

ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΣΤΟΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΟΜΕΑ ΚΑΙ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗΣ (I-CARE)

ΕΝΟΤΗΤΑ 2: ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

www.i-care-project.net

Στοιχεία έργου

Τίτλος έργου:	INTERCULTURAL CARE IN THE SOCIAL AND HEALTHCARE SECTOR (I-CARE)
Αριθμός έργου:	2019-1-UK01-KA202-061433
Υποπρόγραμμα ή ΒΔ:	Βασική Δράση 2: Συνεργασία για την καινοτομία και την ανταλλαγή καλών πρακτικών
Συντακτική ομάδα εταιρών:	blinc & BUPNET
Ημερομηνία σύνταξης:	Ιούνιος 2021








This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 License
© 2021 by I-CARE Consortium

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Περιεχόμενα

Εισαγωγή.....	5
Σκοπός και Στόχοι της Ενότητας	5
Μαθησιακά Αποτελέσματα	5
Κατανόηση, δεξιότητες και ικανότητες που θα αναπτυχθούν:	5
Μέθοδος εκπαίδευσης/Τι καλείστε να κάνετε	6
Προτάσεις για Περαιτέρω Ανάγνωση.....	6
Ενότητα 1: Παγίδες στη διαπολιτισμική επικοινωνία	7
Ενότητα 2: Γεφύρωση εμποδίων στη διαπολιτισμική επικοινωνία	12
Ενότητα 3: Επίλυση διαπολιτισμικών συγκρούσεων	18
Βιβλιογραφικές αναφορές.....	32

ΥΠΟΜΝΗΜΑ

	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ		ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗ/ΡΙΑΣ		ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ
	ΥΛΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗ/ΡΙΑΣ		ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ		

Εισαγωγή

Η παρούσα ενότητα αυξάνει την ευαισθητοποίηση σχετικά με τις πολιτισμικές διαφορές που μπορεί να συναντήσουμε, όταν επικοινωνούμε με ανθρώπους που έχουν διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο. Παρουσιάζει τρόπους, μεθόδους και παραδείγματα καλών πρακτικών για την υπέρβαση γλωσσικών και μη λεκτικών εμποδίων στην επικοινωνία και την επίλυση διαπολιτισμικών συγκρούσεων με τη χρήση μεθόδων αποκλιμάκωσης. Περιλαμβάνει πολλές δραστηριότητες για εξάσκηση και εμπάθυνση των δεξιοτήτων στη διαπολιτισμική επικοινωνία.

Σκοπός και Στόχοι της Ενότητας

Η εν λόγω ενότητα στοχεύει να διδάξει στους/στις εκπαιδευόμενους/ες:

- ☐ Τις πολιτισμικές διαφορές που υπάρχουν στην επικοινωνία·
- ☐ Πώς να υπερβαίνουν τα εμπόδια στην επικοινωνία·
- ☐ Πώς να επιλύουν διαπολιτισμικές συγκρούσεις.

Μαθησιακά Αποτελέσματα

Μετά την ολοκλήρωση της ενότητας, θα είστε σε θέση:

- ☐ Να αναγνωρίζετε τις παγίδες που κρύβει η διαπολιτισμική επικοινωνία.
- ☐ Να χρησιμοποιείτε στρατηγικές για την αποφυγή παγίδων στη διάρκεια διαπολιτισμικής επικοινωνίας.
- ☐ Να εφαρμόζετε στρατηγικές για την υπέρβαση γλωσσικών εμποδίων.
- ☐ Να αξιοποιείτε στρατηγικές για την επίλυση διαπολιτισμικών συγκρούσεων.

Κατανόηση, δεξιότητες και ικανότητες που θα αναπτυχθούν:

- ☐ Αύξηση της διαπολιτισμικής ευαισθητοποίησης·
- ☐ Βελτίωση της ικανότητας διαπολιτισμικής επικοινωνίας·
- ☐ Βελτίωση γλωσσικών δεξιοτήτων·
- ☐ Ενίσχυση δεξιοτήτων για τη χρήση στρατηγικών διαπολιτισμικής επικοινωνίας·
- ☐ Βελτίωση της ικανότητας επίλυσης συγκρούσεων.

Μέθοδος εκπαίδευσης/Τι καλείστε να κάνετε

Η εν λόγω ενότητα διατίθεται με τη μορφή ηλεκτρονικής μάθησης (e-learning) και μπορεί να παρουσιαστεί δια ζώσης στην τάξη ή μέσω μίας εικονικής πλατφόρμας σε μία διαδικτυακή τάξη.

Περιλαμβάνει:

- ☐ Ανάγνωση βασικών πληροφοριών σχετικά με το θέμα της ενότητας
- ☐ Συμπλήρωση ασκήσεων και δραστηριοτήτων είτε μέσω e-learning είτε με παρακολούθηση δια ζώσης μαθημάτων ή μέσω της χρήσης μίας εικονικής πλατφόρμας.

Διάρκεια: 2 ώρες

Προτάσεις για Περαιτέρω Ανάγνωση

Μπορείτε να ανακαλύψετε πρόσθετο υποστηρικτικό υλικό στην [Εργαλειοθήκη I-CARE](#) και στην [Εφαρμογή \(app\) I-CARE](#).

Ενότητα 1: Παγίδες στη διαπολιτισμική επικοινωνία



Σημειώσεις εκπαιδευτή/ριας (διαφάνειες 3, 4)

Ξεκινήστε αυτή την ενότητα χρησιμοποιώντας τη μελέτη περίπτωσης για τον Μπεν και την Εύα. Διαβάστε την πρώτη παράγραφο για να κάνετε μία εισαγωγή στην άσκηση. Επιλέξτε 2 από τους/τις εκπαιδευόμενους/ές σας για να διαβάσουν μεγαλόφωνα τον διάλογο. (Θα χρειαστεί να έχετε εκτυπώσει αντίγραφα). Στη συνέχεια, ρωτήστε τους/τις εκπαιδευόμενους/ες τι σκέφτηκαν για το τι είχε συζητηθεί μεταξύ του Μπεν και της Εύας. Μετά τη συζήτηση, προβάλετε στους/στις εκπαιδευόμενους/ες τη διαφάνεια 4 για να στρέψετε την προσοχή τους στα προβλήματα που μπορεί να προκαλέσει η κακή επικοινωνία μεταξύ ανθρώπων από διαφορετικές κουλτούρες. Εξηγήστε τους ποιες παγίδες επικοινωνίας μπορούν να εμφανιστούν σε μία διαπολιτισμική περίπτωση επικοινωνίας. Έπειτα, δείξτε τους τη γελιογραφία (Gary Larson, 2014) και συζητήστε τι νομίζουν ότι δείχνει σε σχέση με τη διαπολιτισμική επικοινωνία. Εξηγήστε τους ότι αν υιοθετήσουν μόνο το προσωπικό τους στυλ επικοινωνίας χωρίς να λάβουν υπόψη το άτομο με το οποίο επικοινωνούν, μπορεί να επιφέρει σοβαρές αρνητικές συνέπειες, ακόμα και αν έχουν καλές προθέσεις.

Η Εύα και ο Μπεν εργάζονται σε μία κινητή μονάδα φροντίδας. Το πρωί, ενώ βρίσκονταν καθ' οδόν προς το σπίτι της πρώτης τους ασθενούς, της κας Γιλντίζ, συμφώνησαν ότι θα την ενημερώσουν σχετικά με τις δυνατότητες βελτίωσης της φροντίδας που της παρέχουν, καθώς τις τελευταίες εβδομάδες φάνηκε ότι έχει ανάγκη από εντατική φροντίδα. Η κυρία Γιλντίζ μιλάει ελάχιστα αγγλικά. Η μητρική της γλώσσα είναι τα τουρκικά, αλλά μιλάει μία ειδική διάλεκτο, καθώς προέρχεται από μία περιοχή κοντά στη Μαύρη Θάλασσα.

Εύα: «Ανησυχώ κάπως για το τι θα συμβεί σήμερα, μόλις φτάσουμε στο σπίτι της κας Γιλντίζ. Θα δυσκολευτούμε να της εξηγήσουμε τις επιλογές που έχει. Φοβάμαι ότι πολλά μέλη της οικογένειάς της θα είναι εκεί και ότι θα ακούγονται πολλές και διαφορετικές γλώσσες. Πιστεύω ότι θα είναι δύσκολο να επικοινωνήσουμε μαζί της.»

Μπεν: «Ναι, έχεις δίκιο. Σε καταλαβαίνω. Ευτυχώς που θα έχουμε στη διάθεσή μας διερμηνέα. Όμως, φοβάμαι ότι μπορεί να μην κατάγεται από την ίδια περιοχή με την κα Γιλντίζ και ίσως μιλάει διαφορετική διάλεκτο. Επίσης, οι περισσότεροι διερμηνείς δεν είναι τόσο εξοικειωμένοι με την ιατρική ορολογία. Συνέχεια φοβάμαι μήπως δεν μεταφράσουν σωστά τις λέξεις που χρησιμοποιώ.»

Εύα: «Αυτό, όντως, είναι πρόβλημα. Εκτός από αυτό, δυσκολεύομαι να κατανοήσω τι εννοεί ο διερμηνέας, όταν επικοινωνούμε μαζί του, γιατί δεν μπορούμε να συνδυάσουμε τη μη λεκτική αντίδραση με τις λέξεις.»

Μπεν: «Μερικές φορές δεν είμαι σίγουρος αν οι ασθενείς έχουν διάθεση να μιλήσουν ανοιχτά, όταν ένα άγνωστο άτομο εμπλέκεται στη διαδικασία επικοινωνίας.»

Εύα: «Μία φίλη μου από την Τουρκία μου έλεγε τις προάλλες ότι η τουρκική γλώσσα έχει πολλές μεταφορικές εκφράσεις. Για παράδειγμα, αν θες να συγχαρείς κάποιον, θα του πεις: «Να λάμπουν τα μάτια σου!». Μου είπε ακόμη ότι τα συναισθήματα εκφράζονται πολύ έντονα σε αυτή τη γλώσσα.»

Μπεν: «Οφείλω να ομολογήσω ότι κάποιες φορές, νιώθω λίγο άβολα με τον διαχυτικό και φιλόξενο τρόπο που μας συμπεριφέρονται. Δυσκολεύομαι να τους εξηγήσω ότι δεν μπορούμε να μείνουμε για φαγητό χωρίς να τους προσβάλουμε.»

Εύα: «Ορισμένες φορές εκνευρίζομαι λίγο με τις οικογενειακές τους σχέσεις και τον τρόπο που συμπεριφέρονται μεταξύ τους τα μέλη της οικογένειας. Συνηθίζουν να φιλιούνται σταυρωτά ακόμα και συγγενείς του ίδιου φύλου. Από την άλλη πλευρά, μερικές φορές μιλούν σαν να φωνάζουν ο ένας στον άλλο πολύ δυνατά, σε φάση που δεν είμαι σίγουρος αν τσακώνονται ή αν απλώς συζητούν μεγαλόφωνα.»

Μπεν: «Φτάσαμε. Ας ελπίσουμε για το καλύτερο. Στόχος μας είναι να συμβουλευθούμε με προσοχή την κα Γιλντίζ, για να βελτιωθεί η κατάσταση της υγείας της.»



Δραστηριότητα - Ας γνωρίσουμε την Εύα και τον Μπεν (διαφάνειες 3, 4, 5)

Ζητήστε από τους/τις εκπαιδευόμενους/ες: (α) να ανακαλύψουν τις παγίδες επικοινωνίας που περιγράφονται στο διάλογο· (β) να αναφέρουν τις προσωπικές τους εμπειρίες και να συζητήσουν αν έχουν βρεθεί ποτέ σε παρόμοια κατάσταση· (γ) να σκεφτούν τυχόν προβλήματα που προέκυψαν.



