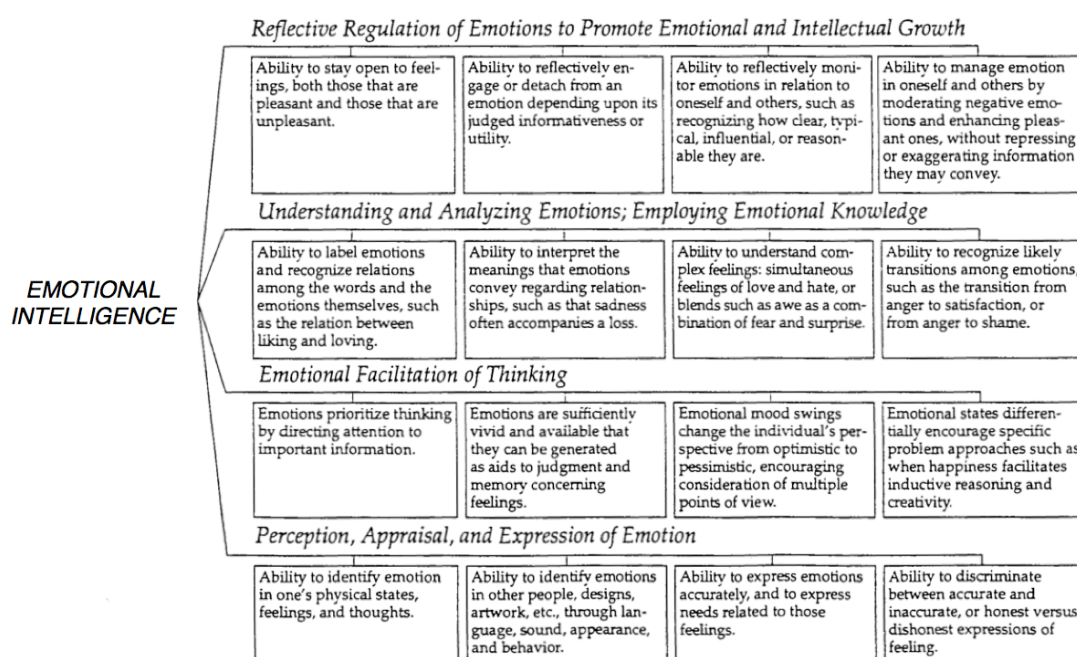


Figura 3: Cos'è l'intelligenza emotiva

Fonte: Mayer, J.D. & Salovey, P. (1997) *Che cos'è l'intelligenza emotiva?* in P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Sviluppo emotivo e intelligenza emotiva: implicazioni per gli educatori*, New York, Basic Books, pp 11.

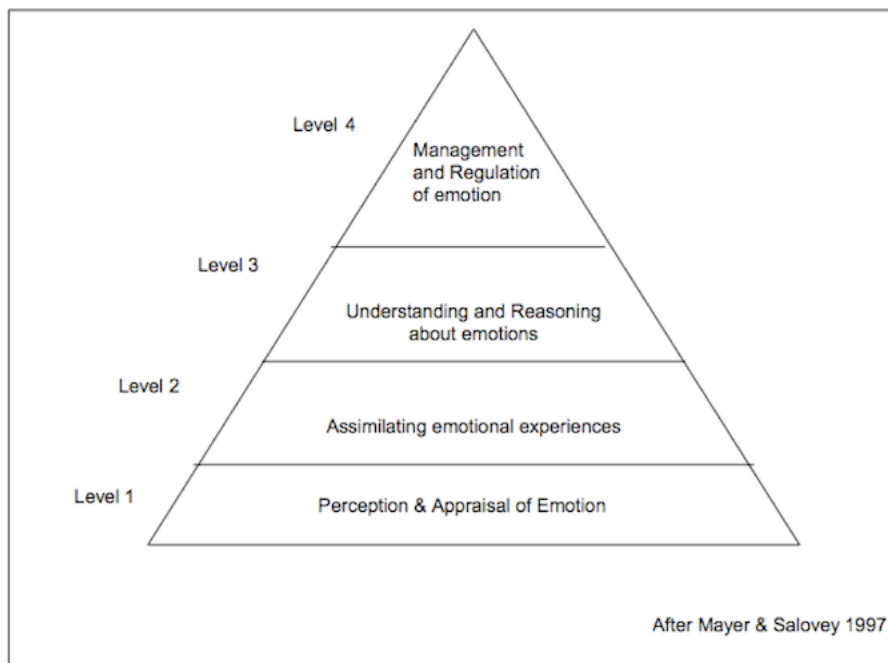


Figura 4: Livelli di Intelligenza Emotiva nel Modello Mayer & Salovey

Fonte: Higgs, M.J. & McGuire, M. (2001), *Intelligenza emotiva e cultura: Un'esplorazione della relazione tra l'intelligenza emotiva individuale e la cultura organizzativa*, Working Paper Series. Greenlands, Henley on Thames: Henley Management College., pp 5

b. Modello Reuven Bar-On

Reuven Bar-On ritiene che i concetti di intelligenza sociale e intelligenza emotiva siano correlati e che, con ogni probabilità, rappresentino componenti interrelate dello stesso costrutto. Sostiene che l'intelligenza emotivo-sociale è composta da un insieme di competenze, abilità e facilitatori intrapersonali e interpersonali che si combinano per determinare il comportamento umano. L'intelligenza emotivo-sociale comprende le capacità di riconoscere, comprendere e utilizzare le emozioni, di relazionarsi con gli altri, di adattarsi ai cambiamenti, di risolvere problemi personali e interpersonali (Bar-On 2006). Il modello Bar-On si basa sull'EQ-i (Emotional Quotient Inventory). Si tratta di un modello validato empiricamente (Fig.5).

EQ-i SCALES	The EI Competencies and Skills Assessed by Each Scale
Intrapersonal	Self-awareness and self-expression:
Self-Regard	<i>To accurately perceive, understand and accept oneself.</i>
Emotional Self-Awareness	<i>To be aware of and understand one's emotions.</i>
Assertiveness	<i>To effectively and constructively express one's emotions and oneself.</i>
Independence	<i>To be self-reliant and free of emotional dependency on others.</i>
Self-Actualization	<i>To strive to achieve personal goals and actualize one's potential.</i>
Interpersonal	Social awareness and interpersonal relationship:
Empathy	<i>To be aware of and understand how others feel.</i>
Social Responsibility	<i>To identify with one's social group and cooperate with others.</i>
Interpersonal Relationship	<i>To establish mutually satisfying relationships and relate well with others.</i>
Stress Management	Emotional management and regulation:
Stress Tolerance	<i>To effectively and constructively manage emotions.</i>
Impulse Control	<i>To effectively and constructively control emotions.</i>
Adaptability	Change management:
Reality-Testing	<i>To objectively validate one's feelings and thinking with external reality.</i>
Flexibility	<i>To adapt and adjust one's feelings and thinking to new situations.</i>
Problem-Solving	<i>To effectively solve problems of a personal and interpersonal nature.</i>
General Mood	Self-motivation:
Optimism	<i>To be positive and look at the brighter side of life.</i>
Happiness	<i>To feel content with oneself, others and life in general.</i>

Figura 5: Il modello Bar-On dell'intelligenza emotivo-sociale

Fonte: Bar-On, R. (2006). Il modello Bar-On dell'intelligenza emotivo-sociale (ESI). *Psicothema*, 18, (Suppl), pp 21.

c. Il Modello di Daniel Goleman

Goleman ha ampliato il sistema a quattro rami di Mayer e Salovey per incorporare cinque elementi essenziali dell'intelligenza emotiva - o EQ, la scorciatoia che a volte usa:

- **Autoconsapevolezza emotiva** — sapere cosa si prova in un dato momento e comprendere l'impatto che questi stati d'animo hanno sugli altri
- **Autoregolazione** — controllare o reindirizzare le proprie emozioni; anticipare le conseguenze prima di agire d'impulso
- **Motivazione** — utilizzare fattori emotivi per raggiungere obiettivi, godersi il processo di apprendimento e perseverare di fronte agli ostacoli
- **Empatia** — percepire le emozioni degli altri
- **Abilità sociali** — gestire le relazioni, ispirare gli altri e indurre da loro le risposte desiderate

Goleman (1998) considera le competenze emotive non come talenti innati, ma piuttosto capacità apprese su cui è necessario lavorare e che possono essere sviluppate per ottenere prestazioni eccezionali. Crede che gli individui nascano con un'intelligenza

emotiva generale che determina il loro potenziale per l'apprendimento delle competenze emotive.

	Self (Personal Competence)	Other (Social Competence)
Recognition	<p>Self-Awareness</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emotional self-awareness • Accurate self-assessment • Self-confidence 	<p>Social Awareness</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empathy • Service orientation • Organizational awareness
Regulation	<p>Self-Management</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emotional self-control • Trustworthiness • Conscientiousness • Adaptability • Achievement drive • Initiative 	<p>Relationship Management</p> <ul style="list-style-type: none"> • Developing others • Influence • Communication • Conflict management • Visionary leadership • Catalyzing change • Building bonds • Teamwork and collaboration

Figura 6: Modello di Daniel Goleman

Fonte: Goleman, D., (2012)

d. Modello di Albanese e al. (2008)

Questo modello sottolinea che la competenza emotiva consiste di otto componenti:

- consapevolezza dei propri stati emotivi (il riconoscimento delle emozioni che si provano e i legami tra queste emozioni e gli eventi che le provocano e queste stesse emozioni);
- capacità di riconoscere e comprendere le emozioni degli altri, complementare al riconoscimento delle proprie emozioni e reazioni;
- capacità di utilizzare il vocabolario associato alle emozioni con l'ausilio di parole, immagini o simboli, in grado di facilitare la comunicazione agli altri delle proprie emozioni, la loro contestualizzazione e il confronto con quelle altrui;
- capacità di empatia, indispensabile per costruire relazioni con gli altri;
- capacità di comprendere quello stato emotivo interno che non corrisponde necessariamente a quanto espresso;
- capacità di gestire emozioni di avversione o scoraggiamento attraverso l'adozione di strategie di autoregolazione;
- consapevolezza della natura delle relazioni o della comunicazione, che è associata alle emozioni e alle relazioni reciproche;
- capacità di accettare le proprie esperienze emotive e sviluppare un sentimento di autoefficacia, che è associato a ciò che riteniamo socialmente accettabile come stabilità emotiva.

e. Modello misto di intelligenza emotiva

Questo modello si **basa sulle 25 caratteristiche dell'intelligenza emotiva di Daniel Goleman**, che includono tutto, dall'autoconsapevolezza emotiva a qualità così diverse come il lavoro di squadra e la collaborazione, l'orientamento al servizio, l'iniziativa e la motivazione al successo. Si chiama modello misto perché **mescola insieme qualità di intelligenza emotiva con altri tratti della personalità non correlati né all'emozione né all'intelligenza**.

Questo modello si basa su **cinque categorie ciascuna con competenze emotive** (Salazar, 2017).

1. Autoconsapevolezza: la capacità di riconoscere un'emozione mentre ci sta accadendo è la chiave. Dobbiamo sintonizzarci per valutare ciò che sentiamo e come gestirlo:

- Fiducia in se stessi nelle proprie capacità e autostima
- Consapevolezza emotiva nel sapere cosa stiamo provando e gli effetti emotivi.

2. Autoregolazione: potremmo pensare di avere poco controllo su ciò che sentiamo, tuttavia, le emozioni negative possono essere placate con diverse tecniche di autoregolazione, come camminare, meditare, pregare, ecc. Per autoregolarsi correttamente è necessario:

- Autocontrollo dei comportamenti impulsivi
- Affidabilità: essere onesti e avere integrità
- Innovazione: pensiero creativo o apertura a nuove idee
- Adattabilità: essere in grado di gestire facilmente il cambiamento
- Coscienziosità: assumersi la responsabilità delle proprie prestazioni e azioni.

3. Motivazione: questa capacità deve iniziare con una serie di obiettivi chiari. Il pensiero positivo è fondamentale in questa categoria, quindi è importante mettere in pratica l'essere più positivi, riformulando i pensieri negativi. Questa capacità è composta da:

- Ottimismo: attenersi ai propri obiettivi anche dopo battute d'arresto o ostacoli
- Iniziativa: prendere l'iniziativa e cogliere nuove opportunità
- Impegno: attenersi ai propri valori e alla propria integrità
- Spinta al successo: cerca continuamente di migliorare te stesso per raggiungere la tua autorealizzazione

4. Empatia: Il contagio emotivo e i neuroni specchio giocano un ruolo importante nell'empatia. Per essere in grado di discernere le emozioni e i bisogni degli altri avrai bisogno di:

- Capire gli altri.
- Consapevolezza politica. Essere in grado di leggere una stanza per le relazioni di potere e il corso emotivo
- Orientamento al servizio. Essere in grado di anticipare i bisogni degli altri
- Sviluppare gli altri. Dopo aver conosciuto i loro bisogni, aiutandoli a potenziare le loro qualità.
- Valorizzare la diversità. Costruire relazioni con altri diversi da te.

5. **Abilità sociali:** essere in grado di relazionarsi con gli altri è importante e per questo è necessario:

- Capacità di squadra
- Collaborazione e cooperazione
- Influenza
- Comunicazione
- Gestione dei conflitti
- Costruire legami



Figura 7: Modello Misto Fonte: Cognitivo

Questo modello misura l'EQ con l'Inventario delle Competenze Emotive sviluppato da Goleman e la Valutazione dell'Intelligenza Emotiva che può essere presa come un'autovalutazione

f. Modello dei tratti dell'intelligenza emotiva

Il modello dei tratti propone che le persone abbiano una serie di auto-percezioni emotive e tratti emotivi che formano la loro personalità. L'intelligenza emotiva di tratto riguarda una costellazione di auto-percezioni emotive situate ai livelli inferiori delle gerarchie di personalità (Petrides, Pita et al., 2007). Un'etichetta alternativa per descrivere il costrutto è il tratto di autoefficacia emotiva. In poche parole, il tratto IE riguarda le percezioni delle persone delle proprie capacità emotive. La teoria del tratto dell'IE fornisce un'operazionalizzazione che riconosce la soggettività intrinseca dell'esperienza emotiva (Petrides V., Mavroveli, S., 2018).

A.2. Modelli di competenza sociale

Il concetto di competenza sociale è stato al centro dell'interesse della ricerca sin dai primi anni '80 (Goleman, 1998). Tuttavia, il concetto e l'importanza delle abilità e competenze sociali sono già emersi nel concetto di intelligenza sociale di Thorndike, nelle osservazioni di Wechsler e McClelland sul ruolo cruciale dei fattori non cognitivi nella performance sul lavoro e in altri ambiti della vita, così come nel concetto di intelligenza interpersonale di Gardner.

Nonostante la moltitudine di definizioni e approcci diversi incontrati nella letteratura di ricerca, il concetto implica principalmente "efficacia nell'interazione sociale", un'efficienza che comprende sia il concetto di sé che la prospettiva degli altri (Rose-Krasnor, 1997).

Modello Reuven Bar-On

Il concetto di competenze sociali si trova nel contesto di alcuni degli approcci teorici di base al concetto di intelligenza emotiva.

In particolare, nel modello teorico di **Reuven Bar-On**, l'intelligenza emotivo-sociale comprende, oltre alle abilità emotive, anche le abilità sociali o interpersonali, che includono l'empatia e le abilità di responsabilità sociale, nonché le abilità interpersonali. Secondo Bar-On, queste abilità e competenze giocano un ruolo fondamentale nel rispondere efficacemente alle richieste della vita quotidiana. Tuttavia, Bar-On separa la nozione di intelligenza emotiva da quella sociale, integrando prima le abilità di autogestione e poi le abilità interpersonali (Goleman, 2001).

Modello di Greenspan & Love

Greenspan & Love (1997) hanno definito l'intelligenza sociale come un modello multidimensionale che consiste in tre componenti distinte: "sensibilità sociale", che descrive l'assunzione di ruoli e l'inferenza sociale; "intuizione sociale", che descrive la comprensione sociale, l'intuizione psicologica e il giudizio morale; "comprensione sociale", che contiene le abilità di risoluzione dei problemi sociali.

Nel **modello teorico di Daniel Goleman**, il concetto di competenza sociale è definito in modo ancora più chiaro. All'interno di questo approccio teorico, le competenze sociali sono strutturate in due aree distinte, la consapevolezza sociale e la gestione delle relazioni o facilità sociale, come presentato e analizzato di seguito (Goleman et al, 2002).

L'area della consapevolezza sociale, secondo Goleman, definisce tutte le abilità necessarie per percepire gli stati mentali interni delle altre persone, per comprendere i loro sentimenti e pensieri e per capire le richieste di situazioni sociali complesse. I fattori importanti di questo dominio sono: (1) empatia primaria; (2) attenzione; (3) precisione empatica; (4) cognizione sociale.

In particolare, le competenze empatiche si basano sull'autogestione e si riferiscono alla capacità di identificare, esaminare e comprendere i sentimenti, i principi, i valori, le priorità e i bisogni dominanti degli altri, e di utilizzare questa conoscenza per prendere

"decisioni intelligenti che permettano di reagire positivamente", includendo anche la capacità di assumere la prospettiva degli altri e di rilevare gli indizi non verbali.

L'attenzione è descritta come la capacità di ascoltare e concentrarsi sugli altri. La precisione empatica significa comprendere i pensieri, i sentimenti e le intenzioni degli altri, mentre la cognizione sociale è la capacità di comprendere il mondo sociale (comprese le abilità di tolleranza e diversità) (Goleman et al., 2002).

Secondo Goleman, le abilità sociali, e in particolare quelle coinvolte nella gestione delle relazioni, sono le dimensioni e gli aspetti più complessi dell'intelligenza emotiva, poiché coinvolgono sia le abilità di autogestione che quelle di empatia, che a loro volta si basano e dipendono dall'autoconsapevolezza dell'esistenza. I risultati della ricerca empirica sull'efficacia sul posto di lavoro supportano questa conclusione (Goleman, 2012).

