



INTRODUZIONE ALL'APPROCCIO INTERCULTURALE

Introduzione

Esercizio di rappresentazione: Distribuzione di tre post-it a ogni partecipante, su ognuno dei quali il partecipante annota una rappresentazione della parola multiculturalità. Un albero viene disegnato sulla lavagna e ogni interveniente attacca i suoi 3 post-it e spiega la sua scelta. Risposta attesa: culture, religione, educazione, alimentazione... differenti.

Esperienze vissute condivise al gruppo

Domanda ai partecipanti: La multiculturalità ha già causato problemi nel vostro lavoro? Durante questo scambio, chiedere di spiegare solo fatti. Le diverse reazioni di fronte a una situazione. Notare sulla lavagna alcune situazioni pertinenti per utilizzarle alla fine del modulo.

Parte teorica

La nostra società è e diventa sempre più multiculturale. Nel settore dell'assistenza domiciliare, ci troviamo ad avere beneficiari di origini e culture diverse. Come professionisti, possiamo incontrare difficoltà nel comprendere o accettare comportamenti che vanno contro le nostre credenze o principi. Queste situazioni possono interferire nella "corretta" esecuzione del nostro lavoro. Come essere il più professionale possibile senza diventare intolleranti e irrispettosi? E così poter essere in armonia con il beneficiario e il nostro profondo interiore. Al fine di migliorare o rafforzare le vostre capacità di comunicazione interculturale, vi propongo questa formazione che, spero, vi permetterà di comprendere meglio gli ostacoli nelle relazioni interpersonali. E così permettervi di gestire meglio alcune situazioni complesse.

La cultura

È difficile definire la cultura perché è costruita da un insieme di elementi comuni a un gruppo di individui. Possiamo definire la cultura come "tutto ciò che può essere trasmesso, condiviso e appreso". Ciò consente a un gruppo di individui di avere coesione e, di conseguenza, sviluppare un senso di appartenenza. Per avere un'idea di cosa sia la cultura, possiamo utilizzare il modello "dell'iceberg culturale" di Edward T. Hall. Questo modello descrive che, proprio come un iceberg, vediamo solo una piccola parte mentre la parte più grande è nascosta. Mostrare il disegno sulla lavagna. Quindi, se la cultura può essere rappresentata da un iceberg. La parte visibile (1/3) potrebbe essere chiamata "la cultura esterna", che rappresenta i segni esteriori della cultura di una persona. È ciò che possiamo percepire con i nostri sensi. Vale a dire, il modo di vestirsi, di nutrirsi, il linguaggio, l'architettura, le tradizioni, le usanze, i

comportamenti... La cultura esterna è consapevole, appresa e facilmente modificabile. La parte nascosta (2/3) potrebbe essere chiamata "la cultura interna", quella che rappresenta i valori fondamentali, le credenze, i modi di pensare sviluppati nel tempo, le attitudini e le percezioni. Si tratta spesso di ciò che è buono, cattivo, giusto, sbagliato, accettabile e inaccettabile, in una parola, la morale. Questa parte consente la stabilità della "cultura esterna". Questa parte nascosta sarà possibile osservarla solo attraverso le parole, le attitudini e i comportamenti delle persone. Tuttavia, è in gran parte l'iceberg nascosto che costruisce la cultura di un individuo. La cultura interna è inconscia, appresa implicitamente, difficile da cambiare. La mancanza di comprensione o conoscenza di questa parte nascosta può portare a malintesi, pregiudizi, stereotipi e difficoltà ad accettare e interagire con gli altri.

Dare alcuni esempi di modi diversi di: Dire ciao, rivolgersi a un anziano o al proprio capo, relazioni uomo-donna, alimentazione, abbigliamento...

La cultura non è, come potremmo immaginare, solo nazionale o religiosa, ma può anche dipendere dalla classe sociale, dal contesto professionale, dall'età della generazione...

Infine, la cultura è in costante evoluzione e le tradizioni possono cambiare nel tempo, soprattutto quando non corrispondono più ai bisogni o vanno contro la sopravvivenza del gruppo (ad esempio, ecologia, ambiente).

Lavoro con "l'iceberg culturale" e trasposizione sull'albero disegnato alla lavagna.

Chiedere agli apprendisti di trasformare l'iceberg in un albero. Risposta attesa: bisogna aggiungere le radici che sono sotto terra. Ogni interveniente riprende i suoi 3 post-it e li posiziona al livello della parte visibile o invisibile a suo giudizio e giustifica la sua scelta.

Per comprendere la cultura dell'altro è importante conoscere e definire la propria cultura, poiché ciò consentirà di cercare somiglianze e differenze e, da lì, aprire un dialogo interculturale. Ma come fare per definire la propria cultura? Obiettivo: identificare la propria cultura, conoscere le linee guida principali e quindi i valori di ciascuno. Risposta attesa: i valori.

