

# 1 EMPATIA



## 1 Conoscenza delle emozioni

Gli operatori della formazione professionale dovrebbero conoscere ed essere consapevoli delle proprie emozioni, dei propri pregiudizi e delle proprie prospettive, così come di quelle degli altri. Comprendere come le emozioni influenzano il comportamento e le interazioni interpersonali è essenziale per promuovere l'empatia.



## 4 Intelligenza emotiva

Migliorare le capacità di controllo e gestione delle emozioni. Gli operatori dovrebbero essere in grado di riconoscere e regolare le emozioni, sia proprie che altrui, per creare un ambiente di apprendimento stimolante.



## 2 Consapevolezza sociale

Riconoscere l'impatto dei fattori sociali ed emotivi sull'apprendimento è fondamentale. Gli operatori dovrebbero comprendere l'importanza dell'empatia nei contesti educativi, soprattutto quando lavorano con migranti, rifugiati e persone escluse. . .

## 3 Capacità di comunicazione

Sviluppare la capacità di utilizzare efficacemente la comunicazione verbale e non verbale. Adattare le interazioni al rispetto delle diverse origini e delle esigenze degli studenti, promuovendo scambi chiari e rispettosi.



## 5 Costruzione di relazioni

Costruisci relazioni positive e basate sulla fiducia con migranti e rifugiati. Impegnati attivamente nell'ascolto e nella risoluzione dei problemi, collaborando con gli studenti per trovare soluzioni costruttive e sostenere la loro crescita.

## 6 Promuovere l'inclusività

Promuovere una cultura dell'apprendimento compassionevole e inclusiva sviluppando competenze socio-emotive. Ridurre lo stigma e la discriminazione nei confronti della diversità incoraggiando empatia, apertura mentale e pratiche riflessive.





# 2 ASCOLTO ATTIVO E OSSERVAZIONE



## 1 Comprendere il processo

L'ascolto attivo e l'osservazione implicano la ricezione, l'interpretazione, l'analisi e la risposta a messaggi verbali e non verbali. Vanno oltre il semplice ascolto delle parole, richiedendo un approccio globale all'interpretazione del messaggio nel suo complesso.

The **MORE**  
you **REFLECT**  
the **MORE**  
you **LEARN**

## 4 Incoraggiare la riflessione

Incoraggiate gli studenti a riflettere e a risolvere i problemi, invece di difendere le proprie posizioni. Aiutateli a sentirsi convalidati ribadendo i temi chiave, confermando la comprensione e mantenendo un dialogo rispettoso.



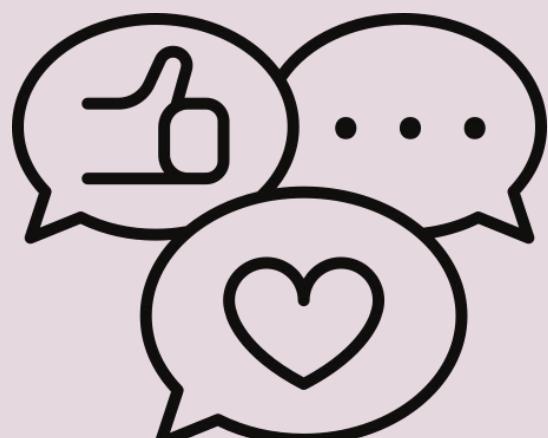
## 2 Conoscenze chiave

Bisogna comprendere che l'ascolto inizia con la ricezione delle informazioni, l'apertura ai segnali verbali e non verbali. Implica anche l'analisi e l'interpretazione del messaggio, l'identificazione dei segnali non verbali e il feedback che dimostra la comprensione.

## 3 Capacità di comunicazione



Prestate attenzione al linguaggio del corpo, mantenete il contatto visivo e interagite in modo rispettoso. Siate presenti, aperti mentalmente e sospendete il giudizio. Usate la parafrasi per convalidare la comprensione e ponete domande di chiarimento quando necessario.