Di conseguenza, le abilità di intelligenza sociale riguardano principalmente:

- Empatia primordiale: percepire i sentimenti degli altri
- Sintonia: Ascoltare con piena ricettività
- Precisione empatica: Comprendere i pensieri e le intenzioni degli altri
- Cognizione sociale: Comprendere il mondo sociale e il funzionamento di una rete di relazioni, la tolleranza e la diversità.
- Facilità sociale: Sapere come avere interazioni fluide ed efficaci.
- Sincronia: interagire in modo fluido
- Autopresentazione: Sapere come ci si presenta
- Influenza: Modellare il risultato delle interazioni sociali
- Preoccupazione: Preoccuparsi dei bisogni degli altri

A.3. L'Intelligenza Sociale è diversa dall'Intelligenza Emotiva (IE)?

La recente popolarità del concetto di intelligenza emotiva - una delle intelligenze chiave del Prof. Gardner - apre la strada a un approccio pratico allo sviluppo delle altre intelligenze. Mentre alcuni professionisti hanno cercato di estendere la teoria dell'IE per includere le "abilità delle persone", in termini pratici ha più senso pensare all'IE e all'IS come a due distinte dimensioni di competenza. L'intelligenza sociale (**"intelligenza interpersonale" di Gardner, 1993**) è separata, ma complementare all'intelligenza emotiva (**"intelligenza intrapersonale" di Gardner**); abbiamo bisogno di entrambi i modelli per comprendere noi stessi e il modo in cui interagiamo con gli altri. Alcuni deficit nell'IS derivano da uno sviluppo inadeguato dell'IE; al contrario, alcuni deficit nell'IS possono portare a esperienze sociali infruttuose che possono minare il senso di autostima di una persona che fa parte dell'IE. Tuttavia, dobbiamo sottolineare che tra questi due concetti ci sono elementi sovrapposti.

A.4 Modelli di competenza interculturale

Il **modello di competenza interculturale di Deardorff (2006)** si basa su cinque elementi: atteggiamento, conoscenza, abilità, risultati interni e risultati esterni.

- **Attitudini:** rispetto, apertura e curiosità, che sono fondamentali per lo sviluppo delle conoscenze e delle abilità necessarie per la competenza interculturale.
- **Conoscenza:** autoconsapevolezza culturale, conoscenza specifica della cultura, conoscenza culturale profonda (comprensione di altre visioni del mondo) e consapevolezza sociolinguistica. La comprensione del mondo dal punto di vista degli altri è fondamentale per la competenza interculturale.
- **Abilità:** Osservare, ascoltare, valutare, analizzare, interpretare e relazionarsi.
- **Risultati interni:** Gli atteggiamenti, le conoscenze e le competenze portano a un risultato interno che consiste in flessibilità, adattabilità ed empatia.
- **Risultati esterni:** Il comportamento e la comunicazione efficaci e appropriati sono i risultati esterni visibili della competenza interculturale.

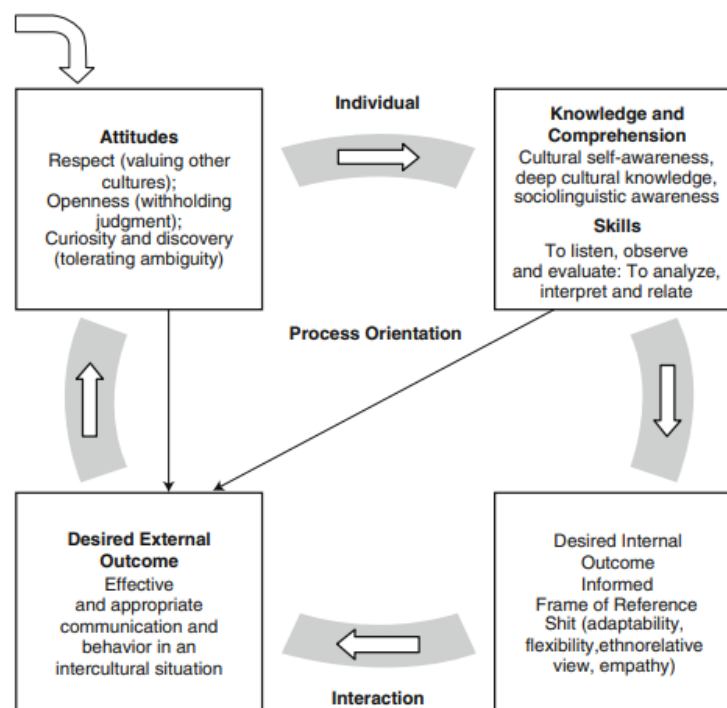


Figura 8: Il modello di processo della Competenza Interculturale (Deardorff, 2006, 2009)

Spitzberg e Cupach (1989) sostengono che la competenza interculturale richiede una combinazione di conoscenze sufficienti, azioni abili e motivazioni adeguate per rendere un individuo un comunicatore interculturalmente competente (Spitzberg, 1989; Spitzberg & Cupach, 1989).

La prima dimensione del quadro della competenza interculturale di Spitzberg e Cupach (1989) richiede che gli individui abbiano già o acquisiscano una conoscenza del proprio e dell'altrui sistema culturale. La seconda dimensione comprende l'uso da parte dei dipendenti di comportamenti appropriati ed efficaci, percepiti come competenti in una varietà di culture. Questa componente comprende abilità critiche come la capacità di un membro del team di comprendere e comunicare chiaramente gli obiettivi, i ruoli e le

norme del team agli altri membri. La terza dimensione del quadro comprende i tratti di personalità e i livelli di motivazione dei membri del team. Questi includono l'interesse di una persona verso l'interazione interculturale, le sue reazioni emotive e fisiologiche nei confronti di cittadini stranieri e il grado di empatia verso persone di culture diverse.

Analogamente al modello di Spitzberg e Cupach che prevede un approccio basato su conoscenze, abilità e motivazione, **Howard Hamilton, Richardson e Shuford (1998)** hanno formulato un modello tridimensionale di competenza interculturale che comprende conoscenze, abilità e attitudini. Nella dimensione della conoscenza, è inclusa la conoscenza dell'autoconsapevolezza in relazione all'identità culturale e alle somiglianze tra le culture, la comprensione delle oppressioni e la conoscenza del cambiamento sociale e della comunicazione. Nella dimensione delle competenze, vi è la capacità di impegnarsi nell'auto-riflessione, la capacità di identificare le somiglianze e le differenze culturali, la capacità di assumere prospettive multiple, di comprendere le differenze in contesti multipli e la capacità di sfidare gli atti discriminatori e di comunicare a livello interculturale. Nella dimensione degli atteggiamenti, possiamo trovare la consapevolezza o i valori del proprio gruppo, la comprensione della discriminazione e la capacità di assumere rischi e il valore delle interazioni interculturali per la qualità della vita. Queste tre componenti di conoscenze, abilità e atteggiamenti sono complementari tra loro (Howard Hamilton et al., 1998).

A.5. Apprendimento socio-emotivo

Daniel Goleman suggerisce che "le nostre emozioni hanno una mente propria, che può avere opinioni del tutto indipendenti dalla nostra mente razionale". La ricerca suggerisce che le persone con un Q.E. medio o inferiore alla media possono fare altrettanto bene degli altri imparando. L'unica cosa che serve è la motivazione ad apprendere e l'intenzione di applicarla nella vita reale. L'intelligenza socio-emotiva può essere acquisita e migliorata in qualsiasi momento della vita (Goleman, 2012).

L'apprendimento delle abilità di intelligenza emotiva necessita di un ambiente ricco di risorse in cui si possano individuare le aree o gli aspetti dell'I.E. su cui concentrarsi e chiedere consigli agli esperti su come farlo. Comprendendo innanzitutto l'Intelligenza emotiva sociale, come combinazione di abilità espresse attraverso un comportamento appreso, e valutando poi l'impatto del proprio comportamento sugli altri - il grado di successo nel trattare con gli altri - si possono sperimentare nuovi comportamenti e nuove strategie di interazione. Si presume che le persone imparino man mano che crescono, maturano e acquisiscono esperienza nei rapporti con gli altri. Purtroppo, molte persone non continuano a imparare e a crescere con l'avanzare dell'età e non acquisiscono mai la consapevolezza e le competenze necessarie per avere successo in situazioni sociali, lavorative o professionali. È evidente che gli adulti che non hanno intuito e competenza nel trattare con gli altri possono migliorare significativamente il loro stato di Intelligenza Emotiva Sociale grazie alla comprensione dei concetti di base e alla valutazione di se stessi rispetto a un modello completo di efficacia interpersonale. Conoscere il linguaggio delle emozioni ci aiuta a sostenere le nostre relazioni personali

e professionali. L'intelligenza emotiva può potenziare la mente e renderci felici e contenti.

Nel processo di identificazione e formazione sulle abilità di Intelligenza Socio-Emotiva gli strumenti di auto-riferimento e di segnalazione hanno 3 livelli (Makri e Botsari 2001):

Livello di conoscenza: "Sono consapevole delle mie emozioni nel momento in cui le provo"

Livello sociale: "Sono bravo a capire come si sentono gli altri"

Livello pratico: "Ho un problema nel controllare le mie emozioni, ad esempio la mia rabbia"

L'apprendimento socio-emotivo si riferisce al processo attraverso il quale tutti i giovani e gli adulti acquisiscono e applicano le conoscenze, le competenze e gli atteggiamenti per sviluppare identità sane, gestire le emozioni e raggiungere obiettivi personali e collettivi, provare e mostrare empatia per gli altri, stabilire e mantenere relazioni di sostegno e prendere decisioni responsabili e attente. Lo sviluppo del modello è fortemente legato al progetto CASEL (<https://casel.org/>).

Il modello CASEL affronta cinque aree di competenza ampie e interrelate (Fig. 9):

- Consapevolezza di sé: Riconoscere e percepire le emozioni; comprendere i propri punti di forza, bisogni e valori; autoefficacia.
- Autogestione: controllo degli impulsi e gestione dello stress, automotivazione e disciplina, definizione degli obiettivi e capacità organizzative.
- Consapevolezza sociale: capacità di accettare il punto di vista degli altri; empatia; accoglienza della diversità: rispetto per gli altri.
- Abilità relazionali: comunicazione; impegno sociale; costruire relazioni; lavoro cooperativo; negoziazione, risoluzione dei conflitti; offrire e dare aiuto.
- Prendere decisioni responsabili: identificazione dei problemi e analisi della situazione; risoluzione dei problemi; valutazione e riflessione: responsabilità personale, morale ed etica (Casel, 2020).

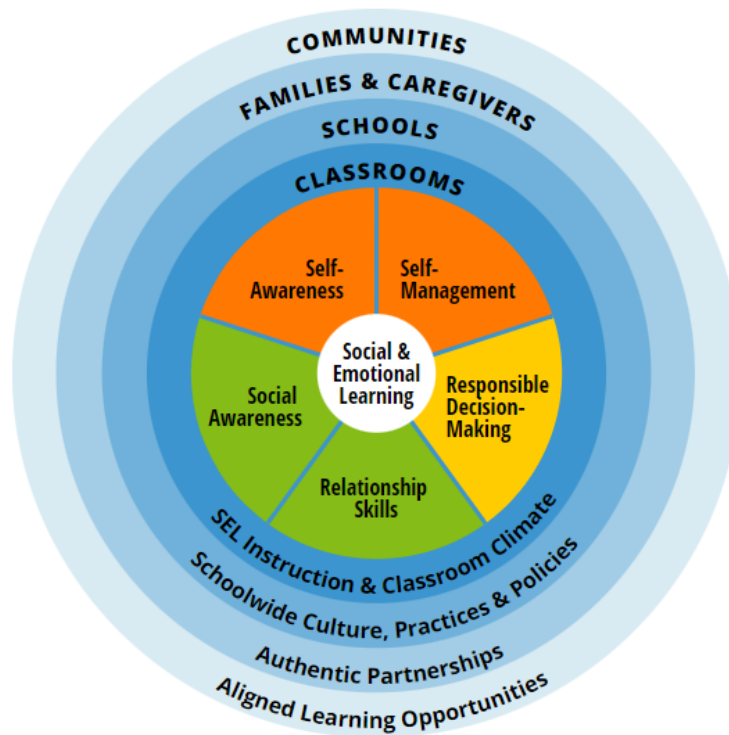


Figura 9: Struttura SEL identificata da CASEL come Ruota CASEL

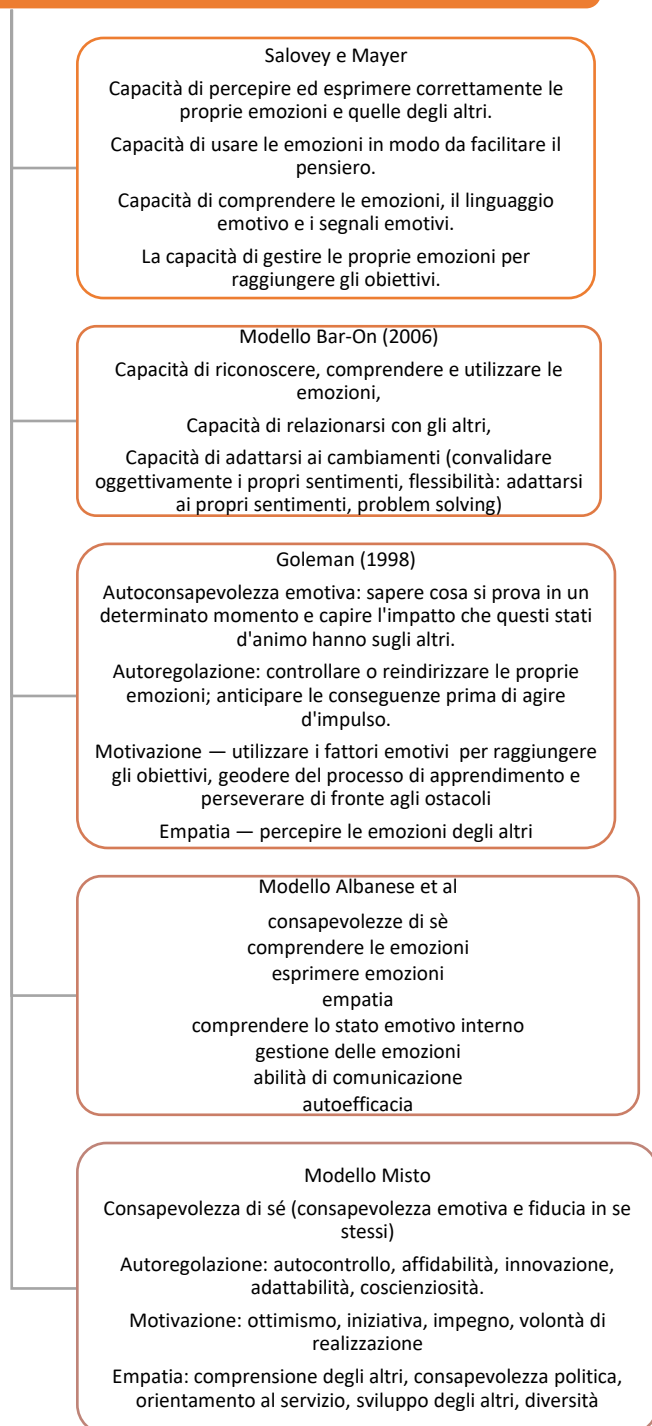
Fonte immediata: <https://casel.org/casel-sel-framework-11-2020/>

A.6. Terreno comune di concetti diversi

Dopo aver studiato a fondo la letteratura, possiamo concludere che, sebbene esistano diverse teorie e modelli per i vari termini che utilizziamo nel nostro studio (competenza socio-emotiva, competenza emotiva, competenza sociale, competenza interculturale), abbiamo individuato somiglianze, sovrapposizioni e specificità. Inoltre, i modelli e la letteratura in materia mostrano che l'intelligenza emotiva e l'intelligenza sociale sono apprendibili e quindi l'"apprendimento sociale ed emotivo" (SEL) ha senso e collega i modelli ai metodi per lo sviluppo di tali competenze (Weber et al. 2022).

Pertanto, la nostra intenzione in questa relazione è di integrare tutti i modelli in un quadro comune, che sarà la base per la formazione del progetto InterCLab. In questo contesto abbiamo confrontato i modelli presentati (fig. 10 e tabella 1) e abbiamo individuato sovrapposizioni e specificità.

