



## INCONTRO DI STEREOTIPI SUL LUOGO DI LAVORO.

Tutti noi abbiamo determinati valori e credenze che sono fortemente influenzati dal nostro contesto socio-culturale. Tenere conto dei propri pregiudizi e della propria parzialità è un passo fondamentale per aprirsi alla comunicazione interculturale. La sensibilità culturale, la volontà di conoscere altre culture e il pensiero critico sono alcuni dei fattori-chiave che i professionisti devono considerare allo scopo di erogare servizi culturalmente adeguati. Gli stereotipi e i pregiudizi influenzano fisiologicamente entrambe le parti, quella relativa alla percezione del professionista nei confronti del paziente/utente e quella che riguarda la percezione del paziente/cliente verso il professionista.

### 01

Evitare le supposizioni, che di solito si basano su stereotipi e potrebbero offendere il paziente/utente. Piuttosto fare domande e parlarne anche con i colleghi e gli interpreti.

### 02

Pensare in modo critico e riflettere sui propri pensieri e sulle proprie azioni per essere più aperti ad altri punti di vista e prospettive. Essere consapevoli che tutti (inclusi noi stessi) vedono il mondo attraverso le proprie lenti culturali.

### 03

Trattare ogni persona in modo unico e ricordare che ognuno è diverso. Non dare per scontato che un individuo debba necessariamente comportarsi in un modo particolare perché appartiene a un particolare gruppo sociale.

### 04

---

---

---

---

---

---

### ESEMPIO PRATICO

Anna lavora in un centro d'ascolto familiare in Germania. Un giorno incontra una nuova utente: una immigrata madre di una bambina di 5 anni. Dopo un breve colloquio, l'utente dice ad Anna che vuole mandare sua figlia ad una scuola primaria speciale per bambini con difficoltà di apprendimento. Lo fa per ottenere consiglio su quale scuola scegliere e quali procedure seguire. Anna è preoccupata per la richiesta: presume che la donna non sia molto ben informata sul sistema scolastico tedesco e al contempo teme che nel suo background culturale l'istruzione per le donne non abbia tradizionalmente la stessa dignità di quella per gli uomini. Sulle prime, Anna si arrabbia per la decisione dell'utente.

### SOLUZIONE

Dopo una lunga conversazione, Anna si rende conto che la donna ha basato la sua decisione su delle buone ragioni e ci ha pensato bene. Alla fine riesce dunque ad aiutarla a trovare la migliore soluzione possibile e a gestire le procedure burocratiche per l'iscrizione.

### 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.