## 5 Valori e atteggiamenti

Promuovere il dialogo aperto, la partecipazione attiva e un ambiente collaborativo in cui gli studenti si sentano al sicuro nel condividere idee senza timore di essere giudicati. Essere adattabili, utilizzare un linguaggio chiaro e adattare la comunicazione alle esigenze individuali.

## 6 Fornire feedback

Fornire un feedback costruttivo che rispetti le diverse prospettive, eviti preconcetti e incoraggi la riflessione. Essere disposti ad adattare le osservazioni in base a nuove intuizioni, promuovendo l'apprendimento e la comprensione continua.





# 3 PRATICA INFORMATA SUL TRAUMA



## 1 Capire il trauma

Gli operatori della formazione professionale dovrebbero comprendere che il trauma colpisce gli individui in modo diverso. Alcuni possono affrontarlo bene, mentre altri hanno bisogno di supporto. Riconoscere che il trauma ha un impatto sulla salute fisica e mentale, nonché sulla capacità di apprendimento, è fondamentale.

FEEL  
YOUR  
FEELINGS

## 4 Intelligenza emotiva

Ascoltate senza giudicare o criticare quando qualcuno racconta le sue esperienze traumatiche. State consapevoli che i comportamenti potrebbero essere correlati a traumi passati e rispondete con comprensione e sensibilità.



## 2 Sicurezza e supporto

Promuovere un ambiente sicuro e rigenerante, rispettando la dignità, l'autonomia e la diversità culturale. Individuare piani di sicurezza, strategie di coping e risorse per ridurre al minimo la ritraumatizzazione, favorendo il recupero e l'empowerment.

## 5 Cura di sé e limiti

Essere consapevoli dei propri limiti emotivi e prendersi cura di sé per evitare traumi secondari. Cercare supporto quando necessario, mantenendo un approccio equilibrato nell'aiutare gli altri.

## 3 Identificazione del trauma



Gli operatori sanitari dovrebbero sviluppare le capacità di riconoscere i segnali del trauma e comprenderne i fattori scatenanti. Essere in grado di ascoltare attivamente, rispondere con empatia e individuare quando è necessario un supporto esterno sono competenze essenziali.



## 6 Valori e atteggiamenti

Praticate empatia, pazienza e supporto emotivo. Costruite relazioni durature e basate sulla fiducia e create un'atmosfera stimolante che aiuti gli studenti ad assumere il controllo della propria vita, pur rimanendo cauti nel richiamare alla mente esperienze passate.





# 4 DIVERSITÀ E DIALOGO INTERCULTURALE



## 1 Consapevolezza culturale

Gli operatori della formazione professionale dovrebbero comprendere come i contesti culturali influenzino percezioni e comportamenti. Riconoscere che i concetti variano da una cultura all'altra aiuta a costruire rispetto e apertura mentale, anziché respingere idee sconosciute.



## 4 Adattabilità e flessibilità

Adattatevi a contesti culturali diversi, adattando comportamenti e stili comunicativi. Promovete una mentalità orientata all'apprendimento da altre culture, piuttosto che imporre preconcetti o stereotipi.

## 2 Conoscenza delle differenze culturali

Gli operatori dovrebbero essere consapevoli della propria cultura e di quella dei loro studenti, riconoscendo che esistono differenze sia tra le culture che all'interno di esse. Questa consapevolezza contribuisce a promuovere una cooperazione efficace e il rispetto reciproco.

## 5 Valori e atteggiamenti

Promuovere la sensibilità verso le differenze culturali, promuovendo atteggiamenti positivi, liberi da stereotipi e pregiudizi. Creare un ambiente sicuro e inclusivo che celebri la diversità e rispetti equamente tutti i gruppi sociali.

## 3 Capacità di comunicazione



Sviluppare capacità comunicative culturalmente reattive, riconoscendo i segnali verbali e non verbali provenienti da culture diverse. Questo aiuta a prevenire incomprensioni involontarie e promuove un dialogo rispettoso e inclusivo.