Competenze Emotive



Competenze Sociali

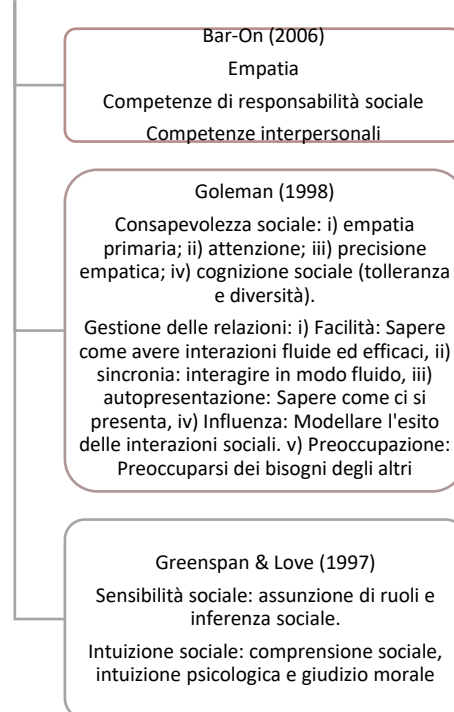


Figura 10: Panoramica dei modelli teorici sulle competenze socio-emotive

Tabella 1: Elementi comuni dei diversi modelli

Competenze di Base	Dimensioni
Competenze emotive	<ul style="list-style-type: none"> • Consapevolezza emotiva • Autoregolamentazione • Motivazione • Adattabilità • Empatia: percepire le emozioni degli altri
Competenze sociali	<ul style="list-style-type: none"> • Empatia • Responsabilità sociale/intuizione sociale e comprensione/tolleranza/diversità/abilità interculturali • Attenzione/preoccupazione/interesse sociale • Abilità interpersonali: influenza, comunicazione, gestione dei conflitti, lavoro di squadra

Prendendo in considerazione gli elementi di unicità dei diversi concetti, evitando sovrapposizioni (anche se in alcuni casi c'è ancora qualche sovrapposizione), si è cercato di concludere in uno schema più chiaro e concentrato (tabella 2). A questo punto dobbiamo sottolineare che la competenza interculturale è stata identificata come una sottoscala della competenza sociale e quindi non sarà presentata come una dimensione principale a sé stante. Pertanto, il nostro schema è costituito dai due concetti principali con le loro dimensioni:

- a. Competenza/abilità Emotiva
- b. Competenza/abilità Sociale (la competenza interculturale è inclusa in questa categoria)

Tabella 2: Schema di competenza socio-emotiva del progetto InterLab

Competenze di Base	Dimensioni
Competenze emotive	<p>I. Competenze di gestione delle emozioni</p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Comprensione delle emozioni</i>: Capacità di comprendere il valore e la natura delle emozioni e di utilizzare le emozioni in modo da facilitare il pensiero. b. <i>Autoconsapevolezza emotiva</i>: Capacità di percepire ed esprimere correttamente le proprie emozioni/conoscere ciò che si prova in un dato momento e comprendere l'impatto di tali stati d'animo sugli altri. c. <i>Autocontrollo emotivo</i>: Regolare e influenzare le proprie emozioni per motivarsi, raggiungere gli obiettivi e affrontare lo stress/controllare o reindirizzare le proprie emozioni. d. <i>Adattabilità</i>: Capacità di adattarsi e di adeguare i propri sentimenti e il proprio pensiero a nuove situazioni e di risolvere efficacemente problemi di natura personale e

	interpersonale.
Competenze sociali	<p>II. Empatia: Capacità di percepire ed esprimere correttamente le emozioni altrui, di comprendere e immaginare i sentimenti e le intenzioni degli altri e di assumere la prospettiva degli altri.</p> <p>III. Competenze di gestione delle relazioni</p> <p><i>a. Collaborazione/lavoro di squadra:</i> capacità di costruire e gestire relazioni, di dare e accettare aiuto e di formare accordi di cooperazione.</p> <p><i>b. Risoluzione dei conflitti e negoziazione:</i> capacità di affrontare in modo costruttivo le incomprensioni, i conflitti di valore e di risorse.</p> <p><i>c. Influenza:</i> capacità di comprendere i propri punti di forza e valori e di convincere/persuadere altre persone.</p> <p>IV. Attenzione/ascolto attivo: Capacità di ascoltare e concentrarsi sugli altri, di dirigere la propria attenzione verso i bisogni, i sentimenti e le cognizioni degli altri e di rimanere attenti anche quando si è stressati.</p> <p>V. Competenze di responsabilità sociale</p> <p><i>a. Diversità e competenze interculturali:</i> Capacità di comprendere l'influenza della cultura, dell'età, del genere, della religione e della classe sociale sull'identità, sui bisogni e sulle emozioni.</p> <p><i>b. Tolleranza:</i> Capacità di comprendere e accettare le diverse prospettive, i valori e gli stili di vita degli altri.</p> <p><i>c. Interesse sociale:</i> Esprimere interesse per tutti i tipi di persone</p>

c. METODI DI FORMAZIONE ESISTENTI

Secondo la letteratura ci sono molti metodi diversi per la formazione della competenza sociale ed emotiva, che hanno origini e background diversi. Per quanto riguarda la formazione delle abilità sociali, i metodi di formazione comportamentale sono più accattivanti ed efficaci, mentre per le abilità emotive sono indicati i metodi che si concentrano sulla riflessione e l'introspezione.

Tenendo conto dei metodi implementati per la formazione socio-emotiva così come sono stati presentati in letteratura, in questa sezione presentiamo i metodi più rappresentativi sul miglioramento delle abilità socio-emotive, che saranno la base per lo sviluppo del programma di formazione InterCLab.

a. Metodi di formazione delle abilità emotive

Come definito in letteratura, esistono diversi metodi per migliorare le capacità di gestione delle emozioni, classificati in Metodi cognitivi orientati, Combinazione di metodi cognitivi e comportamentali, Gioco di ruolo, Consapevolezza, Supervisione.

a. *Metodi cognitivi orientati*

All'interno dei metodi cognitivi primari, definiamo l'uso di questionari e il modello ABC. I questionari possono essere utilizzati nella formazione con i professionisti e concentrarsi sui pensieri derivati dalle emozioni mentre stimolano le riflessioni (vedi Emotional Competence Questionnaire, EKF, Rindemann, 2009).

Il modello ABC di Albert Ellis (Ellis, 1991) è anche un altro strumento basato sulla formazione cognitiva e sulla riflessione. Il suo nome si riferisce ai componenti del modello, dove la lettera A sta per avversità (Adversity) o evento attivante, la lettera B per le tue credenze/convinzioni (Beliefs) sull'evento e la lettera C per le conseguenze (Consequences), che include la tua risposta comportamentale o emotiva.

L'idea di base è che “le nostre emozioni e comportamenti (C: Conseguenze) non sono determinati direttamente dagli eventi della vita (A: Eventi attivanti), ma piuttosto dal modo in cui questi eventi vengono elaborati e valutati cognitivamente (B: Credenze/Convinzioni). In questo metodo l'obiettivo principale è la connessione tra B e C e le risposte comportamentali o emotive e le convinzioni automatiche che potrebbero esserci dietro.

b. Metodi cognitivi e comportamentali

Gli approcci cognitivo-comportamentali alla gestione/regolazione delle emozioni si basano sull'idea che le emozioni siano un'esperienza umana universale che guida il comportamento e orienta il cambiamento (Greenberg e Johnson 1988).

Secondo Greenberg (2004), tre principi guidano il lavoro efficace con le emozioni:

1. Aumentare la consapevolezza delle emozioni prima di passare agli obiettivi successivi;
2. Migliorare la regolazione delle emozioni, ovvero imparare a regolare e ad **affrontare le emozioni difficili o intense** e,
3. Trasformare un'emozione disadattativa in una adattiva (Greenberg, 2004)

Inoltre, la terapia cognitivo-comportamentale (CBT) include tipicamente i seguenti passaggi:

- **Identificare situazioni o condizioni problematiche nella vita,**
- **Diventare consapevoli dei pensieri, delle emozioni e delle convinzioni relative a questi problemi/situazioni** (parlare di sé, interpretazione del significato di una situazione e convinzioni su di sé, sulle altre persone e sugli eventi),
- **Identificare il pensiero negativo o impreciso, e**
- **Rimodellare il pensiero negativo o impreciso.**

Secondo Endicott, Bock e Mitchell (2001), per migliorare la gestione delle emozioni, le persone dovrebbero imparare a riconoscere gli schemi di base, essere attente alle proprie emozioni, differenziare le emozioni, identificare le emozioni provenienti da fonti diverse, identificare le emozioni e i bisogni sociali degli altri. Tecniche importanti sono **l'assunzione di ruoli, i giochi di ruolo e la sperimentazione** di dilemmi ipotetici.

Inoltre, Nelis et al. (2009) hanno proposto una formazione incentrata su un concetto definito di intelligenza emotiva. Il progetto di formazione si basava sul modello a quattro rami di Mayer e Salovey: (1) percezione, valutazione ed espressione delle emozioni; (2) facilitazione emotiva del pensiero; (3) comprensione e analisi delle emozioni; (4) regolazione riflessiva delle emozioni". "Il contenuto di ogni sessione era basato su brevi lezioni, **giochi di ruolo, discussioni di gruppo, lavori a due e letture**. I partecipanti avevano anche un diario personale

in cui dovevano riportare ogni giorno un'esperienza emotiva" (Nelis et al 2009, p. 38).

Hayes et al. (2004) sostengono che la Terapia dell'Accettazione e dell'Impegno (The Acceptance and Commitment Therapy - ACT) è un intervento cognitivo-comportamentale volto ad aiutare le persone ad accettare i sentimenti e le esperienze che vivono. Per quanto riguarda il modo in cui le persone reagiscono, l'ACT aiuta ad accettare, a decidere di fare dei cambiamenti e a portare a termine l'impegno. Non significa rassegnarsi alle proprie circostanze o arrendersi a ciò che il dolore di solito porta.

Significa semplicemente che invece di lottare per liberarsi o ridurre i pensieri e i sentimenti, è meglio accettarli. L'obiettivo dell'ACT è creare flessibilità psicologica, che comprende 1) la capacità di essere psicologicamente presenti (cioè consapevoli e impegnati nell'esperienza) e 2) la capacità di dirigere il comportamento per servire valori di vita significativi. Ciò avviene attraverso sei processi fondamentali: a. *il contatto con il momento presente*, b. *l'accettazione dei sentimenti spiacevoli*, c. *la defusione cognitiva*, d. *la presa di prospettiva/osservazione di sé*, mantenendo la distanza dal pensiero fuso, e. *la chiarificazione dei valori* e f. *l'azione impegnata*: il comportamento manifesto al servizio dei valori.

Inoltre, gli **esercizi esperienziali** rivestono un ruolo importante nei metodi cognitivo-comportamentali, perché consentono agli individui di partecipare attivamente al processo di apprendimento. Sperimentare ciò che viene insegnato può avere un impatto positivo sulle difficoltà emotive e comportamentali. Questi esercizi aiutano gli individui e i consulenti a sapere come reagire o affrontare determinate situazioni (Pasco et al., 2012).

c. *Assunzione di ruoli e giochi di ruolo*

Anche l'assunzione di ruoli e i giochi di ruolo possono rivelarsi utili per la comprensione delle emozioni, il miglioramento della consapevolezza e, in questo modo, la costruzione di abilità di gestione delle emozioni. Possono essere utilizzati per identificare le emozioni, imparare a riconoscere gli schemi di base e diventare più attenti alle proprie emozioni. Inoltre, possono rivelarsi utili nella presa di prospettiva per comprendere le emozioni degli altri e per esprimere se stessi.

d. *Mindfulness (Consapevolezza)*

Le tecniche di mindfulness possono essere utilizzate da sole o combinate con le tecniche sopra citate, a seconda della situazione. Una tecnica di autoconsapevolezza (mindfulness) è descritta in Endicott, Bock & Mitchell (2001), in cui l'automonitoraggio è utilizzato come strumento per riflettere su come una persona identifica le proprie emozioni, le emozioni degli altri e l'espressione di tali emozioni. L'autoconsapevolezza (consapevolezza di sé) è anche combinata con la formazione cognitivo-comportamentale in Pfingsten (1991) come parte della formazione delle competenze sociali che mira a un maggiore autocontrollo emotivo attraverso il rilassamento emotivo e somatico.

e. *Supervisione*

Quando i problemi dei clienti assomigliano alle esperienze vissute dai datori di lavoro o dai professionisti (ad es. fin dall'infanzia), possono avvertire un "blocco" durante la seduta (Timm e Blow, 1999) o percepire le informazioni dal cliente in modo distorto (Lum, 2002). I professionisti dovrebbero essere consapevoli di come i propri problemi possono emergere durante la consulenza, mantenere una pratica etica ed evitare conseguenze involontarie, inclusi interventi inefficaci (Timm e Blow 1999).

La supervisione è un metodo appropriato per affrontare l'emotività del professionista in risposta al cliente. La supervisione mira a identificare come il professionista può gestire o utilizzare quelle emozioni andando avanti con il cliente. I supervisori fungono da base sicura per i professionisti che lavorano per comprendere e riconoscere la loro emotività. È importante che il supervisore sia in grado di gestire e indirizzare efficacemente l'emotività nella relazione supervisore-sorvegliato (Hill, 1992).

Secondo una meta-analisi dei metodi utilizzati per migliorare le abilità di gestione delle emozioni (Webb et al. 2012), i modi migliori per affrontare le emozioni sono risultati essere la rivalutazione dello stimolo emotivo (reinterpretare il contesto della causa dell'emozione, ad esempio immaginare che un evento negativo abbia avuto un esito positivo), la rivalutazione attraverso la presa di prospettiva (alterare l'impatto dello stimolo emotivo adottando una prospettiva più o meno oggettiva, ad esempio immaginare di trovarsi nella situazione rappresentata o chiedere di vedere lo stimolo come osservatori distaccati) e la distrazione attiva (indirizzare a pensare a qualcosa di positivo o neutro non correlato all'emozione focale o allo stimolo emotivo). immaginare di trovarsi nella situazione rappresentata o chiedere

di vedere lo stimolo come osservatori distaccati), e la distrazione attiva (indirizzata a pensare a qualcosa di positivo o neutro non correlato all'emozione focale o allo stimolo emotivo) (Webb et al. 2012).

b. Metodi di formazione delle abilità sociali

Tra i metodi finora implementati per il potenziamento della competenza sociale, quelli rappresentativi si dividono in 5 categorie: a. cognitivo-comportamentale, b. comportamentale-esperienziale, c. cognitivo – giochi di ruolo, d. autoconsapevolezza e riflessione, e. mindfulness,

a. Metodi cognitive comportamentali

Le tecniche cognitivo-comportamentali possono aiutare gli allievi a "rivedere" alcuni dei loro pensieri, atteggiamenti, credenze e comportamenti per risolvere i problemi e prevenire o negoziare un conflitto (Ellis, 1973). Sulla base di questa prospettiva, l'operatore cerca di aiutare il cliente a liberarsi delle idee irrazionali e a sostituirle con altre logiche (Malikiosi-Loizou, 1989).

Per ottenere questo risultato, segue una procedura specifica:

- Sviluppare un clima di fiducia;
- Rivelare le convinzioni irrazionali e aiutare i clienti a prenderne coscienza;
- Mostrare loro come queste idee irrazionali creino problemi;
- Aiutare i clienti a cambiare queste convinzioni irrazionali e a parlare con se stessi;
- Incoraggiarli ad applicare questi nuovi concetti.

Questa procedura può essere applicata anche nel processo di consulenza professionale. Gli atteggiamenti, le convinzioni e le esitazioni dei clienti possono influenzare il risultato della consulenza e persino produrre un ambiente conflittuale. Gli operatori devono essere in grado di individuare tali problemi e di moderare il loro comportamento di conseguenza. Basandosi sulla fiducia e sull'onestà, sull'ascolto attivo e sulla comunicazione, gli operatori possono convincere i clienti a seguire la procedura sopra descritta e a raggiungere un consenso.

b. Approcci comportamentali - metodi esperienziali

Le abilità sociali, come la competenza interculturale, la diversità, la tolleranza, le capacità di gestione delle relazioni possono essere sviluppate attraverso **attività comportamentali**, come l'esplorazione dell'individuo con le arti, le attività esperienziali o di presa di prospettiva.

Inoltre, i professionisti possono beneficiare ampiamente delle attività esperienziali. Un'attività esperienziale è quella che costringe il "tirocinante" a utilizzare il materiale e

sperimentarlo piuttosto che semplicemente apprenderlo. Esempi di tali attività si trovano in Laszloffy e Habekost (2010) e descritti di seguito:

- Partecipare ad un evento (sociale, politico o religioso) in cui il soggetto è in minoranza;
- esporsi ad una religione verso la quale si sono avute reazioni negative partecipando a una funzione e parlando con uno dei membri;
- Andare in giro con una spilla arcobaleno e tenersi per mano con qualcuno dello stesso sesso;
- Adempiere al ruolo del genere opposto per un giorno, inclusi: come camminano, si vestono e parlano;
- Partecipare ad una classe con gli occhi bendati e confinarsi su una sedia a rotelle per quattro ore;

Infine, *l'assunzione di prospettiva* sfida le persone a mettersi nei panni di un'altra persona. Gli studi dimostrano che l'assunzione di prospettive può suscitare empatia e migliorare il comportamento dei partecipanti non solo verso il gruppo target ma anche verso tutti i gruppi emarginati. Il solo fatto di scrivere poche frasi immaginando le sfide distinte che una minoranza emarginata potrebbe affrontare può migliorare gli atteggiamenti a favore della diversità e le intenzioni comportamentali nei confronti di questi gruppi (Lindsey et al., 2015). La ricerca mostra che quando le persone si impegnano attivamente nella presa di prospettiva, è più probabile che provino empatia con gli obiettivi della presa di prospettiva, incluso il sentirsi preoccupati per le loro disgrazie (Betancourt, 1990), la comprensione o l'identificazione con le loro esperienze (Egan, 1990), sentirsi positivi riguardo ai loro risultati (Aron, Aron, Tudor e Nelson, 1991) e voler aiutare o impegnarsi in altri comportamenti prosociali (Batson et al., 2002). Di conseguenza, i sentimenti empatici portano a una maggiore preoccupazione per il benessere degli altri; in quanto tale, è più probabile che una persona abbia atteggiamenti positivi verso gli altri rispetto alle persone che non provano empatia (Madera et al., 2012).

c. Metodi cognitivi – gioco di ruolo

Il gioco di ruolo è un metodo di formazione cognitivo utilizzato in un'ampia varietà di contesti e aree di contenuto (Rao & Stupans, 2012). In sostanza, si tratta della pratica di far assumere ai discenti ruoli specifici - di solito non familiari - e di farli recitare in uno scenario basato su un caso allo scopo di apprendere il contenuto del corso o comprendere "concetti complessi o ambigui" (Sogunro, 2004). Il gioco di ruolo è un metodo per mettere in atto modalità specifiche per interagire con gli altri in una situazione immaginaria (Byrne, 1986) e per promuovere l'interazione tra i discenti e aumentare la motivazione (Ladousse, 1995). Inoltre, Budden (2006) afferma che il gioco di ruolo è un'attività di parola in cui ci si immedesima in qualcun altro o ci si mette in una situazione immaginaria.

Quando i discenti mettono in pratica le competenze apprese in teoria, creano un legame cognitivo più profondo con il materiale, rendendo più facile l'apprendimento (Johnson & Johnson, 1997). Infine, l'uso del gioco di ruolo come strumento di formazione aiuta i discenti a modificare i comportamenti e a utilizzare le migliori pratiche in contesti reali (Beard, et. al., 1995).