Υλικό εκπαιδευτή/ριας - Παγίδες στη διαπολιτισμική επικοινωνία (διαφάνειες 6, 7, 8)

Παγίδες στη διαπολιτισμική επικοινωνία: Γλωσσικές διαφορές

Γλωσσικές διαφορές = εμφανές εμπόδιο στη διαπολιτισμική επικοινωνία. Οι διάλεκτοι, οι διαφορετικές προφορές και η αργκό μπορούν να προκαλέσουν προβλήματα ακόμη και αν μιλάτε την ίδια γλώσσα με ορισμένους ανθρώπους. Οι λέξεις δεν μεταφράζονται πάντοτε με απόλυτη ακρίβεια από τη μία γλώσσα στην άλλη. Αν χρησιμοποιηθεί διερμηνέας, τα χαρακτηριστικά της προφορικής συνομιλίας μπορεί να αλλάξουν, διότι παρεμβάλλεται ένα τρίτο άτομο.

Παγίδες στη διαπολιτισμική επικοινωνία: Μη λεκτική επικοινωνία

Απόσταση: Ποια απόσταση σας κάνει να αισθάνεστε άνετα, όταν μιλάτε σε έναν/μία άγνωστο/η; Σας έχει τύχει στο παρελθόν ο/η συνομιλητής/ριά σας να μην κρατήσει τη «σωστή απόσταση»; Αν ναι, πώς επηρέασε τη συνομιλία σας; **Χειρονομίες:** Γνωρίζετε τι σημαίνουν οι χειρονομίες στις διπλανές

εικόνες σε τουλάχιστον δύο διαφορετικούς πολιτισμούς; **Μίμηση:** Τι σημαίνει στον πολιτισμό σας, όταν κάποιος/α σας κοιτάζει κατάματα; Μπορείτε να σκεφτείτε άλλα παραδείγματα;

Παγίδες στη διαπολιτισμική επικοινωνία: Χρήση στερεοτύπων

Τα στερεότυπα και οι προκαταλήψεις μπορούν να επηρεάσουν τον τρόπο που επικοινωνούμε με τους άλλους ανθρώπους. Υπάρχουν αρνητικά αλλά και θετικά στερεότυπα. Η αυξημένη ευαισθητοποίηση σχετικά με τις επιπτώσεις των στερεοτύπων μπορεί να ελαχιστοποιήσει τις αρνητικές συνέπειες που απορρέουν από αυτά. Η στάση ατομικού αναστοχασμού περιλαμβάνει: αναγνώριση της ύπαρξης των δικών μας προκαταλήψεων, κατανόηση του τρόπου που μας επηρεάζουν, επιβράδυνση, έλεγχο και άντληση πληροφοριών.



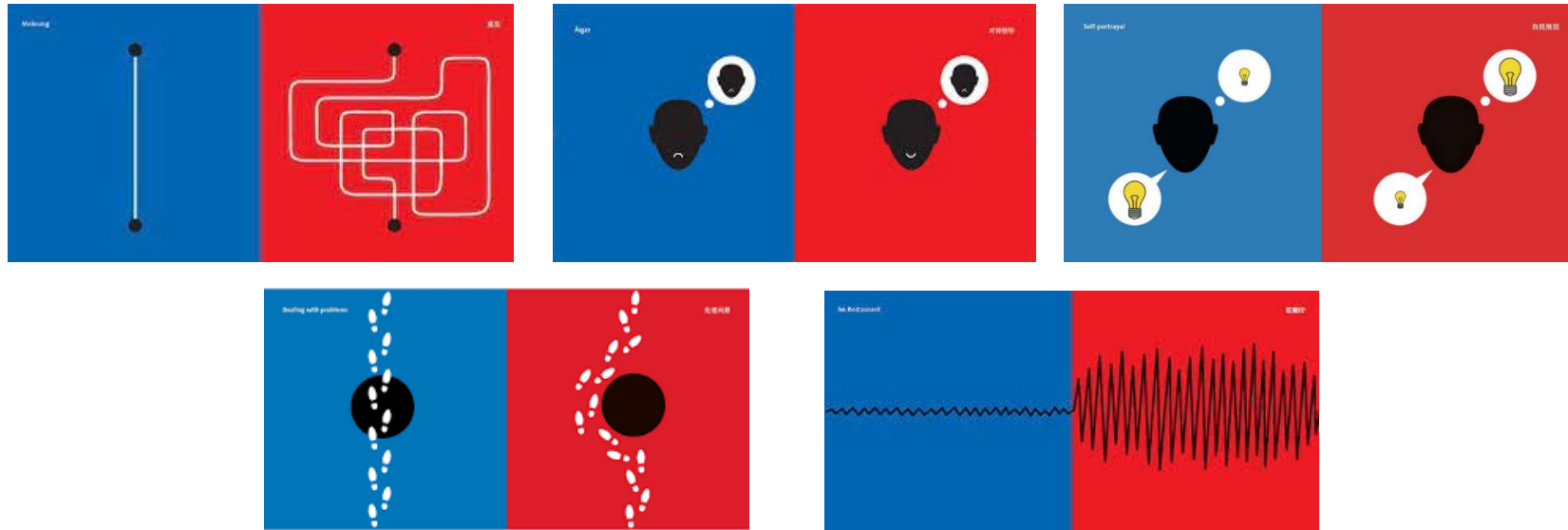
Σημειώσεις εκπαιδευτή/ριας (διαφάνειες 9, 10, 11, 12, 13, 14)

Χωρίστε τους/τις εκπαιδευόμενους/ες σε ζεύγη και παρουσιάστε διαδοχικά τις διαφάνειες 9-14. Δώστε στα ζεύγη 1 λεπτό για να δουν κάθε διαφάνεια και να συζητήσουν ποια πιστεύουν ότι είναι η απάντηση σε κάθε ερώτηση. Αφού δείξετε όλες τις διαφάνειες, πλησιάστε τα ζεύγη και ζητήστε τους να σας πουν τις απαντήσεις τους και συγχρόνως να τις αιτιολογήσουν. Στη συνέχεια, συντονίστε μία συζήτηση στην τάξη για τυχόν διαφορές στις απαντήσεις και αιτιολογήστε την ύπαρξη διαφορετικών προσεγγίσεων. Κατόπιν, ζητήστε τους να περιγράψουν παρόμοιες καταστάσεις που έχουν συναντήσει στον χώρο της εργασίας τους και να επεκταθούν σε άλλες μορφές προβλημάτων επικοινωνίας.



Δραστηριότητα - Παγίδες στη διαπολιτισμική επικοινωνία: Στυλ επικοινωνίας (διαφάνειες 9, 10, 11, 12, 13, 14)

(Yang Liu: εικόνες διαπολιτισμικών διαφορών επικοινωνίας). Ζητήστε από τους/τις εκπαιδευόμενους/ες να δουν σε ζεύγη τις εικόνες κάθε διαφάνειας και να συζητήσουν μεταξύ τους την απάντηση σε κάθε ερώτηση περιγράφοντας την πολιτισμική επικοινωνιακή διαφορά που εκφράζεται στην εικόνα.



Σημειώσεις εκπαιδευτή/ριας (διαφάνεια 15)

Συντονίστε μία ομαδική συζήτηση θέτοντας τις ακόλουθες ερωτήσεις στους/στις εκπαιδευόμενους/ες:
 Μπορείτε να αναφέρετε μερικά παραδείγματα παγίδων κατά τη διάρκεια διαπολιτισμικής επικοινωνίας στον χώρο εργασίας σας;
 Ποιες είναι οι συνηθέστερες παγίδες;
 Ποια εργαλεία και προσεγγίσεις χρησιμοποιείτε για να τις αποφεύγετε;
 Υπάρχει χώρος για βελτίωση;
 Τέλος, προχωρήστε στην Ανακεφαλαίωση για να επαναλάβετε περιληπτικά τα βασικά σημεία της ενότητας.



Ανακεφαλαίωση (διαφάνεια 16)

Υπάρχουν πολλές παγίδες που μπορεί να προκύψουν κατά την επικοινωνία ανθρώπων από διαφορετικές κουλτούρες. Δεν είναι δυνατόν να μάθετε όλους τους ειδικούς κώδικες επικοινωνίας των πολιτισμών που θα συναντήσετε στον χώρο της εργασίας σας. Ωστόσο, καλό είναι να γνωρίζετε ότι δεν επικοινωνούν όλοι/ες με τον τρόπο που επικοινωνείτε εσείς και ότι ακόμη και αν πείτε κάτι έχοντας καλές προθέσεις μπορεί να εκληφθεί τελείως διαφορετικά.

Ενότητα 2: Γεφύρωση εμποδίων στη διαπολιτισμική επικοινωνία



Σημειώσεις εκπαιδευτή/ριας (διαφάνεια 18)

Χωρίστε τους/τις εκπαιδευόμενους/ες σε ζεύγη και ζητήστε τους να επιλέξουν 2 καταστάσεις από αυτές που αναγράφονται στη διαφάνεια για να τις περιγράψουν στον/στη συνεκπαιδευόμενό/ή τους χρησιμοποιώντας μία ξένη γλώσσα που έμαθαν κάποια στιγμή στη ζωή τους (δεν υπάρχει η απαίτηση να μιλούν άπταιστα μια ξένη γλώσσα). Αν ορισμένοι/ες δεν μιλούν καμία ξένη γλώσσα, ζητήστε τους να χρησιμοποιήσουν τη γλώσσα του σώματος για να περιγράψουν τις 2 καταστάσεις. Αξιολογήστε τη δραστηριότητα ρωτώντας τους/τες τι τους φάνηκε δύσκολο, τι πήγε καλά και τι τους βοήθησε. Πώς θα μπορούσαν να βελτιωθούν οι επιδόσεις τους (δηλ. ποιους επιπλέον πόρους θα μπορούσαν να χρησιμοποιήσουν;).



Δραστηριότητα - Εκφραστείτε σε μία ξένη γλώσσα (διαφάνεια 18)

Εργαστείτε σε ζεύγη και σκεφτείτε πώς θα περιγράφατε τις παρακάτω καταστάσεις σε μια ξένη γλώσσα που έχετε μάθει. Αν δεν μιλάτε κάποια ξένη γλώσσα, περιγράψτε ποια γλώσσα του σώματος θα χρησιμοποιούσατε για να τις περιγράψετε:

- Διαδρομή από τη δουλειά σας μέχρι τον επόμενο σταθμό δημόσιας συγκοινωνίας
- Διαφορετικά προσόντα των ανθρώπων που εργάζονται στον ίδιο χώρο με εσάς
- Πιθανές παρενέργειες ή επιπλοκές μετά από μια χειρουργική επέμβαση
- Τι φάγατε χθες το βράδυ.

Πηγή: Dagmar Domenig (2007)



Υλικό εκπαιδευτή/ριας - Γεφύρωση εμποδίων στη διαπολιτισμική επικοινωνία (διαφάνειες 19, 20, 21, 22)

Γεφύρωση εμποδίων στη διαπολιτισμική επικοινωνία: επιλογή των κατάλληλων μέσων

Περιεχόμενο και σκοπός της επικοινωνίας	Μέσα επικοινωνίας
---	-------------------

Απλά μηνύματα και συστάσεις προς τον/την ασθενή/πελάτη-ισά σας	Γλώσσα του σώματος και χειρονομίες, εικονογράμματα
Καθημερινή επικοινωνία με τον/την ασθενή/πελάτη-ισά σας	Εφαρμογές (apps) μετάφρασης, δίγλωσσοι/ες συνάδελφοι
Καταστάσεις έκτακτης ανάγκης και άλλες απρόβλεπτες καταστάσεις	Δίγλωσσοι/ες συνάδελφοι, οποιοδήποτε άτομο μιλάει τη μητρική γλώσσα του/της ασθενούς/πελάτη/ισσας, ιδανικά ένας/μία επαγγελματίας διερμηνέας
Επεξήγηση ιατρικών όρων	Εφαρμογές (apps) μετάφρασης ή λεξικό
Προγραμματισμένες συζητήσεις όπου απαιτείται λεπτομερής κατανόηση	Επαγγελματίες διερμηνείς

Γεφύρωση Εμποδίων στη Διαπολιτισμική Επικοινωνία: Συμβουλές για Ανάπτυξη Εμπιστοσύνης

Προσπαθήστε να δημιουργήσετε μία ευχάριστη ατμόσφαιρα στην αίθουσα, π.χ. κάνοντάς την περισσότερο φιλική, αλλάζοντας τη διαρρύθμιση των καθισμάτων (υπάρχει κάποιο εμπόδιο μεταξύ εσάς και του/της ασθενούς σας;).

