

## Concetto di attuazione

### Ambito a scelta «Lavoro di progetto individuale»

#### Impiegati di commercio AFC

**Organo responsabile:**

**CSRFC**

(Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali)

Versione 1.0 del 18 novembre 2022

Accompagnato da: Ectaveo AG  
Katharina Fischer  
Maritta Frech  
Marisa Marolda  
Esther Schönberger  
Gabriel Wehrle  
Fadri Zender

## Indice

<b>1 Situazione iniziale</b>	<b>3</b>
1.1 Premesse dell'ambito a scelta «Lavoro di progetto individuale» .....	3
1.2 Obiettivi dell'ambito a scelta «Lavoro di progetto individuale» .....	3
<b>2 Destinatari e obiettivi del concetto di attuazione</b>	<b>4</b>
<b>3 Il concetto didattico</b>	<b>5</b>
3.1 Panoramica del concetto complessivo .....	5
3.2 Varianti per l'attuazione dell'ambito a scelta «Lavoro individuale di progetto» .....	6
3.3 Distribuzione delle lezioni nell'ambito a scelta 2 in base alle varianti.....	9
3.4 Premesse per la garanzia della permeabilità.....	10
<b>4 Spiegazioni concernenti la «nota relativa all'insegnamento professionale»</b>	<b>12</b>
<b>5 Organizzazione della mediazione linguistica e dell'interculturalità</b>	<b>14</b>
5.1 Interculturalità e competenza interculturale .....	14
5.2 Design didattico: gli scenari di apprendimento .....	15
5.3 Sviluppo degli scenari di apprendimento .....	15
5.4 Panoramica degli scenari di apprendimento.....	16
5.5 Informazioni per il lavoro con scenari di apprendimento .....	17
<b>6 Attuazione del lavoro di progetto individuale</b>	<b>18</b>
6.1 Obiettivi del lavoro di progetto.....	18
6.2 Valutazione delle persone in formazione.....	18
<b>7 Idee per la promozione della mobilità</b>	<b>19</b>
7.1 Programmi di mobilità .....	19
7.2 Piattaforma di scambio.....	20
<b>Allegato 1: scenari di apprendimento</b>	<b>21</b>
<b>Allegato 2: strumenti di attuazione</b>	<b>32</b>
<b>Allegato 3: tabella contenente informazioni sul lavoro con gli scenari di apprendimento</b>	<b>33</b>
<b>Allegato 4: lista delle lingue straniere in base al Cantone</b>	<b>34</b>
<b>Allegato 5: letteratura e siti Internet sull'interculturalità</b>	<b>35</b>

# 1 Situazione iniziale

Nell'ambito della riforma «Impiegati di commercio 2022» la formazione professionale di base nel campo professionale commerciale è orientata verso delle competenze operative e riferite al futuro. In questo contesto, l'apprendimento lungo tutto l'arco della vita è maggiormente ancorato alla nuova formazione di base. L'ambito a scelta «Lavoro di progetto individuale» tiene conto proprio di questa circostanza.

In questo ambito, le persone in formazione acquisiscono le competenze per esprimersi in un ambiente di lavoro multilingue e per operare in un contesto interculturale adatto alla situazione. Al contempo elaborano un progetto individuale e interdisciplinare, su richiesta anche in un gruppo di lavoro che va oltre i confini linguistici e geografici. L'obiettivo è quello di promuovere i propri talenti e affrontare nuovi temi, analizzare fatti e mettere in collegamento i risultati.

Le persone in formazione documentano e riflettono sui loro progressi nell'apprendimento nonché sullo sviluppo delle competenze nel loro portfolio personale.

## 1.1 Premesse dell'ambito a scelta «Lavoro di progetto individuale»

Lavorare in team multilingue nazionali e internazionali rappresenta una competenza futura centrale per gli aspiranti impiegati di commercio particolarmente richiesta nella formazione di base commerciale. La competenza linguistica insieme alla mobilità delle persone professioniste promuove la competenza operativa interculturale, in tal senso si crea la base affinché gli impiegati di commercio del futuro possano orientarsi in un mondo del lavoro in evoluzione.

## 1.2 Obiettivi dell'ambito a scelta «Lavoro di progetto individuale»

Nell'ambito a scelta 2, le persone in formazione vengono promosse in merito ai seguenti obiettivi di valutazione (cfr. Piano di formazione di Impiegata/Impiegato del commercio al dettaglio con attestato federale di capacità [AFC]):

- Gestiscono situazioni tipiche dei team di progetto multilingue in modo adeguato alla situazione.
- A tal fine acquisiscono le competenze linguistiche necessarie.
- Reagiscono in modo adeguato alle differenze culturali.
- Analizzano situazioni comunicative interculturali in base a criteri specifici e ne traggono misure corrispondenti da adottare.
- Organizzano il lavoro di gestione dei progetti per un progetto individuale in modo fondato dal punto di vista metodologico.
- Pianificano i progetti individuali in modo metodico.
- Organizzano il lavoro di progetto in modo orientato agli obiettivi.
- Valutano i progressi del progetto in base a criteri specifici.

## 2 Destinatari e obiettivi del concetto di attuazione

Il presente concetto di attuazione supporta gli insegnanti nella pianificazione e nello sviluppo del loro insegnamento nel contesto dell'ambito a scelta 2. Inoltre, serve anche alle direzioni scolastiche e a coloro che si occupano della pianificazione delle lezioni nelle scuole professionali per pianificare l'insegnamento dell'ambito a scelta 2. In questo contesto vengono illustrati i seguenti contenuti:

- Concetto didattico sull'ambito a scelta «Lavoro di progetto individuale»
- Spiegazioni sulla nota relativa all'insegnamento professionale
- Sviluppo dell'insegnamento linguistico e dell'interculturalità
- Formato didattico: scenari dell'apprendimento
- Attuazione del lavoro di progetto individuale
- Idee sulla promozione della mobilità.

Per l'attuazione dell'ambito a scelta 2, trovate nell'allegato diversi strumenti di attuazione.

## 3 Il concetto didattico

Nel seguente capitolo sarà illustrato nel dettaglio il concetto didattico dell'ambito a scelta 2. Il presente concetto si basa sui seguenti documenti di base:

- Ordinanza sulla formazione di Impiegata/impiegato del commercio al dettaglio con attestato federale di capacità (AFC)
- Piano di formazione di Impiegata/impiegato del commercio al dettaglio con attestato federale di capacità (AFC)
- Programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale Impiegati del commercio al dettaglio AFC
- Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale per Impiegata/impiegato del commercio al dettaglio AFC.

### 3.1 Panoramica del concetto complessivo

Per l'ambito a scelta «Lavoro di progetto individuale» sono previsti tre aree di apprendimento:

#### Scenari di apprendimento

«Agire in team multilingue e sviluppare la competenza linguistica»

#### Lavoro di progetto individuale

«Agire in team di progetto e promuovere i talenti personali»

#### Lavorare con il portfolio personale

«Sviluppo di intelligenza culturale»

Di seguito vengono illustrate le tre aree di apprendimento.

#### «Agire in team multilingue e sviluppare la competenza linguistica»

In questo ambito ci si focalizza sulla trasmissione delle competenze culturali e sullo sviluppo di ulteriori competenze linguistiche che vengono introdotti tramite *scenari di apprendimento* (cfr. capitolo 5 e allegato 1). Al centro dell'attenzione non vi è la semplice trasmissione linguistica, bensì le persone in formazione imparano ad agire a livello professionale in contesti multilingue e interculturali.

#### «Agire in team di progetto e promuovere i talenti personali»

Le persone in formazione elaborano un progetto individuale e interdisciplinare. L'obiettivo è che amplino e approfondiscano nell'ambito di un progetto individuale le loro competenze nell'ambito della gestione del progetto e pertanto promuovano i loro punti di forza e i loro talenti.

### «Lavorare con il portfolio personale»

Nel portfolio personale le persone in formazione registrano le loro esperienze relative allo sviluppo delle competenze operative professionali. In tal senso si confrontano sistematicamente con il loro progresso delle competenze nel lavoro di progetto individuale, documentando le loro attuazioni operative e analizzando le loro esperienze.

Affinché l'ambito a scelta «Lavoro di progetto individuale» possa essere attuato in modo orientato alle competenze operative, si consiglia di organizzare grandi blocchi di lezioni. La base per la pianificazione è costituita sia dalla distribuzione delle lezioni sia dalle proposte per possibili varianti di attuazione che saranno illustrate nel prossimo capitolo.

## 3.2 Varianti per l'attuazione dell'ambito a scelta «Lavoro individuale di progetto»

Per l'ambito a scelta 2 sono a disposizione complessivamente **240 lezioni** in due anni scolastici.