Attraverso il gioco di ruolo, i discenti possono migliorare le loro capacità di ascolto attivo e di empatia, in quanto possono esercitarsi sulle tecniche apprese e possono calarsi nei panni di un'altra persona assumendo la sua prospettiva nell'osservare le situazioni di vita. Impegnati nel gioco di ruolo, i discenti applicano le loro conoscenze ad un determinato problema, riflettono sulle questioni e sui punti di vista degli altri, illustrano la rilevanza delle idee teoriche collocandole in un contesto reale e illustrano la complessità del processo decisionale (Pavey e Donoghue, 2003).

d. Autoconsapevolezza e riflessione

L'autoconsapevolezza e la riflessione possono servire ad identificare le nostre emozioni e quelle degli altri. L'autoconsapevolezza e l'autocontrollo servono a comprendere le nostre esperienze ed emozioni, il che è un primo e importante passo per sviluppare l'empatia e raggiungere la sensibilità culturale e alla diversità. Ciò richiede impegno e volontà personali. Gli strumenti di automonitoraggio, come il diario, possono rivelarsi utili per migliorare le abilità sociali.

e. Mindfulness/Consapevolezza

Secondo la ricerca empirica, le tecniche di consapevolezza migliorano la sintonizzazione personale e forniscono un'autoregolazione attenta ed emotiva. Pertanto, possono rivelarsi utili per coltivare l'empatia. Ad esempio, è stato dimostrato che un tipo di meditazione consapevole chiamata meditazione della gentilezza amorevole (loving-kindness meditation - LKM) aumenta i livelli di empatia cognitiva negli studenti del master in consulenza (Leppma & Young, 2016).

Inoltre, la mindfulness può rendere l'individuo un ascoltatore attivo più efficace, in quanto si concentra sull'importanza dell'attenzione e dell'orientamento al presente (invece di provare una risposta). Shapiro e Mariels (2013) hanno suggerito che la partecipazione consapevole, che viene catturata con l'osservazione e l'azione consapevole, dovrebbe predire l'ascolto attivo perché l'attenzione consapevole incoraggia l'ascoltatore a orientarsi verso l'altra persona e a rimanere presente. Come capacità metacognitiva che influenza distalmente il comportamento, l'attenzione consapevole incoraggia le persone a riconoscere non solo il proprio stato affettivo nel momento presente, ma le orienta anche verso gli stimoli contestuali momentanei in modo curioso, aperto e accettante (Bishop et al., 2004). Queste caratteristiche della mindfulness dovrebbero influenzare

l'ascolto attivo, che richiede che la persona presti attenzione agli stimoli contestuali per comprendere le informazioni e rispondere efficacemente all'interlocutore.

Inoltre, è stato dimostrato che la mindfulness sociale svolge un ruolo fondamentale nell'interazione interpersonale e nelle relazioni di gruppo (Van Doesum, Van Prooijen, Verburgh, & Van Lange, 2016). Pertanto, la mindfulness sociale rappresenta una nuova prospettiva sui comportamenti cooperativi, che si riferiscono alla resistenza degli individui all'interesse personale per massimizzare l'interesse collettivo (Van Vugt, Snyder, Tyler, & Biel, 2000).

Nel comportamento socialmente attento, il conduttore rispetta e protegge l'opzione del ricevente nell'interazione interpersonale, contribuendo a costruire la fiducia tra due estranei (Declerck et al., 2013). Alcuni studi hanno indicato che la fiducia è un meccanismo cruciale che promuove i comportamenti cooperativi (Irwin, Edwards, & Tamburello, 2015; Parks et al., 2013), soprattutto quando le persone incontrano conflitti di interesse (Balliet & Van Lange, 2013). Come hanno illustrato Van Lange e Van Doesum (2015), un'elevata mindfulness sociale promuove una relazione stretta e facilita l'interazione interpersonale. I comportamenti socialmente consapevoli sono di vitale importanza per migliorare e costruire relazioni interpersonali e intime.

d. RISULTATI DELL'INDAGINE SUL CAMPO SULL'IMPORTANZA DELLE COMPETENZE SOCIO-EMOTIVE E RILEVANZA DEI METODI DI FORMAZIONE

a. *Importanza delle competenze socio-emotive per datori di lavoro e/o professionisti che lavorano con gruppi di migranti*

Per raccogliere l'opinione del nostro gruppo target (datori di lavoro e professionisti che lavorano con gruppi di migranti) sul ruolo delle competenze socio-emotive nella loro pratica quotidiana con i migranti, il partenariato ha condotto dei focus group nazionali. In ogni focus group è stato chiesto ai partecipanti di rispondere a domande predefinite e le loro risposte sono state scritte. In totale, abbiamo raccolto 35 risposte da 5 diversi Paesi: Germania, Grecia, Italia, Portogallo e Spagna.

In base alle risposte (tabella 3, figura 11) sembra che tutte le competenze socio-emotive presentate siano considerate importanti per chi lavora con gruppi di migranti. Complessivamente, la risoluzione dei conflitti (3,89), il controllo emotivo, l'adattabilità e la diversità (3,80) sono considerate le più importanti. Tuttavia, l'importanza delle altre competenze non è risultata significativamente inferiore.

Tabella 2: Importanza delle competenze socio-emotive per i professionisti che lavorano con gruppi di migranti

Competenze	Min	Max	M	StD
Risoluzione del conflitto	2,00	4,00	3,89	0,40
Controllo emotivo	3,00	4,00	3,80	0,41
Adattabilità	2,00	4,00	3,80	0,41
Diversità	2,00	4,00	3,80	0,53
Tolleranza	1,00	4,00	3,77	0,65
Collaborazione	2,00	4,00	3,74	0,51
Empatia	2,00	4,00	3,71	0,52
Interesse sociale	2,00	4,00	3,71	0,52
Attenzione/Ascolto attivo	2,00	4,00	3,66	0,59
Comprendere le emozioni	3,00	4,00	3,60	0,50
Consapevolezza di sé	2,00	4,00	3,40	0,50
Influenza	2,00	4,00	3,23	0,69

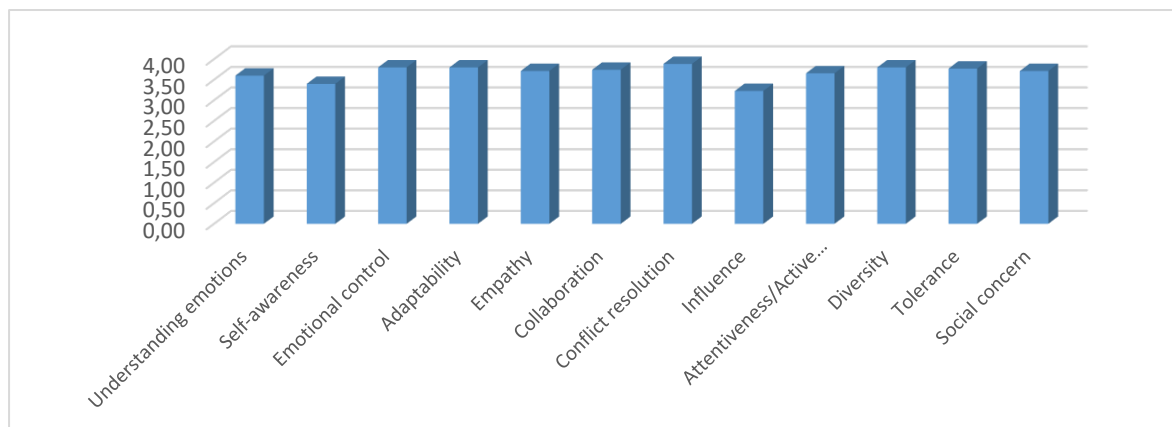


Figura 11: Importanza delle competenze socio-emotive per i professionisti che lavorano con i gruppi di migranti

Alla domanda se c'è qualche altra abilità che ritengono importante nel lavoro con i gruppi di migranti, le risposte ottenute sono riassunte come segue:

- Abilità mentali
- Resilienza
- Dedizione
- Competenze specifiche: conoscenze legali
- Conoscenza della cultura dell'altro/trasmissione della cultura del Paese

La resilienza fa parte del controllo emotivo e la conoscenza della cultura dell'altro potrebbe far parte della competenza diversità.

Sulla base di questi risultati, possiamo concludere con sicurezza che tutte le 12 competenze e sottocompetenze che sono state definite nell'attività A1 come le principali competenze socio-emotive, giocano un ruolo importante nella pratica quotidiana dei datori di lavoro e dei professionisti che lavorano con i gruppi di migranti e che, combinate con le competenze più specifiche, come la conoscenza legale e la conoscenza della cultura di altri Paesi, possono rendere un professionista efficace nel suo lavoro con i gruppi di migranti.

b. Rilevanza dei metodi di formazione per l'apprendimento e lo sviluppo delle competenze socio-emotive

Di conseguenza, nell'ambito dell'indagine sul campo svolta durante l'attività A2 abbiamo condotto dei focus group nazionali utilizzando un questionario strutturato per chiedere ai professionisti che lavorano con i migranti la loro opinione sull'importanza dei metodi presentati per apprendere/migliorare le competenze socio-emotive.

Le 35 risposte sono rappresentati nella tabella 2 e nella figura 2.

Tabella 3: Rilevanza dei metodi per migliorare le competenze socio-emotive

Metodi	Min	Max	M	StD
Assunzione di ruolo	2,00	4,00	3,60	0,65
Metodi cognitivo-comportamentali	2,00	4,00	3,46	0,66
Metodi comportamentali	2,00	4,00	3,37	0,55
Metodi cognitivi	2,00	4,00	3,31	0,58
Riflessione	1,00	4,00	3,09	0,66
Mindfulness	1,00	4,00	3,09	0,70
Supervisione	2,00	4,00	3,06	0,84

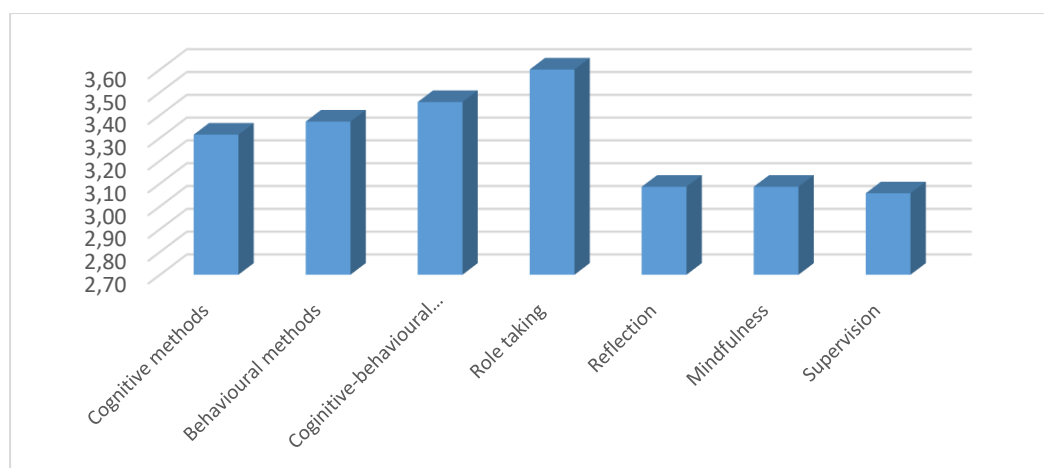


Figura 12: Rilevanza dei metodi per migliorare le abilità socio-emotive

In media, tutti e sette i tipi di metodi identificati sono considerati rilevanti o molto rilevanti. Tuttavia, ci sono differenze. La maggiore rilevanza è attribuita ai metodi che contengono assunzione di ruolo, mentre al secondo posto ci sono i metodi che combinano pratiche cognitivo-comportamentali.

La scoperta che i professionisti hanno evidenziato i metodi che includono il gioco di ruolo e la combinazione di tecniche socio-emotive può essere attribuita al fatto che questi metodi sono comuni e ben noti nei corsi di formazione e possono portare i discenti a contatto con situazioni reali, che in altri casi non avrebbero la possibilità di avere. Riflessione, consapevolezza e supervisione sono inferiori nei punteggi, ma anche

in questo caso sono considerati rilevanti per il potenziamento delle competenze socio-emotive.

Tuttavia, abbiamo osservato diverse differenze specifiche per paese per quanto riguarda la rilevanza dei metodi per il miglioramento delle abilità socio-emotive. In particolare, i metodi comportamentali sono apparsi molto rilevanti in Spagna, altrettanto rilevanti e molto rilevanti negli altri paesi, ad eccezione della Germania, dove abbiamo avuto una persona che ha votato per meno rilevante (fig 13).

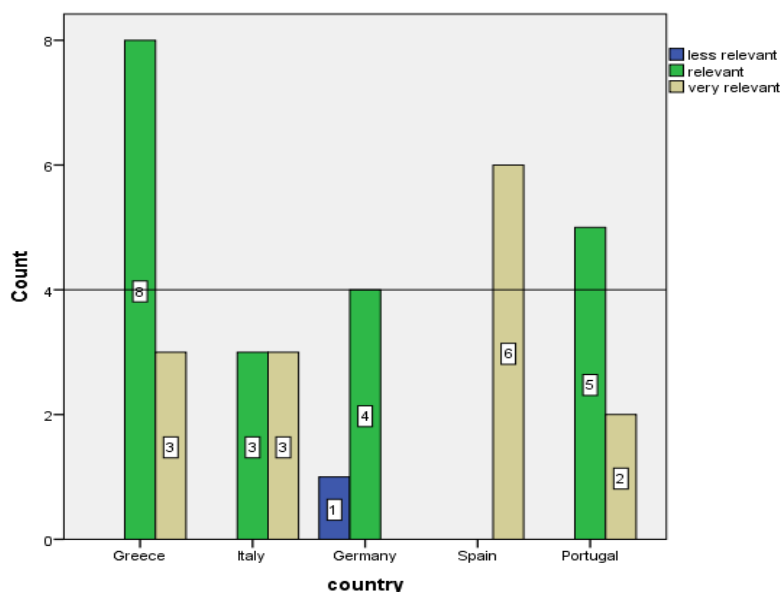


Figura 13: Rilevanza dei metodi comportamentali per paese

L'assunzione di ruolo sembra essere rilevante e molto rilevante in tutti i paesi, ad eccezione della Germania dove 3/5 hanno votato per meno rilevante (fig. 14).

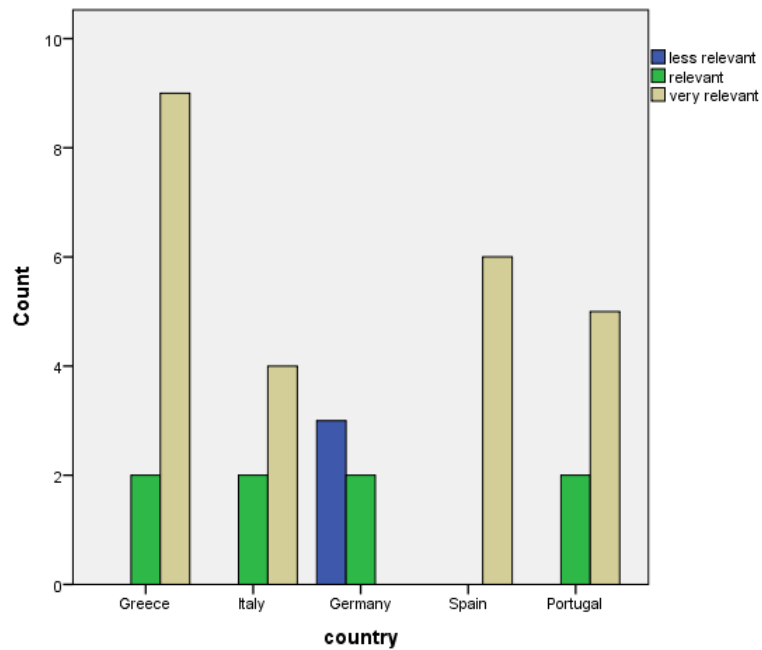


Figura 14: Rilevanza dei metodi di assunzione del ruolo per paese

Di conseguenza, per i metodi che combinano pratiche conoscitive e comportamentali, i datori di lavoro italiani, greci e portoghesi ritengono che siano rilevanti o molto rilevanti, mentre per Spagna e Germania ci sono anche voti per meno rilevanti (fig. 15).

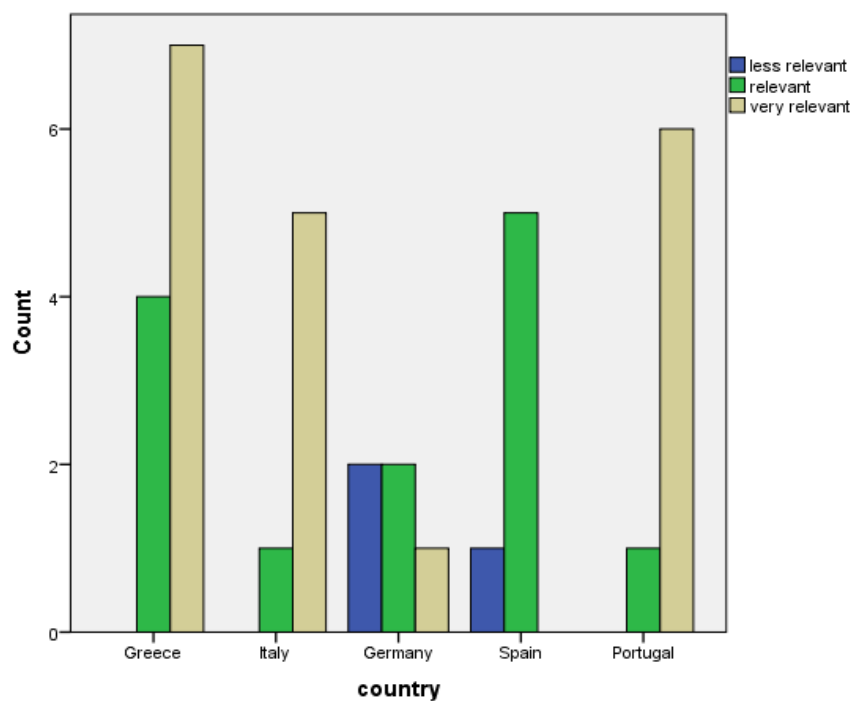


Figura 15: Rilevanza dei metodi che includono la combinazione di pratiche cognitive e comportamentali per paese

Infine, nel caso della supervisione abbiamo avuto anche differenze specifiche per paese, poiché in Grecia e in Italia la maggior parte dei partecipanti ha affermato che è meno rilevante, mentre in Germania e Portogallo ritengono che sia rilevante o molto rilevante e in Spagna tutti i datori di lavoro affermano che è molto rilevante (fig. 16).

