

PAZIENTE/UTENTE PROVENIENTE DA UN DIVERSO CONTESTO ETNOCULTURALE E NON SI È SICURI SULLA GESTIONE DELLA INTERAZIONE CON LUI/LEI.

Le conoscenze culturali si riferiscono alle conoscenze dell'ambiente e delle tradizioni di altri gruppi etnici/culturali, inclusi le norme sociali, la storia, i valori, le credenze, etc.

La sensibilità culturale e la consapevolezza, invece, si riferiscono a un set di abilità interpersonali e di propensione alla sensibilità verso le differenze e le somiglianze che tutti abbiamo, ma senza assegnar loro un valore specifico. Questo processo è spesso difficile, ma riguarda il riconoscimento delle diverse strade per interpretare la realtà.

Quando si interagisce con pazienti/clienti provenienti da diverse culture, è necessario prestare molta attenzione alla comunicazione verbale e non verbale, come i gesti o il contatto visivo, dato che l'altro potrebbe equivocare il modo di interagire e comunicare.

Certamente, non è necessario conoscere la totalità della cultura di chi ci sta di fronte, per poter comunicare efficacemente, ma in ogni caso, per essere un professionista culturalmente competente bisogna avere più sensibilità ed essere consapevoli delle nostre differenze e somiglianze culturali e del loro impatto sul nostro comportamento.

01

Informarsi dal cliente/paziente rispetto alla sua cultura e abitudini. Cosa farebbero nel loro paese, in una situazione simile? Siate flessibili e adattabili.

02

Ascoltare attivamente i pazienti/clienti e mostrare interesse per imparare dalla loro cultura. Essere sicuri di aver capito cosa il paziente/cliente sta descrivendo: fare domande in modo semplice e diretto, per chiarire se le istruzioni sono state comprese.

03

Informarsi da fonti attendibili e dibattere spesso con i propri collaboratori e con un interprete di questioni culturali.

04

ESEMPIO PRATICO

In un campo profughi, lo staff si lamenta del fatto che i rifugiati si rifiutano di mangiare pane integrale o pane nero, e che vogliono solo pane bianco. Gli assistenti sociali, però, durante la loro formazione, hanno appreso che le popolazioni africane o arabe sono abituate a mangiare solo pane bianco, forse non hanno mai visto ne' assaggiato altri pani, pertanto il pane nero o integrale va inserito lentamente e con attenzione nella loro dieta, per ragioni di salute. Questi popoli potrebbero anche abituarsi al nuovo cibo con il tempo. Spesso i popoli rifiutano di mangiare alcuni cibi perchè non li conoscono, non a causa di un comportamento scortese o schizzinoso.

SOLUZIONE

Chiedere al mediatore culturale le ragioni per le lamentele sul cibo.

Partner di progetto



Per maggiori informazioni visita
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.