Φροντίστε να μάθετε πώς προφέρονται σωστά τα ονόματα των ασθενών σας, ακόμη και αν σας φαίνεται δύσκολο.

Χρησιμοποιήστε απλή γλώσσα, αργή και καθαρή άρθρωση. Αν είναι απαραίτητο, να επαναλαμβάνετε όσα έχουν ήδη ειπωθεί, καθώς αυτό μπορεί να αποτρέψει πιθανές παρανοήσεις. Προτιμήστε σύντομες προτάσεις με απλή σύνταξη αποφεύγοντας διατυπώσεις όπως: «Εγώ, Ταρζάν - εσύ Τζέιν». Η συμπάθεια και η συμπόνια μπορούν να εκφραστούν καλύτερα σε πολλές περιπτώσεις με χειρονομίες ή ένα βλέμμα και μερικές φορές με την αφή.

Γεφύρωση εμποδίων στη διαπολιτισμική επικοινωνία: Χρήση διερμηνέων

- Πότε είναι απαραίτητη η συμμετοχή διερμηνέα; Σε μία περίπλοκη συνομιλία με πολλές λεπτομέρειες ή/και που αφορά σε ευαίσθητα ζητήματα; > Ναι
- Ποιος/α θα είναι ο/η διερμηνέας; Μπορεί να είναι ένας/μία δίγλωσσος/η συνάδελφος ή χρειάζεται επαγγελματίας διερμηνέας; Δείξτε ιδιαίτερη προσοχή, όταν χρησιμοποιείτε μέλη της οικογένειας ως διερμηνείς > συγκρούσεις ρόλων.
- Πού μπορώ να βρω έναν/μία διερμηνέα; Υπάρχουν εσωτερικοί/ές διερμηνείς; Υπάρχει ένα καθιερωμένο σύστημα για την εύρεση διερμηνέων; Υπάρχουν δίγλωσσοι πόροι στην ομάδα μου; Μπορώ να βρω επαγγελματίες διερμηνείς στο Διαδίκτυο ή μέσω τοπικών πρωτοβουλιών;
- Προγραμματίστε μία προπαρασκευαστική και μία επακόλουθη συζήτηση με τον/τη διερμηνέα.

Όταν χρησιμοποιείτε διερμηνείς, δομήστε τη συνομιλία ως εξής:

1. Κατά το άνοιγμα της συνομιλίας:
 - α. Συστήστε τα άτομα που είναι παρόντα.
 - β. Εξηγήστε την ανάγκη για διερμηνεία και τον ρόλο του/της διερμηνέα.
2. Κατά τη διάρκεια της συνομιλίας:
 - α. Προσπαθήστε να τοποθετήσετε τα καθίσματα σε σχήμα κύκλου ή τριγώνου.
 - β. Διατηρήστε βλεμματική επαφή με τον/την ασθενή/πελάτη-ισά σας.
 - γ. Επιλέξτε απλή και σαφή γλώσσα.
 - δ. Παρατηρήστε τη μη λεκτική επικοινωνία του/της ασθενούς/πελάτη-ισάσ σας.
3. Βεβαιωθείτε ότι ο/η διερμηνέας είναι πολιτισμικά κατάλληλος/η από την άποψη του φύλου, της εθνοτικής ομάδας κλπ.
4. Επιλέξτε έναν/μία διερμηνέα που τηρεί το απόρρητο του/της πελάτη/ισάσ σας.
5. Αφιερώστε χρόνο με τον/τη διερμηνέα και προετοιμάστε μαζί την κατάσταση που θα ακολουθήσει.
6. Επανεξετάστε τους ρόλους και τις διαδικασίες του/της διερμηνέα και προσφέρετέ του/της ενδοϋπηρεσιακή εκπαίδευση, αν το κρίνετε απαραίτητο.
7. Μιλήστε με σύντομες, απλές προτάσεις χωρίς αργκό, για να διευκολύνετε τη διερμηνεία. Απευθύνετε την ίδια ερώτηση με διαφορετικούς τρόπους.
8. Αποφύγετε την καθομιλουμένη, τους ιδιωτισμούς, την αργκό και τις παρομοιώσεις.
9. Παρακινήστε τον/τη διερμηνέα να μεταφράζει ό,τι ακούει αντί να παραφράζει.
10. Κοιτάξτε και μιλήστε απευθείας στον/στην ασθενή/πελάτη-ισά σας, όχι στον/στη διερμηνέα, ακόμα και αν ο/η πελάτης/ισσα δεν σας καταλαβαίνει.
11. Ακούστε με προσοχή ακόμα και αν δεν καταλαβαίνετε τη γλώσσα.
12. Αναζητήστε μη λεκτικά μηνύματα.
13. Παρακαλέστε τον/τη διερμηνέα να ζητήσει από τον/την ασθενή/πελάτη-ισά σας να επαναλάβει τις πληροφορίες που του/της έδωσε, για να ελέγξει αν υπάρχουν κενά στην κατανόηση.
14. Να έχετε υπομονή, καθώς η χρήση διερμηνέα δεν είναι εύκολη υπόθεση για κανένα από τα εμπλεκόμενα μέρη.



Υλικό εκπαιδευτή/ριας - Γεφύρωση εμποδίων στη διαπολιτισμική επικοινωνία: Εφαρμογές (apps) μετάφρασης (διαφάνεια 23)

PONS Online Translator:

- Μεταφράζει σύνθετες προτάσεις στην επιθυμητή γλώσσα με τη βοήθεια της υπηρεσίας DeepL.
- Υπάρχει πεδίο κειμένου και ένα εικονίδιο μικροφώνου για ηχογράφηση και εκφώνηση μέσω του Βοηθού Google.
- Περιλαμβάνει διαφημίσεις.

Microsoft Translator:

- Υποστηρίζει μετάφραση για κείμενο και ομιλία.
- Μεταφράζει κείμενο που περιέχεται σε εικόνες και φωτογραφίες.
- Περιλαμβάνει λειτουργία ομιλίας για να μεταφράζετε σύντομες φράσεις.
- Είναι μία δωρεάν υπηρεσία μετάφρασης, χωρίς διαφημίσεις.

Google Translator:

- Υποστηρίζει μετάφραση για κείμενο, ομιλία, φωτογραφίες, συνομιλίες και με γραφή/εικονικό πληκτρολόγιο.
- Μεταφράζει σε σχεδόν πραγματικό χρόνο και παρέχει δυνατότητα ακρόασης του μεταφρασμένου κειμένου.
- Δυνατότητα λήψης όλων των λεξικών χωρίς να απαιτείται σύνδεση στο Διαδίκτυο.
- Είναι μία δωρεάν υπηρεσία μετάφρασης, χωρίς διαφημίσεις.



Υλικό εκπαιδευτή/ριας - Γεφύρωση εμποδίων στη διαπολιτισμική επικοινωνία: Μη λεκτική επικοινωνία & Χρήση απλής γλώσσας (διαφάνειες 24, 25)

Υπάρχουν πολλοί τρόποι και διάφορα εργαλεία με τα οποία μπορείτε να ενισχύσετε τη μη λεκτική επικοινωνία με τον/την ασθενή/πελάτη-ισά σας. Μερικά παραδείγματα μέσω μη λεκτικής επικοινωνίας είναι (σύμφωνα με την Domenig, 2007) τα εξής:

- **Προβολή και επίδειξη:** Προσπαθήστε να κάνετε τον/την ασθενή/πελάτη-ισά σας να αισθανθεί άνετα δείχνοντάς του/της, π.χ. σε ποιον χώρο βρίσκονται οι τουαλέτες, τον τρόπο χρήσης μιας συσκευής κλπ.
- **Χρήση εικονογραμμάτων:** Μπορεί να είναι κάρτες με σχέδια ή φωτογραφίες αντικειμένων ή τοποθεσιών που αποτελούν μέρος της καθημερινής ρουτίνας για τη φροντίδα του/της ασθενούς, όπως το φαγητό, το νερό, η τουαλέτα κλπ. Ο/Η ασθενής/πελάτης-ισσα μπορεί να σας δείξει την κάρτα/φωτογραφία για να επικοινωνήσει μαζί σας.
- **Λεξικό χωρίς λέξεις:** Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε ένα λεξικό που περιλαμβάνει εικόνες αντί για λέξεις. Μπορείτε να αγοράσετε τις εικόνες ή να τις σχεδιάσετε μόνοι/ες σας.
- **«Μετρητής πόνου»:** Πρόκειται για μία διαβαθμισμένη κλίμακα από 0 («καθόλου πόνος») έως 10 («ανυπόφορος πόνος») που δίνει στον/στην ασθενή τη δυνατότητα να εκφράσει μη λεκτικά τον βαθμό του πόνου που νιώθει.
- **Μουσική και τέχνες:** Μπορείτε να τις χρησιμοποιήσετε ως μορφές μη λεκτικής επικοινωνίας.

Χρήση απλής γλώσσας: Απλό λεξιλόγιο. Απλοί αριθμοί και χαρακτήρες. Απλές προτάσεις. Απλό κείμενο. Απλή διάταξη και εικόνες.



Σημειώσεις εκπαιδευτή/ριας (διαφάνεια 26)

Χωρίστε την ομάδα σε μικρότερες υπο-ομάδες και ζητήστε από τους/τις εκπαιδευόμενους/ες να επιλέξουν μία από τις εργασίες που αναγράφονται στη διαφάνεια. Ζητήστε τους επίσης, να καταρτίσουν ένα πρώτο προσχέδιο και, στη συνέχεια, να σχολιάσουν τι έπρεπε ή δεν έπρεπε να συμπεριλάβουν σε αυτό. (Δεν θα δοθεί συγκεκριμένος χρόνος εντός του οποίου θα πρέπει να ολοκληρωθεί η εργασία. Η αξία της άσκησης έγκειται στο στάδιο του σχεδιασμού). Αν ο χρόνος που έχετε στη διάθεσή σας είναι λίγος, θα ήταν καλύτερο να αναθέσετε εσείς την εργασία σε κάθε ομάδα).



Δραστηριότητα - Οδηγίες επικοινωνίας για τον χώρο εργασίας (διαφάνεια 26)

Εφαρμόστε τις συμβουλές επικοινωνίας στην πράξη επιλέγοντας μία από τις ακόλουθες εργασίες που θα πρέπει να υλοποιηθούν σε μικρές ομάδες εργασίας:

1. Επιλέξτε μία τυπική περίπτωση επικοινωνίας στην καθημερινή σας εργασία και σχεδιάστε έναν οδηγό επικοινωνίας με ασθενείς/πελάτες-ισσες που δεν μιλούν τη μητρική σας γλώσσα.
ή
2. Δημιουργήστε χρησιμοποιώντας απλή γλώσσα ένα προσχέδιο για ένα φυλλάδιο σχετικά με την υπηρεσία σας, το οποίο θα απευθύνεται σε μία αλλοδαπή ομάδα-στόχου.



Ανακεφαλαίωση (διαφάνεια 27)

Υπάρχουν πολλοί τρόποι και εργαλεία για να γεφυρώσετε τα εμπόδια επικοινωνίας με τους/τις ασθενείς ή τους/τις πελάτες/ισσές σας.

Το σημαντικότερο είναι να αναπτύξετε μαζί τους μία σχέση εμπιστοσύνης και σεβασμού.

Αυτό μπορεί να επιτευχθεί ακόμη και με μη λεκτικά μέσα. Σε άλλες περιπτώσεις, ενδεχομένως να χρειαστεί να χρησιμοποιήσετε άλλα μέσα για να ενισχύσετε τη λεκτική επικοινωνία.

Φροντίστε να λαμβάνετε πάντα υπόψη τις ειδικές απαιτήσεις της εκάστοτε περίπτωσης για να επιλέγετε στη συνέχεια, τα κατάλληλα μέσα επικοινωνίας με τους/τις ασθενείς/πελάτες-ισσές σας.