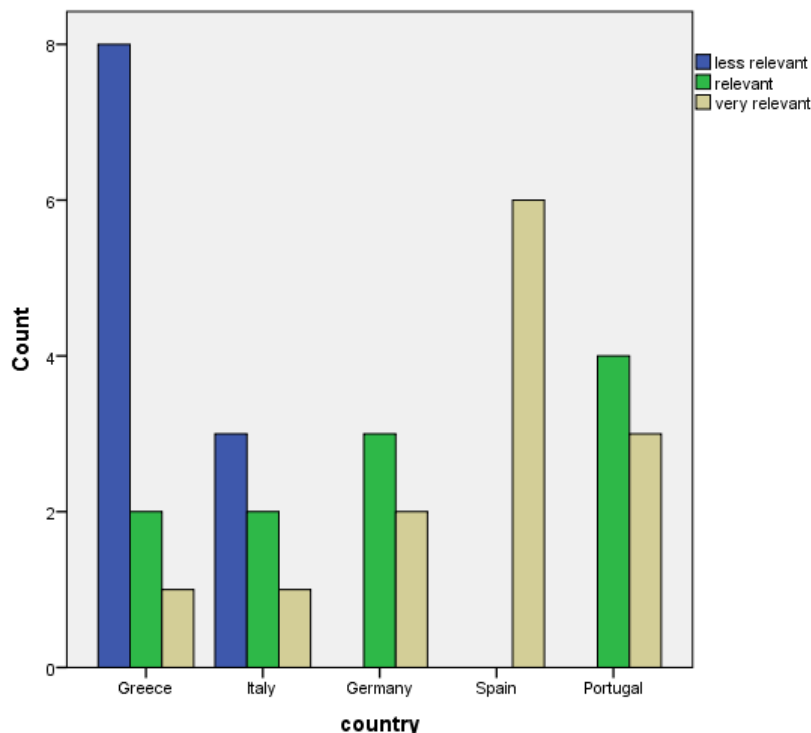


Figura 16: Rilevanza del metodo di supervisione per paese

Prendendo in considerazione i risultati sul campo sui metodi che i datori di lavoro/professionisti considerano rilevanti per il miglioramento delle competenze socio-emotive, possiamo concludere che nella formazione Interclab potremmo trarre vantaggio e includere attività basate su tutti i metodi sopra menzionati. Tuttavia, potremmo adattare il contenuto della formazione in base alle preferenze dei paesi e proporre ad esempio più attività di consapevolezza per Spagna e Germania e meno per Grecia e Italia, ecc.

e. BUONE PRATICHE-PERCORSI DI FORMAZIONE SULLO SVILUPPO DELLE COMPETENZE SOCIO-EMOTIVE DEI DATORI DI LAVORO-PROFESSIONISTI NEI CONTESTI NAZIONALI

I partner del progetto Interclab hanno identificato diversi programmi implementati nei loro contesti nazionali e indirizzati ai professionisti verso il miglioramento delle loro competenze socio-emotive.

Più specificamente:

Germania:

Esiste un'ampia gamma di esempi di buone pratiche in Germania. Nella nostra relazione presenteremo i cinque esempi di buone pratiche che potrebbero ispirare il nostro team di progetto per sviluppare il programma di formazione Interclab per datori di lavoro e professionisti.

1: Goethe-Institut

<https://www.goethe.de/en/spr/kup/b2b/ikt.html>

→ offre formazione interculturale per le aziende

→ come formazione di gruppo o individuale

→ adattato alla rispettiva cultura

→ con supporto successivo su richiesta

2: FLAM – Feel like a migrant – multicultural approach in teaching (Sentirsi come un migrante – approccio multiculturale nell'insegnamento)

<http://www.flamproject.eu/?id=1>

Progetto sviluppato nell'ambito del Programma Lifelong learning

→ mirato a sviluppare e implementare il concetto di un approccio didattico multiculturale come nuova strategia e metodo nell'insegnamento, attraverso la realizzazione di workshop per formatori, insegnanti e altro personale educativo

3: Programma di formazione avanzata "Specialista per la cooperazione internazionale"

<https://international.bihk.de/magazin/imgespraech/detail/fortbildung-internationaler-meister-im-januar2022-geht-es-weiter.html>

→ Offerto dalla Camera dell'Artigianato

→ In cinque moduli, i partecipanti ampliano le competenze che già possiedono nel loro mestiere per includere le conoscenze necessarie per i progetti all'estero nel contesto della cooperazione allo sviluppo (DC): In altre parole, la conoscenza della competenza interculturale, la conoscenza della formazione professionale internazionale, la gestione aziendale e la creazione di un'impresa, nonché i metodi e gli strumenti di gestione dei progetti internazionali.

4. Istituto Federale per l'Istruzione e la Formazione Professionale

I formatori nell'istruzione e formazione professionale, compresi quelli che lavorano in aziende con giovani apprendisti, possono trovare informazioni sulla competenza interculturale, un questionario online e una guida orientata alla pratica sul sito web del "bibb - Bundesinstitut für Berufsbildung" (Istituto federale per la formazione professionale e Formazione) dal titolo "Leitfaden für ausbildende Fachkräfte" (Linee guida per i formatori).

https://www.foraus.de/de/leitfaden_ausbildende_fachkraefte/foraus_126294.php

5. Camera dell'Artigianato

La Camera dell'Artigianato ha prodotto una pubblicazione molto dettagliata intitolata "Junge Geflüchtete im Handwerk - Interkulturelle Herausforderungen in der Ausbildung erkennen und meistern" (Giovani rifugiati nel settore dell'artigianato qualificato - Riconoscere e padroneggiare le sfide interculturali nella formazione), rivolta al gruppo target dei formatori nelle aziende, destinata a sostenerli nel loro lavoro quotidiano con gli apprendisti con background migratorio. La guida tratta argomenti come la religione, le informazioni sui sistemi scolastici dei Paesi d'origine dei tirocinanti, il linguaggio del corpo, la puntualità e molti altri. La Camera dell'Artigianato offre un altro servizio per il proprio settore: dispone di personale che supporta l'acquisizione di giovani con background migratorio nel settore dell'artigianato con formazione applicativa, servizio di collocamento e supporto individuale.

<https://www.hwkno.de/artikel/broschuere-junge-gefluechtete-im-handwerk-interkulturelle-herausforderungen-erkennen-und-meistern-76,0,11230.html>

Grecia:

In **Grecia** ci sono stati alcuni tentativi di fornire una formazione pertinente rivolta ai responsabili delle risorse umane e ad altri professionisti del settore. **Diversi seminari interessanti** sono stati realizzati rivolti a coloro che sono coinvolti o lavorano con

diversi gruppi (ad esempio, dirigenti d'azienda, formatori, educatori, assistenti sociali, consulenti di carriera, ecc.) con l'obiettivo di sviluppare le competenze di intelligenza emotiva. L'obiettivo principale dei seminari è stato quello di far comprendere ai partecipanti l'importanza delle emozioni sul posto di lavoro e come usarle in modo "intelligente" per sviluppare un clima positivo di feedback e interazione. Inoltre, far comprendere come gestire le emozioni e i sentimenti degli altri con l'obiettivo di migliorare la comunicazione, la collaborazione e l'efficienza.

I seminari sull'intelligenza emotiva includevano i seguenti moduli:

- Introduzione / punti chiave
- Cos'è l'Intelligenza Emotiva?
- Sviluppare l'intelligenza emotiva
- Dimensioni dell'Intelligenza Emotiva
- Come riconoscere le mie emozioni (autoconsapevolezza)
- Come controllare le mie emozioni (autocontrollo)
- Come fissare obiettivi e ottenere risultati (motivazione)
- Come gestire le emozioni degli altri (abilità sociali)
- Comunicazione emotiva
- Leadership emotiva

Altri esempi di corsi di formazione tenuti in Grecia riguardanti lo sviluppo dell'intelligenza emotiva sul posto di lavoro includono:

1. "Intelligenza emotiva"

<https://www.semifind.gr/seminaria/view/Seminario/16179/synaisthimatiki-noimosynistin-ekpaideytiki-diadikasia>

Il corso di formazione di 2 mesi è tenuto dall'Università del Pireo, Dipartimento di finanza e banche. È rivolto a dirigenti e manager aziendali, nonché ai dipendenti delle risorse umane. Era rivolto anche a tutti coloro che vogliono comunicare efficacemente con altre persone e migliorarsi continuamente, sia personalmente che professionalmente. Lo scopo del seminario è dimostrare che il successo nella vita è intrecciato con quella che oggi viene chiamata: Intelligenza Emotiva, cioè la propria capacità di autocontrollo, entusiasmo e perseveranza, lo sviluppo delle abilità e la capacità di scoprire la propria motivazione.

Il corso di formazione si concentra sul tema della comprensione delle emozioni che aiuta i lavoratori che hanno a che fare con clienti e colleghi a raggiungere i propri obiettivi personali e aziendali o organizzativi in modo più efficace. La capacità di controllare, cioè di regolare, le emozioni di un'altra persona è al centro dell'arte della relazione umana. Come anche la capacità di empatia - la capacità di cogliere i sentimenti degli altri - che aiuta efficacemente in un'ampia gamma di attività della vita, dalle vendite e gestione in generale, al sociale (azione sociale e politica) e familiare (genitore, coniuge, figlio relazioni).

2. "Intelligenza e Gestione Emotiva"

<https://elearning.xrh.unipi.gr/seminar/synesthimatiki-noimosyni/>

Il corso di formazione di 5 mesi "Intelligenza e gestione emotiva" è tenuto dal Centro di formazione e-learning dell'Università Kapodistriana di Atene. È rivolto ai responsabili di reparto, ai dirigenti delle risorse umane e a tutti i dirigenti aziendali che desiderano migliorare le proprie capacità di gestione. Presenta i principi di base della gestione strategica e la formulazione della strategia aziendale, i principi della gestione efficace, le competenze, la percezione sociale, le caratteristiche comportamentali del leader, nonché i modi per modellarle nell'ambiente di lavoro. Analizza inoltre lo sviluppo delle capacità cognitive creative e la relazione tra intelligenza emotiva e successo professionale, fornendo pratiche di gestione del tempo e dello stress e tecniche di pianificazione della carriera. Il programma si conclude con le pratiche di gestione e miglioramento delle relazioni interpersonali sul posto di lavoro.

3. “Come migliorare la mia intelligenza emotiva”

<https://www.semifind.gr/seminaria/view/Seminario/11875/pos-na-veltioso-ti-synaisthimatiki-moy-noimosyni>

Il corso di formazione per adulti di 5 settimane basato sul libro di Daniel Goleman (1995) "Intelligenza emotiva" è stato tenuto dall'Athens College e rivolto a individui che desiderano migliorare l'equilibrio tra l'uso della percezione e delle emozioni nelle loro vite. Lo scopo del seminario era la familiarizzazione teorica e pratica dei partecipanti con il significato di Intelligenza Emotiva e le sue abilità correlate. I partecipanti sono stati introdotti ai concetti di base della teoria di Goleman, delle sue applicazioni e del suo uso oggi, e hanno ottenuto un quadro più chiaro del livello della propria Intelligenza Emotiva e delle relative aree di miglioramento. Gli argomenti trattati nel programma includevano: competenze di base, autoconsapevolezza, autoregolamentazione, comportamenti motivazionali, empatia, abilità sociali, arte dell'influenza. Il seminario ha unito teoria e pratica con esercizi e giochi.

Italia:

In Italia sono stati implementati diversi programmi volti al miglioramento delle competenze emotive, sebbene la maggior parte di essi si stia concentrando principalmente in contesti scolastici. Di seguito sono riportate le pratiche più rilevanti, che potrebbero essere un punto di partenza per il nostro programma di formazione.

1. Competenze emotive e sviluppo individuale.

Questo corso mira a promuovere lo sviluppo delle competenze trasversali degli studenti, che rappresentano un insieme di caratteristiche individuali necessarie per ottenere un'efficace prestazione lavorativa. Queste competenze trasversali possono essere espresse in ogni lavoro che le richieda e possono essere classificate in tre gruppi: abilità di gestione dell'azione, abilità relazionali e abilità cognitive (es. orientamento ai risultati, iniziativa, adattabilità, empatia, leadership, gestione dei conflitti, persuasione, gestione, autoconsapevolezza, autocontrollo, riconoscimento di modelli, pensiero sistemico, comunicazione orale, ecc.). Questo corso conduce gli

studenti verso un entusiasmante viaggio per comprendere i propri punti di forza, debolezza e obiettivi di carriera, definendo un piano di sviluppo personale da utilizzare per migliorare l'accesso degli studenti al mercato del lavoro. Questo corso rappresenta uno strumento di apprendimento da utilizzare in ogni percorso di carriera e settore lavorativo. Questo corso è stato sviluppato dal Ca' Foscari Competency Center (www.unive.it/cfcc), che è il centro di ricerca con l'obiettivo di migliorare l'occupabilità delle persone sviluppando il loro portafoglio di competenze trasversali. Prerequisiti: Il corso è aperto agli studenti dei Corsi di Laurea Magistrale (II ciclo) di ogni disciplina. Contenuti:

- Le competenze socio-emotive e il loro impatto sulla performance lavorativa
- Attrattori emotivi positivi e Attrattori emotivi negativi
- Il processo di apprendimento autodiretto
- Definire la nostra vita lavorativa ideale
- Valutare le nostre competenze
- Comprendere i feedback che ci vengono indirizzati: i nostri punti di forza e debolezze
- Sessioni di coaching e gruppi di apprendimento
- Definire un piano di sviluppo personale e il nostro stile di apprendimento
- Come sviluppare le competenze
- Gestione delle risorse umane basata sulle competenze: selezione, formazione e valutazione delle prestazioni
- Rilevamento delle competenze: l'intervista dell'evento comportamentale

Metodi didattici: Questo corso è caratterizzato da metodologie fortemente interattive e da una piattaforma di apprendimento online dove ogni studente può trovare una serie di strumenti avanzati per la valutazione e il feedback individuale, nonché una serie di materiali didattici. Il quadro teorico è rappresentato dal modello di autoapprendimento, finalizzato a supportare gli studenti ad utilizzare un metodo di gestione della propria carriera professionale durante tutta la loro vita lavorativa. Lingua di insegnamento. Italiano

2. *Life skills, intelligenza emotiva e codici di comunicazione umana* – Anno 2022

50 ore di corso di formazione online rivolto a Insegnanti e aspiranti insegnanti della scuola, operatori dell'orientamento, educatori, pedagogisti, professionisti dei settori dell'educazione, della didattica e dell'orientamento sui seguenti temi: Life skills a base cognitiva ed emotiva-relazionale; Le competenze intra e inter personali; Educazione biocentrica

Organizzatore/autore: Asnor - Associazione Nazionale Orientatori/ Lingua: italiano

Link: <https://asnor.it/it-schede-523-life-skills-intelligenza-emotiva-e-codici-di-comunicazione-umana>

3. *Intelligenza emotiva (videocorso)* – Anno 2022

Attraverso teoria ed esercitazioni, questo corso on line sull'applicazione dell'Intelligenza Emotiva offre a tutti l'opportunità di identificare ed esplorare strumenti tecnici, abilità e percezione per gestire le proprie e altrui emozioni con

fiducia e risultati positivi e per svolgere al meglio le proprie capacità genitoriali o ruolo del lavoratore di insegnanti, educatori, psicologi.

Organizzatore/autore: Università Popolare del sociale / Lingua: italiano

Link diretto: <https://www.universitadelsociale.org/it/corsi/categorie/fad-corsi-online/intelligenza-emotiva/>

4. PERlab, “Laboratorio di Psicologia, Emozioni & Ricerca”

È uno spin-off dell'Università di Firenze che lavora in partnership con lo Yale Center for Emotional Intelligence per diffondere metodi e strumenti innovativi che applicano l'Intelligenza Emotiva per promuovere salute, sicurezza e performance di individui nelle Aziende e nelle Scuole. Il Metodo RULER è un programma di educazione socio-emozionale innovativo che integra l'intelligenza emotiva nel curriculum scolastico, un approccio di Educazione Socio-Emozionale sviluppato presso il Center for Emotional Intelligence. RULER mira a infondere i principi dell'intelligenza emotiva nel sistema scolastico, informando su come i leader guidano, gli insegnanti insegnano, gli studenti imparano e le famiglie supportano gli studenti. RULER è l'acronimo delle cinque abilità dell'intelligenza emotiva: Riconoscimento (Recognizing); Comprensione (Understanding); Vocabolario Emozionale (Labeling); Espressione (Expressing); Gestione (Regulating).

Lo sviluppo di queste cinque abilità RULER si basa su quattro strumenti principali: Il Contratto Emozionale, il Misuratore dell'Umore, i Meta-Momenti e il Blueprint. Queste abilità e strumenti vengono presentati a tutte le parti interessate nella comunità scolastica: dirigenti scolastici, insegnanti, personale, studenti e famiglie. L'implementazione di RULER inizia con l'apprendimento personale e professionale per leader ed educatori e continua con l'istruzione in aula per gli studenti e l'impegno e l'educazione della famiglia. Il RULER Training Institute è il primo passo per portare RULER in una scuola. Un piccolo team della scuola (un preside e due educatori o professionisti della salute mentale) frequenta l'istituto, di persona o online. Dopo la formazione, il team che frequenta riceve coaching remoto e risorse online per guidare l'implementazione di RULER nella propria comunità scolastica.