Per l'insegnamento dell'ambito a scelta 2 sono state sviluppate quattro diverse varianti di attuazione con il gruppo di lavoro, che divergono tra di loro prevalentemente in relazione al periodo, alla durata, alla distribuzione e alla ponderazione delle aree di apprendimento. Oltre a queste varianti ve ne sono altre possibili. Di seguito verranno illustrate più nei dettagli le quattro varianti sviluppate:

### Variante 1

240 lez.			
1° semestre	2° semestre	3° semestre	4° semestre
Basi lingue Introduzione interculturalità	Mediazione linguistica basata su scenari Interculturalità	Mediazione linguistica basata su scenari Interculturalità	Mediazione linguistica basata su scenari Interculturalità
Lavorare ai propri progetti / alle proprie idee	Lavorare ai propri progetti / alle proprie idee	Lavorare ai propri progetti / alle proprie idee	Lavorare ai propri progetti / alle proprie idee
Collaborazione oltre le regioni linguistiche (mobilità)			
Documetazione nel portfolio personale			

Nella variante 1 vengono insegnate le tre varianti di aree di apprendimento dell'ambito a scelta 2 in tutti e quattro i semestri. Nel primo semestre vengono poste soprattutto le basi per la trasmissione linguistica nonché per le competenze operative interculturali. Al contempo le persone in formazione vengono inserite nel lavoro di progetto individuale e nella mobilità. Il lavoro nel progetto viene accompagnato dalla documentazione e dall'analisi nel portfolio.

## Variante 2

240 Lez.			
1° semestre	2° semestre	3° semestre	4° semestre
Basi comuni con AS 1 Basic & advanced	Mediazione linguistica basata su scenari Interculturalità	Mediazione linguistica basata su scenari Interculturalità	Mediazione linguistica basata su scenari Interculturalità
	Lavorare ai propri progetti / alle proprie idee	Lavorare ai propri progetti / alle proprie idee	Lavorare ai propri progetti / alle proprie idee
Collaborazione oltre le regioni linguistiche (mobilità)			
Documetazione nel portolio personale			

Nella presente variante ci si concentra sulla trasmissione linguistica, in tal senso vengono insegnate in primo luogo le basi linguistiche per la prima area di apprendimento «Agire in team multilingue e sviluppare la competenza linguistica» insieme all'ambito a scelta 1. Le scuole possono usufruire di sinergie. Le persone in formazione ottengono una panoramica di entrambi gli ambiti a scelta per poter prendere una decisione basata sull'esperienza. Gli insegnanti sulla base dell'insegnamento comune possono dare un consiglio sull'ambito a scelta 1 o 2. A partire dal secondo semestre, seguirà poi l'insegnamento di tutte e tre le aree di apprendimento.

## Variante 3

240 lez.			
1° semestre	2° semestre	3° semestre	4° semestre
Basi lingua Introduzione interculturalità	Mediazione linguistica basata su scenari Interculturalità	Mediazione linguistica basata su scenari Interculturalità	Mediazione linguistica basata su scenari Interculturalità
		Lavorare ai propri progetti / alle proprie idee	Lavorare ai propri progetti / alle proprie idee
Collaborazione oltre le regioni linguistiche (mobilità)			
Documetazione nel portolio personale			

Nella variante 3 il lavoro nel progetto individuale nonché la collaborazione che va oltre i confini linguistici (mobilità) si concentra negli ultimi due semestri. Entrambi gli ambiti sono accompagnati dalla documentazione e dall'analisi nel portfolio. In tal senso, la ponderazione nel primo anno di insegnamento viene posta sulla mediazione linguistica e sull'interculturalità.

#### Variante 4

240 lez.			
1° semestre	2° semestre	3° semestre	4° semestre
Basi comuni con AS 1 Basic & advanced	Mediazione linguistica basata su scenari Interculturalità	Mediazione linguistica basata su scenari Interculturalità	Mediazione linguistica basata su scenari Interculturalità
		Lavorare ai propri progetti / alle proprie idee	Lavorare ai propri progetti / alle proprie idee
		Collaborazione oltre le regioni linguistiche (mobilità)	
		Documetazione nel portolio personale	

Nella variante 4 la mediazione linguistica e l'interculturalità sono maggiormente mirate. Nel primo semestre abbiamo l'insegnamento comune della lingua e dell'interculturalità con l'ambito a scelta 1. Dal terzo semestre inizia il lavoro di progetto individuale e la documentazione nel portfolio personale.

Queste quattro varianti di attuazione si differenziano tra di loro prevalentemente in relazione ai seguenti aspetti:

#### 1. Insegnamento comune delle basi linguistiche nell'ambito a scelta «Seconda lingua straniera»:

Per poter usufruire delle sinergie a livello dei contenuti e della pianificazione nell'attuazione dell'ambito a scelta 1 e 2, è possibile un insegnamento comune delle basi nell'ambito linguistico. Tramite l'insegnamento comune, le persone in formazione hanno altresì l'opportunità di ottenere una panoramica degli ambiti a scelta e possono pertanto prendere una decisione fondata e basata sull'esperienza in merito agli ambiti a scelta. Una lista provvisoria della prima e della seconda lingua scelte a seconda dei Cantoni si trova nell'allegato 4.

#### 2. Ponderazione delle aree di apprendimento:

In base alla variante, le scuole possono focalizzarsi maggiormente sull'insegnamento del lavoro di progetto e in tal senso aggiungere più lezioni agli ambiti di apprendimento. Ciò costituisce un vantaggio in particolare per le scuole bilingue.



### 3.3 Distribuzione delle lezioni nell'ambito a scelta 2 in base alle varianti

Le scuole professionali hanno la possibilità di distribuire le lezioni in base alle aree di apprendimento a partire dal 2° semestre (cfr. varianti 1 e 2) risp. di sceglierle individualmente a partire dal 3° semestre (cfr. varianti 3 e 4). In tal senso devono essere rispettate le seguenti indicazioni minime (\*):

- Area di apprendimento «Agire in team multilingue e sviluppare la competenza linguistica»: per quest'area di apprendimento sono previste almeno 120 lezioni fino a massimo 180 lezioni. Questa indicazione minima, per la larghezza di banda, garantisce un buon insegnamento delle competenze interculturali nonché l'elaborazione degli scenari di apprendimento.
- Area di apprendimento «Agire in team di progetto e promozione dei talenti personali»: suddivise in due anni scolastici, per il lavoro di progetto individuale sono previste almeno 60 lezioni. Così si assicura, che le persone in formazione abbiano tempo a sufficienza per confrontarsi in maniera approfondita con il tema scelto, nell'ambito del loro lavoro.
- Varianti 1 e 2: per entrambe le aree di apprendimento «Agire in team multilingue e sviluppare la competenza linguistica» e «Agire in team di progetto e promozione dei talenti personali» è previsto circa lo stesso numero di lezioni.
- Varianti 3 e 4: in queste varianti ci si focalizza sull'insegnamento delle lingue e l'interculturalità. Per l'area di apprendimento «Agire in team multilingue e sviluppo delle competenze linguistiche» sono disponibili circa 160 lezioni, mentre per l'area di apprendimento «Agire in team di progetto e promuovere i talenti personali» sono previste 80 lezioni.

Qui trovate la rappresentazione tabellare delle lezioni da distribuire in base alle quattro varianti descritte nel rispetto delle indicazioni minime (\*):

#### Distribuzione delle lezioni per le varianti 1 e 2 in base al semestre

	Semestre	1	2	3	4
V1	Agire in team plurilingue e sviluppo delle competenze linguistiche	30	60*	60*	60*
	Agire in team di progetto e promozione dei talenti personali	30			
V2	Agire in team plurilingue e sviluppo delle competenze linguistiche	60 (AS 2 con AS 1)	60*	60*	60*
	Agire in team di progetto e promozione dei talenti personali	-			

#### Distribuzione delle lezioni per le varianti 3 e 4 in base al semestre

	Semestre	1	2	3	4
V3	Agire in team plurilingue e sviluppo delle competenze linguistiche	60	60	60*	60*
	Agire in team di progetto e promozione dei talenti personali	-	-		
V4	Agire in team plurilingue e sviluppo delle competenze linguistiche	60 (AS 2 con AS1)	40	70*	70*
	Agire in team di progetto e promozione dei talenti personali	-	-		

Trovate qui una struttura d'esempio delle lezioni di tutte e quattro le varianti:

### Esempi per le varianti 1 e 2

	Semestre	1	2	3	4
V1	Agire in team plurilingue e sviluppo delle competenze linguistiche	30	30	30	30
	Agire in team di progetto e promozione dei talenti personali	30	30	30	30
V2	Agire in team plurilingue e sviluppo delle competenze linguistiche	60 (basi comuni con AS 1)	30	30	30
	Agire in team di progetto e promozione dei talenti personali	-	30	30	30

### Esempi per le varianti 3 e 4

	Semestre	1	2	3	4
V3	Agire in team plurilingue e sviluppo delle competenze linguistiche	60	60	30	30
	Agire in team di progetto e promozione dei talenti personali	-	-	40	20
V4	Agire in team plurilingue e sviluppo delle competenze linguistiche	60 (basi comuni con AS 1)	40	30	30
	Agire in team di progetto e promozione dei talenti personali	-	-	40	40

## 3.4 Premesse per la garanzia della permeabilità

Indipendentemente dalla scelta delle varianti va garantita la permeabilità tra le due formazioni di base di impiegati del commercio CFP e impiegati del commercio AFC anche tra gli ambiti a scelta 1 e 2:

### 3.4.1 Permeabilità tra le formazioni di base di impiegati di commercio CFP e impiegati di commercio AFC

Per assicurare un passaggio senza problemi dalla formazione di base di impiegati di commercio CFP alla formazione di base di impiegati di commercio AFC, i contenuti degli impiegati di commercio AFC del primo anno scolastico devono essere obbligatoriamente definiti, dato che essi fungono da curriculum dei contenuti per i corsi di preparazione nel CFP. Nel capitolo 5.4 vi è un consiglio relativo agli scenari di apprendimento da elaborare nel primo anno scolastico della formazione di base di impiegati di commercio AFC. In tal senso viene garantito che le persone in formazione dopo la formazione di impiegati di commercio CFP possano passare al secondo anno di impiegati di commercio AFC.