Ενότητα 3: Επίλυση διαπολιτισμικών συγκρούσεων



Υλικό εκπαιδευτή/ριας - Επίλυση διαπολιτισμικών συγκρούσεων: Αντιμετώπιση του Πολιτισμικού Σοκ (διαφάνειες 28, 29)

Είναι πιθανό να υποστούμε σοκ από μία στάση που προέρχεται από έναν διαφορετικό πολιτισμικό προσανατολισμό, τον οποίο ενδέχεται να μην συμμεριζόμαστε. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε συγκρούσεις που είναι δύσκολο να αντιμετωπιστούν. Η Margalit Cohen-Emerique ανέπτυξε μία διαγνωστική μέθοδο κρίσιμων περιστατικών που προκαλούν αισθήματα πολιτισμικού σοκ στα εμπλεκόμενα άτομα. Σύμφωνα με την Cohen-Emerique, το πολιτισμικό σοκ είναι μία εμπειρία, γνωστική και συναισθηματική, που βιώνουμε, όταν ερχόμαστε σε επαφή με στιδήποτε μας φαίνεται πολιτισμικά «ξένο». Προκαλεί αδυναμία κατανόησης και συναισθήματα έκπληξης και φόβου. Αν το πολιτισμικό σοκ δεν αναγνωριστεί και δεν υποβληθεί σε κατάλληλη επεξεργασία, μπορεί να οδηγήσει σε αμυντικές αντιδράσεις. Η Margalit Cohen-Emerique (1999) περιέγραψε τρία βήματα που μπορούν να βοηθήσουν στην αντιμετώπιση του πολιτισμικού σοκ:

- 1) Αποκέντρωση: Αποσαφηνίστε πρώτα το σοκ σε συναισθηματικό επίπεδο. Τι αισθάνομαι; Τι ακριβώς προκαλεί αυτά τα συναισθήματα;
- 2) Κατανόηση του πλαισίου αναφοράς του/της άλλου/ης: Το επόμενο βήμα είναι να δώσουμε νόημα ο/η ένας/μία στις συμπεριφορές του/της άλλου/ης και το αντίστροφο εξετάζοντας τη διαφορετική πολιτισμική ταυτότητά του/της.
- 3) Διαπραγμάτευση: Διαπραγμάτευση δεν σημαίνει ούτε τυφλή υποταγή ούτε παθητική αποδοχή των απόψεων του/της άλλου/ης. Πρόκειται για μία ουσιαστική επικοινωνία που στόχο έχει την εξεύρεση λύσης σε ένα συγκεκριμένο πρόβλημα με τέτοιο τρόπο, ώστε να γίνεται σεβαστή όσο το δυνατόν περισσότερο η ταυτότητα και των δύο πλευρών.



Αναστοχασμός και Σχέδιο Δράσης (διαφάνεια 30)

ΑΝΑΛΟΓΙΣΤΕΙΤΕ ΤΑ ΕΞΗΣ:

- Τι έμαθα για τον εαυτό μου και το πολιτισμικό μου υπόβαθρο;
- Τι έμαθα για τη διαπολιτισμική επικοινωνία;
- Τι άλλο θα ήθελα να μάθω;

Ποιες αλλαγές σκοπεύω να κάνω στον τρόπο που εργάζομαι για να διασφαλίσω ότι λαμβάνω υπόψη όλα τα πολιτισμικά ζητήματα που αφορούν τους ανθρώπους στους οποίους παρέχω υπηρεσίες φροντίδας;

Πρόσθετο Ενημερωτικό Υλικό

ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ 1

Υπάρχουν πολλές παγίδες στη διαπολιτισμική επικοινωνία. Δεν είναι δυνατόν να μάθετε ποιους ειδικούς πολιτισμικούς κώδικες επικοινωνίας χρησιμοποιεί το άτομο στο οποίο μιλάτε κάθε φορά. Ωστόσο, καλό είναι να γνωρίζετε τις διαφορές που ενδέχεται να προκύψουν κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας.

Γλωσσικές διαφορές:

Οι γλωσσικές διαφορές αποτελούν εμφανές εμπόδιο στη διαπολιτισμική επικοινωνία. Αν μιλάτε μόνο αγγλικά και ο/η ασθενής/πελάτης-ισσά σας μιλάει μόνο φαρσί (περσικά), δεν θα μπορείτε να επικοινωνήσετε προφορικά. Ακόμα και αν έχετε διδαχθεί τη γλώσσα ή αν υπάρχει διερμηνέας, οι διάλεκτοι, οι διαφορετικές προφορές και η αργκό μπορούν να προκαλέσουν προβλήματα στη μεταξύ σας επικοινωνία. Επιπλέον, οι λέξεις δεν μεταφράζονται πάντοτε με απόλυτη ακρίβεια και αντιστοιχία από τη μία γλώσσα στην άλλη. Η ίδια λέξη στα αγγλικά μπορεί να έχει διαφορετικές σημασίες για ανθρώπους από διαφορετικούς πολιτισμούς.

Μη λεκτική επικοινωνία (γλώσσα του σώματος, χειρονομίες και μίμηση):

Οι άνθρωποι μερικές φορές προσβάλλονται λόγω των διαφορών που υπάρχουν στη γλώσσα του σώματος διαφόρων πολιτισμών. Για παράδειγμα, σε ορισμένους πολιτισμούς συνηθίζεται περισσότερο να στέκεται ο ένας πιο κοντά στον άλλο παρά σε κάποιους άλλους πολιτισμούς. Αυτό μπορεί να κάνει ένα άτομο που βρίσκεται σε μεγαλύτερη απόσταση να αισθάνεται άβολα και να θέλει να υποχωρήσει. Ορισμένες κουλτούρες χαρακτηρίζονται επίσης από περισσότερη βλεμματική ή σωματική επαφή σε σχέση με άλλες. Στο ίδιο πολιτισμικό περιβάλλον, η ίδια χειρονομία μπορεί να έχει εντελώς διαφορετικό νόημα. Για παράδειγμα, το να κοιτάζεις κάποιον κατάματα μπορεί να θεωρηθεί ως μία ειλικρινής, ανοιχτή, και ευγενική πράξη ή ως μία προσβλητική κίνηση ανάλογα με το πολιτισμικό περιβάλλον και την κατανομή των ρόλων.

Στυλ επικοινωνίας:

Σε διαφορετικές κουλτούρες υπάρχουν διαφορετικές αντιλήψεις σχετικά με το ποιο στυλ επικοινωνίας είναι κατάλληλο για ποια περίσταση και για ποιο άτομο. Ορισμένοι προτιμούν ένα πολύ άμεσο στυλ επικοινωνίας και δεν έχουν πρόβλημα να αντιμετωπίζουν ανοιχτά διάφορες συγκρούσεις. Στον αντίποδα, άλλοι προτιμούν να μιλούν μόνο πολύ έμμεσα για προβλήματα ή συγκρούσεις. Για παράδειγμα, σε ορισμένες κουλτούρες οι άνθρωποι συνηθίζουν να λένε «να» ή «ίσως», ενώ στην πραγματικότητα εννοούν «όχι», διότι μία κατηγορηματική άρνηση θα θεωρούνταν περισσότερο κυνική παρά ειλικρινής.

Στερεότυπα και προκαταλήψεις:

Τα στερεότυπα και οι προκαταλήψεις για ανθρώπους από άλλες κουλτούρες μπορεί να προκαλέσουν προβλήματα επικοινωνίας και προσβολές. Ο εθνοκεντρισμός ή πιο απλά η πεποίθηση ότι η δική σας κουλτούρα είναι καλύτερη από αυτή των άλλων, μπορεί να οδηγήσει σε αλαζονική συμπεριφορά προς τους άλλους. Εκτός από αρνητικά στερεότυπα, υπάρχουν και θετικά στερεότυπα που επηρεάζουν τη συμπεριφορά μας. Μερικές φορές, δεν έχουμε καν επίγνωση των στερεοτυπικών μας αντιλήψεων. Αυτό μπορεί να έχει αντίκτυπο στον τρόπο με τον οποίο συμπεριφερόμαστε στους ανθρώπους που θεωρούμε ότι διαφέρουν από εμάς. Άλλες φορές, οι πελάτες/ισσες ή οι ασθενείς που έχουν διαφορετικές πολιτισμικές καταβολές μπορούν εξίσου να έχουν στερεοτυπικές αντιλήψεις για εμάς. Η αυξημένη ευαισθητοποίηση σχετικά με τις επιπτώσεις των στερεοτύπων μπορεί να ελαχιστοποιήσει τις αρνητικές συνέπειες που απορρέουν από αυτά. Η στάση ατομικού αναστοχασμού περιλαμβάνει: αναγνώριση της ύπαρξης των δικών μας προκαταλήψεων, κατανόηση του τρόπου που μας επηρεάζουν, επιβράδυνση, έλεγχο και άντληση πληροφοριών.

Έκφραση συναισθημάτων:

Σε ορισμένα πολιτισμικά περιβάλλοντα, συνηθίζεται να υπάρχει αυστηρός έλεγχος των συναισθημάτων, ενώ σε άλλα αντιθέτως, ενθαρρύνεται η έκφραση των συναισθημάτων. Η ομιλία ή το γέλιο με υψηλή ένταση της φωνής μπορεί να φέρει σε δύσκολη θέση τους ανθρώπους που προέρχονται από ένα συγκεκριμένο πολιτισμικό περιβάλλον. Οι διαφορές στην έκφραση συναισθημάτων μπορούν να προκαλέσουν ενόχληση σε μία σχέση ή ακόμα και διακοπή της επικοινωνίας. Σε ένα άλλο πολιτισμικό περιβάλλον, ένα άτομο με συναισθηματικά φορτισμένη ομιλία μπορεί να θεωρηθεί επιθετικό, ενώ αν έχει αργό ρυθμό ομιλίας μπορεί να θεωρηθεί απαθής. Να ξέρετε ότι σε αυτές τις περιπτώσεις η κρίση του ατόμου είναι το πρόβλημα και όχι η διαφορά αυτή καθαυτή.

Ταμπού:

Σε διαφορετικές κουλτούρες, υπάρχουν διαφορετικά πράγματα που θεωρούνται ως ταμπού. Τα ταμπού μπορούν να σχετίζονται με αντικείμενα, άτομα ή θεσμούς, αλλά και με ενέργειες, θέματα, εικόνες ή συναισθήματα.

Παραδείγματα:

- ❑ στις περισσότερες κουλτούρες, είναι ταμπού να συγκατοικείς με τον/την ερωτικό/ή σου σύντροφο στο ίδιο σπίτι με την οικογένειά σου.
- ❑ σε ορισμένες κουλτούρες, είναι ταμπού να αγγίζεις ένα συγκεκριμένο άτομο ή ζώο, διότι έχει θρησκευτική σημασία.
- ❑ σε πολλές κουλτούρες, είναι ταμπού να τρως με τα δάχτυλα, ενώ σε άλλες είναι εντελώς φυσιολογικό.
- ❑ σε ορισμένες κουλτούρες, είναι ταμπού να εκφράζεις τα έντονα συναισθήματά σου.

ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ 2

Η ανάπτυξη εμπιστοσύνης είναι η πιο σημαντική προϋπόθεση για τη δημιουργία μιας καλής σχέσης με τον/την ασθενή/πελάτη/ισσά σας. Για να το πετύχετε αυτό, μπορείτε γενικά να προσπαθήσετε να σκεφτείτε τι θα έκανε τον/την ασθενή/πελάτη/-ισσά σας να νιώσει άνετα, ανεξάρτητα από το αν μιλάει τη

μητρική σας γλώσσα ή όχι. Προσπαθήστε να δημιουργήσετε μία ευχάριστη ατμόσφαιρα στην αίθουσα, π.χ. κάνοντάς την περισσότερο φιλική, αλλάζοντας τη διαρρύθμιση των καθισμάτων (υπάρχει κάποιο εμπόδιο μεταξύ εσάς και του/της ασθενούς σας;).

