



ITE

INTEGRATION THROUGH EDUCATION

ALLEGATO 3

Fraintendimento interculturale - caso studio (risposte per facilitatore)

Case study No 1

Tom, dal Canada, chiama il suo amico dal Kenya e organizza un incontro a una certa ora. Tom è in orario ma il suo amico non lo è e se ne va dispiaciuto perché nessuno si è presentato. Due ore dopo Tom riceve una chiamata dal suo amico molto arrabbiato perché è nel punto d'incontro e Tom non lo è.

Case study No 2

Swede Olle partecipa allo scambio di studenti in Ucraina, vive in un dormitorio e ha la propria stanza. La prossima settimana ha un esame, quindi ogni giorno ripete la materia. I suoi amici ucraini nel dormitorio stanno organizzando una festa. Lo hanno già invitato, ma lui ha rifiutato. Ora sta studiando, seduto alla sua scrivania. Lascia la porta della sua stanza aperta per ventilare. All'improvviso Sasha - una studentessa ucraina entra nella stanza, si siede e chiede a Olle di unirsi alla festa. Olle rifiuta di nuovo, ma l'ucraina non smette. Olle è arrabbiato, guarda il libro e non dice niente. L'ucraina dopo un po' si arrende, dice che Olle è oberato di lavoro e noioso. Olle decide di uscire dal dormitorio

Case study No 3

Il signor Hue, uomo d'affari del Vietnam arriva nell'ufficio tedesco. Vive in Germania già da diversi anni e parla correntemente il tedesco. Quel giorno vuole presentare alcuni documenti importanti al signor Schmidt. La cartella è piena di documenti. Schmidt li guarda e nota che mancano alcuni documenti importanti. Informa irosamente il signor Hue e allo stesso tempo pensa alle conseguenze di questa negligenza e al tempo necessario per riempire la documentazione. Il signor Hue inizia a sorridere in generale. L'umore gioioso di Mr. Hue rende Schmidt sorpreso e ancora più arrabbiato. Non riesce a capire perché in un momento così grave il signor Hue si comporti come se non provasse alcun senso di colpa.

Che è successo?



ITE

INTEGRATION THROUGH EDUCATION

Case study No 4

Una delle più grandi società di importazione negli Stati Uniti si è alleata con una società di produzione cinese. I dirigenti americani vanno a negoziare i termini del contratto a Pechino. Dopo un sontuoso pranzo di benvenuto organizzato dai padroni di casa, hanno inizio le negoziazioni. Dopo diverse ore, i cinesi accettano il prezzo del prodotto e altre condizioni. Gli americani stanno lasciando la riunione soddisfatti e intendono completare alcune formalità necessarie per firmare il contratto.

Dopo il ritorno a casa, ricevono un'email con una domanda sul prezzo. È diverso da quello concordato durante la riunione.

Case study No 5

Julia, una ragazza dei Paesi Bassi, è volata a lavorare come volontaria in Polonia. All'aeroporto ha incontrato Piotr, un rappresentante dell'organizzazione ospitante polacca. Poco dopo il saluto, durante il quale le ha baciato la mano, ha preso la sua valigia e uno zaino da portare in macchina. Julia non era d'accordo e ha insistito sul fatto che avrebbe portato lei stessa i bagagli. All'uscita, Piotr cercò di farla passare per prima. Julia era offesa.

Case study No 6

Ahmet dall'Egitto fa visita al suo amico tedesco a Berlino. Dopo il benvenuto, Thomas, gli chiede se ha fame e se vuole mangiare qualcosa. Ahmet rifiuta e gli amici iniziano la conversazione. Un attimo dopo Thomas ripete la domanda riguardante cibo e bevande. Ahmet rifiuta di nuovo. Dopo poche ore Ahmet lascia Thomas a casa affamato e arrabbiato.

Che è successo?



ITE

INTEGRATION THROUGH EDUCATION

Case study No 7

Joanna, membro dell'organizzazione svedese che lavora con i rifugiati, ama il suo lavoro e considera i rifugiati come persone colpite dal destino e povere. Lei vuole aiutarli. Un giorno un uomo viene nel suo ufficio. Ha detto che ha bisogno di aiuto. Sembrava un tipico svedese e nulla indicava che potesse essere un rifugiato o un immigrato. Inoltre Joanna ha notato che è molto ben vestito, ha un orologio costoso e scarpe dall'aspetto elegante. In questa prospettiva era indignata, perché non riusciva a capire come un uomo così ricco potesse usare l'aiuto offerto dall'organizzazione. Senza domande e discussioni ha detto che non c'è spazio per nuovi beneficiari e gli ha consigliato di rivolgersi a un'altra organizzazione. L'uomo russo uscì, sorpreso dal suo comportamento maleducato.

ALLEGATO 3a

Malintesi interculturali - case study (risposte per facilitatori)

Case study No 1

Il Canada appartiene alla cultura monocronica mentre il Kenya è un tipo di cultura policronica. In Canada la puntualità è apprezzata e le persone seguono un programma. Anche per gli incontri con gli amici c'è un tempo delimitato e molto spesso si organizza l'incontro tra altre attività. Venire in tempo è una specie di rispetto per il tempo di un'altra persona. In Kenya il tempo è flessibile. Puoi organizzare le riunioni la sera e essere sicuro che i tuoi amici ti aspetteranno. Le relazioni sono molto importanti, specialmente con la famiglia e gli amici e puoi star certo che tutti daranno tutto il tempo necessario. Il ritardo è un'abitudine normale e nessuno si offende a causa dell'attesa di qualcuno.