### 3.4.2 Permeabilità tra i due ambiti a scelta

Se nel primo semestre (varianti 1 e 3) c'è una separazione degli ambiti a scelta «Lingua straniera» e «Lavoro di progetto individuale» (AS 1 e AS 2) va garantita la possibilità di un passaggio dall'ambito a scelta 2 all'ambito a scelta 1, rispettivamente dall'ambito a scelta 1 al 2 dopo il primo semestre (il passaggio è possibile fino a dopo il secondo semestre).

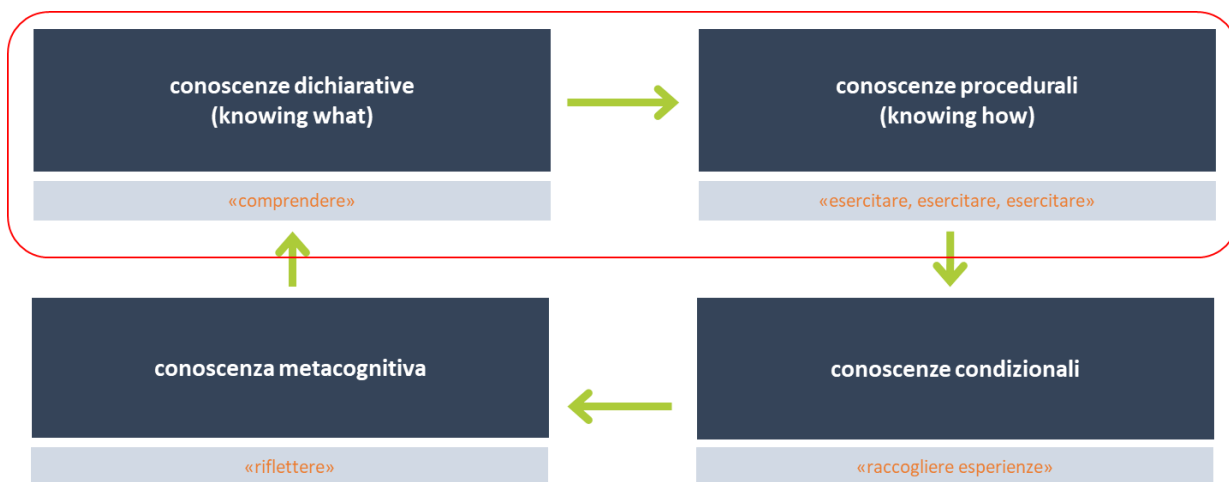
Le scuole professionali possono in questo contesto svolgere un test di ingresso per valutare il livello linguistico. Il risultato del test può fungere da base per le scuole professionali, al fine di stabilire se si consiglia un passaggio all'ambito a scelta 1 risp. 2 oppure no. Un test di questo tipo (ad es. Multicheck) può essere svolto già prima dell'accesso alla formazione di base professionale.

Le varianti di attuazione proposte rappresentano diverse possibilità in base a cui organizzare l'insegnamento nell'ambito a scelta 2. In tal senso sono state fatte singole ipotesi (ad es. indicazione minima delle lezioni). Queste varianti non costituiscono una rappresentazione conclusiva delle possibilità, bensì servono a titolo di suggerimento per lo sviluppo scolastico concreto in loco.

## 4 Spiegazioni concernenti la «nota relativa all'insegnamento professionale»

La determinazione della nota relativa all'insegnamento professionale per l'insegnamento delle conoscenze professionali e nella cultura generale è regolata sia nell'ordinanza sulla formazione professionale di base sia nelle disposizioni esecutive.

In ogni semestre saranno verificati e valutati campi di competenze operative trattati incl. l'ambito a scelta e la variante scelta tramite certificati delle competenze. Questi includono in ogni campo di competenze operative trattate, la verifica delle conoscenze e la comprensione (conoscenze dichiarative) nonché le abilità (conoscenze procedurali, attuazione):



Le note delle pagelle semestrali e quelle inserite nelle posizioni degli atti normativi in materia di formazione vengono arrotondate a metà nota/alla nota piena. La nota complessiva relativa all'insegnamento professionale viene arrotondata di una posizione decimale (cfr. disposizioni di esecuzione AFC, p. 3 e allegato 1).

Nella valutazione vanno considerati i seguenti aspetti:

- Le conoscenze dichiarative non sono in primo piano nell'assegnazione della nota relativa all'insegnamento professionale (valore di riferimento max. 30%), bensì l'attuazione della competenza operativa interculturale.
- Le scuole professionali sviluppano le schede di valutazione necessarie considerando diversi punti a livello dei contenuti dell'ambito a scelta 2:

## **Criteri dei contenuti per l'area di apprendimento «Agire in team multilingue e sviluppo della competenza linguistica»**

La valutazione nell'ambito della collaborazione interculturale nonché la mediazione linguistica deve includere tutte le rispettive competenze. Qui trovate a titolo d'esempio alcuni punti a livello di contenuti per lo sviluppo di criteri di valutazione:

- Attuazione delle competenze interculturali (conoscenze di attuazione delle diverse dimensioni culturali, agire interculturalmente in team, ecc.)
- Utilizzare le diverse tecniche di comunicazione nell'ambito interculturale
- Utilizzare la comunicazione verbale e non verbale nell'ambito interculturale
- Espressione orale e scritta in una lingua straniera
- Comprensione linguistica (comprensione di testi e di ascolto)

## **Criteri dei contenuti per l'area di apprendimento «Agire in team di progetto e promuovere i talenti personali»**

La valutazione nell'ambito del lavoro di progetto individuale compresa la mobilità, dovrebbe coprire tutte le competenze pertinenti. Qui trovate a titolo di esempio alcuni punti relativi ai contenuti per lo sviluppo di criteri di valutazione:

- Collaborare all'interno del team
- Impostare i lavori di gestione dei progetti del lavoro individuale
- Attuazione della procedura metodica, fasi del progetto
- Contenuto del lavoro
- Struttura e forma del lavoro
- Raggiungimento dell'obiettivo del lavoro.

Il lavoro del portfolio non viene valutato nell'ambito della nota relativa all'insegnamento professionale.

Per la valutazione dell'ambito a scelta «lavoro di progetto individuale» viene sviluppato come strumento di attuazione rispettivamente un modello di una scheda di valutazione basata su criteri per la mediazione linguistica e l'interculturalità nonché per il lavoro di progetto (cfr. panoramica degli strumenti di attuazione nell'allegato 2). Questi sono messi a disposizione in qualità di ausili supplementari.

## 5 Organizzazione della mediazione linguistica e dell'interculturalità

Nel capitolo seguente saranno illustrate più nei dettagli l'organizzazione della mediazione linguistica e dell'interculturalità. In primo luogo, viene fornita la definizione di competenza operativa interculturale come base (5.1), successivamente sarà spiegata l'idea di base del formato didattico (5.2). Nel prossimo paragrafo saranno forniti la struttura (5.3) e una panoramica degli scenari di apprendimento nonché le spiegazioni sulle indicazioni di attuazione legate agli scenari di apprendimento (5.5).

### 5.1 Interculturalità e competenza interculturale

La competenza operativa interculturale descrive «[la] capacità di registrare, di apprezzare, di rispettare e di usufruire in modo produttivo presso di sé e terzi, condizioni culturali e fattori di influsso nella percezione, nei giudizi, nel pensiero, nelle emozioni e nelle azioni, ai sensi di un adattamento reciproco, della tolleranza rispetto a incompatibilità (di tipo culturale) e allo sviluppo di possibili forme di sinergia della collaborazione, dello sviluppo della vita e della risoluzione di problemi» (Thomas 2021, p. 15). La competenza operativa interculturale include anche diversi ambiti di competenze, che devono essere considerati nell'insegnamento. Reimann (2017) distingue in tal senso tra i seguenti tre ambiti di competenze:

- **Competenza cognitiva:** le conoscenze tramite diverse culture, conoscenze orientate alla cultura teorica e autoriflessione.
- **Competenza affettiva:** l'interesse e l'apertura nei confronti di altre culture, l'empatia, la capacità di capire l'altro e la capacità di saper tollerare l'ambiguità.
- **Competenza pragmatico-comunicativa:** l'impiego di modelli comunicativi adatti e strategie di risoluzione dei conflitti efficaci.