5. Formazione interculturale per educatori.

Il corso InterTrainE è stato sviluppato nell'ambito di un progetto finanziato dall'UE, guidato dalla Heriot-Watt University in Scozia, con 6 partner europei: Creative Learning Programmes, Edimburgo, Scozia, European Education and Learning Institute, Rethymno, Creta, Grecia, Il Sicomoro, Matera, Italia, Learning for Integration, Helsinki, Finlandia, Dipartimento per l'apprendimento permanente, l'istruzione e l'occupazione (KEKAPER), Regione di Creta, Grecia, Studio Risorse Srl, Matera, Italia.

Il corso è stato progettato sulla base di un'ampia ricerca condotta comprendente: a) ricerca desk sulle teorie, i modelli e i casi di studio alla base dell'educazione degli adulti migranti; b) un'analisi dei bisogni sulla formazione interculturale per educatori di migranti adulti, che consisteva in questionari online e interviste faccia a faccia con educatori e studenti migranti in tutti i paesi partner; c) una ricerca in stile "ricerca di mercato" dei corsi di formazione disponibili in tutti i paesi partner per garantire che il corso avesse un valore aggiunto e non duplicasse le offerte disponibili. Il curriculum InterTrainE è stato progettato sulla base di questi risultati della ricerca.

<http://intertraine.eu/outputs>

Il corso InterTrainE è suddiviso in 4 moduli e ciascun modulo è composto da 4 unità: Modulo 1: Presupposti teorici, principi e concetti di base; Modulo 2: Competenze interculturali nel contesto migratorio; Modulo 3: Pratiche di insegnamento per adulti in contesti interculturali; Modulo 4: Impatto e cittadinanza globale.

Link: <https://intertraine.eu/moodle/>

6. "Linee guida per l'inclusione lavorativa dei rifugiati e dei richiedenti asilo - ReInclusion".

Questo progetto mira a sviluppare metodologie e strumenti innovativi rivolti agli operatori dei servizi di inserimento sociale e lavorativo dei richiedenti asilo o titolari di protezione internazionale che svolgono la loro attività nei Centri SPRAR del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati, affinché possano operare in modo efficace con gli immigrati presi in carico.

Link: <https://reinclusion.eu/>

Destinatari: Insegnanti/Educatori (settore pubblico o privato), personale docente e accademico, studenti e laureati nel campo dell'istruzione, liberi professionisti e chiunque sia interessato all'educazione interculturale, sociologi e assistenti sociali, psicologi, professionisti e operatori che lavorano con rifugiati/migranti, genitori ecc.

Modalità di erogazione: E-learning

Durata del progetto: settembre 2016 - agosto 2019. I corsi online sono disponibili:

<https://reinclusion.eu/>

7. Verso una scuola più interculturale.

Sviluppo di progetti di educazione interculturale e mobilità internazionale a scuola

Link: <https://www.intercultura.it/scuole/laboratori-per-leclassi/selectLabel1:478/selectLabel2:0/#popup> <https://www.intercultura.it/formazione-e-laboratori/verso-una-scuola-piu-interculturale/>

Durata: 25 ore / Gruppo target: Insegnanti delle scuole superiori italiane

Modalità di erogazione: in presenza

Periodo di validità/disponibilità: febbraio/aprile 2022

8. Apprendimento interculturale a scuola.

Sviluppo della consapevolezza e del punto di vista interculturale

Link: <https://www.intercultura.it/laboratori-per-le-classi/apprendimento-interculturale-a-scuola-3/>

Durata: 8 ore / Destinatari: Educatori

Modalità di erogazione: Seminari - Periodo di validità/disponibilità: Marzo 2019

9. Intercultura e internazionalizzazione.

Sviluppo di competenze nel campo della formazione interculturale e delle relazioni internazionali. La formazione fornisce strumenti utili per progettare, gestire e valutare percorsi formativi in ambienti interculturali.

Link: <https://www.cfiscuola.it/corso-online-intercultura-e-internazionalizzazione.html>

Durata: 25 ore/ Gruppo target: Insegnanti delle scuole superiori italiane

Modalità di erogazione: Lezioni video – Forum/ Periodo di disponibilità: Aperto – Online

10. Gestione Relazioni Contesti Multiculturali.

Gestione della Relazione in contesto Multiculturale: un nuovo approccio

Link: <https://www.volint.it/elearning/course/info.php?id=160>

Target Group: Educatori, Insegnanti, Operatori interculturali

Modalità di erogazione: E-learning/ Periodo di validità/disponibilità: 2018

11. INTERCULTURA accoglienza, inclusione, educazione e didattica interculturale.

La formazione fornisce strumenti utili per gestire le lezioni e la formazione in contesti interculturali

https://www.canalescuola.it/images/stories/pdf/canalescuola_intercultura.pdf

Durata: 16 ore / Gruppo target: Insegnanti delle scuole superiori

Modalità di consegna: in presenza / Periodo di validità/disponibilità: 2018/2019

Portogallo:

Tra le migliori pratiche e i programmi di formazione relativi al miglioramento delle competenze socio-emotive e interculturali che sono stati implementati in Portogallo, i più importanti sono presentati di seguito:

1. IL PORTALE DELLE ASSOCIAZIONI DEGLI IMMIGRATI IN PORTOGALLO

Si tratta di una piattaforma virtuale per l'incontro, il dibattito e lo scambio di informazioni tra le associazioni di immigrati e tra queste e la società portoghese in generale. Il suo obiettivo principale è quello di "rafforzare la visibilità, la capacità di intervento e la pratica del lavoro in rete tra le associazioni di immigrati"

<http://www.aimigrantes.org/homepage.aspx>

2. *Projeto Começar de Novo: Apoio à Autonomização dos Refugiados (Progetto Start Again: Sostegno all'Emancipazione dei Rifugiati)*

La piattaforma consente una facile interazione tra gli enti preposti alla promozione dell'occupazione per rifugiati e richiedenti e beneficiari di aiuti e protezione internazionali. Questa iniziativa fornisce un supporto personalizzato e dedicato a ciascuna famiglia di rifugiati, considerando ogni caso. Tutto il lavoro viene svolto con la collaborazione dei datori di lavoro, RHmais – Organizzazione e gestione delle risorse umane, S.A., i tecnici che monitorano la vita quotidiana dei rifugiati e il Consiglio portoghese per i rifugiati (CPR).

<https://e-cpr.pt/comecardenovo/>

3. *Rete delle Scuole per l'Educazione Interculturale, Programma REEI - Rete delle Scuole per l'Educazione Interculturale.*

Il programma REEI - Rete di scuole per l'educazione interculturale è un'iniziativa congiunta di DGE - ME, ACM, IP e AKF Portogallo. Il Programma sviluppa una rete di scuole che promuove il rispetto delle differenze, riconosce la ricchezza della diversità e abbraccia quindi i principi centrali dell'educazione interculturale. Il Programma riconosce la diversità come una risorsa che porta allo sviluppo di un'identità democratica, al dialogo, all'interazione, all'incontro positivo con gli altri e al successo educativo.

<http://www.dge.mec.pt/rede-de-escolas-para-educacao-intercultural>

4. *Piano di sviluppo personale, sociale e comunitario*

Questa iniziativa facilita gli interventi socio-comportamentali che forniscono alle scuole risorse umane supplementari per attuare misure per migliorare il successo scolastico e l'inclusione, come: il miglioramento delle capacità di sviluppo sociale, emotivo e personale, un rapporto più forte tra scuola e famiglia e il coinvolgimento della comunità nella partnership per il successo.

<https://pnpse.min-educ.pt/pdpssc>

5. *Ubuntu schools- Ubuntu leaders' academy (Scuole di Ubuntu - Accademia dei leader di Ubuntu)*

Il risultato di una partnership tra il ME e l'ONG IPAV (un'istituzione che promuove la dignità umana e lo spirito collaborativo).

Questo programma viene attuato in diverse scuole del Paese con problemi di inclusione, abbandono scolastico e insuccesso scolastico. Consiste nell'offrire agli studenti e agli insegnanti un rafforzamento delle capacità per sviluppare competenze sociali ed emotive, in linea con il Profilo dello Studente, e nel promuovere le capacità

di leadership tra gli studenti vulnerabili. L'obiettivo è prevenire l'abbandono scolastico e le assenze, promuovere l'inclusione e favorire una cittadinanza responsabile.

<https://academialideresubuntu.org/pt/>

Spagna:

Hernández Zavala, M. (2017): " Sviluppo delle Competenze Socio-Emotive negli Insegnanti"

<https://www.youtube.com/watch?v=VT7OIY0XX88>

Conferenza di Mtra. Martha Hernández Zavala, "Sviluppo delle competenze socio-emotive negli insegnanti" nell'ambito della Riunione degli Insegnanti 2017 dello Stato CONALEP del Messico.

Durata: 1 h. 31 m.

Méndez, V. (2019): "Competenze socio-emotive"

<https://www.youtube.com/watch?v=Xmq7vezxNyw>

Jack Delors, nel suo libro "L'Educazione racchiude un tesoro", afferma che imparare ad imparare implica l'esercizio dell'attenzione, della memoria e del pensiero. Se ci rendiamo conto che la coltivazione dell'attenzione è intrinsecamente proposta, come possiamo fare in modo che gli studenti coltivino l'attenzione? Perché le neuroscienze sembrano fornire strumenti utili a questo scopo? Quali competenze devono essere sviluppate per affrontare le attuali sfide dell'umanità? Perché pensi che sia necessario includere l'insegnamento delle competenze emotive nell'educazione?

Durata: 40'.

Frech López, S. et al. (2018): "Competenze socio-emotive. Osservatorio quotidiano"

<https://www.youtube.com/watch?v=YRIc8-KkeRk>

Fernando Castañeda sottolinea quanto sia importante per i giovani conoscere e sviluppare le loro competenze socio-emotive, per conoscersi meglio, relazionarsi e vivere con le persone che li circondano e avere una migliore formazione e partecipazione come cittadini.

Durata: 26'.

DW Akademie (2019): "Caso di Studio sulla comunicazione interculturale"

<https://www.youtube.com/watch?v=i7lvjKpDYtw>

Per tutta la durata del video, diverse persone di etnie e luoghi diversi vengono intervistate a gruppi, chiedendo loro delle stesse immagini, che producono opinioni, a volte diverse, a volte simili. È un chiaro esempio di comunicazione interculturale.

Durata: 3'.

CNBC (2018): "Perché Starbucks ha fallito in Australia. Caso di studio"

<https://www.youtube.com/watch?v=FGUkxn5kZQ>

Spiega il problema di Starbucks in Australia e come la sua strategia di penetrazione ed espansione non sia stata pianificata correttamente, in parte ignorando la cultura del consumatore australiano. Non tenere conto di questo fatto ha portato alla chiusura di numerosi locali e a perdite milionarie per l'azienda.

Durata: 7'.

Riccardo, P. (2014): "Comunicazione interculturale"

<https://www.youtube.com/watch?v=YMyofREc5Jk>

Questo discorso è stato tenuto durante un evento TEDx locale, prodotto indipendentemente dalle Conferenze TED. Pellegrino, essendo un esperto di intercultura, condivide con noi la sua esperienza personale e professionale su come culture molto diverse possano coesistere con successo l'una accanto all'altra. È difficile vivere in Norvegia, essendo un espatriato? Sai come stabilire la reciproca comprensione tra italiano e norvegese?

Pellegrino ha origini sia inglesi che italiane e attualmente vive in Norvegia. Negli ultimi 27 anni ha viaggiato in tutto il mondo e interagito con innumerevoli culture, nazionalità e tipi di persone diverse. La sua filosofia di lavoro consiste nel lavorare con ciò che vi piace e vi appassiona, con ciò in cui credete di poter eccellere e in cui siete disposti a lavorare duramente per diventare eccellenti, e di lavorare solo con ciò che può portare un cambiamento positivo in voi stessi e nelle altre persone.

Durata: 13'.

Hoeks, V. (2014): "Differenze culturali negli affari"

<https://www.youtube.com/watch?v=VMwjscSCcf0>

Questo discorso è stato tenuto in occasione di un evento TEDx locale, prodotto indipendentemente dalle Conferenze TED. Uno degli elementi di differenza culturale tra Europa e Cina è l'importanza che viene data alle relazioni. In Occidente si potrebbe pensare che l'importanza sia la stessa, ma c'è una distinzione significativa. In Cina i legami con le persone giuste aiutano a fare le cose, a sopravvivere e ad avere successo.

Mentre in Occidente prevale il contenuto, in Cina il modo in cui le persone interagiscono tra loro influenza fortemente l'ambiente di lavoro. Vengono presi in considerazione gli effetti "di facciata" e quelli a lungo termine.

Durata: 12'.

Smit, C. (2015): "Umore e cultura nel business internazionale"

<https://www.youtube.com/watch?v=MB6NXzGKMKg>

"Per i tedeschi l'umorismo è una cosa seria". In questo avvincente discorso TEDxLeuven, Chris espone il suo punto di vista sulle differenze tra le culture e il loro impatto sul modo in cui facciamo affari.

Durata: 14'.

III. FABBISOGNO FORMATIVO DEI DATORI DI LAVORO / PROFESSIONISTI

Considerando che uno degli obiettivi principali del progetto è quello di sviluppare un programma di formazione per i datori di lavoro che lavorano con gli immigrati, riteniamo importante acquisire informazioni sul bisogno di competenze socio-emotive dei datori di lavoro a livello europeo e nazionale.

Nella nostra indagine abbiamo chiesto pareri rispetto ad un insieme standardizzato di competenze socio-emotive, abbiamo differenziato gli interessi formativi personali dei datori di lavoro dai bisogni formativi che vedono per gli altri datori di lavoro, e abbiamo anche confrontato la necessità di diverse competenze socio-emotive tra i Paesi partner.

Agli intervistati, oltre ai dati demografici di base, è stato chiesto di dichiarare il loro interesse a seguire una formazione su diversi argomenti, che riflettessero le dimensioni delle competenze socio-emotive. Inoltre, è stato chiesto loro di suggerire cinque priorità per un programma di formazione per i datori di lavoro che lavorano con gli immigrati nel loro Paese in merito a queste dimensioni delle competenze sociali ed emotive. Abbiamo limitato la scelta dei bisogni formativi per i datori di lavoro del proprio Paese a cinque priorità, perché, secondo la nostra esperienza, tutte le competenze socio-emotive sono generalmente considerate importanti dai datori di lavoro. Imponendo un ordine di priorità, abbiamo sfidato gli intervistati a riflettere criticamente su quali siano le competenze più necessarie.

Campione dell'indagine

Alla nostra indagine hanno partecipato in totale 216 datori di lavoro. Tra questi, 67 sono uomini e 149 donne. Le informazioni di base sul campione sono presentate nella Tabella 5.

Tabella 5: Caratteristiche del campione

	n (%)			
Paese				
Germania	47(21.8%)			
Spagna	40 (18.5%)			
Portogallo	45 (20.8%)			
Grecia	44 (20.4%)			
Italia	40 (18.5%)			
Genere				
Femmina	149 (69%)			
Maschio	67 (31%)			
	<i>Min</i>	<i>Max</i>	<i>M</i>	<i>Std</i>
Anni di Esperienza	0.5	43	14.5	9.5

Risultati

Interesse Personale nella Formazione sulle Competenze Socio-Emotive

La Tabella 6 presenta l'interesse medio degli intervistati per la formazione su una scala da 1 (non interessato) a 5 (estremamente interessato). I test statistici non hanno rilevato differenze significative tra l'interesse medio per le dodici dimensioni della formazione quando si considerano le risposte di tutti gli intervistati.

Tabella 6: Interessi formativi dei datori di lavoro

	Minimo	Massimo	M	St.D
conflitto	1.00	5.00	4.41	0.82
diversità	1.00	5.00	4.34	0.83
lavoro di squadra	1.00	5.00	4.28	0.87
adattabilità	1.00	5.00	4.26	0.97
controllo emotivo	1.00	5.00	4.21	0.95
tolleranza	1.00	5.00	4.18	0.89
comprensione delle emozioni	1.00	5.00	4.17	1.00
empatia	1.00	5.00	4.12	0.97
consapevolezza di sé	1.00	5.00	4.06	1.03
influenza	1.00	5.00	3.99	1.01
interesse sociale	1.00	5.00	3.98	0.94
ascolto attivo	1.00	5.00	3.94	0.98

Sono state evidenziate differenze statisticamente significative tra i Paesi (tabella 7). Ad esempio, gli intervistati greci hanno espresso un maggiore interesse per la formazione sul controllo emotivo rispetto agli intervistati tedeschi e spagnoli ($F=4,456$, $p<.001$). I greci hanno anche ottenuto un punteggio più alto nell'interesse per l'adattabilità rispetto a tedeschi e italiani ($F=3,332$, $p<.001$). Si sono riscontrate differenze anche nell'interesse per la formazione all'ascolto attivo ($F=2,557$, $p<.05$), dove gli intervistati italiani e portoghesi hanno ottenuto punteggi più alti rispetto ai colleghi greci, spagnoli e tedeschi. I datori di lavoro italiani hanno anche espresso un maggiore interesse a ricevere una formazione sull'influenza rispetto a quelli spagnoli ($F=6,253$, $p<.001$). Inoltre, gli intervistati greci e italiani sono più interessati alla formazione sulla diversità rispetto a quelli spagnoli ($F=4,719$, $p<.001$). Infine, i datori di lavoro italiani e portoghesi hanno espresso un maggiore interesse per la formazione sull'interesse sociale rispetto a quelli spagnoli ($F=4,050$, $p<.001$).