## 6 Promuovere l'inclusività

Incoraggiare gli studenti a sviluppare competenze culturali, promuovendo rispetto e apertura mentale. Creare uno spazio di apprendimento in cui la diversità non sia solo accettata, ma valorizzata, promuovendo una cultura di empatia e inclusione.



# 5 PENSIERO CRITICO E COMPRENSIONE



## 1 Processo analitico

Gli operatori della formazione professionale dovrebbero sviluppare la capacità di esaminare e valutare le informazioni in modo obiettivo ed equilibrato. Ciò implica analizzare, valutare, sintetizzare e riflettere su idee per affrontare le disuguaglianze e promuovere l'inclusione sociale.



## 4 Creare ambienti inclusivi

Promuovere un ambiente che rispetti e valorizzi tutte le culture. Incoraggiare interazioni positive, comprensione reciproca e sostegno per gli studenti migranti e rifugiati, promuovendone l'integrazione e il benessere.



## 2 Conoscenza culturale

Comprendere le diverse culture, usanze, lingue e tradizioni degli studenti migranti e rifugiati. Acquisire familiarità con le pratiche educative inclusive, le politiche di integrazione nazionali ed europee e i fattori psicologici e sociali che influenzano gli studenti.

## 5 Valori e atteggiamenti

Mostrate empatia e rispetto per le esperienze uniche degli studenti migranti. Impegnatevi per l'equità e la giustizia sociale, mantenete un atteggiamento aperto verso nuove prospettive e riflettete criticamente sulle pratiche didattiche per garantire l'inclusività.

## 3 Competenze per un insegnamento inclusivo

Adattare i metodi di comunicazione e insegnamento alle esigenze culturali e linguistiche di studenti eterogenei. Sviluppare programmi di studio che riflettano la diversità culturale, gestire i conflitti culturali con rispetto e creare metodi di valutazione che valorizzino tutti i background.



## 6 Approccio collaborativo e proattivo

Lavorare attivamente per implementare pratiche inclusive e ricercare soluzioni collaborative alle sfide dell'integrazione. Coinvolgere colleghi, famiglie e comunità per sostenere l'inclusione di successo di tutti gli studenti nell'ambiente educativo.





# 6 PEDAGOGIA CULTURALE-RESPONSIVA



## 1 Principi

Riconoscere e valorizzare le risorse e i background culturali altrui. Creare ambienti di apprendimento che valorizzino le identità culturali, promuovendo l'equità nell'istruzione. Riflettere su pregiudizi e privilegi personali per affrontare al meglio la diversità in classe.



## 4 Comunicazione e gestione dei conflitti

Siate preparati a gestire i conflitti culturali in classe con rispetto e comprensione. Utilizzate metodi di valutazione che valorizzino la diversità culturale e favoriscano interazioni positive tra studenti di diversa provenienza.



## 2 Conoscenza culturale

Comprendere le diverse culture, usanze, lingue e tradizioni degli studenti migranti e rifugiati. Acquisire familiarità con le teorie dell'educazione inclusiva e le politiche di integrazione nazionali ed europee, riconoscendo al contempo le sfide psicologiche e sociali che gli studenti devono affrontare.

## 5 Valori e atteggiamenti

Coltivare empatia, rispetto e giustizia sociale nelle pratiche educative. Adottare un atteggiamento aperto e curioso verso l'apprendimento di nuove culture, riflettendo criticamente sui propri metodi e atteggiamenti didattici.

## 3 Competenze S per un'educazione inclusiva

Sviluppare capacità comunicative efficaci con studenti culturalmente diversi. Adattare i metodi di insegnamento alle esigenze linguistiche, risolvere i conflitti culturali in modo rispettoso e creare programmi di studio che riflettano prospettive diverse, promuovendo l'inclusività e l'equità.



## 6 Approccio collaborativo e proattivo

Promuovere la collaborazione con colleghi, famiglie e comunità per supportare l'integrazione degli studenti. Essere proattivi nell'implementazione di pratiche inclusive e cercare costantemente soluzioni alle sfide affrontate dagli studenti culturalmente diversi.