La competenza operativa interculturale include in tal senso la conoscenza di altre culture e l'approccio ad essa connesso nell'ambiente professionale nonché la capacità di utilizzare la comunicazione adatta nella lingua straniera. In tal senso è molto importante che le persone in formazione si confrontino con le loro capacità affettive.

È scientificamente provato che l'insegnamento di competenze (operative) interculturali si verifica in modo mirato tramite processi di apprendimento, che promuovono questa competenza (Thomas 2021). In tal senso, è efficace un apprendimento basato su scenari ai sensi di un «inquadramento della situazione». Su queste basi sono stati pertanto sviluppati gli «scenari di apprendimento» che garantiscono l'attuazione dell'insegnamento nell'ambito della trasmissione linguistica e dell'interculturalità e sostengono le persone in formazione a sviluppare le loro competenze operative interculturali.

Ulteriori basi e note bibliografiche per un confronto approfondito con il tema dell'«interculturalità» sono riportate nell'allegato 5.

## 5.2 Design didattico: gli scenari di apprendimento

L'insegnamento delle competenze interculturali avviene tramite «Scenari di apprendimento» che offrono il contesto per simulare ed elaborare la fattispecie di “situazioni on the job”. Per l'utilizzo concreto nella pratica serve un collegamento contestuale opportuno, garantito dai diversi scenari di apprendimento.

Per garantire un'attuazione degli scenari di apprendimento prossima alla realtà, orientata alle competenze operative ed efficace dal punto di vista didattico, valgono le seguenti condizioni quadro: gli scenari di apprendimento

- servono in qualità di quadro/strumentario di base per l'attuazione dell'insegnamento,
- sono vincolati alle situazioni aziendali,
- insegnano le competenze linguistiche e l'interculturalità in un setting vicino alla realtà e
- insegnano rispettivamente l'interculturalità in Svizzera e nel contesto internazionale.

All'occorrenza è possibile adattare le concretizzazioni all'interno degli scenari di apprendimento (ad es. scelta dei Paesi).

## 5.3 Sviluppo degli scenari di apprendimento

Gli scenari di apprendimento sono costituiti dai seguenti elementi:

- **Titolo:** il contesto e il contenuto sono riconoscibili dal titolo chiaro e conciso.
- **Situazione iniziale:** qui viene descritta più nel dettaglio la situazione concreta e il contesto delle persone in formazione. La situazione iniziale deve essere vicina alla professione e rilevante ai suoi fini.
- **Domande:** mediante domande concrete le persone in formazione incentivano le persone in formazione ad agire risp. a riflettere.
- **Indicazioni di attuazione:** in ogni scenario di apprendimento si trovano indicazioni di attuazione che mostrano possibili metodi didattici per l'attuazione. Inoltre, sono inclusi obiettivi rilevanti per scenario di apprendimento per la mediazione linguistica e l'interculturalità. Per gli scenari di apprendimento, in cui vi sono punti di collegamento con le competenze operative, sono incluse le rispettive competenze operative.

## 5.4 Panoramica degli scenari di apprendimento

Gli scenari di apprendimento sono elaborati in modo tale da rappresentare le situazioni/sfide tipiche nella quotidianità dei professionisti caratterizzata dall'interculturalità. Il setting è definito in base allo scenario di apprendimento a livello nazionale o internazionale. L'obiettivo è fare in modo che le persone in formazione possano muoversi all'interno di setting nazionali e internazionali in qualità di professionisti.

Di seguito vengono rappresentati tutti gli scenari di apprendimento sviluppati. Gli scenari di apprendimento si orientano alle situazioni professionali tipiche nell'ambito dell'interculturalità che le persone in formazione generalmente incontrano nel corso della loro carriera.

Titolo dello scenario di apprendimento	
<b>Scenario di apprendimento 1a</b>	Il colloquio «Scambio/stage in un'azienda in un'altra regione linguistica»
<b>Scenario di apprendimento 1b</b>	Il colloquio «Aziende nel contesto internazionale»
<b>Scenario di apprendimento 2a</b>	Fare conoscenza in una piccola cerchia
<b>Scenario di apprendimento 2b</b>	L'evento di team building e far conoscenza all'interno del team multilingue
<b>Scenario di apprendimento 3</b>	La prima richiesta per e-mail
<b>Scenario di apprendimento 4</b>	Conversazione durante una pausa – «tempo libero»
<b>Scenario di apprendimento 5</b>	La riunione
<b>Scenario di apprendimento 6a</b>	Il pranzo con il team
<b>Scenario di apprendimento 6b</b>	La cena di lavoro
<b>Scenario di apprendimento 7</b>	La situazione conflittuale
<b>Scenario di apprendimento 8</b>	Il viaggio di lavoro

Per l'attuazione e l'elaborazione degli scenari di apprendimento vanno osservate le seguenti indicazioni:

- In ogni semestre deve essere elaborato almeno uno scenario di apprendimento. Complessivamente ne devono essere elaborati otto.
- Gli insegnanti scelgono gli otto scenari di apprendimento. Negli scenari di apprendimento con le varianti a e b ne deve essere elaborato almeno uno. Posso essere trattate anche entrambe le varianti. In questo caso bisogna prestare attenzione affinché gli scenari di apprendimento differiscano nella loro complessità e nel loro setting: la variante a è predisposta per il contesto interculturale nel quadro nazionale, mentre la variante b è piuttosto orientata a un contesto internazionale.
- Gli otto scenari di apprendimento sono stati introdotti nell'insegnamento per l'area di apprendimento «Agire in team multilingue e sviluppare la competenza linguistica». Spetta alle persone in formazione sviluppare individualmente altri scenari di apprendimento e di attuarli nell'ambito dell'insegnamento linguistico/nell'interculturalità.



- Si consiglia di elaborare gli scenari 2a, 3 e 4 nel primo anno di formazione per garantire la permeabilità nella formazione di base di impiegati di commercio CFP.
- Gli scenari di apprendimento saranno introdotti in modo mirato nell'insegnamento. Per fare ciò il docente attiva le conoscenze pregresse delle persone in formazione e le trasmette successivamente tramite esempi pratici concreti nel contesto professionale. Vanno considerati e integrati anche i diversi sfondi culturali delle persone in formazione.

Tutti gli scenari di apprendimento incluse le note di attuazione si trovano nell'allegato 1.

## 5.5 Informazioni per il lavoro con scenari di apprendimento

Per quanto riguarda le informazioni di attuazione per scenario di apprendimento vi è un ulteriore strumento di attuazione che sostiene il lavoro con gli scenari di apprendimento. Il gruppo di lavoro «ambito a scelta 2» ha elencato in una tabella (cfr. allegato 3) una raccolta di temi generali. Queste informazioni generali per il lavoro con gli scenari di apprendimento servono come idee e stimoli all'attuazione degli scenari di apprendimento nell'insegnamento. Forniscono una panoramica sulle possibili forme didattiche nonché sugli aspetti della mediazione linguistica e sull'interculturalità da osservare nel lavoro con gli scenari di apprendimento. In tal senso, bisogna prestare attenzione che la forma didattica e le richieste nei confronti della mediazione linguistica e dell'interculturalità vengano adattate agli scenari di apprendimento.

Per l'insegnamento della lingua straniera (livello linguistico scritto: A2, orale: B1) ci si focalizza sulle competenze linguistiche orali. Pertanto sono previste principalmente comprensioni di ascolto e del testo nonché la comunicazione orale per la comprensione e per consentire la collaborazione in team multilingue. In questo contesto, la grammatica viene trattata più superficialmente, tuttavia vengono integrate competenze supplementari come ad. l'utilizzo dei tool di traduzione. L'obiettivo è comunicare e collaborare in un team multilingue.

## 6 Attuazione del lavoro di progetto individuale

Oltre all'acquisizione delle competenze linguistiche che consentono alle persone in formazione di agire in un ambiente multilingue, esse svolgono anche un progetto individuale e di carattere interdisciplinare. Familiarizzano con nuovi temi, analizzano circostanze e mettono in collegamento i risultati. Ampliano pertanto le loro capacità di gestione del progetto e sviluppano i loro talenti. Idealmente lavorano anche in un gruppo di lavoro che si estende oltre i confini linguistici e nazionali. Per fare ciò usufruiscono di eventuali offerte di mobilità e di scambio che vengono eventualmente supportate tramite una piattaforma di scambio digitale. Se desiderato, il lavoro di progetto può essere realizzato in una lingua straniera.

Alcune persone in formazione dispongono già delle competenze di base nell'ambito della gestione del progetto, in qualità di conoscenze pregresse acquisite alla scuola dell'obbligo. Inoltre, le basi vengono insegnate anche nel campo di competenze operative. Nell'ambito a scelta 2 le competenze vengono approfondite e ampliate.