L'identità culturale è il sentimento di appartenenza a un gruppo specifico. Un gruppo in cui ci si sente compresi, uguali. Questa identità può basarsi sulla nazionalità, sul sesso, sulla religione, sull'etnia o sulla razza. Ma nella nostra società multiculturale, l'identità culturale è costantemente in evoluzione, in questionamento, in modifica. Questa identità è complessa e ha diverse dimensioni. È multidimensionale perché da un lato è formata dalla cultura e dall'altro si costruisce attraverso la volontà, le esperienze, gli eventi della vita della persona, così come il contesto, il luogo in cui ci si

trova. Possiamo quindi avere diverse appartenenze che possono cambiare a seconda delle circostanze. Per comprendere la cultura dell'altro è necessario essere consapevoli prima di tutto del proprio sistema di riferimento, delle proprie credenze e dei propri valori. Sapere che ognuno di noi ha la propria cultura e nessuna è migliore dell'altra; ciò che arricchisce una società è proprio questa diversità. Questa consapevolezza ci permetterà di constatare che, tutto sommato, siamo spesso più simili ad altri di quanto pensiamo.

I valori

I valori, propri di ogni cultura, consentono a un gruppo di riconoscersi, di aderire alla stessa visione del mondo. Naturalmente, questi valori diventano visibili solo a contatto con persone che hanno valori diversi. È certo che, come esseri umani, alcuni valori sono universali, come la pace, la sicurezza, avere una buona salute, essere rispettati... Si potrebbe dire che la cultura è costituita da ciò che è osservabile, dalle norme e dai valori e soprattutto dai principi che riguardano l'essenza stessa dell'esistenza, principi considerati ovvi e che nessuno mette in discussione. Ed è quando si tocca questi principi o quando si pone una domanda che mette in discussione l'essenza stessa, che si possono causare incomprensioni, irritazioni e conflitti. È come se si mettesse in discussione il fatto che il cuore non sia una pompa che fa circolare il sangue per un cardiologo! O che il nostro pianeta sia rotondo. Quindi, gli incontri tra culture diverse possono essere fonte di conflitti di valori. Alcuni valori possono sembrare opposti e/o incompatibili.

Lo "choc culturale"

Quando si toccano zone sensibili, il sistema di valori della persona o il suo quadro di riferimento, ciò porta a incomprensioni e disagi. Anche se a volte sono fatti che sembrano banali. I valori, le credenze che ci provengono dalla nostra educazione, dalla nostra influenza socio-culturale, così come le nostre esperienze personali, costituiscono il nostro quadro di riferimento. Questo quadro di riferimento non è neutro perché funziona come un filtro e influenza la percezione delle diverse situazioni, degli altri e di noi stessi. Ciò può portare a pregiudizi, stereotipi, preconcetti e, sfortunatamente, a discriminazioni. Gli choc culturali più frequenti sono: La nozione di ciò che è sacro o profano; il puro o l'impuro. Le usanze e le consuetudini. La percezione differente del corpo, della pudicizia, della sessualità. La percezione del rapporto uomo-donna. La percezione della struttura familiare, della famiglia, del matrimonio. L'educazione dei figli. Il ruolo sociale della persona. La nozione di igiene, del pulito/del sporco. La comunicazione. Il cibo, i pasti. Il lavoro... Nota: Per dare senso a certe reazioni e comprenderle, è importante prestare attenzione alla comunicazione non verbale (oltre il 75% della comunicazione è non verbale), come l'intonazione, lo sguardo, i gesti...

Alcune definizioni

È vero che esistono differenze tra le persone in base alla loro origine geografica o culturale, che determinerebbero una certa tendenza nella loro percezione del tempo, dello spazio..., è comunque necessario evitare generalizzazioni. Si potrebbe cadere rapidamente negli stereotipi e nei pregiudizi che costituiscono ostacoli all'apertura alla cultura dell'altro, al suo riconoscimento e alla tolleranza delle sue differenze.

Uno stereotipo è un cliché, un'immagine, una generalizzazione, positiva o negativa, ma spesso una caricatura di una persona o di un intero gruppo di persone, senza tener conto delle differenze individuali. Gli stereotipi, sia positivi che negativi, recludono la persona in una generalizzazione abusiva. Spesso si utilizzano gli stereotipi per giustificare il comportamento di una persona o di un gruppo di persone.

Un pregiudizio è un giudizio personale su una persona o un gruppo di persone, anticipato senza avere conoscenze sufficienti per fare una valutazione. È un'idea preconcepita socialmente appresa, condivisa dai membri di un gruppo. Generalmente ha una connotazione negativa, sfavorevole e talvolta ostile nei confronti di una persona o di un gruppo di persone. Spesso deriva da uno stereotipo.

Una discriminazione deriva più spesso da pregiudizi e stereotipi e consiste nell'adozione di un trattamento diverso e ineguale nei confronti di una persona o di un gruppo di persone a causa delle loro origini, delle loro appartenenze o delle loro opinioni, reali o presunte. La discriminazione può essere positiva o negativa.

Come fare per avere una comunicazione efficace tra persone di culture diverse al fine di evitare difficoltà.

