



## INCONTRO DI VALORI CONTRASTANTI CON I PROPRI.

Quando si lavora in un ambiente multietnico, capita di essere esposti ad atteggiamenti e dichiarazioni piuttosto forti, che potrebbero essere in conflitto con i propri valori personali. Indipendentemente dal proprio background etnico, ciò può risultare doloroso: commenti negativi sul colore di pelle, nazionalità, religione, cultura, abbigliamento o sesso. Anche se ci si trova nel ruolo di professionista e non di privato cittadino e anche se si comprende che esistono atteggiamenti e opinioni differenti, ci si può sentire feriti. Oltre a ciò, quando si viene influenzati dalle proprie emozioni capita di reagire con rabbia, delusione o aggressività, reazioni che non sono opportune in un rapporto professionale. Ecco perché gli operatori socio-sanitari devono essere in grado di gestire queste situazioni senza reagire né verso l'esterno né verso l'interno, con rabbia o tristezza. Essere presenti a se stessi e consapevoli delle situazioni in cui ci si trova dovrebbero essere elementi chiave nella pratica quotidiana, per quanto a volte possa essere difficile. Anche l'atteggiamento è un fattore essenziale, poiché adottare un atteggiamento e una prospettiva positivi nei confronti delle situazioni anziché un'attitudine negativa è un modo prezioso per ridurre e gestire efficacemente le emozioni dolorose.

### 01

Fare un respiro profondo e contare fino a dieci. Prendersi un momento per se stessi, fare un passo indietro e rilassarsi. Individuare i motivi per cui ci si sente feriti.

### 02

Accettare e capire perché la persona esprime un tale punto di vista. Accettare il fatto che non si possono cambiare le altre persone, ma solo se stessi.

### 03

Come gestire situazioni simili?  
Cosa funziona per te?

### 04

---

---

---

---

---

---

---

### ESEMPIO PRATICO

Alla vigilia di Natale, presso una casa di riposo con ospiti di diverse etnie, il personale è molto impegnato a preparare la tradizionale cena natalizia, che sta per essere servita. All'improvviso e in maniera inaspettata arriva una donna immigrata assieme ad un parrucchiere, con l'intenzione di tagliare i capelli alla madre che vive nella casa di riposo. La donna chiede che qualcuno dello staff la aiuti a trasferire la madre dal suo letto ad una sedia. Un'assistente socio-sanitaria le spiega che purtroppo nessuno del personale è disponibile, visto che tutti sono impegnati nella preparazione della cena e degli ospiti. La figlia si arrabbia molto, dice che non le importa nulla del Natale e con sdegno chiede perché lo vogliano celebrare, dato che non ha alcun senso ed è stupido. L'operatrice socio-sanitaria, che è cristiana, è emotivamente scossa da queste parole: sente che la sua cultura e la sua religione sono state calpestate. Tuttavia, è una professionista esperta e mantiene un tono comunicativo amichevole, poiché riesce a separare la ferita personale dal suo ruolo professionale.

### SOLUZIONE

La soluzione è quella che viene approfondita nel paragrafo 'opzioni': trattenere e controllare le proprie reazioni.

### 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.