Tabella 7: Differenze negli interessi formativi in base al Paese

Scala/Paese	GR	IT	DE	PT	SP	ALL	F	p
comprensione delle emozioni	4.50	4.25	4.00	4.11	4.00	4.17		
	0.55	1.30	0.93	0.88	1.18	1.00	1.967	
consapevolezza di sé	4.20	4.28	3.85	4.20	3.80	4.06		
	0.70	1.24	0.98	0.84	1.26	1.03	2.026	
	4.59	4.38	4.02	4.22	3.83	4.21		
controllo emotivo	0.54	1.17	0.90	0.85	1.06	0.95	4.456	<.001
	4.70	4.10	4.04	4.24	4.23	4.26		
adattabilità	0.51	1.35	0.81	0.91	1.03	0.97	3.332	<.001
	4.14	4.20	4.09	4.09	4.08	4.12		
empatia	0.73	1.14	0.90	1.02	1.10	0.97	0.115	
	4.30	4.38	4.21	4.33	4.18	4.28		
lavoro di squadra	0.63	1.05	0.81	0.88	0.96	0.87	0.379	
	4.55	4.58	4.43	4.33	4.18	4.41		
risoluzione dei conflitti	0.66	0.84	0.68	0.85	1.01	0.82	1.651	
	4.14	4.28	3.87	4.02	3.63	3.99		
influenza	0.88	1.01	0.82	1.06	1.21	1.01	2.557	<.05
	3.68	4.33	3.77	4.33	3.58	3.94		
ascolto attivo	0.74	1.00	0.96	0.80	1.13	0.98	6.523	<.001
	4.57	4.65	4.26	4.27	3.98	4.34		
diversità	0.55	0.62	0.79	0.89	1.05	0.83	4.719	<.001
	4.23	4.30	4.11	4.11	4.18	4.18		
tolleranza	0.64	1.07	0.84	0.88	1.01	0.89	0.357	
	3.89	4.23	3.85	4.31	3.63	3.98		
interesse sociale	0.65	1.17	0.78	0.76	1.15	0.94	4.050	<.001

Fabbisogni formativi dei colleghi datori di lavoro

Alla domanda su quali siano le cinque priorità formative che indicherebbero ad altri datori di lavoro che lavorano con migranti provenienti dal loro Paese, tutti e cinque i gruppi sono stati citati frequentemente (Fig. 17). La diversità e la risoluzione dei conflitti sono state nominate con una frequenza significativamente maggiore, a indicare una maggiore necessità percepita. L'influenza è stata nominata molto meno spesso. Nel complesso, però, tutte le competenze da formare sono state indicate come prioritarie, a indicare che i datori di lavoro che lavorano con gruppi di migranti ritengono che tutte le 12 competenze socio-emotive siano importanti per la pratica e che la formazione sia necessaria.

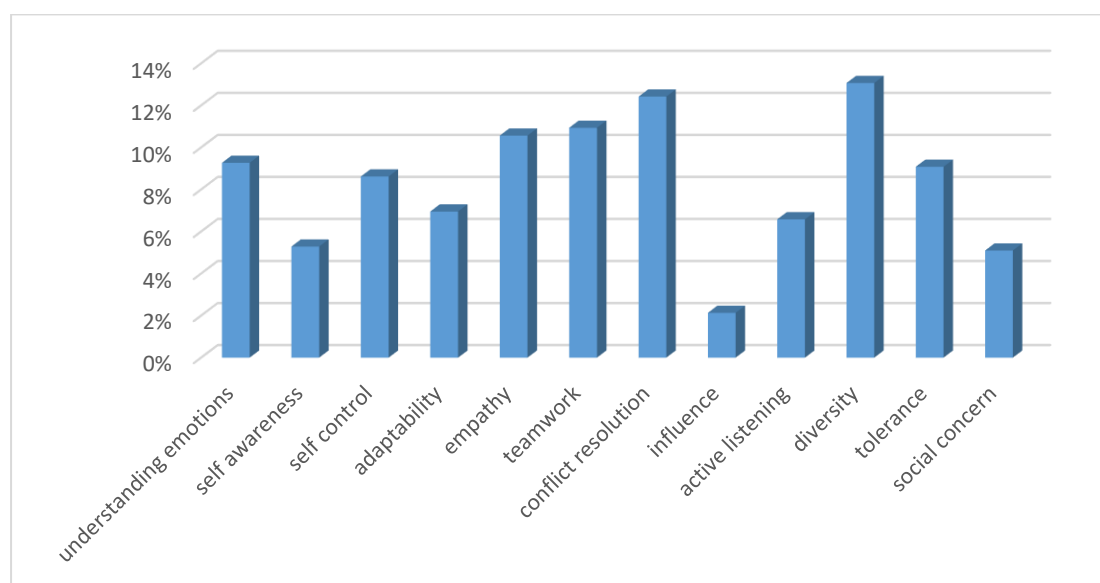


Figura 17: Dimensioni indicate come una delle cinque priorità di formazione per i colleghi datori di lavoro (% degli intervistati)

IV. CONCLUSIONI

Prendendo in considerazione i risultati della ricerca desk, dei focus group e dell'indagine con i datori di lavoro che lavorano con i migranti in tutti i Paesi partner, possiamo giungere a conclusioni utili riguardo alle esigenze dei datori di lavoro in materia di competenze socio-emotive, che possono essere la base per lo sviluppo del programma di formazione InterLab. In particolare, i datori di lavoro hanno dichiarato che tutte le 12 competenze socio-emotive identificate, che compongono lo schema InterLab, giocano un ruolo importante nella pratica quotidiana dei datori di lavoro e dei professionisti che lavorano con i gruppi di migranti e che, combinate con le competenze tecniche, come la conoscenza legale e la conoscenza della cultura di altri Paesi, possono rendere un professionista efficace nel suo lavoro con i gruppi di migranti.

Inoltre, uno dei risultati più importanti è sicuramente che i nostri intervistati erano - in media - "molto interessati" a tutte e dodici le dimensioni della formazione sulle competenze socio-emotive ($M = 3,9$, $SD = 0,8$) e le hanno indicate come esigenze formative per i colleghi datori di lavoro relativamente spesso.

Inoltre, abbiamo scoperto che esistono differenze specifiche per paese tra il livello di interesse per le diverse dimensioni delle competenze socio-emotive. Per quanto riguarda i metodi di formazione definiti efficaci per lo sviluppo delle competenze socio-emotive, tutti e cinque, vale a dire l'assunzione di ruoli, i metodi cognitivo-comportamentali, i metodi comportamentali, i metodi cognitivi, la riflessione, la mindfulness e la supervisione, sono stati scelti come rilevanti dai datori di lavoro, ma ci sono anche differenze tra i Paesi partner.

In base a questi risultati, possiamo concludere che il nostro programma di formazione dovrebbe includere unità di apprendimento che coprano tutte e dodici le competenze socio-emotive, utilizzando diversi metodi di formazione, in modo da dare la possibilità ai formatori e ai discenti dei diversi Paesi di selezionare i metodi che sono più interessanti per loro.

RIFERIMENTI-BIBLIOGRAFIA

APA (2022). Dictionary of Psychology. Accessed via: <https://dictionary.apa.org/social-competence>

Aron, A., Aron, E. N., Tudor, M., & Nelson, G. (1991). Close relationships as including other in the self. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60, 241-253.

Arslan, S., & Demirtas, Z. (2016). Social emotional learning and critical thinking disposition. *Studia Psychologica*, 58(4), 276–285. <https://doi.org/10.21909/sp.2016.04.723>

Balliet, D., & Van Lange, P. A. (2013). Trust, conflict, and cooperation: a meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 139(5), 1090.

Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, (Suppl), pp 21.

Batson, C. D., Chang, J., Orr, R., & Rowland, J. (2002). Empathy, attitudes, and action: Can feeling for a member of a stigmatized group motivate one to help the group? *Personality and Social Psychology Bulletin*, 28, 1656-1666

Beard, R.L., Salas, E., & Prince, C. (1995). Enhancing transfer of training: Using role-play to foster teamwork in the cockpit. *The International Journal of Aviation Psychology*, 5(2), 131-143.

Beldoch, M. (1964). Sensitivity to expression of emotional meaning in three modes of communication. In: Davitz JR, Beldoch M, eds. *The Communication of Emotional Meaning*, pp. 31-42. Columbus, OH: McGraw-Hill.

Betancourt, H. (1990). An attribution-empathy model of helping behavior: Behavioral intentions and judgments of help-giving. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 16, 573-591.

Bishop, S., Lau, M., Shapiro, S., Carlson, L. & Anderson, N. & Carmody, J. (2004) Mindfulness: A proposed operational definition. *Clinical Psychology Science and Practice*, 9 (3), 76-80. doi: 10/1093/clipsy/bhp077

Budden, J. (2006). *Role play*. UK, London: BBC

Byrne, D. (1986). *Teaching oral English: longman handbooks for English teachers*. Singapore: Longman Group, 1986.

CASEL (2020) What is SEL? <https://casel.org/what-is-sel/> (2020-06-30)

Deardorff, D. K. (2006), The Identification and Assessment of Intercultural Competence as a Student Outcome of Internationalization at Institutions of Higher Education in the United States, *Journal of Studies in International Education* 10:241-266

Deardorff, D. K. 2008. "Intercultural Competence: A Definition, Model and Implications for Education Abroad." In *Developing Intercultural Competence and Transformation: Theory, Research, and Application in International Education*, ed. Victor Savicki. pp. 32-52. Sterling, VA: Stylus.

Deardorff, D. K., ed. 2009. *The SAGE Handbook of Intercultural Competence*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Declerck, C. H., Boone, C., & Emonds, G. (2013). When do people cooperate? The neuroeconomics of prosocial decision making. *Brain and cognition*, 81(1), 95-117.

Egan, G. (1990). *The skilled helper: A systematic approach to effective helping* (4th ed.). Pacific Grove, CA: Brooks-Cole.

Ellis, A. (1973). *Humanistic psychotherapy: The rational-emotive approach*. Three Rivers Press.

Ellis, A. (1991). The revised ABC's of rational-emotive therapy (RET). *J Rational-Emotional Cognitive -Behavioral Therapy*, 9, 139–172. <https://doi.org/10.1007/BF01061227>.

Endicott, L., Bock, T., Mitchell, C., & Narvaez, D. (2001). *Ethical Sensitivity: Activity Booklet 1. Nurturing Character in the Middle School Classroom-Community Voices and Character Education Partnership Project*. University of Minnesota

Gardner, H. (1993), *Frames of mind: The theory of multiple intelligences*, NY: Basic Books, Fontana Press, London.

Goleman, D. (1998) *Working with Emotional Intelligence*. Bloomsbury Publishing, London.

Goleman, D., (2001), An EI-based theory of performance in Cherniss, C., & Goleman, D. (ed), *The Emotionally Intelligent Workplace: How to select for, measure and improve emotional intelligence in individuals, groups and organizations*, Jossey - Bass, San Francisco, pp, 27-44.

Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York, NY, England

Goleman, D., (2002), An EI-based theory of performance in Cherniss, C., & Goleman, D. (ed), *The Emotionally Intelligent Workplace: How to select for, measure and improve emotional intelligence in individuals, groups and organizations*, Jossey - Bass, San Francisco.

Goleman, D., (2012), "An EI-based theory of performance" in Cherniss, C., & Goleman, D. (ed), *The Emotionally Intelligent Workplace: How to select for, measure and improve emotional intelligence in individuals, groups and organizations*, Jossey - Bass, San Francisco

Goleman, D., (2012), "An EI-based theory of performance" in Cherniss, C., & Goleman, D. (ed), *The Emotionally Intelligent Workplace: How to select for, measure and improve emotional intelligence in individuals, groups and organizations*, Jossey - Bass, San Francisco, pp, 28.

Greenberg, L. S. (2004). *Emotion coaching*. Washington, DC: American Psychological Association Press.

Greenberg, L. S., & Johnson, S. M. (1988). *Emotionally focused therapy for couples*. New York, NY: The Guilford Press.

Greenspan, S., & Love, P. F. (1997). Social intelligence and developmental disorder: Mental retardation, learning disabilities, and autism. *Ellis' handbook of mental deficiency, psychological theory, and research*, 311-342

Hayes, S. C.; Strosahl, K. D.; Bunting, K.; Twohig, M.; Wilson, K. G. (2004), "What Is Acceptance and Commitment Therapy?", *A Practical Guide to Acceptance and Commitment Therapy*, Boston, MA: Springer US, pp. 3–29, doi:10.1007/978-0-387-23369-7_1, ISBN 978-1-4419-3617-2

Higgs, M.J. & McGuire, M. (2001), Emotional intelligence and culture: An exploration of the relationship between individual emotional intelligence and organisational culture, *Working Paper Series. Greenlands, Henley on Thames: Henley Management College., pp 5*

- Hill, E. W. (1992). Marital and family therapy supervision: A relational-attachment model. *Contemporary Family Therapy*, 14(2), 115–125. doi:10.1007/BF00898080.
- Howard-Hamilton, M. F, Richardson, B.J; & Shuford, B. (1998). Promoting multicultural education: A holistic approach, *College Student Affairs Journal*; Charlotte Vol. 18, Iss. 1.
- Irwin, K., Edwards, K., & Tamburello, J. A. (2015). Gender, trust and cooperation in environmental social dilemmas. *Social science research*, 50, 328-342.
- Johnson, D.W. & Johnson, F.P. (1997). *Joining Together: Group Theory and Group Skills*, 6th ed. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Ladousse, G. (1995). *Role play*. New York: Oxford University Press.
- Lane H.C. (2012) Intercultural Learning. In: Seel N.M. (eds) *Encyclopedia of the Sciences of Learning*. Springer, Boston, MA. https://doi.org/10.1007/978-1-4419-1428-6_242
- Laszloffy, T. & Habekost, J. (2010). Using experiential tasks to enhance cultural sensitivity among mft trainees. *Journal of Marital and Family Therapy*, 36 (3), 333-346.
- Leppma, M., Young, M.E. (2016). Loving-Kindness Meditation and Empathy: A Wellness Group Intervention for Counseling Students. *Journal of Counseling and Development*, 94(3), pp. 297-305. doi:10.1002/jcad.12086.
- Leung, K., Ang, S. and Tan, M.L. (2014), 'Intercultural Competence', *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behaviour*, 1:4889-519.
- Lindsey, A., King, E., Hebl, M. et al. (2015). Erratum to: The Impact of Method, Motivation, and Empathy on Diversity Training Effectiveness. *J Bus Psychol* 30, 619. <https://doi.org/10.1007/s10869-014-9391-4>
- Lum, W. (2002). The use of self of the therapist. *Contemporary Family Therapy*, 24(1), 181–197. doi:10.1023/A:1014385908625
- Madera, J.M, King, E. B. & Hebl, M. R. (2012). Bringing social identity to work: the influence of manifestation and suppression on perceived discrimination, job satisfaction, and turnover intentions, *Cult. Divers Ethnic Minor. Psychol.*, 18 (2), pp. 165-170.
- Mayer, Heibrun (2016). Early prevention has a lasting effect: Social-emotional competencies protect against the development of addiction and violence. *Kindergartenpädagogik*. Das Kita-Handbuch. Verfügbar unter: <https://www.kindergartenpaedagogik.de/fachartikel/bildungsbereiche-erziehungsfelder/soziale-undemotionale-erziehung-persoenlichkeitsbildung/2371/>
- Makri-Botsari (2001). *Self-perception and self-esteem*, Athens: Ellinika Grammata.
- Malikiosi-Loizou, M. (1989). *Cognitive psychotherapy. Pedagogical psychological encyclopaedia*, Vol2. Athens: Ellinika Grammata
- Mayer, J. D (2008). "Emotional Intelligence: New Ability or Eclectic Traits?". *The American Psychologist*. (63, 6): 503–517.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1993). *The intelligence of emotional intelligence*. *Intelligence* (17), 433-442.

Mayer, J.D. & Salovey, P. (1997) *What is emotional intelligence?* in P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: implications for educators*, New York, Basic Books, pp 11.

Mikolajczak, M., Luminet, O., & Menil, C. (2006). Predicting resistance to stress: Incremental validity of trait emotional intelligence over alexithymia and optimism. *Psicothema*, 18(Suppl), 79–88.

Nelis, D., Quoidbach, J., Mikolajczak, M., & Hansenne, M. (2009). Increasing emotional intelligence:(How) is it possible? *Personality and individual differences*, 47(1), 36-41.

OECD. (2015). *Skills for Social Progress: The Power of Social and Emotional Skills*, OECD Skills Studies. Paris: OECD Publishing. DOI: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264226159-en>.

OECD (2017) *Social and Emotional Skills, Well-being, connectedness and success* <http://www.oecd.org/education/school/Social-Emotional-Skills-Wellbeing-connectednesssuccess.pdf>

Papilio – Ihr Partner für sozial-emotionale starke Kinder verfügbar unter: <https://www.papilio.de/sozial-emotionale-kompetenz.htm>

Parks, C. D., Joireman, J., & Van Lange, P. A. (2013). Cooperation, trust, and antagonism: How public goods are promoted. *Psychological science in the public interest*, 14(3), 119-165.

Pasco, S.; Wallack, C.; Sartin, R. M.; Dayton, R. (2012). "The Impact of Experiential Exercises on Communication and Relational Skills in a Suicide Prevention Gatekeeper-Training Program for College Resident Advisors". *Journal of American College Health*. 60 (2): 134–140. doi:10.1080/07448481.2011.623489.

Pavey J. and Donoghue D. (2003) *The use of role play and VLEs in teaching Environmental Management*, PLANET, 10, 7-10

Petrides V., Mavroveli., S., (2018) Theory and Applications of Trait Emotional Intelligence, *PSYCHOLOGY*, 2018, 23 (1) p. 24-36

Petrides, K. V., Pita, R., & Kokkinaki, F. (2007). The location of trait emotional intelligence in personality factor space. *British Journal of Psychology*, 98, 273-289

Pfingsten, U. (1991). Soziale Kompetenzen und Kompetenzprobleme. *R. Hinsch & U. Pfingsten: Gruppentraining sozialer Kompetenz*, 3-21.

Portera, A., (2014). Intercultural Competence in education, counselling and psychotherapy. *Intercultural Education*, 25(2), 157-174, DOI: 10.1080/14675986.2014.894176.

Rao, D. & Stupans, I. (2012). Exploring the potential of role play in higher education: development of a typology and teacher guidelines. *Innovations in Education and Teaching International*, 49(4), 427-436.