### 6.1 Obiettivi del lavoro di progetto

Con il lavoro di progetto (ad es. lavoro scritto, sviluppo del prodotto con video, ecc.) le persone in formazione vengono preparate e incentivate anche a situazioni lavorative e di apprendimento extra-scolastiche nello sviluppo di competenze quali l'autonomia, la capacità di cooperazione e di organizzazione.

A questo proposito, le persone in formazione scelgono il tema per il lavoro di progetto che corrisponde ai loro talenti così come ai loro interessi e capacità, perché in base al tipo di progetto vi sono altre richieste nei loro confronti. Utilizzano metodi e ausili con cui i compiti legati ai progetti possono essere pianificati, condotti e infine forniti con successo. Lavorano in gruppi e all'occorrenza impiegano tecniche di soluzione adatte. Le persone in formazione documentano le loro fasi di lavoro, analizzano tramite il processo di lavoro e il risultato del progetto e le valutano tramite criteri prestabiliti.

### 6.2 Valutazione delle persone in formazione

Gli insegnanti introducono le persone in formazione al lavoro di progetto e insegnano loro il metodo di lavoro e di apprendimento necessari per la gestione di esso. Accompagnano le persone in formazione in tutte le fasi del lavoro di progetto e le supportano in modo mirato al bisogno. Alla fine del lavoro di progetto, l'insegnante valuterà il lavoro tramite una griglia di valutazione. A tale scopo, il gruppo di lavoro svilupperà un modello per la valutazione del lavoro di progetto.

## 7 Idee per la promozione della mobilità

La promozione e il supporto della mobilità nazionale e internazionale nell'ambito della formazione sono importanti per tutto il mercato del lavoro svizzero. Nell'elaborazione del lavoro di progetto individuale, la mobilità è una componente importante. Le persone in formazione hanno la possibilità di trattare il loro progetto individuale anche in un lavoro di gruppo oltre le regioni linguistiche e i confini nazionali. La promozione della mobilità consente alle persone in formazione di sviluppare ulteriormente anche le loro competenze interculturali ad es. nell'ambito di uno stage o di uno scambio.

Vi sono istituzioni che sostengono programmi di mobilità anche dal punto di vista finanziario. Inoltre vi sono piattaforme di scambio, che supportano la messa in rete e la raccolta di idee di progetti. Qui trovate alcune informazioni a titolo di suggerimento per la promozione della mobilità nell'ambito del lavoro di progetto.

### 7.1 Programmi di mobilità

#### Movetia

- Movetia promuove la mobilità nello scambio nazionale (NAAB) nonché a livello europeo (Erasmus+).
- I progetti sono quasi esclusivamente legati a un contesto professionale e di lingue (straniere), es. stage professionale.
- Erasmus+: questo programma di promozione sostiene uno scambio che si estende oltre i confini nazionali tra gruppi di persone in formazione provenienti dalla Svizzera e dall'estero. Progetti in questo formato sono vincolati a determinate condizioni:
  - Gruppi a partire da 3 persone
  - Un tema specifico che viene elaborato nel lavoro di team tra i due gruppi
  - Serve un prodotto finale del progetto (presentazione, prodotto, ecc.) (es. un team con «prodotto finale», lavoro di progetto)

Informazioni su questi programmi di promozione sono disponibili qui:  
<https://www.movetia.ch/it/programmi>

#### EVS European Voluntary Service:

Le persone in formazione possono svolgere il servizio di volontariato e pertanto possono impegnarsi a livello sociale. Tali progetti hanno generalmente una durata maggiore. Movetia sostiene aspetti parziali del servizio di volontariato.

Informazioni sul servizio di volontariato in Europa sono disponibili qui:  
<https://europeanvoluntaryservice.org/> (in EN).

## 7.2 Piattaforma di scambio

Qui trovate una selezione di possibili piattaforme di scambio.

### EfVET

Lo *European Forum of Technical and Vocational Education and Training* ha l'obiettivo di creare un quadro internazionale per sostenere tutte le azioni di cooperazione che mirano a promuovere la formazione professionale e a migliorarla. La piattaforma può essere utilizzata in particolare per semplificare il collegamento in rete e i partenariati.

Informazioni al riguardo sono disponibili qui: <https://www.efvet.org/> (in EN).

### EVBB

L'obiettivo della *European Association of Institutes for Vocational Training* è la promozione qualitativa della formazione professionale in Europa. L'EVBB ha più di 65 membri provenienti dal settore privato e pubblico e copre tutti i settori della formazione, dell'aggiornamento e della formazione continua.

Qui trovate informazioni in merito <https://evbb.eu/> (in EN).

### Tandem linguistico

La piattaforma Sprachtandem.ch è una piattaforma gratuita di intermediazione per persone che amano le lingue straniere. Su di essa si incontrano persone di madre lingua diversa che insegnano la loro lingua al proprio tandem partner. Entrambi non imparano soltanto la lingua del rispettivo tandem partner bensì anche qualche nozione in più sulle conoscenze interculturali.

Trovate qui informazioni: <https://www.sprachtandem.ch/de/> (in DE).

Oppure l'applicazione tandem: <https://www.tandem.net/it> (in I/F/D/Eng).

## Allegato 1: scenari di apprendimento

### Scenario di apprendimento 1a: Il colloquio di lavoro – «Scambio/stage in un'azienda in un'altra regione linguistica»

Volete fare esperienze pratiche per la vita professionale futura nell'ambito di uno scambio/stage in azienda. Vi siete pertanto candidati per un posto in un'azienda in un'altra regione linguistica. Leggendo il sito Internet sapete già che la conoscenza di nuove culture e lavorare con più lingue in quest'azienda non costituiscono l'eccezione, bensì la regola.

Venite invitati a un colloquio con colleghi e colleghe di un'altra regione linguistica e vi viene chiesto di presentarvi brevemente e di parlare dei vostri interessi.

- *Come vi presentate e quali sono gli aspetti che vi contraddistinguono?*
- *Quali sono i vostri punti di forza e di debolezza?*
- *Come vi immaginate il lavoro in un ambiente professionale multilingue? A che livello vedete i potenziali, ma anche quali sono le sfide nello scambio/stage?*

### Informazioni di attuazione sul «Colloquio di lavoro – scambio/stage in un'azienda in un'altra regione linguistica»

#### Competenza linguistica e interculturalità

- Vi presentate in una lingua straniera.
- Spiegate i vostri punti di forza/debolezza professionali nonché le vostre esperienze sui lavori/sulle attività nella lingua straniera.
- Vi informate sulla collaborazione interculturale nel team e spiegate quali sfide, possibilità e opportunità vedete nell'ambiente professionale.
- Presentate il valore aggiunto del vostro contributo nel team.

#### Possibile attuazione didattica

- Videochiamate in gruppi (se possibile scambio con altre regioni linguistiche o all'interno della classe)
- Presentazione (ad es. tramite un breve filmato, breve ritratto)

## Scenario di apprendimento 1b: Il colloquio di lavoro – «Aziende nell'ambiente internazionale»

Benvenuti negli Stati Uniti, il paese dalle infinite possibilità! Dopo aver parlato insieme alla vostra persona superiore del vostro interesse nei confronti di una formazione continua negli USA, lei vi supporta nel vostro progetto. Vi ha organizzato un appuntamento per un colloquio per un posto a rotazione nella filiale di Boston.

Vi viene chiesto di presentarvi ai colleghi e alle colleghe della filiale di Boston. Loro conoscono già un po' le vostre esperienze nel mondo del lavoro, in associazioni, ecc., ora vorrebbero sapere qualcosa in più direttamente da voi:

- *Quali esperienze avete fatto finora nell'ambito di uno scambio/stage in un team plurilingue? Parlate qui di alcune delle vostre situazioni vissute.*
- *Presentate il vostro approccio con situazioni culturali e linguistiche complesse. Come le gestite?*
- *In quanto cittadini e cittadine svizzere rappresentate sempre anche la cultura del vostro paese: quali aspetti culturali a vostro avviso sono significativi per la Svizzera? Come li potete far conoscere ai nuovi colleghi e alle nuove colleghe?*

## Informazioni di attuazione sul «Colloquio di lavoro – aziende nel contesto internazionale»

### Competenza linguistica e interculturalità

- Vi informate in modo dettagliato su un paese di vostra scelta, con cui potete organizzare uno scambio.
- Vi presentate e presentate la Svizzera (eventualmente la vostra regione d'origine) ai vostri colleghi e alle vostre colleghe in lingua straniera.
- Spiegate che cosa potreste imparare in quanto cittadina/o svizzera/o nel paese con cui effettuerete lo scambio.
- Vi confrontate con le particolarità della Svizzera basandovi sulle dimensioni culturali (ad es. Compasso di Cultura di Hofstede, Globe-Studie).
- Definite elementi comuni nonché differenze delle culture su cui avete svolto una ricerca.

