



## **SI PERCEPISCE CHE L'UTENTE/PAZIENTE HA SERI PROBLEMI A GESTIRE LA SUA NUOVA SITUAZIONE.**

L'esperienza di un mutato ambiente socio-culturale può causare diverse tipologie di stress alle persone, poiché abituarsi è un processo che richiede tempo. Gli individui hanno molte difficoltà ad adattarsi a nuove situazioni, a conoscere un nuovo ambiente e una nuova lingua, ad apprendere nuove regole sociali con ciò che è accettato e ciò che non lo è. Queste difficoltà possono influenzare il rapporto tra l'operatore e l'utente/paziente. È necessario tenere presente lo shock culturale e cercare di mettersi nei panni di una persona che fa il suo ingresso in un ambiente completamente nuovo. Come ci si comporterebbe se si fosse al suo posto?

### 01

Essere consapevoli del fatto che ogni persona gestisce lo shock culturale in modo diverso e che anche il tempo necessario per adattarsi può variare notevolmente. Accettare il fatto che i sentimenti negativi nell'affrontare lo shock culturale fanno spesso parte del normale processo.

### 02

Cercare di pensare a come sostenere l'utente/paziente nel superare lo shock culturale. Forse si possono integrare nel nuovo ambiente elementi che facciano sentire il cliente più a suo agio, come ad es. cibo, musica, riviste, foto dal suo Paese di origine.

### 03

Provare a individuare ciò di cui l'utente/paziente ha veramente bisogno nella sua situazione per sentirsi meglio. Cercare di trovare modi per dare all'utente/paziente un contesto strutturale e fattori di orientamento che lo aiutino ad avere una sensazione di stabilità.

### 04

---

---

---

---

---

---

### ESEMPIO PRATICO

Sarah lavora come psicoterapeuta in una clinica di riabilitazione per bambini vicino a Berlino. Alexander, un bambino di 10 anni, trascorre alcune settimane in clinica insieme a sua madre per risolvere i suoi problemi di peso. È da poco emigrato in Germania con la sua famiglia e sta attraversando un periodo difficile. Sebbene sua madre parli abbastanza bene il tedesco, lui si rifiuta di parlarlo e stabilisce rapporti conflittuali con gli altri ragazzi della clinica, arrivando addirittura ad azzuffarsi con alcuni di loro per motivi futili. Anche se il personale della clinica è molto paziente con lui, Alexander sembra diventare sempre più ribelle.

### SOLUZIONE

Fortunatamente Sarah è a conoscenza dei possibili sintomi dello shock culturale e del fatto che adattarsi ad una nuova situazione può causare molto stress. Scopre inoltre che Alexander è confuso dal modo in cui agisce il personale della clinica: nel suo Paese d'origine era abituato a tecniche d'insegnamento molto formali e misure severe per chi infrangeva le regole, mentre in clinica tali situazioni vengono gestite in modo diverso. Alla fine comprende meglio i motivi per cui Alexander si comporta in questo modo e sviluppa nuovi modi per lavorare con lui. Ad esempio, organizza lezioni di boxe in palestra dopo aver appreso che lui praticava la boxe. Sarah coglie inoltre l'occasione per parlare con la madre di Alexander su come può aiutarlo ad adattarsi alla nuova situazione.

### Partner di progetto



Per maggiori informazioni visita  
[www.i-care-project.net](http://www.i-care-project.net)



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

The I-CARE project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.