Rindermann, H. (2009). *Emotionale-Kompetenz-Fragebogen: EKF; Einschätzung emotionaler Kompetenzen und emotionaler Intelligenz aus Selbst-und Fremdsicht*. Hogrefe

Rose-Krasnor, L. (1997). The nature of social competence: A theoretical review, *Social Development*, 6(1), pp 111–135.

Saarni, C. (1999). *The development of emotional competence*. New York: Guilford

Salazar, A. (2017) Emotional Intelligence: What is it, interpretation models and controversies, CogniFit <https://blog.cognifit.com/emotional-intelligence/>

Semrud-Clikeman, Margaret (2007). Social competence in children. In: *Journal for educational research online* 4 (2012) 1, S. 158-160 - URN: urn:nbn:de:0111-opus-70778 - DOI: 10.25656/01:7077

Shapiro, S. L., & Mariels, T.R. (2013). Mindfulness: Cultivating mindfulness through listening. In J.J. Froh & Parks (Eds.), *Activities for teaching positive psychology: A guide for instructor* (pp. 99-103). Washington, DC: American Psychological Association. Doi: 10.1037/140

Sogunro, O.A. (2004). Efficacy of role-playing pedagogy in training leaders: Some reflections. *Journal of Management Development*, 23(4), 355-371

Spitzberg, B. (1989). A Model of Intercultural Communication Competence, *International Journal of Intercultural Relations* 13(3):241-268, DOI: [10.1016/0147-1767\(89\)90012-6](https://doi.org/10.1016/0147-1767(89)90012-6)

Spitzberg, B. H., & Cupach, W. R. (1989). *Handbook of Interpersonal Competence Research*. New York: Springer-Verlag <https://doi.org/10.1007/978-1-4612-3572-9>

Stangl, W. (2022, 18. Mai). Interkulturelle Kompetenz. Online Lexikon für Psychologie und Pädagogik. <https://lexikon.stangl.eu/18317/interkulturelle-kompetenz/>

Thorndike, E.L. (1920). *Intelligence and its uses*. Harper's Magazine, 140, 227-235.

Timm, T. M., & Blow, A. J. (1999). Self-of-the-therapist work: A balance between removing restraints and identifying resources. *Contemporary Family Therapy*, 21(3), 331–351. doi:10.1023/A:1021960315503.

UNESCO, (2013). *Intercultural competencies*. Paris: UNESCO

Van Lange, P. A., & Van Doesum, N. J. (2015). Social mindfulness and social hostility. *Current Opinion in Behavioral Sciences*, 3, 18–24.

Van Doesum, N. J., Van Prooijen, J. W., Verburgh, L., & Van Lange, P. A. (2016). Social hostility in soccer and beyond. *PloS one*, 11(4), e0153577.

Van Vugt, M., Biel, A., Snyder, M., & Tyler, T. R. (Eds.). (2000). *Cooperation in modern society: Promoting the welfare of communities, states, and organizations* (Vol. 1). Psychology Press.

Weber, P. (2012): The Validation of Competence, in: Weber, P./Evangelista, L. (Ed.): IMPROVE - Guide for Validation of Career Guidance Practitioners' Competence. IMPROVE. *Improving Validation of Not-Formal Learning in European Career Guidance Practitioners*, S. 8-11

Weber, P.C., García Murias, R. Katsarov J., Maltese, T., Miglionico, M., Rinne, S., Țibu, S., Tountopoulou, M.& Vlachaki, F. (2021). *Desk Research and Compendium of Methods on Social-Emotional Competence*. STRENGTH - Strengthening The Socio-Emotional Competences of Career Practitioners. Project report available at www.projectstrength.net

Wechsler, D. (1940). Non intellectual factors in general intelligence. *Psychological Bulletin*, 37, 444-445

ALLEGATI

ALLEGATO 1

«Intercultural Lab for migrants' inclusion - INTERC.Lab»

Project N° 2021-1-IT01-KA220-VET-000033212 - CUP G19J21014190006»

Attività 1: Ricerca e analisi desk a livello europeo sullo stato dell'arte dei metodi esistenti per lo sviluppo delle competenze interculturali e socio-emotive.

Lineeguida per la ricerca desk

Ogni partner dovrà condurre un'accurata indagine desk attraverso il web, la ricerca bibliografica, la consultazione di archivi e database di reti/istituzioni/progetti comunitari incentrati sul tema delle competenze socio-emotive e dei suoi campi di applicazione (Studi e Statistiche, Centri di Ricerca, Università, Rapporti e Istituzioni Pubbliche Nazionali ed Europee, ecc.).

La ricerca desk a livello europeo dovrebbe concentrarsi su:

- a. Le definizioni di intelligenza socio-emotiva e di competenza interculturale
- b. Le teorie esistenti sulle competenze socio-emotive e interculturali
- c. I metodi per migliorare le competenze socio-emotive e interculturali
- d. Le migliori pratiche (eventuali programmi di formazione esistenti) implementate per lo sviluppo delle competenze socio-emotive e interculturali dei datori di lavoro-professionisti.

Ogni partner deve prestare particolare attenzione al materiale nazionale, alle pratiche che sono state implementate per il miglioramento delle competenze socio-emotive e interculturali.

Ogni partner dovrà redigere una breve relazione (5-10 pagine) sui risultati dell'analisi della ricerca desk in base alle sezioni sopra citate.

MODELLO DI REPORT

- A. INTRODUZIONE
- B. DEFINIZIONI SULLE COMPETENZE SOCIO-EMOTIVE E INTERCULTURALI
- C. CONTESTO TEORICO
- D. METODI PER IL MIGLIORAMENTO DELLE COMPETENZE S.E E INTERCULTURALI
- E. BEST PRACTICES - PROGRAMMI DI FORMAZIONE SULLO SVILUPPO DI COMPETENZE S.E E INTERCULTURALI PER DATORI DI LAVORO-PROFESSIONISTI
- F. RIFERIMENTI-BIBLIOGRAFIA (Stile APA)

ALLEGATO 2

A2: DOMANDE INTERVISTA STRUTTURATA

Domanda 1: Quanto ritiene importante il ruolo delle seguenti competenze socio-emotive per i datori di lavoro e/o i professionisti che lavorano con gruppi di migranti?

	Molto importante	Importante	Poco importante	Non importante	Non applicabile
I. Competenze emotive - Gestione delle emozioni					
<i>Comprensione delle emozioni:</i> Capacità di comprendere il valore e la natura delle emozioni e di utilizzare le emozioni in modo da facilitare il pensiero.					
<i>Autoconsapevolezza emotiva:</i> Capacità di percepire ed esprimere correttamente le proprie emozioni/conoscere ciò che si prova in un dato momento e comprendere l'impatto di tali stati d'animo sugli altri.					
<i>Autocontrollo emotivo:</i> Regolare e influenzare le proprie emozioni per motivarsi, raggiungere gli obiettivi e affrontare lo stress/controllare o reindirizzare le proprie emozioni.					
<i>Adattabilità:</i> Capacità di adattarsi e di adeguare i propri sentimenti e il proprio pensiero a nuove situazioni e di risolvere efficacemente problemi di natura personale e interpersonale.					
II. Competenze Sociali					
<i>Empatia:</i> Capacità di percepire ed esprimere correttamente le emozioni altrui, di comprendere e immaginare i sentimenti e le intenzioni degli altri e di					

assumere la prospettiva degli altri.					
<i>Collaborazione/lavoro di squadra:</i> capacità di costruire e gestire relazioni, di dare e accettare aiuto e di formare accordi di cooperazione.					
<i>Risoluzione dei conflitti e negoziazione:</i> capacità di affrontare in modo costruttivo le incomprensioni, i conflitti di valore e di risorse.					
<i>Influenza:</i> capacità di comprendere i propri punti di forza e valori e di convincere/persuadere altre persone.					
<i>Attenzione/ascolto attivo:</i> Capacità di ascoltare e concentrarsi sugli altri, di dirigere la propria attenzione verso i bisogni, i sentimenti e le cognizioni degli altri e di rimanere attenti anche quando si è stressati.					
<i>Diversità e competenze interculturali:</i> Capacità di comprendere l'influenza della cultura, dell'età, del genere, della religione e della classe sociale sull'identità, sui bisogni e sulle emozioni.					
<i>Tolleranza:</i> Capacità di comprendere e accettare le diverse prospettive, i valori e gli stili di vita degli altri.					
<i>Interesse/Preoccupazione sociale:</i> Esprimere interesse/preoccupazione per tutti i tipi di persone					

Domanda 2: Ci sono altre competenze che ritiene importanti per lavorare con i gruppi di migranti?

Si No

Se sì, specificare:

Domanda 3: Quanto ritiene rilevanti i seguenti metodi per l'apprendimento e lo sviluppo delle competenze socio-emotive?

	Molto importante	Importante	Poco importante	Non importante	Non applicabile
<p>Metodi orientati alla cognitività: questi considerano la mente come un "elaboratore di informazioni" e quindi i comportamenti e le prospettive di una persona si basano sulle conoscenze che già possiede e sulle esperienze passate. Ad esempio, l'idea di base del modello ABC è che "gli eventi esterni (A) non causano le emozioni (C), ma le credenze (B) e, in particolare, le credenze irrazionali (IB) sì". L'obiettivo di questi metodi è accettare le credenze razionali e confutare quelle irrazionali.</p>					
<p>Approcci comportamentali: l'idea di base è che tutti i comportamenti vengono appresi, sulla base delle esperienze personali di ciascun individuo, attraverso tentativi ed errori, ricevendo punizioni e conseguenze per determinati pensieri e azioni e rinforzi e benefici positivi da parte degli altri. Ad esempio, partecipare a eventi, sfide prospettiche, attività esperienziali, ecc.</p>					
<p>Combinazione di metodi cognitivi e comportamentali: affrontare i problemi opprimenti in modo più positivo scomponendoli in parti più piccole, modificando gli schemi/pensieri negativi utilizzando anche tecniche comportamentali pratiche. Ad esempio, il modello CBT: identificazione e rimodellamento dei pensieri negativi attraverso discussioni di gruppo, diario, training</p>					

esperienziale.					
<p>Metodi con elementi di assunzione di ruoli e giochi di ruolo (role-taking e role play): consentono ai praticanti di esplorare situazioni realistiche interagendo con altre persone in modo gestito per sviluppare esperienza e sperimentare diverse strategie in un ambiente supportato. Ai partecipanti vengono assegnati ruoli particolari da interpretare in una conversazione o in un'altra interazione. Recitano lo scenario e poi riflettono e discutono sulle interazioni, ad esempio sui modi alternativi di affrontare la situazione.</p>					
<p>Metodi di autoconsapevolezza e riflessione: si concentrano sull'auto-osservazione e sul resoconto dei propri pensieri, desideri e sentimenti, mettendo da parte del tempo, idealmente ogni giorno, per osservare tranquillamente e onestamente se stessi, ad esempio utilizzando diari, mappe mentali, registrazioni, ecc.</p>					
<p>Mindfulness/ Consapevolezza di sè: un tipo di meditazione in cui ci si concentra sull'essere intensamente consapevoli di ciò che si percepisce e si prova nel momento, senza interpretazioni o giudizi. La pratica della mindfulness prevede metodi di respirazione, immagini guidate e altre pratiche per rilassare il corpo e la mente e contribuire a ridurre lo stress.</p>					
<p>Supervisione: un accordo formale che consente agli operatori/professionisti di discutere regolarmente il loro lavoro con una persona esperta, di mantenere un occhio interrogativo e riflessivo sul lavoro che stanno svolgendo e di essere sostenuti per ampliare la loro prospettiva e continuare a crescere e svilupparsi.</p>					

Domanda 4: Esistono altri metodi e strumenti che ritenete rilevanti per il miglioramento delle competenze socio-emotive dei datori di lavoro/professionisti?

Si No

Se si, specificare:

ALLEGATO 3

A5: QUESTIONARIO SUI FABBISOGNI FORMATIVI DEI DATORI DI LAVORO/PROFESSIONISTI CHE LAVORANO CON GRUPPI DI MIGRANTI

Il progetto INTERC.Lab mira a rilevare le esigenze di formazione dei datori di lavoro e dei professionisti di diversi paesi e culture in merito alle competenze socio-emotive che si ritengono importanti quando si lavora con gruppi di migranti.

Questo sondaggio è anonimo. Non chiederemo il nome né alcuna informazione attraverso la quale potreste essere identificati. Chiederemo solo alcune informazioni demografiche di base, come il sesso, la principale sede di lavoro e gli anni di esperienza. Ci interessa solo la sua opinione.

- a. Genere:**
Maschio
Femmina
Altro

- b. Anni di esperienza lavorativa:** _____
c. In quale Paese lavora e vive? _____

Nel progetto INTERC.Lab, progetteremo uno speciale percorso formativo per promuovere le competenze socio-emotive dei datori di lavoro/professionisti che lavorano con i migranti. Ora vorremmo sapere quale tipologia di corso sarebbe più importante per Lei, personalmente e più in generale per i professionisti che lavorano con i migranti nel suo Paese.

Please respond to the following questions:

Domanda 1: quanto è interessato a migliorare le sue competenze nelle seguenti aree?

	Molto interessato	Interessato	Un pò interessato	Non molto interessato	Per nulla interessato
I. Competenze emotive - Gestione delle emozioni					
<i>Comprensione delle emozioni:</i> Capacità di comprendere il valore e la natura delle emozioni e di utilizzare le emozioni in modo da facilitare il pensiero.					
<i>Autoconsapevolezza emotiva:</i> Capacità di percepire ed esprimere correttamente le proprie emozioni/conoscere ciò che si prova in un dato momento e comprendere l'impatto di tali stati d'animo sugli altri.					
<i>Autocontrollo emotivo:</i> Regolare e influenzare le proprie emozioni per motivarsi, raggiungere gli obiettivi e affrontare lo stress/controllare o reindirizzare le proprie emozioni.					
<i>Adattabilità:</i> Capacità di adattarsi e di adeguare i propri sentimenti e il proprio pensiero a nuove situazioni e di risolvere efficacemente problemi di natura personale e interpersonale.					

	Molto interessato	Interessato	Un pò interessato	Non molto interessato	Per nulla interessato
II. Competenze Sociali					
<i>Empatia</i> : Capacità di percepire ed esprimere correttamente le emozioni altrui, di comprendere e immaginare i sentimenti e le intenzioni degli altri e di assumere la prospettiva degli altri.					
<i>Collaborazione/lavoro di squadra</i> : capacità di costruire e gestire relazioni, di dare e accettare aiuto e di formare accordi di cooperazione.					
<i>Risoluzione dei conflitti e negoziazione</i> : capacità di affrontare in modo costruttivo le incomprensioni, i conflitti di valore e di risorse.					
<i>Influenza</i> : capacità di comprendere i propri punti di forza e valori e di convincere/persuadere altre persone.					
<i>Attenzione/ascolto attivo</i> : Capacità di ascoltare e concentrarsi sugli altri, di dirigere la propria attenzione verso i bisogni, i sentimenti e le cognizioni degli altri e di rimanere attenti anche quando si è stressati.					
<i>Diversità e competenze interculturali</i> : Capacità di comprendere l'influenza della cultura, dell'età, del genere, della religione e della classe sociale sull'identità, sui bisogni e sulle emozioni.					
<i>Tolleranza</i> : Capacità di comprendere e accettare le diverse prospettive, i valori e gli stili di vita degli altri.					
<i>Interesse/Preoccupazione sociale</i> : Esprimere interesse/preoccupazione per tutti i tipi di persone					

Domanda 2: Tenendo presente le esigenze di formazione dei professionisti che lavorano con i migranti nel suo Paese, selezioni le 5 competenze più importanti da includere in un programma di formazione per il miglioramento delle abilità socio-emotive in ordine di importanza.

Priorità	1	2	3	4	5
I. Competenze emotive - Gestione delle emozioni					
<i>Comprensione delle emozioni:</i> Capacità di comprendere il valore e la natura delle emozioni e di utilizzare le emozioni in modo da facilitare il pensiero.					
<i>Autoconsapevolezza emotiva:</i> Capacità di percepire ed esprimere correttamente le proprie emozioni/conoscere ciò che si prova in un dato momento e comprendere l'impatto di tali stati d'animo sugli altri.					
<i>Autocontrollo emotivo:</i> Regolare e influenzare le proprie emozioni per motivarsi, raggiungere gli obiettivi e affrontare lo stress/controllare o reindirizzare le proprie emozioni.					
<i>Adattabilità:</i> Capacità di adattarsi e di adeguare i propri sentimenti e il proprio pensiero a nuove situazioni e di risolvere efficacemente problemi di natura personale e interpersonale.					

Priorità	1	2	3	4	5
II. Competenze Sociali					
<i>Empatia:</i> Capacità di percepire ed esprimere correttamente le emozioni altrui, di comprendere e immaginare i sentimenti e le intenzioni degli altri e di assumere la prospettiva degli altri.					
<i>Collaborazione/lavoro di squadra:</i> capacità di costruire e gestire relazioni, di dare e accettare aiuto e di formare accordi di cooperazione.					
<i>Risoluzione dei conflitti e negoziazione:</i> capacità di affrontare in modo costruttivo le incomprensioni, i conflitti di valore e di risorse.					
<i>Influenza:</i> capacità di comprendere i propri punti di forza e valori e di convincere/persuadere altre persone.					
<i>Attenzione/ascolto attivo:</i> Capacità di ascoltare e concentrarsi sugli altri, di dirigere la propria attenzione verso i bisogni, i sentimenti e le cognizioni degli altri e di rimanere attenti anche quando si è stressati.					
<i>Diversità e competenze interculturali:</i> Capacità di comprendere l'influenza della cultura, dell'età, del genere, della religione e della classe sociale sull'identità, sui bisogni e sulle emozioni.					
<i>Tolleranza:</i> Capacità di comprendere e accettare le diverse prospettive, i valori e gli stili di vita degli altri.					
<i>Interesse/Preoccupazione sociale:</i> Esprimere interesse/preoccupazione per tutti i tipi di persone					

Grazie mille per aver partecipato al Sondaggio INTERCLab!