### Possibile attuazione didattica

- Scelta del paese di scambio: ad es. freccette con la cartina del mondo o sorteggio del paese assegnato
- Intervista con qualcuno proveniente dal paese di scambio o ricerca/scambio in classe
- Collage con i cinque fatti principali sullo scambio (ad es. negli ambiti economia, società, personaggi famosi, fun-fact) nonché aspetti interculturali.

## Scenario di apprendimento 2a: Fare conoscenza in una piccola cerchia

Congratulazioni! Siete riusciti a convincere il responsabile del team nel processo di candidatura e ora avviate un progetto di varie settimane in azienda. Adesso fate parte di un team plurilingue.

Durante il vostro primo giorno di lavoro vi viene chiesto di presentarvi al team, parlando dei vostri interessi, delle aspettative e delle competenze.

- *Quali sono gli aspetti che più vi entusiasmano nel vostro scambio/stage?*
- *Quali sono le vostre aspettative nei confronti del lavoro e del team che supportate?*
- *Quali sono le capacità o i talenti che potete apportare al team?*
- *La conoscenza reciproca si basa sulla reciprocità! Siate curiosi e fate domande anche sugli interessi e sui contesti dei vostri colleghi e delle vostre colleghe e fate la conoscenza reciproca.*

### Informazione di attuazione sulla «Fare conoscenza in una piccola cerchia»

#### Competenza linguistica e interculturalità

- Vi presentate, parlate dei vostri interessi e delle vostre aspettative in una lingua straniera.
- Spiegate i vostri punti di forza/debolezza personali in lingua straniera.
- Chiedete quali sono gli interessi nonché le aspettative dei vostri colleghi e delle vostre colleghe del team in lingua straniera.
- Vi informate sulle differenze culturali nel team/nella classe.
- Discutete a livello di collaborazione interculturale nel team.

#### Possibile attuazione didattica

- Fare delle videochiamate per conoscersi (con altre regioni linguistiche)
- Colloquio nel team
- Attività “rompighiaccio”

## Scenario di apprendimento 2b: L'evento di team building e fare conoscenza nel team plurilingue

Sono già trascorsi alcuni mesi da quando il progetto è stato avviato all'interno dello scambio/stage. Nel frattempo avete già avuto diverse opportunità di contatto con colleghe e colleghi multilingue.

Per conoscere meglio le rispettive culture delle colleghe e dei colleghi del Medio Oriente e della zona europea e africana, la direzione organizza un evento di team building multilingue. In tal senso imparate ad affrontare a livello interculturale le sfide mediante «trucchi» e approcci specifici della cultura.

Preparatevi all'evento interculturale e discutetene in un team più grande.

- *Che conoscenza avete delle diverse culture?*
- *Quale «know-how culturale» apportate nel vostro team e com'è possibile collegarlo eventualmente alle conoscenze e ai talenti del vostro team?*
- *Com'è strutturata la comunicazione interculturale? Che cosa bisogna osservare?*
- *Che cosa trovate particolarmente interessante delle diverse culture?*

## Informazioni di attuazione sull'«Evento di team building e fare conoscenza nel team plurilingue»

### Competenza linguistica e interculturalità

- Fate ricerche sulle interazioni personali culturali nel Medio Oriente nonché nella zona europea e africana.
- Vi informate sulla cultura del lavoro dei paesi predefiniti.
- Mostrate gli aspetti interculturali in comune nonché le differenze relative alle domande sugli eventi.
- Comunicate in lingua straniera con i vostri colleghi e le vostre colleghe rispettando le differenze culturali.
- Distinguate tra interculturalità, stereotipi e pregiudizi.

### Possibile attuazione didattica

- Fate ricerche sugli eventi interculturali del team (dare il benvenuto, gerarchia, ecc.)
- Discussioni di gruppo con il prodotto finale (Memocard, presentazione ecc.)
- Svolgimento di un evento (ad es. visita all'azienda incl. preparazione dell'invito)



### Scenario di apprendimento 3: La prima richiesta per e-mail

Dopo che i vostri nuovi colleghi e le vostre nuove colleghe si sono presentate e hanno creato un primo contatto, allestite la vostra postazione di lavoro. Tra queste operazioni rientra anche l'impostazione del programma e-mail. Solo pochi giorni dopo ricevete la prima richiesta:

«Hallo Christian! Mein Name ist Johannes Rossi. Leider war ich im Urlaub, als du bei uns angefangen hast. Willkommen in unserem Team! Ich brauche deine Hilfe. Könntest du bitte Lauras Terminkalender überprüfen und mir sagen, wann sie Zeit für einen Termin mit uns beiden hat? Du kannst mir gerne mehrere Vorschläge machen. Vielen Dank und viele Grüsse aus Zürich».

- Qual è il team di questo messaggio? Come agite?
- Quale sarebbe una risposta adatta?
- Scrivete la vostra risposta in un'e-mail.

### Informazioni di attuazione sulla «Prima richiesta per e-mail»

#### Competenza linguistica e interculturalità

- Vi informate sulle principali espressioni e spiegate gli elementi più importanti per scrivere un'e-mail in lingua straniera.
- Distinguate tra la lingua formale e informale e spiegate quale viene generalmente utilizzata nei diversi gruppi linguistici e per che cosa.
- Analizzate i diversi programmi di traduzione (ad es. DeepL, Linguee) e ne spiegate i vantaggi, gli svantaggi e i limiti dei rispettivi programmi.
- Leggete e scrivete diverse e-mail in lingua straniera.

#### Possibile attuazione didattica

- Scambio e-mail con un'altra regione linguistica.
- Esercizi di traduzione con programmi di traduzione (orali e scritti) nel lavoro individuale o in tandem (esercitare anche la comprensione di lettura e di ascolto)
- Ricerche Internet su lacune nelle traduzioni

#### Informazione sulle competenze operative rilevanti

Competenza operativa b1: Collaborare e comunicare all'interno di vari team per l'elaborazione di incarichi commerciali

## Scenario di apprendimento 4: Conversazione durante una pausa – «tempo libero»

Il vostro ufficio si trova nell'edificio principale dell'azienda, dove oltre ad appuntamenti fissi con clienti nazionali e internazionali si svolgono regolarmente anche meeting interni con rappresentanti di diverse succursali. Oggi come ospiti vi sono colleghe e colleghi delle filiali americane e cinesi.

In una pausa conoscete due colleghi: Susan, responsabile del team di Seattle/USA, e Riku, un collega di Osaka/Giappone. Chiedete loro quali sono le impressioni della filiale in Svizzera. Susan parla ad alta voce e spiega di non avere problemi con la lingua, dato che ha frequentato un corso. Ha però difficoltà con le forme comportamentali tra gli interlocutori, dato che nessuno di loro le rivolge la parola. Racconta in modo simpatico che quando inizia una conversazione informale ha l'impressione che venga percepita come inappropriata e incontra una sorta di rifiuto. Susan nota che i racconti dei suoi hobby riscontrano interesse e le vengono poste domande sulla sua famiglia. Però a un certo punto Riku si allontana rapidamente dal gruppo riunitosi durante la pausa, senza aver partecipato alla conversazione.

- *Come reagite in questa situazione?*
- *Che cosa pensate quando il vostro collega giapponese senza nessuna informazione si allontana da voi e Susan?*
- *Come vi comportereste la prossima volta?*

## Informazione di attuazione nella «Conversazione durante la pausa – tempo libero»

### Competenza linguistica e interculturalità

- Spiegate lo scopo della small talk.
- Vi informate sui temi tipici di small talk nelle rispettive culture risp. su quali tabù vi sono nei diversi gruppi culturali.
- Descrivete la procedura professionale da seguire nel caso in cui cadiate in una trappola culturale.

### Possibile attuazione didattica

- Memocards con i Dos e Don'ts relativi alla small talk
- Gioco di ruolo (simulare small talk in gruppi)
- «Speed-Dating»: tandem che simulano i diversi comportamenti culturali

## Scenario di apprendimento 5: La riunione

Nel vostro team di progetto ogni due settimane si svolge l'incontro digitale nel quadro multinazionale, in cui viene discusso lo stato attuale del progetto.

Vi presentate all'appuntamento pianificato e intervenite insieme ai vostri colleghi e alle vostre colleghe di Spagna e Francia. Inizialmente cominciano a parlare del loro fine settimana, del tempo e di altri argomenti privati. Anche se il tempo avanza, il vostro collega francese del team non intende iniziare subito la riunione. Allo stesso tempo, la vostra collega tedesca tenta in vari modi di far iniziare la riunione, ma i suoi tentativi non sembrano avere successo e il suo comportamento viene frainteso.

- *Secondo voi che cos'è successo?*
- *Come gestite tale situazione?*
- *Quali sono le sfide che affrontate in questo team multinazionale e multilingue?*

### Informazione di attuazione sul «La riunione»

#### Competenza linguistica e interculturalità

- Parlate tra di voi in lingua straniera degli aspetti principali per lo svolgimento di un buon meeting.
- Vi confrontate (ad es. sulla base del modello di Edward T. Hall e G. Hofstede) con altre modalità di lavoro in culture diverse.
- Pianificate e gestite meeting in un team plurilingue.