Case study No 2

Questo è un esempio di incontro di persone provenienti da una alta cultura e da una bassa cultura di contesto. Olle rappresenta la bassa cultura del contesto, in cui le persone comunicano direttamente i loro sentimenti e bisogni e no significa no. In Ucraina, che appartiene all'alta cultura del contesto, il rifiuto di partecipare all'evento non è esplicitato con i tuoi sentimenti e pensieri. Può essere interpretato come una timidezza o solo un gioco per ripetere l'invito. A volte si aspetta addirittura che si rifiuti uno o due volte per accettare l'invito. Anche in Svezia la stanza è uno spazio privato e nessuno può entrare senza invito, quando in Ucraina le porte aperte sono il messaggio "la mia casa è aperta per te e tu sei il benvenuto per venire in qualsiasi momento tu voglia".

Possiamo anche considerare questo caso come l'incontro di persone dalla cultura orientata ai compiti e dalla cultura relazionale. Olle si concentra sul compito, che è l'esame e lo studio e non ha tempo per far festa e per



ITE

INTEGRATION THROUGH EDUCATION

gli amici, mentre in Ucraina le relazioni sono molto più importanti del compito. Anche se sei impegnato, troverai il tempo per gli amici.

Case study No 3

L'atto del sorridere non è così universale nella cultura e la quantità di persone sorridenti è influenzata culturalmente piuttosto che direttamente correlata al loro livello di felicità. Sorridere negli Stati Uniti è di solito un segno di felicità e fiducia, nonché uno sforzo per costruire un rapporto. In Germania, le persone spesso sorridono quando sono felici o quando succede qualcosa di veramente divertente ma si può scoprire che non sorridono tanto quanto le loro controparti negli Stati Uniti. Nel frattempo, in molte culture asiatiche, come il Vietnam, il sorriso è spesso un segnale di imbarazzo o di disagio.

Occasionalmente le culture non-sorridenti hanno cercato di aumentare il loro sorriso per cambiare il modo in cui si relazionano.

In vista delle Olimpiadi di Pechino, le autorità cinesi erano desiderose di far sorridere altre persone. Il loro approccio ha incoraggiato gli steward olimpici a stringere una bacchetta tra i denti per sviluppare i muscoli del sorriso. Le guardie di frontiera russe sono state anche istruite a essere meno intimidatorie e più sorridenti nel tentativo di essere più accoglienti nei confronti dei visitatori. Anche le autorità turistiche francesi tentano occasionalmente misure simili.

Case study No 4

Questo caso mostra l'incontro di persone provenienti da cultura orientata ai compiti e cultura orientata alla relazione. Per i manager americani era ovvio che l'accordo poteva essere fatto durante il primo incontro, mentre per i partner cinesi era solo l'introduzione all'ulteriore cooperazione. Il modo di fare un accordo in Cina è molto lungo e prima devi conquistare la loro fiducia. Nello stesso tempo per costruire un buon rapporto non è educato rifiutare i partner, specialmente durante il primo incontro. Questo può essere un affronto e la fine della cooperazione. Da quel momento, i cinesi accettano le condizioni dell'accordo e sono certo che il negoziato continuerà in futuro. Hanno mostrato, che sono aperti alla cooperazione.

Case study No 5

La Polonia è un esempio di cultura cerimoniale, mentre i Paesi Bassi appartengono piuttosto alla cultura non cerimoniale. Baciare la mano delle donne (solo da parte dell'uomo) era nel passato un modo tradizionale di salutare e mostrare rispetto a lei. Anche un modo di mostrare rispetto per le donne sta nel portarle la valigia, zaino, pacchetti e aprendo la porta e facendola passare per prima. Nella cultura polacca l'uomo dovrebbe prendersi cura delle donne ed essere un gentiluomo, servirla nel bisogno. La società olandese non è così cerimoniale e gli stessi diritti per l'uomo e le donne sono tenuti in considerazione. Le donne hanno gli stessi diritti e le stesse possibilità di un uomo e non hanno bisogno di cure speciali, come aprire la porta o prendere il suo bagaglio, che può persino essere interpretato come un'offesa e cercare di metterla nella posizione più bassa (rispetto all'uomo).



ITE

INTEGRATION THROUGH EDUCATION

Case study No 6

Questo è un esempio di incontro di persone provenienti da una elevata cultura di contesto e da una bassa cultura di contesto. Thomas rappresenta la bassa cultura del contesto, in cui le persone comunicano direttamente i loro sentimenti e bisogni e no significa no. In Egitto, che appartiene alla cultura di contesto elevato, è necessario leggere tra le righe e pensare al bisogno inespresso della persona. È scortese chiedere cibo nella casa di un estraneo, se hai fame. Nello stesso tempo in Egitto gli ospiti sono i benvenuti e senza alcuna domanda si dovrebbe condividere con loro cibo e bevande. Fa parte della "cultura dell'ospitalità".

Case study No 7

In questa situazione possiamo vedere lo "scontro" tra cultura cerimoniale e non cerimoniale. In Svezia non esiste un codice di abbigliamento, specialmente nelle organizzazioni non governative. Il codice di abbigliamento casual business è riservato per riunioni e feste ufficiali. Nel frattempo in Russia è comune, se non obbligatorio, vestire con gli abiti migliori per un incontro ufficiale, soprattutto con nei servizi pubblici. La persona può spendere gli ultimi soldi per i vestiti o prenderli in prestito da amici o familiari. Vestire jeans e t-shirt si rivela una mancanza di rispetto.

Possiamo anche analizzare questo caso attraverso l'immagine dei rifugiati che abbiamo: una persona povera, senza denaro e beni che chiede l'aiuto. Spesso non possiamo vedere, che la situazione materiale delle persone può essere diversa e il denaro non è sufficiente per integrarsi nella società.