L'approccio interculturale è prima di tutto la volontà di collaborare nonostante le nostre differenze e di trovare compromessi. È incontrare l'altro nella sua diversità. Si potrebbe immaginare di costruire una nuova cultura con tutte le nostre differenze e di collaborare insieme. Secondo il quadro teorico proposto da Margalit Cohen-Emerique (dottore in psicologia specializzata nello studio delle relazioni interculturali), la comunicazione interculturale comporta tre fasi:

1. La decentrazione

La decentrazione consiste nel lavorare su se stessi, prendere consapevolezza, conoscere, identificare il proprio quadro di riferimento, i propri valori, le proprie credenze. In altre parole, gli occhiali attraverso cui guardiamo il mondo, la vita. Rendersi conto che questi occhiali, personali e unici, deformano la realtà e sono solo una rappresentazione personale di ciò che vediamo. Il modo in cui vediamo il mondo sarà influenzato dalla nostra cultura, ma anche dalle nostre esperienze, conoscenze... Questa visione non è fissa, può evolversi nel tempo e nelle circostanze della vita. Come detto precedentemente, è quando si toccano le zone sensibili che possono

sorgere problemi di comprensione e conflitti. Conoscere le proprie zone sensibili e quelle dell'altro è importante per avere un approccio interculturale. Azione individuale.

2. L'incontro con l'altro

Abbiamo capito che la visione del mondo di ognuno passa attraverso occhiali individuali. Qui si tratta di interessarsi all'altro, conoscere e comprendere il suo quadro di riferimento, cioè i suoi valori, le sue credenze che guideranno i suoi comportamenti e alcune reazioni. Non dimenticare che c'è una differenza tra comprendere il punto di vista dell'altro e accettarlo. Per fare ciò è necessario essere curiosi, interessarsi all'altro e fargli domande, poiché è il primo interessato. Osservare, essere attenti ai comportamenti, alle reazioni al non verbale. E soprattutto prendersi il tempo necessario.

3. L'interazione: la negoziazione-mediazione

Questa fase si verifica solo quando le prime due fasi non hanno permesso il dialogo e c'è un problema o un conflitto. La mediazione attraverso una persona esterna, un professionista, ha l'obiettivo di ristabilire una comunicazione. Nel caso di una negoziazione, sono le due parti che devono negoziare. Alcuni elementi importanti da conoscere affinché la negoziazione si svolga al meglio: Il cambiamento deve essere voluto da entrambe le parti e devono trovare la soluzione che meglio si adatta a loro stesse; Essere certi di trovarsi di fronte a un conflitto di valori; Ciascuna parte deve considerare l'altra come un partner uguale, con lo stesso valore; Gli stereotipi devono essere assolutamente evitati e un patto di non violenza deve consentire lo svolgimento corretto di una mediazione o negoziazione.

Si parla di "choc culturale" quando un incontro con un'altra cultura non va bene.

La griglia di analisi degli "incidenti critici" è uno strumento interessante per risolvere gli shock culturali.

Questa griglia di lettura è stata sviluppata da Margalit Cohen-Emerique e consente di scomporre l'incidente, determinare gli attori coinvolti, i loro valori e trovare una soluzione di negoziazione. Per ogni incidente critico, i partecipanti devono rispondere alle seguenti domande:

1. Chi sono gli attori presenti in questa situazione interculturale, la loro identità (età, sesso, origine, professione, ecc.), i loro tipi di rapporti e quelli che legano i loro gruppi di appartenenza?
2. La situazione in cui si svolge la scena (contesto fisico, sociale, psicologico, ecc.).
3. La reazione allo shock: sentimenti vissuti e eventualmente i comportamenti che ha suscitato.

4. Le rappresentazioni, i valori, le norme, le concezioni, i pregiudizi, in breve, il quadro di riferimento della persona che ha vissuto lo shock.
5. Le rappresentazioni, i valori, le norme, i pregiudizi, le idee, in breve, il quadro di riferimento della persona o del gruppo che è all'origine dello shock, che ha provocato lo shock nel narratore.
6. Questo incidente critico pone un problema di fondo riguardante la pratica professionale o, in generale, il rispetto delle differenze in situazione interculturale?
7. Quali sono le alternative o le piste di negoziazione che avremmo potuto o che potremmo mettere in atto per superare la situazione di shock culturale analizzata?

Conclusione

Abbiamo visto durante tutta questa formazione che la diversità culturale è una ricchezza e che la sua gestione è una vera sfida professionale. Per facilitare il contatto con persone provenienti da culture diverse, è importante mettere in atto delle strategie. Da un lato, gli attori nella comunicazione interculturale portano con sé una cultura e dei valori che influenzano il loro modo di decodificare ciò che li circonda. È quindi imperativo prendere consapevolezza delle nostre zone sensibili, dei nostri valori, degli elementi a cui teniamo, al fine di prendere le distanze da essi nell'incontro con l'altro. Dall'altro lato, è altrettanto importante considerare l'altro, e questo non può avvenire senza un'ascolto attento della persona, ma anche un'analisi di ciò che corrisponde al suo quadro di riferimento, ai suoi valori, ai suoi occhiali da lettura.