#### Possibile attuazione didattica

- Brainstorming: che cosa contraddistingue un buon/cattivo svolgimento di un meeting? Quali sono le sfide?
- Discutere e stabilire quali sono gli aspetti in comune nonché le eventuali differenze nella pianificazione e nello svolgimento di un meeting in gruppo.
- Creare una lista di controllo in lingua straniera: che cosa serve per un meeting (programma giornaliero, small talk, gastronomia ecc.)?
- Gioco di ruolo in mezze classi: meeting con gruppi di culture diverse

#### Informazione sulle competenze operative rilevanti

Competenza operativa b1: collaborare e comunicare all'interno di vari team per l'elaborazione di incarichi commerciali.

## Scenario di apprendimento 6°: il pranzo con il team

Una filiale della vostra azienda in Svizzera tedesca vi invita a una formazione continua a cui partecipate nell'ambito del vostro scambio/stage. Durante il pranzo del team avete la possibilità di conoscere più da vicino, a livello informale, i membri del vostro team della Svizzera tedesca. Vi rivolgete a una vostra collega del team svizzero-tedesco e volete salutarla. Quando le porgete la mano in segno di saluto, senza esitazione lei vi dà tre bacini sulla guancia.

- *Come vi comportate in questa situazione?*
- *Che cosa dovete osservare?*
- *Quali sono le forme di comportamento diffuse in Svizzera nel contesto professionale? Quali altre forme di comportamento di altre culture conoscete?*

### Informazione di attuazione sul «pranzo con il team»

#### Competenza linguistica e interculturalità

- Vi confrontate con l'importanza delle forme comportamentali sia nella vita privata sia finale (parola chiave «etichetta»).
- Vi informate in merito alle abitudini di saluto (professionali e private) nelle rispettive regioni.
- Svolgete ricerche sulle diverse dimensioni culturali conformemente al modello Trompenaars'schen (universalismo vs. particolarismo: che cos'è più importante – regole o relazioni?; neutralità vs. emozione: mostriamo le nostre emozioni? Prestazione vs. origine: dobbiamo elaborare noi stessi uno stato o ci viene dato?)
- Discutete a livello critico in merito al «Röstigraben» in Svizzera (ad es. particolarità, miti).
- Svolgete ricerche sulla cultura gastronomica nonché sugli aspetti culinari delle diverse regioni linguistiche.

#### Possibile attuazione didattica

- Presentazioni dei principali risultati sul tema «cultura gastronomica nel mondo del lavoro» (ad es. ambiti accoglienza, cibo e ordinazioni, prezzo)
- Raccolta delle «differenze gastronomiche» (ad es. un caffè in Ticino è un espresso, in Svizzera tedesca è un caffè lungo, ecc.)
- Cultura gastronomica: analisi e discussione partendo da vari film o video (ad es. Maria, ihm schmeckt's nicht; La Graine et le mulet, ecc.).

## Scenario di apprendimento 6b: La cena di lavoro

A conclusione del primo progetto parziale del vostro team multiculturale organizzate insieme al vostro responsabile di team una cena di lavoro. Conoscete le diversità culturali e religiosi del vostro team e volete integrarle in modo creativo in accordo con il vostro responsabile del team all'interno della pianificazione.

Nel vostro team chiedete quali sono le preferenze, gli interessi e le differenze interculturali.

- *Che cosa va osservato?*
- *Durante una cena internazionale comune com'è possibile rappresentare culture differenti?*
- *Quali forme comportamentali/temi di discussione saranno curate nel contesto professionale?*

## Informazione di attuazione sulla «Cena di lavoro»

### Competenza linguistica e interculturalità

- Sondate quali sono gli interessi e le aspettative dei vostri colleghi e delle vostre colleghe in lingua straniera.
- Vi informate sulle forme comportamentali interculturali (ad es. codice di abbigliamento, consumo di alcool, regime alimentare, assegnazione dei posti, attività di collegamento ecc.)
- In team discutete in merito alle dimensioni culturali (ad es. modello di Edward T. Hall und G. Hofstede: «comunicazione di contesto high/low», collettivismo/individualismo, distanza di potere alta/bassa, orientamento dello spazio: distanza personale e pubblica ecc.).
- Comunicate integrando le differenze culturali con i vostri e le vostre colleghe nella lingua straniera.

### Possibile attuazione didattica

- Ricerche e composizione di forme comportamentali interculturali
- Scambio all'interno dei gruppi
- Presentazione e ricerche nonché dialogo nel gruppo
- Dialogo nella classe: quali domande si pongono? Catturare le conoscenze più importanti

## Scenario di apprendimento 7: La situazione conflittuale

Avete un appuntamento con la vostra collega Sara per un pranzo insieme. Sara si è trasferita un anno fa dal Ticino alla sede di Basilea e vi racconta che già da un po' di tempo non è più soddisfatta e pensa di terminare il suo scambio/stage prima del tempo. Ritiene che l'approccio con il suo responsabile del team sia molto distanziato e freddo, dato che lui le parlerebbe esclusivamente di lavoro, cifre e fatti concreti. Inoltre, non vi sono quasi riscontri costruttivi in merito al suo lavoro. Conoscete il responsabile del team e sapete che in generale non è molto comunicativo e per lui è importante garantire la sfera privata di tutti i membri del team.

Cercate il dialogo con la vostra collega e spiegatele il punto di vista della situazione.

- *Secondo voi come si è potuta creare quest'incomprensione tra voi e il vostro team? Com'è possibile eventualmente risolverla?*
- *A che cosa si deve prestare attenzione per evitare queste incomprensioni interculturali?*
- *Come imposto in modo efficace la comunicazione interculturale in futuro?*

## Informazioni di attuazione sulla «situazione conflittuale»

### Competenza linguistica e interculturalità

- Discutete con il vostro/la vostra collega in merito a un malinteso culturale che si è verificato. Riflettete sul perché si è arrivati a questo.
- Vi confrontate con diversi fattori che hanno peggiorato o mitigato il conflitto.
- Svolgete ricerche nella lingua straniera sui diversi campi conflittuali nel lavoro di team interculturale (conflitti di valutazione, conflitti di relazioni ecc.)
- Vi occupate di diversi modelli comunicativi e di strategie conflittuali (es. Pollack «modello LEAF», Freud «modello iceberg», Glasl «modello di escalation» ecc.).

### Possibile attuazione didattica

- Presentazione sulle proprie strategie conflittuali (quali funzionano, quali no?)
- Analisi video di un conflitto (in diversi gruppi culturali, ad es. nelle Hawaii: Ho'oponopono)
- Gioco di ruolo

### Informazione sulle competenze operative rilevanti

Competenza operativa a4: Agire nella società in qualità di persona responsabile.

Competenza operativa b1: Collaborare e comunicare all'interno di vari team per l'elaborazione di incarichi commerciali

## Scenario di apprendimento 8: Viaggio di lavoro

Siete nelle ultime settimane del vostro scambio/stage in cui avete potuto fare le prime esperienze professionali. Avete la possibilità di fare un viaggio in un paese in una zona linguistica asiatica insieme alla vostra responsabile del team.

Per la preparazione insieme a tre altri colleghi e colleghe della Svizzera francese potete recarvi dal vostro fornitore in Cina. Dato che siete l'unica persona del team di viaggio a conoscere approssimativamente alcune specificità culturali del paese, vi viene chiesto di presentare ai membri del team alcuni aspetti culturali chiave della cultura ospitante.

Per fornire una panoramica il più chiara possibile dell'appuntamento ai vostri colleghi e alle vostre colleghe, svolgete alcune ricerche sulla cultura asiatica e cinese e riunite le principali informazioni.

- Quali sono le differenze e le somiglianze culturali esistenti?

## Informazioni di attuazione sul «viaggio di lavoro»

### Competenza linguistica e interculturalità

- Fate ricerche sugli ambiti tematici rilevanti per il lavoro sulla Cina/un paese di vostra scelta (contatto e cura dei contatti, morale di lavoro, gestione del tempo, strutture gerarchiche, stile di guida specifico di leadership ecc.).
- Elaborate gli aspetti in comune nonché le differenze tra la cultura propria e quella del paese scelto e spiegate a che livello possono eventualmente sorgere conflitti.
- Vi preparate a un viaggio di lavoro all'estero.
- Utilizzate la modalità di comunicazione adatta nella lingua straniera.

### Possibile attuazione didattica

- Intervista con un rappresentante del tuo paese di destinazione sull'interculturalità
- Gioco di ruolo
- Collage sul paese di destinazione o presentazione
- Rapporto d'esperienza (le persone in formazione parlano di un viaggio già compiuto)

## Allegato 2: strumenti di attuazione

Qui trovate una panoramica degli strumenti di attuazione a disposizione in base agli ambiti di apprendimento. Gli otto scenari di apprendimento scelti devono essere utilizzati come strumento di attuazione vincolante, mentre tutti gli altri strumenti di attuazione servono da ausilio per la definizione dell'ambito a scelta 2.