Μπορείτε επίσης να αναπτύξετε εμπιστοσύνη σε γλωσσικό επίπεδο. Αρχικά, προσπαθήστε να μάθετε πώς προφέρονται σωστά τα ονόματα των ασθενών σας, ακόμη και αν σας φαίνεται δύσκολο. Χρησιμοποιήστε απλή γλώσσα, αργή και καθαρή άρθρωση. Αν είναι απαραίτητο, να επαναλαμβάνετε όσα έχουν ήδη ειπωθεί, καθώς αυτό μπορεί να αποτρέψει πιθανές παρανοήσεις. Προτιμήστε σύντομες προτάσεις με απλή σύνταξη αποφεύγοντας διατυπώσεις όπως: «Εγώ, Ταρζάν - εσύ Τζέιν». Αν κρίνεται σκόπιμο να καταρτιστεί ένας κατάλογος ερωτήσεων - για παράδειγμα, όταν γίνεται δεκτός/ή ένας/μία ασθενής σε μία δομή υγείας - αυτές οι ερωτήσεις δεν πρέπει να διατυπώνονται σαν να είναι ερωτήσεις ανάκρισης. Τέλος, η συχνά ασυνείδητη, μη λεκτική επικοινωνία - όπως η γλώσσα του σώματος - μπορεί να ενσωματωθεί στο πλαίσιο της καθημερινής φροντίδας, καθώς η συμπάθεια και η συμπόνια μπορούν να εκφραστούν καλύτερα σε πολλές περιπτώσεις με χειρονομίες ή ένα βλέμμα και μερικές φορές με την αφή. Αν και απαιτείται η δέουσα προσοχή, επειδή δεν ερμηνεύονται όλες οι χειρονομίες με τον ίδιο τρόπο σε όλους τους πολιτισμούς, ένα καθησυχαστικό νεύμα, μια συμπνευτική ματιά ή ένα εγκάρδιο γέλιο συνήθως γίνονται διεθνώς κατανοητά. Προσπαθήστε να υιοθετήσετε μία στάση ατομικού αναστοχασμού, ο οποίος μπορεί να βοηθήσει στη μείωση των φόβων και των δύο πλευρών.

Γεφύρωση των γλωσσικών εμποδίων:

Το γεγονός ότι οι διάφοροι λαοί του κόσμου μιλούν διαφορετικές γλώσσες είναι ο βασικός λόγος που εμποδίζει την αποτελεσματική διαπολιτισμική επικοινωνία. Διερευνήστε με τους/τις εκπαιδευόμενους/ές σας τις δυσκολίες που υπάρχουν αλλά και πιθανές λύσεις μέσω των οποίων μπορούν να υπερβούν τα γλωσσικά εμπόδια.

ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ 3 Χρήση διερμηνέων

Η εργασία με διερμηνείς κατά την παροχή φροντίδας είναι μία διαδικασία που χρειάζεται καλή προετοιμασία, καθώς πρέπει να εξεταστούν πολλοί παράγοντες. Η εν λόγω προετοιμασία ξεκινά με την απόφαση για το ποιες επικοινωνιακές περιστάσεις απαιτούν διερμηνέα. Αν πρόκειται για μία περίπλοκη συνομιλία με πολλές λεπτομέρειες, η παρουσία ενός/μίας διερμηνέα είναι οπωσδήποτε απαραίτητη. Αν όμως, πρόκειται για μία περίπτωση, όπου χρειάζεται να κοινοποιηθούν απλές συστάσεις, τότε μπορούν να χρησιμοποιηθούν και άλλα μέσα επικοινωνίας, όπως οι εφαρμογές (apps) μετάφρασης, τα εικονογράμματα ή η γλώσσα του σώματος.

Αν αποφασίσετε να χρησιμοποιήσετε διερμηνέα, τότε θα πρέπει να εξετάσετε ποιος/ποια θα μπορούσε να είναι ο/η διερμηνέας. Μπορεί να είναι ένας/μία δίγλωσσος/η συνάδελφος ή χρειάζεται επαγγελματίας διερμηνέας; Δείξτε ιδιαίτερη προσοχή, όταν χρησιμοποιείτε μέλη της οικογένειας ως διερμηνείς, διότι μπορούν να οδηγήσουν σε συγκρούσεις ρόλων, π.χ. όταν ο γιος θέλει να προστατεύσει τα συναισθήματα της μητέρας του με το να μην της λέει «όλη την αλήθεια». Αν αποφασίσετε να αναζητήσετε έναν/μία επαγγελματία διερμηνέα, θα πρέπει να μάθετε πού μπορείτε να βρείτε τον/την κατάλληλο/η. Το επόμενο βήμα της προετοιμασίας είναι να προγραμματίσετε μία προπαρασκευαστική και μία επακόλουθη συζήτηση με τον/τη διερμηνέα.

Άραγε πώς μπορούμε να βρούμε ένα κατάλληλο πρόσωπο ή έναν/μία επαγγελματία διερμηνέα; Ορισμένες κλινικές διαθέτουν εσωτερικούς/ές διερμηνείς, μερικές άλλες έχουν ένα καθιερωμένο σύστημα για την εύρεση διερμηνέων. Αυτή είναι ασφαλώς η καλύτερη λύση. Βέβαια, υπάρχουν τρόποι να

αξιοποιήσετε τους δίγλωσσους πόρους της ομάδας σας. Υπάρχει, για παράδειγμα, η δυνατότητα το δίγλωσσο προσωπικό να αναλαμβάνει μεταφράσεις αφιερώνοντας εθελοντικά μέρος του χρόνου που διαθέτει για άλλες εργασίες. Ιδανικά, αυτά τα μέλη του προσωπικού θα έχουν ολοκληρώσει εκπαίδευση σχετικά με τα πρότυπα ποιότητας διερμηνείας. Αν δεν υφίσταται ένα τέτοιο σύστημα σε έναν οργανισμό, τότε θα πρέπει να εξεταστεί διεξοδικά ποιιο/ποιες συνάδελφοι μπορούν να αναλάβουν υπεύθυνα αυτό το έργο. Τέλος, μπορείτε να βρείτε επαγγελματίες διερμηνείς στο Διαδίκτυο ή μέσω τοπικών πρωτοβουλιών.

Παρακάτω, ακολουθεί μία περίληψη των **συμβουλών για τη χρήση διερμηνέων** (Rundle/Cavalho/Robinson 1999):

- Βεβαιωθείτε ότι ο/η διερμηνέας είναι πολιτισμικά κατάλληλος/η από την άποψη του φύλου, της εθνοτικής ομάδας κλπ.
- Επιλέξτε έναν/μία διερμηνέα που τηρεί το απόρρητο του/της πελάτη/ισσάς σας.
- Αφιερώστε χρόνο με τον/τη διερμηνέα και προετοιμάστε μαζί την κατάσταση που θα ακολουθήσει.
- Επανεξετάστε τους ρόλους και τις διαδικασίες του/της διερμηνέα και προσφέρετέ του/της ενδοϋπηρεσιακή εκπαίδευση, αν το κρίνετε απαραίτητο.
- Μιλήστε με σύντομες, απλές προτάσεις χωρίς αργκό, για να διευκολύνετε τη διερμηνεία. Απευθύνετε την ίδια ερώτηση με διαφορετικούς τρόπους.
- Αποφύγετε την καθομιλουμένη, τους ιδιωτισμούς, την αργκό και τις παρομοιώσεις.
- Παρακινήστε τον/τη διερμηνέα να μεταφράζει ό,τι ακούει αντί να παραφράζει.
- Κοιτάξτε και μιλήστε απευθείας στον/στην ασθενή/πελάτη-ισσά σας, όχι στον/στη διερμηνέα, ακόμα και αν ο/η πελάτης/ισσα δεν σας καταλαβαίνει.
- Ακούστε με προσοχή ακόμα και αν δεν καταλαβαίνετε τη γλώσσα.
- Αναζητήστε μη λεκτικά μηνύματα.
- Παρακαλέστε τον/τη διερμηνέα να ζητήσει από τον/την ασθενή/πελάτη-ισσά σας να επαναλάβει τις πληροφορίες που του/της έδωσε, για να ελέγξει αν υπάρχουν κενά στην κατανόηση.
- Να έχετε υπομονή, καθώς η χρήση διερμηνέα δεν είναι εύκολη υπόθεση για κανένα από τα εμπλεκόμενα μέρη.

ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ 4 Δουλεύοντας με εφαρμογές (apps) μετάφρασης

Στις μέρες μας, υπάρχουν πολλές διαθέσιμες εφαρμογές (apps) που μπορούν να σας βοηθήσουν στη μετάφραση αν δεν έχετε διερμηνέα. Όταν δεν καταλαβαίνετε έναν όρο σε ένα κείμενο ή κάτι που είπε ο/η συνομιλητής/ριά σας, η εφαρμογή το μεταφράζει για εσάς. Οι εφαρμογές μετάφρασης είναι κάτι περισσότερο από απλά λεξικά. Αντί να αναζητάτε μεμονωμένες λέξεις, μπορείτε να εισαγάγετε και να μεταφράσετε ολόκληρες προτάσεις ή ακόμα και σύνθετα κείμενα. Αν και κυκλοφορούν πολλές τέτοιες εφαρμογές στην αγορά, εμείς θα θέλαμε να σας προτείνουμε τρεις (3) από τις πιο γνωστές:

[PONS Online Translator:](#)

Εκτός από την απλή αναζήτηση όρων, διαθέτει επίσης μετάφραση κειμένου. Μεταφράζει σύνθετες προτάσεις στην επιθυμητή γλώσσα με τη βοήθεια της υπηρεσίας DeepL. Η δομή της εφαρμογής PONS Online Translator είναι απλή και σαφής. Υπάρχει πεδίο κειμένου και ένα εικονίδιο μικροφώνου για ηχογράφηση και εκκώλυση μέσω του Βοηθού Google. Αν χρειάζεστε τη μετάφραση ορισμένων φράσεων πιο συχνά, μπορείτε να τις επισημάνετε ως αγαπημένες, ώστε να μπορείτε να τις εμφανίσετε στο κύριο μενού ανά πάσα στιγμή. Δυστυχώς, η εφαρμογή PONS περιλαμβάνει διαφημίσεις.

Microsoft Translator:

Η εφαρμογή Microsoft Translator διαθέτει μεγάλη ποικιλία χαρακτηριστικών για τη μετάφραση προτάσεων και κειμένων. Υποστηρίζει μετάφραση για κείμενο και ομιλία. Μεταφράζει κείμενο που περιέχεται σε εικόνες και φωτογραφίες - για παράδειγμα σε πινακίδες - απευθείας στη γλώσσα που επιθυμείτε. Με τη λειτουργία συνομιλίας, μπορείτε να μιλήσετε με άλλους χρήστες, ενώ το κείμενο που εισάγετε μεταφράζεται αυτόματα στη γλώσσα κάθε συμμετέχοντα/ουσας. Προσφέρει τη δυνατότητα καταχώρισης γλώσσας ή γλωσσών, η οποία είναι ιδιαίτερα χρήσιμη σε συζητήσεις με πολλούς/ές συμμετέχοντες/ουσες που μιλούν διαφορετικές γλώσσες. Η εν λόγω εφαρμογή έχει σαφή δομή και είναι ιδιαίτερα εύκολη στη χρήση. Πρόκειται για μία δωρεάν υπηρεσία μετάφρασης, χωρίς διαφημίσεις.

Google Translate:

Το Google Translate είναι η πιο συχνά χρησιμοποιούμενη εφαρμογή (app) μετάφρασης. Υποστηρίζει μετάφραση για κείμενο, ομιλία, φωτογραφίες, συνομιλίες και με γραφή/εικονικό πληκτρολόγιο. Μεταφράζει σε σχεδόν πραγματικό χρόνο και παρέχει δυνατότητα ακρόασης του μεταφρασμένου κειμένου. Λειτουργεί εξαιρετικά καλά, ακόμη και αν η εκφορά του λόγου δεν είναι πολύ καθαρή. Πρόκειται για μία εύχρηστη εφαρμογή που μαθαίνεται γρήγορα. Οι λειτουργίες που διαθέτει είναι πολύ χρήσιμες και μπορούν να βοηθήσουν σημαντικά στο έργο της μετάφρασης. Χάρη στη δυνατότητα λήψης (download) όλων των λεξικών για χρήση χωρίς σύνδεση στο Διαδίκτυο (offline), δεν χρειάζεται να ανησυχείτε για τον όγκο των δεδομένων σας ούτε να εξαρτάστε από τα ξένα δίκτυα WLAN, όταν είστε εν κινήσει. Είναι μία δωρεάν υπηρεσία μετάφρασης, χωρίς διαφημίσεις.

ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ 5

Αν η ομάδα-στόχος σας είναι ασθενείς/πελάτες-ισσες με διαφορετική πρώτη γλώσσα, καλό θα ήταν να διευκολύνετε την επικοινωνία χρησιμοποιώντας απλή γλώσσα χωρίς όμως, να την υποτιμήσετε ή να υποπέσετε σε γραμματικά ολισθήματα (π.χ. μην πείτε: «Εγώ, Ταρζάν - εσύ Τζέιν») Απλή γλώσσα μπορεί να χρησιμοποιηθεί στους ακόλουθους τομείς:

- **Λεξιλόγιο**
- **Αριθμοί και χαρακτηρισ**
- **Προτάσεις**
- **Κείμενα**
- **Διάταξη και εικόνες**

Συμβουλές για τη χρήση απλού λεξιλογίου:

- Προτιμήστε απλές λέξεις, π.χ. «επιτρέπω» αντί «εξουσιοδοτώ».
- Χρησιμοποιήστε λέξεις που περιγράφουν κάτι, π.χ. λεωφορείο και τραμ αντί για «μέσα μαζικής μεταφοράς».
- Επιλέξτε λέξεις που χρησιμοποιούνται συχνά, π.χ. ομάδα εργασίας αντί για «εργαστήριο».
- Εξηγήστε τις δύσκολες λέξεις, π.χ. ο κ. Μένιερ είχε ένα άσχημο ατύχημα. Τώρα μαθαίνει ένα άλλο επάγγελμα. Η δύσκολη λέξη σε αυτή την περίπτωση, είναι η επαγγελματική αποκατάσταση. Να χρησιμοποιείτε πάντα την ίδια λέξη, όταν αναφέρεστε στο ίδιο πράγμα π.χ. αν γράφετε ένα κείμενο σχετικό με φάρμακα, μην γράφετε άλλοτε τη λέξη «δισκίο» και άλλοτε τη λέξη «χάπι». Να είστε συνεπείς χρησιμοποιώντας πάντα την ίδια λέξη.
- Αποφύγετε τα ακρωνύμια και προτιμήστε ολοκληρωμένα λεξικά σύνολα, π.χ. μην πείτε «ΚΗΦΗ», αλλά «Κέντρα Ημερήσιας Φροντίδας Ηλικιωμένων».
- Χωρίστε τις πολυσύλλαβες λέξεις με ενωτικό/παύλα (π.χ. στα ελληνικά) ή κάντε παράφραση στα αγγλικά.
- Αποφύγετε τη χρήση συντομογραφιών, π.χ. πείτε «για παράδειγμα» και όχι «π.χ.».
- Χρησιμοποιήστε ενεργητική σύνταξη αντί για παθητική, π.χ. «Αύριο θα εκλέξουμε το γνωμοδοτικό συμβούλιο του ασύλου», όχι «Αύριο θα εκλεγεί το γνωμοδοτικό συμβούλιο του ασύλου».
- Αποφύγετε τη χρήση λέξεων που εκφράζουν πιθανότητα, π.χ. θα έπρεπε, θα μπορούσε, θα ήταν, ίσως, μάλλον, είναι πιθανό κτλ.
- Χρησιμοποιήστε θετική γλώσσα αντί για αρνητική γλώσσα, π.χ. «Ο Πέτρος είναι καλά» αντί να πείτε «Ο Πέτρος δεν είναι καλά/είναι άρρωστος».
- Αποφύγετε τη χρήση παροιμιών και μεταφορικών εκφράσεων. Πολλοί άνθρωποι δεν καταλαβαίνουν το πραγματικό τους νόημα και τις μεταφράζουν αυτολεξεί, π.χ. αν πείτε «Βρέχει καρεκλοπόδαρα!», που μεταφορικά σημαίνει ότι βρέχει πολύ, κάποιος/ες είναι πιθανό να νομίζουν ότι όντως πέφτουν πόδια καρεκλών από τον ουρανό.

Συμβουλές για τη χρήση απλών αριθμών και χαρακτήρων:

- Γράψτε τους αριθμούς με έναν τρόπο που γνωρίζουν οι περισσότεροι άνθρωποι, π.χ. 9 (αραβικό σύστημα αρίθμησης) αντί για IX (λατινικό σύστημα αρίθμησης).
- Αποφύγετε τη χρήση παλαιών χρονολογιών, π.χ. πείτε «Πριν από πολύ καιρό...» ή «Πριν από περίπου 100 χρόνια...» αντί «Το 1867...».
- Αποφύγετε τη χρήση μεγάλων αριθμών και ποσοστών, π.χ. πείτε «πολλοί άνθρωποι» αντί για «14.795 άνθρωποι» ή «μερικοί/λίγοι άνθρωποι» αντί για «το 14% των ανθρώπων».
- Προτιμήστε να γράφετε τους αριθμούς με ψηφία και όχι ολογράφως, π.χ. 5 γυναίκες αντί για «πέντε» γυναίκες. Γράψτε τους αριθμούς τηλεφώνων με κενά διαστήματα ανά 2-3 ψηφία, π.χ. (0 55 44) 33 22 11 και όχι (05544) 332211.
- Αποφύγετε τη χρήση ειδικών χαρακτήρων, π.χ. εισαγωγικά («»)· ποσοστό (%)· αποσιωπητικά (...) & (και) ή παρενθέσεις ().

- *Αν χρειαστεί να χρησιμοποιήσετε έναν ειδικό χαρακτήρα, φροντίστε να εξηγήσετε τη σημασία του.*

Συμβουλές για τη χρήση απλών προτάσεων:

- *Γράψτε σύντομες προτάσεις. Κάθε πρόταση θα πρέπει να περιέχει μία μόνο δήλωση.*
- *Χωρίστε τις μακροσκελείς προτάσεις σε αρκετές επιμέρους σύντομες προτάσεις, π.χ. αντί να πείτε «Αν μου πεις τι σου αρέσει, μπορώ να σε βοηθήσω.», απλοποιήστε τη δήλωση λέγοντας: «Μπορώ να σε βοηθήσω. Σε παρακαλώ, πες μου: Τι σου αρέσει;».*
- *Προτιμήστε απλές συντακτικές δομές στις προτάσεις που χρησιμοποιείτε, π.χ. «Πηγαίνουμε διακοπές μαζί», αντί για «Μαζί πηγαίνουμε διακοπές».*
- *Χρησιμοποιήστε και στην αρχή μιας πρότασης τις ακόλουθες λέξεις: ή, αν, όταν, επειδή, και, αλλά. Για παράδειγμα, «Σε παρακαλώ, τηλεφώνησέ μου. Ή στείλε μου ένα γράμμα/e-mail».*

Συμβουλές για τη σύνταξη απλών κειμένων:

- *Απευθυνθείτε στους αναγνώστες σας σε προσωπικό επίπεδο, π.χ. «Μπορείτε να ψηφίσετε αύριο» αντί «Αύριο είναι οι εκλογές».*
- *Όταν απευθύνεστε σε κοινό που αποτελείται τόσο από άνδρες όσο και από γυναίκες, να απευθύνεστε τόσο στο αρσενικό γένος όσο και στο θηλυκό γένος π.χ. «Εργαζόμενες και εργαζόμενοι» ή «οι νοσηλεύτές/-τριες». Έτσι, ο λόγος σας θα είναι συμπεριληπτικός και θα αποφεύγετε τον γλωσσικό σεξισμό.*
- *Αποφύγετε να θέτετε ερωτήσεις εντός του κειμένου. Μερικοί άνθρωποι μπορεί να αισθάνονται σαν να τους κάνουν κήρυγμα. Άλλοι ίσως νομίζουν ότι πρέπει να απαντήσουν σε αυτές τις ερωτήσεις. Ενίστε, όμως, είναι καλή ιδέα να δημιουργήσετε έναν τίτλο με τη μορφή ερώτησης.*
- *Ενσωματώστε τις πηγές σας για ένα συγκεκριμένο θέμα σε ένα κείμενο. Να αποφεύγετε να χρησιμοποιείτε βιβλιογραφικές αναφορές. Μην παραπέμπετε τους/τις αναγνώστες/ριες σε άλλα αποσπάσματα του κειμένου ή σε άλλα κείμενα. Αν χρειαστεί να κάνετε μία παραπομπή, θα πρέπει να την επισημάνετε με σαφήνεια, π.χ. αντί για «πρβ. τεύχος 3», χρησιμοποιήστε τη φράση «Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στο τεύχος 3».*
- *Μπορείτε να κάνετε αλλαγές σε ένα κείμενο, όταν γράφετε σε απλή γλώσσα. Ωστόσο, δεν πρέπει να αλλάξετε το περιεχόμενο και το νόημά του. Μπορείτε να εξηγήσετε διάφορα σημεία, για να γίνουν πιο εύκολα κατανοητά από τους/τις αναγνώστες/ριές σας. Μπορείτε να προσθέσετε μερικές συμβουλές και να δώσετε παραδείγματα. Μπορείτε ακόμη, να αλλάξετε τη σειρά με την οποία εμφανίζονται τα διάφορα μέρη του κειμένου. Επιπλέον, μπορείτε να αλλάξετε την εμφάνιση του κειμένου και εφόσον το κρίνετε απαραίτητο, να παραλείψετε ορισμένα τμήματα του κειμένου αν δεν είναι σημαντικά.*

Συμβουλές για τη δημιουργία απλής διάταξης και εικόνων:

- Χρησιμοποιήστε μία απλή γραμματοσειρά. Η γραμματοσειρά πρέπει να έχει κατακόρυφα γράμματα, π.χ. η Arial, η Tahoma και η Verdana είναι καλύτερες επιλογές από την Arial πλάγια και τη Segoe Print.
- Προτιμήστε να χρησιμοποιείτε μόνο μία γραμματοσειρά, γιατί η χρήση πολλών και διαφορετικών γραμματοσειρών αποσπούν την προσοχή του/της αναγνώστη/ριας.
- Χρησιμοποιήστε μεγάλο μέγεθος γραμματοσειράς. Αν, για παράδειγμα, χρησιμοποιείτε τη γραμματοσειρά Arial, προτιμήστε μέγεθος γραμματοσειράς 14 ή μεγαλύτερο μέγεθος. Ορισμένες γραμματοσειρές έχουν πολύ μικρό μέγεθος. Σε αυτή την περίπτωση, θα πρέπει να επιλέξετε μία γραμματοσειρά μεγαλύτερου μεγέθους.
- Αφήστε αρκετή απόσταση μεταξύ των γραμμών του κειμένου (διάστιχο τουλάχιστον 1,5).
- Εφαρμόστε πάντα αριστερή στοίχιση στο κείμενό σας.
- Αποφύγετε να γράφετε με στοίχιση χωρίς συλλαβισμό.
- Μην εφαρμόζετε δεξιά στοίχιση στο κείμενό σας.
- Μην εφαρμόζετε στοίχιση στο κέντρο. Εξάιρεση: Ο τίτλος ενός κειμένου μπορεί να τοποθετηθεί στο κέντρο.
- Γράψτε κάθε νέα πρόταση σε διαφορετική γραμμή.
- Μην «κόβετε» λέξεις στο τέλος μιας γραμμής.
- Αν γίνεται, γράψτε όλες τις λέξεις που έχουν σημαντικό νόημα σε μία γραμμή.
- Μερικές φορές η σελίδα είναι γεμάτη, αλλά δεν έχετε τελειώσει την πρότασή σας. Γράψτε ολόκληρη την πρόταση στην επόμενη σελίδα. Ακόμα καλύτερα: Μην «σπάσετε» την παράγραφο σε επιμέρους κομμάτια.
- Χρησιμοποιήστε πολλές παραγράφους και επικεφαλίδες.
- Γράψτε μία διεύθυνση όπως θα τη γράφατε σε έναν φάκελο. Με αυτόν τον τρόπο, οι άνθρωποι μπορούν να κατανοήσουν καλύτερα τη διεύθυνση. Μετά, αντιγράψτε την.
- Επισημάνετε ό,τι είναι κατά τη γνώμη σας σημαντικό, π.χ. χρησιμοποιήστε κουκκίδες, γράψτε μία λέξη με έντονη γραφή, χρησιμοποιήστε ένα διαφορετικό **σκουρό χρώμα γραμματοσειράς**, επισημάνετε το κείμενο με ένα **ανοιχτό χρώμα**, τοποθετήστε μία πρόταση σε ένα πλαίσιο κειμένου, υπογραμμίστε όσο το δυνατόν λιγότερα σημεία του κειμένου.
- Χρησιμοποιήστε εικόνες. Οι εικόνες διευκολύνουν την κατανόηση των κειμένων. Φροντίστε οι εικόνες να ταιριάζουν με το περιεχόμενο του κειμένου.

ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ 6 και Άσκηση

Χωρίστε την ομάδα των εκπαιδευόμενων σας σε υποομάδες των 3-4 ατόμων και ζητήστε τους να διαβάσουν την ακόλουθη μελέτη περίπτωσης και να εντοπίσουν σημεία που ενισχύουν την καλή επικοινωνία με τους/τις ασθενείς.

Η πρωτοβουλία Göttingen για ασθενείς με μεταναστευτικό υπόβαθρο στην ψυχοθεραπευτική περίθαλψη υλοποιείται στην κλινική Asklepios στην πόλη Göttingen της Γερμανίας.

Η εν λόγω πρωτοβουλία για τη θεραπευτική φροντίδα των ατόμων με μεταναστευτικό υπόβαθρο (Özkan & Belz, 2019) έχει εκσυγχρονιστεί με την πάροδο των ετών και έχουν προστεθεί επιπλέον στοιχεία. Δεν φιλοδοξεί να γίνει μία δομή που απευθύνεται αποκλειστικά σε ασθενείς με μεταναστευτικό υπόβαθρο, αλλά να εισαγάγει τη διαπολιτισμική διάσταση σε ολόκληρη την κλινική. Παρακάτω, ακολουθούν τα επιμέρους στοιχεία της πρωτοβουλίας Göttingen για τη θεραπεία ασθενών με μεταναστευτικό υπόβαθρο:

1. Δίγλωσση θεραπεία ή θεραπεία σε κοινή τρίτη γλώσσα.

Η καλή γλωσσική επικοινωνία κατά τη διάρκεια της θεραπείας είναι απαραίτητη προϋπόθεση για το επιτυχές αποτέλεσμα της θεραπείας. Είναι ακόμα πιο σημαντική για την ικανοποίηση του/της ασθενούς από το ίδιο το αποτέλεσμα της θεραπείας. Η εξέταση των γλωσσικών παραγόντων στην ψυχιατρική και την ψυχοθεραπευτική θεραπεία ασθενών με μεταναστευτικό υπόβαθρο είναι ζωτικής σημασίας. Το τμήμα Πολιτισμού, Μετανάστευσης και Ψυχικών Ασθενειών της κλινικής Asklepios, Fachklinikum Göttingen, παρέχει θεραπεία στη μητρική γλώσσα του/της ασθενούς, με την προϋπόθεση ότι οι θεραπευτές/ριες είναι φυσικοί/ές ομιλητές/ριες αυτών των γλωσσών. Για τις υπόλοιπες γλώσσες, συνεργαζόμαστε με διερμηνείς που διαθέτουν εξειδίκευση στον ψυχοθεραπευτικό-ψυχιατρικό τομέα. Υπάρχει επίσης η δυνατότητα θεραπείας σε μια κοινή τρίτη γλώσσα. Με άλλα λόγια, η γλώσσα που χρησιμοποιείται στη διάρκεια της θεραπείας δεν είναι η μητρική γλώσσα ούτε του/της ασθενούς ούτε του/της θεραπευτή/ριας (π.χ. αγγλικά).

2. Ομάδα σταθεροποίησης τραύματος με περιορισμένη χρήση της γλώσσας για ασθενείς με μεταναστευτικό υπόβαθρο

Σε αυτή την ομάδα, η οποία απευθύνεται ειδικά σε μετανάστες/ριες που έχουν υποστεί τραυματικές εμπειρίες, οι ασθενείς έχουν την ευκαιρία να αποκτήσουν γνώσεις και δεξιότητες που θα τους/τις βοηθήσουν να ξεπεράσουν την ασθένειά τους. Η συνάντηση της ομάδας διεξάγεται στα γερμανικά αλλά με περιορισμένη χρήση της γλώσσας, ούτως ώστε ακόμη και ασθενείς που γνωρίζουν ελάχιστα τη γερμανική γλώσσα να μπορούν να συμμετάσχουν και να επωφεληθούν από την ομάδα. Οι τεχνικές σταθεροποίησης από τις υπάρχουσες θεραπευτικές μεθόδους για διαταραχές άγχους προσαρμόζονται στις ανάγκες και τα χαρακτηριστικά αυτής της ιδιαίτερης ομάδας-στόχου και μεταβιβάζονται στους/στις συμμετέχοντες/ουσες (με περιορισμένη χρήση γλωσσικών στοιχείων).

3. Ομάδα πόρων με περιορισμένη χρήση της γλώσσας για ασθενείς με μεταναστευτικό υπόβαθρο.

Σε αυτή την ομάδα, συζητούνται θέματα από τον τομέα της ψυχιατρικής-ψυχοθεραπευτικής ιατρικής, καθώς και ο πολιτισμικά κατάλληλος τρόπος διαχείρισης της ασθένειας. Ιδιαίτερη έμφαση αποδίδεται στην ενίσχυση των προσωπικών πόρων που επηρεάζονται σε πολιτισμικό επίπεδο και μπορεί να μην έχουν ληφθεί υπόψη στο πλαίσιο της εξατομικευμένης θεραπείας. Στόχος της εν λόγω ομάδας είναι να αυξήσει την ανθεκτικότητα των ασθενών απέναντι στο στρες και την ψυχική ασθένεια.

4. Ομάδα χοροθεραπείας.

Το έργο με τίτλο 'Dancing through Continents and Cultures' απευθύνεται σε ασθενείς ανεξαρτήτως ηλικίας και διάγνωσης, που ενδεχομένως έχουν κουραστεί από τη λεκτική θεραπεία, με σκοπό να τους/τις ωφελήσει μέσα από ένα πρόγραμμα σωματικής και καλλιτεχνικής θεραπείας. Συνδυάζει τόσο την κατανόηση της γλωσσικής έκφρασης, όσο και την καλλιέργεια της φαντασίας, τη μεταφορά δεξιοτήτων και την ανάπτυξη ενδοσκόπησης λόγω των γλωσσικών ή των σχετιζόμενων με την ασθένεια προβλημάτων (π.χ. τραύμα).

5. Συστηματική ενδοϋπηρεσιακή κατάρτιση

Η ευαισθητοποίηση ολόκληρου του προσωπικού μίας κλινικής για την υιοθέτηση μίας πολιτισμικά ευαίσθητης στάσης κατά την παροχή υπηρεσιών προς τους/τις ασθενείς υποστηρίζεται από διάφορα μοντέλα διαπολιτισμικής φροντίδας (Domenig 2001; Leininger, 1988). Η συστηματική ενδοϋπηρεσιακή κατάρτιση θα πρέπει να χρησιμοποιείται ως βοήθημα για τη διατήρηση της πολιτισμικής ευαισθησίας εκ μέρους του προσωπικού της κλινικής. Στις εκπαιδευτικές συνεδρίες, που πραγματοποιούνται δύο φορές τον χρόνο, χρησιμοποιούνται ασκήσεις και παιχνίδια ρόλων για την ανάπτυξη προσεγγίσεων διαπολιτισμικής ευαισθητοποίησης στους αντίστοιχους τομείς εργασίας και την εκπαίδευση του προσωπικού, ώστε να γίνει κατανοητή η αξία της ποικιλομορφίας. Αξίζει να σημειωθεί ότι η εν λόγω θεματική ενότητα έχει ενταχθεί επίσημα στα προγράμματα σπουδών των τμημάτων Νοσηλευτικής, της Σχολής Επιστημών Υγείας και Πρόνοιας.

6. Εξειδίκευση διερμηνέων στον θεραπευτικό τομέα.

Για παράδειγμα, οι ορκωτοί/ές, επίσημοι/ες διερμηνείς που εργάζονται στις ακροαματικές διαδικασίες των δικαστηρίων, μπορεί να υφίστανται υπέρμετρη επιβάρυνση με το έργο της διερμηνείας σε μία μονάδα θεραπείας, επειδή συνήθως δεν είναι προετοιμασμένοι/ες ή κατάλληλα εκπαιδευμένοι/ες. Επομένως, οι διερμηνείς θα πρέπει να επιμορφώνονται σε τακτική βάση για να είναι σε θέση να εργαστούν στον θεραπευτικό τομέα. Στο πλαίσιο της εργασίας τους, οι διερμηνείς δέχονται επίβλεψη του έργου που τους ανατίθεται και εξειδικεύονται στην αυτοφροντίδα και την ψυχο-υγιεινή.

7. Εποπτεία και αλληλεπίδραση

Οι συνεδρίες διεξάγονται τακτικά από και με διαπολιτισμικά ευαισθητοποιημένους/ες θεραπευτές/ριες. Οι επόπτες/ριες μπορεί να είναι και εξωτερικοί/ές συνεργάτες/ιδες του θεραπευτικού τομέα.

8. Διαπολιτισμική συμβουλευτική

Στην περίπτωση ερωτημάτων που αφορούν τη μετανάστευση ή τον πολιτισμό, οι συνάδελφοι λαμβάνουν βοήθεια στον τομέα της εργασίας τους μέσω της συμμετοχής τους σε συνεδρίες συμβουλευτικής καθοδήγησης. Εκτός από τα πολιτισμικά ευαίσθητα και διαφοροποιημένα διαγνωστικά στοιχεία, επικεντρωνόμαστε στην επικοινωνία με συνεργάτες/ιδες του δικτύου, εξειδικευμένες κλινικές ή τη συλλογή πληροφοριών σχετικά με συγκεκριμένα συμπτώματα που συνδέονται με τον πολιτισμό του/της ασθενούς.

ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ 7 ΚΑΙ ΑΣΚΗΣΗ

Μερικές φορές νιώθουμε ότι οι πολιτισμικοί προσανατολισμοί των πελατών-ισσών/ασθενών μας διαφέρουν πολύ σε σχέση με τον δικό μας. Είναι πιθανό να υποστούμε σοκ από μία στάση που προέρχεται από έναν διαφορετικό πολιτισμικό προσανατολισμό, τον οποίο ενδέχεται να μην συμμαζεύουμε. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε συγκρούσεις που είναι δύσκολο να αντιμετωπιστούν. Η Margalit Cohen-Emerique ανέπτυξε μία διαγνωστική μέθοδο κρίσιμων περιστατικών που προκαλούν αισθήματα πολιτισμικού σοκ στα εμπλεκόμενα άτομα. Σύμφωνα με την Cohen-Emerique, το πολιτισμικό σοκ είναι μία εμπειρία, γνωστική και συναισθηματική, που βιώνουμε, όταν ερχόμαστε σε επαφή με οτιδήποτε μας φαίνεται πολιτισμικά «ξένο». Προκαλεί αδυναμία κατανόησης και συναισθήματα έκπληξης και φόβου. Αν το πολιτισμικό σοκ δεν αναγνωριστεί και δεν υποβληθεί σε κατάλληλη επεξεργασία, μπορεί να οδηγήσει σε αμυντικές αντιδράσεις.

Υπάρχουν πολλά παραδείγματα κρίσιμων περιστατικών/πολιτισμικών σοκ, σε καθημερινή βάση, σε έναν οργανισμό στον κοινωνικό τομέα ή στον τομέα της υγείας που χαρακτηρίζεται από ένα ευρύ φάσμα ασθενών/πελατών-ισσών. Πώς μπορεί να αποφευχθεί σε αυτή την περίπτωση, η καταδίκη ή η υποχώρηση των εμπλεκόμενων; Πώς μπορεί να εξασφαλιστεί χώρος για διάλογο; Πώς μπορούν να αναπτυχθούν μέθοδοι που σέβονται τις προσδοκίες και τις αξίες όλων των μερών; Η Margalit Cohen-Emerique προτείνει στους/στις επαγγελματίες κοινωνικής και υγειονομικής περίθαλψης να ασχοληθούν συστηματικά με τα πολιτισμικά σοκ προκειμένου να διατηρήσουν μία ανοιχτή προσέγγιση. Ωστόσο, αν αρνηθούν την ύπαρξη των πολιτισμικών σοκ, εμποδίζουν την επεξεργασία τους και δεν παρέχουν καμία προστασία από τις αρνητικές τους συνέπειες. Επομένως, κρίνεται απαραίτητος ο εντοπισμός και η επεξεργασία τους, ούτως ώστε να αποφευχθούν αρνητικές και αμυντικές συμπεριφορές.