Area di apprendimento	Strumenti di attuazione	Utilizzo
<b>Agire in team multilingue e sviluppare la competenza linguistica</b>	8 scenari di apprendimento	Vincolanti
	Informazioni di attuazione per scenario di apprendimento	Ausili
	Modello scheda di valutazione «Interculturalità/ mediazione linguistica»	Ausili
	Tabella con informazioni sul lavoro con gli scenari di apprendimento	Ausili
	Lista delle lingue straniere scelte per Cantone	Ausili
<b>Agire in team di progetto e promuovere i talenti personali</b>	Raccolta di idee per il lavoro di progetto incl. mobilità	Ausili
	Modello scheda di valutazione «Lavoro di progetto»	Ausili



## Allegato 3: tabella contenente informazioni sul lavoro con gli scenari di apprendimento

La seguente tabella fornisce informazioni di attuazione generali per il lavoro con gli scenari di apprendimento. La lista non è esaustiva e può essere integrata dagli insegnanti. Le informazioni nell'ambito «Mediazione linguistica» s'intendono come suggerimento per la base linguistica.

Ambito	Idee e informazioni sull'attuazione
<b>Forma didattica</b>	<p><b>Metodi didattici</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gioco di ruolo</li> <li>– Colloquio nel team</li> <li>– Presentazione (tramite video)</li> <li>– Comunicazione tra diversi canali (ad es. per friend tramite e-mail, WhatsApp, videochiamata, ecc.)</li> <li>– Analisi video</li> <li>– Intervista</li> <li>– Riflessione orale (ad es. retrospettiva sullo sviluppo delle competenze/esperienza)</li> </ul> <p><b>Forma sociale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Lavoro individuale</li> <li>– Lavoro di gruppo</li> <li>– Tandem (linguistico)</li> </ul>
<b>Interculturalità</b>	<p><b>Basi per l'interculturalità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Dimensioni culturali (ad es. Hofstede)</li> <li>– Aspetti culturali generali (ad es. umorismo, arte)</li> <li>– Interculturalità in Svizzera</li> <li>– Interculturalità all'estero</li> </ul> <p><b>Interculturalità applicata</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Forme comportamentali</li> <li>– Comunicazione (ad es. registro linguistico)</li> <li>– Strategie di risoluzione dei conflitti</li> <li>– Comportamento sul lavoro/organizzazione (ad es. comprensione delle gerarchie, esattezza della pianificazione, condizioni quadro, work-life-balance)</li> <li>– Dos and Don'ts culturali</li> </ul>
<b>Mediazione linguistica</b>	<p><b>Focus sui contenuti</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Focus sulla mediazione linguistica orale</li> <li>– Comprensione orale di diversi dialetti/accenti</li> <li>– Comprensione del testo</li> <li>– Introduzione di tool di traduzione (ad es. DeepL, Reverso)</li> </ul> <p><b>Focus linguistico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Livello linguistico (scritto: A2, orale: B1)</li> <li>– Basi grammaticali:            utilizzare attivamente: una forma temporale per il passato, presente e futuro            comprendere passivamente: diverse forme temporali</li> </ul>

## Allegato 4: lista delle lingue straniere in base al Cantone

Qui trovate una lista delle lingue straniere scelte in base al Cantone per le formazioni di base di impiegati di commercio AFC e CFP dal 2023. Si prega di osservare che la lista è soggetta a cambiamenti.

(Mezzo) Cantone	1ª lingua straniera AFC	2ª lingua straniera AFC	1ª lingua straniera CFP	Ulteriori informazioni
Argovia	E	F	E	
Appenzello Esterno	E	F	E	
Appenzello Interno	SP in AR	SP in AR	SP in AR	
Basilea Campagna	E	F	E	
Basilea Città	E	F	E	
Berna	F/D*	E	F/D*	
Friburgo	F/D*	E	F/D*	
Ginevra	E	D/I	E	
Glarona	E	F	SP in ZH	
Grigioni	E	I/F/R	SP in SG	2ª lingua straniera: offerte diverse a seconda delle particolarità regionali (I/R come prima lingua possibile)
Giura	D	E	D (dispensato nel cantone VD)	
Lucerna	E	F/I	E	
Neuchâtel	D/I	E	D (dispensato nel cantone VD)	
Nidvaldo	E	F	E (luogo scolastico LU)	
Obvaldo	E (secondo il luogo scolastico NW)	F (secondo il luogo scolastico NW)	E (secondo il luogo scolastico NW)	
San Gallo/Liechtenstein	E (luogo scolastico SG)	F (luogo scolastico SG)	E (luogo scolastico SG)	
Sciaffusa	E	F	E	
Svitto	E	F	E	
Soletta	E	F	E	
Ticino	D	E	D	
Turgovia	E	F	E	
Uri	E	F	Nessun luogo scolastico a Uri	
Vaud	D	E	D	
Vallese	F/D*	E	F/D*	
Zugo	E	F	E	
Zurigo	E	F	E	

**Glossario**  
 D = tedesco / E = inglese / F = francese / I = italiano / R = romancio

\* Osservazione sulla scelta della lingua straniera:  
 Francese: nella parte germanofona del cantone  
 Tedesco: nella parte francofona del cantone

Fonte: Rappresentazione propria secondo la CSFP / KBGB gruppo di lavoro Cantoni esecuzione (foglio di lavoro, stato 20.10.2022)

## Allegato 5: letteratura e siti Internet sull'interculturalità

Stato: 11.10.2022

*A unique large-scale study of cultural practices, leadership ideals, and generalized and interpersonal trust in 150 countries in collaboration with nearly 500 researchers.* (o. J.). Globe 2020. Consultato il 26 settembre 2022 sul sito: <https://globeproject.com/results/countries/AUS?menu=country#country>

Ardouin, T. (2022, 31 luglio). *Interculturalité et compétences interculturelles en formation d'adultes : regards croisés et entretiens d'acteurs*. Commission européenne. Consultato il 4 ottobre 2022 sul sito: <https://epale.ec.europa.eu/fr/blog/interculturalite-et-competences-interculturelles-en-formation-dadultes-regards-croises-et>

Bahl, A. (2009). *Kompetenzen für die globale Wirtschaft: Begriffe, Erwartungen, Entwicklungsansätze*. Bertelsmann.

Bennet, M. J. (2015). *Principi di comunicazione interculturale: paradigmi e pratiche* (2° edizione). Franco Angeli.

Bolten, J. (2004). *Interkulturelles Handeln in der Wirtschaft: Positionen, Modelle, Perspektiven, Projekte*. Verlag Wissenschaft und Praxis.

Bolten, J. (2007). *Interkulturelle Kompetenz*. LZT.

Broszinsky-Schwabe, E. (2017). *Interkulturelle Kommunikation: Missverständnisse und Verständigung*. Springer VS.

*Country comparison*. (o. J.). Hofstede Insights. <https://www.hofstede-insights.com/country-comparison/>

Eß, O. (2010). *Das Andere lehren: Handbuch zur Lehre Interkultureller Handlungskompetenz*. Waxmann

Hofstede, G., & Hofstede, G. J. (2005). *Cultures and organizations: Software of the mind* (2nd ed.). McGraw-Hill.

➔ Hofstede, G., Hofstede, G. J., Minkov, M., & Simonetti, A. P. (2014). *Culture e organizzazioni: Valori e strategie per operare efficacemente in contesti internazionali*. Franco Angeli.

Hofstede, G., & Hofstede, G. J. (2011). *Lokales Denken, globales Handeln: Interkulturelle Zusammenarbeit und globales Management* (5. Aufl.). dtv.

*Interkulturelles Lernen*. (o. J.). IKUD Seminare. Consultato il 26 settembre 2022 sul sito: <https://www.ikud-seminare.de/veroeffentlichungen/interkulturelles-lernen.html>

→ URL alla pagina inglese: consultato il 26 settembre 2022 sul sito: <https://www.ikud-seminare.com/approach-to-intercultural-learning-training>

*Kulturdimensionen – Geert Hofstede.* (o. J.). IKUD Seminare. Consultato il 26 settembre 2022 sul sito: <https://www.ikud.de/glossar/kulturdimensionen-geert-hofstede.html>

Reimann, D. (2017). *Interkulturelle Kompetenz.* Narr Francke Attempto Verlag.

Thomas, A., & Hößler, U. (2007). *Interkulturelle Qualifizierung an den Regensburger Hochschulen: Das Zusatzstudium Internationale Handlungskompetenz.* Interculture Journal: Online Zeitschrift für interkulturelle Studien, 6(3): 73–96.

Thomas, A. (2021). *Interkulturelle Handlungskompetenz: Versiert, angemessen und erfolgreich im internationalen Geschäft.* Springer Gabler.

Thomas, A. (2022). *Praxisbuch Interkulturelle Handlungskompetenz: Für Fach- und Führungskräfte mit globalen Herausforderungen.* Springer.