Η Margalit Cohen-Emerique (1999) περιέγραψε τρία βήματα που μπορούν να βοηθήσουν στην αντιμετώπιση του πολιτισμικού σοκ:

I. Αποκέντρωση:

Αρχικά, θα πρέπει να αποσαφηνίσουμε το σοκ σε συναισθηματικό επίπεδο: «Τι αισθάνομαι; Φόβο; Αηδία; Οργή; Απόρριψη;» Επίσης, θα πρέπει να γίνουν γνωστές οι συνθήκες του σοκ: π.χ. ο τόπος, ο χρόνος, τα λεγόμενα, η στάση του σώματος των εμπλεκόμενων ατόμων, τι ακριβώς ήταν αυτό που σόκαρε, εκνεύρισε, ενόχλησε κτλ.

Έπειτα, χρειάζεται να εξετάσουμε το πλαίσιο αναφοράς του άλλου για να προσδιορίσουμε ποιες αξίες και αρχές θίχτηκαν από αυτό το σοκ. Σε αυτό το σημείο, θα πρέπει να ληφθούν σοβαρά υπόψη τα διαφορετικά στοιχεία που συνθέτουν το πλαίσιο αναφοράς του άλλου: π.χ. εθνοτικό υπόβαθρο, σεξουαλικός προσανατολισμός, κοινωνική τάξη, επάγγελμα, θρησκευτικά πιστεύω, εθνικά και πολιτικά φρονήματα. Για παράδειγμα, ένας/μία επαγγελματίας μπορεί να αισθάνεται ότι ένας άνδρας ασθενής/πελάτης του, ο οποίος αρνείται να καθαρίσει (επειδή κατά τη γνώμη του, αυτή είναι δουλειά για γυναίκες), θέτει σε κίνδυνο την αρχή της ισότητας των φύλων. Όμως, η ισότητα των φύλων είναι πολύ σημαντική για τις γυναίκες επαγγελματίες. Ο ατομικός αναστοχασμός μπορεί να μας βοηθήσει να διευρύνουμε την ικανότητά μας να βιώνουμε ποικίλες καταστάσεις. Για την ακρίβεια, μπορεί να μας βοηθήσει να μάθουμε να αποστασιοποιούμαστε, κυρίως ως προς τα πρώτα συναισθήματα που προκαλεί το σοκ.

II. Κατανόηση του πλαισίου αναφοράς του/της άλλου/ης:

Το επόμενο βήμα είναι να δώσουμε νόημα ο/η ένας/μία στις συμπεριφορές του/της άλλου/ης και το αντίστροφο εξετάζοντας τη διαφορετική πολιτισμική ταυτότητά του/της. Σχετίζεται με την παρατήρηση των στοιχείων της εθνικής κουλτούρας ενός ατόμου, τα οποία με τη σειρά τους μπορούν να εξηγήσουν τη στάση του. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί αν γνωρίσουμε καλύτερα τις αξίες και το πλαίσιο αναφοράς του/της άλλου/ης.

Στο πλαίσιο του διαλόγου, καθένας και καθεμία μπορεί να εκφράσει την προσωπική του/της άποψη. Ωστόσο, είναι απαραίτητο να γίνεται κατανοητή τόσο η προσωπική άποψη όσο και η στάση του εκάστοτε ομιλητή ή της εκάστοτε ομιλήτριας.

Σε περίπτωση που δεν είναι εφικτός ο διάλογος, καθένας/μία μπορεί να κάνει διάφορες υποθέσεις για να εξηγήσει τη στάση του/της συνομιλητή/ριάς του/της, ενώ δεν αποκλείεται να καταλήξει σε υπεργενικεύσεις ή στερεοτυπικές ερμηνείες: π.χ. η συμπεριφορά ενός ανθρώπου επηρεάζεται από τη χώρα καταγωγής του. Δεν σχετίζεται με την άσκηση κριτικής προς ένα άτομο.

Κατά τη διάρκεια της ανάλυσης του πλαισίου αναφοράς του/της άλλου/ης, νοσηματοδοτείται η στάση του/της. Η ανάλυση αυτή απαιτεί μία ανοιχτή, δεκτική στάση, όπως επίσης προσωπική προσπάθεια και φιλοπερίεργη διάθεση, για να κατανοήσουμε το νόημα της πράξης του/της άλλου/ης μέσα από τη δική του/της οπτική γωνία: π.χ. Ποιες αξίες χαρακτηρίζουν το άτομο αυτό και σχετίζονται με την κουλτούρα του, το ιστορικό μετανάστευσής του, την εξατομικευμένη προσαρμογή και τον εγκλιματισμό του στη χώρα φιλοξενίας;

Μέσω της ανάλυσης του πλαισίου αναφοράς του/της άλλου/ης, αναδεικνύονται συχνά κοινά στοιχεία ταυτότητας, τα οποία μπορούν να αποτελέσουν τη βάση για τη συνέχιση αυτής της σχέσης. Έτσι, οι παράγοντες της επικοινωνίας μπορούν να έρθουν εκ νέου σε επαφή και να ανακαλύψουν ότι η μοναδική διαφορά που υπάρχει μεταξύ τους είναι ο τρόπος που αντιλαμβάνονται την πραγματικότητα.

III. Διαπραγμάτευση:

Διαπραγμάτευση δεν σημαίνει ούτε τυφλή υποταγή ούτε παθητική αποδοχή των απόψεων του/της άλλου/ης. Πρόκειται για μία ουσιαστική επικοινωνία που στόχο έχει την εξεύρεση λύσης σε ένα συγκεκριμένο πρόβλημα με τέτοιο τρόπο, ώστε να γίνεται σεβαστή όσο το δυνατόν περισσότερο η ταυτότητα και των δύο πλευρών. Καθένας/μία μπορεί να διατηρεί την πολιτισμική του/της ταυτότητα αλλά παράλληλα θα πρέπει να είναι έτοιμος/η να στρέψει το ενδιαφέρον του/της προς την άλλη πλευρά.

«Ο πολιτισμός ως αιτία εκνευρισμού και ενόχλησης» - Παράδειγμα από ένα γερμανικό κοινωνικό έργο

Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί μίας κοινωνικής οργάνωσης που παρέχει υποστηριζόμενη διαβίωση σε νέους/ες στη Γερμανία είναι εξοργισμένοι/ες: ένας μαθητής που κοντεύει να τελειώσει το σχολείο λέει συνέχεια στους/στις συμμαθητές/ριές του ότι δεν σκοπεύει να ψάξει να βρει δουλειά ή κάποιο πρόγραμμα επαγγελματικής κατάρτισης, αφού αποφοιτήσει. Οι γονείς του δεν εργάζονται. Λαμβάνουν το κοινωνικό επίδομα Hartz IV ύψους 1400 € και το επίδομα ανεργίας (καθώς είναι δηλωμένοι ως άνεργοι). Η οικογένειά του θα λαμβάνει ακόμη περισσότερα χρήματα από το κράτος, μόλις τελειώσει το σχολείο αρκεί να είναι άνεργος. Η οικογένεια προγραμματίζει να επιστρέψει στον Λίβανο και να μείνει εκεί για τρεις μήνες προκειμένου να χτίσει σπίτι στη Βηρυτό!

Η ομάδα των κοινωνικών λειτουργών αναστοχάζεται ως προς το περιστατικό ακολουθώντας τα εξής βήματα:

Βήμα 1: Εξέτασε το δικό σου πλαίσιο αναφοράς: Τι συναισθήματα μου προκαλεί αυτή η κατάσταση; Τι με ενοχλεί; Ποιες από τις αξίες στις οποίες πιστεύω βάλλονται ή τίθενται υπό αμφισβήτηση;

Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί δράπτονται της ευκαιρίας για να εκφράσουν την αγανάκτηση και τον θυμό τους. Δημιουργούν μία λίστα με τα στοιχεία που τους/τις ενοχλούν. Στη συνέχεια, αναφέρουν αξίες, όπως η «ειλικρίνεια», η «δικαιοσύνη», η «ευγνωμοσύνη», η «αξιοπρέπεια», η «πίστη στο κράτος», η «τήρηση της νομοθεσίας», η «εργατικότητα», και ξεκινούν μία συζήτηση.

Βήμα 2: Εξέτασε το πλαίσιο αναφοράς του/της άλλου/ης και κάνε υποθέσεις: Τι γνωρίζω για την κατάσταση και τις αξίες της οικογένειας; Τι υποψιάζομαι; Πώς υποθέτω ότι βίωσε ο μαθητής αυτή την κατάσταση; Τι θα ήθελα να γνωρίζω για να τον κατανοήσω καλύτερα;

Οι συμμετέχοντες/ουσες συγκεντρώνουν τις πληροφορίες που γνωρίζουν για την οικογένεια και καταλήγουν ότι ούτε το ιστορικό μετανάστευσης της οικογένειας ούτε τα μελλοντικά σχέδια των μελών της τους είναι σαφή, όπως επίσης δεν καταλαβαίνουν τι νόημα έχει η κατασκευή ενός σπιτιού στη Βηρυτό. Αν και γνωρίζουν πολύ καλά τις προσδοκίες που έχουν οι γονείς από τον γιο τους (π.χ. να μάθει γερμανικά, να επικοινωνεί με Γερμανούς/ίδες, ώστε η γερμανική γλώσσα να του φανεί ευκολότερη στο σχολείο κτλ.), διαπιστώνουν ότι δεν γίνεται καμία συζήτηση για αυτά τα θέματα στο οικογενειακό περιβάλλον του μαθητή. Το ενδεχόμενο να στηρίζουν οι γονείς οικονομικά άλλους/ες συγγενείς στον Λίβανο ενισχύει τον θυμό των εκπαιδευτικών για την «ανεύθυνη στάση» που τηρεί η οικογένεια. Μήπως η οικογένεια είναι η κοινότητα αλληλεγγύης για την οποία αισθάνεται υπεύθυνος ο μαθητής; Μήπως ο μαθητής είναι «φιγουρατζής» σε οικονομικά ζητήματα και θέλει να διατηρήσει την αξιοπρέπειά του και την περηφάνια του;

Βήμα 3: Προχώρησε σε μία διαπραγμάτευση και πρότεινε μία λύση: Τι επιδιώκω να πετύχω μέσω της συζήτησης; Τι ερωτήσεις θέλω να κάνω; Τι θέλω να πω για τον εαυτό μου;

Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί αναπτύσσουν ιδέες για να αντιμετωπίσουν τον εκνευρισμό και την ενόχληση που αισθάνονται σε παιχνίδια ρόλων. Αναγνωρίζουν ότι δυσκολεύονται να εστιάσουν στο κύριο πρόβλημα ή ότι έχουν την τάση να ηθικολογούν ίσως επειδή δεν είναι σίγουροι/ες για το ποια στάση θέλουν να κρατήσουν: Θέλουν να εκφράσουν την προσωπική τους άποψη για την αδήλωτη εργασία; Θέλουν να δείξουν ως υπεύθυνοι/ες επαγγελματίες ότι έχουν αντιληφθεί την παράνομη ενέργεια της οικογένειας και ότι θα υποστεί κυρώσεις; Ποια είναι η αποστολή της οργάνωσης και ποιος είναι ο ρόλος των κοινωνικών λειτουργών; Στο τέλος, οι συμμετέχοντες/ουσες εντοπίζουν σε τι θα πρέπει να επικεντρωθούν ως επαγγελματίες; Προσπαθούν να εστιάσουν στην ευημερία των νεαρών ωφελούμενων τους. Αναπτύσσουν έναν τρόπο προσέγγισης της οικογένειας και του μαθητή, ώστε να συζητήσουν μαζί τους χωρίς να τους επικρίνουν. Προσπαθούν να ακούσουν τη γνώμη τους και παράλληλα να τους εξηγήσουν ότι θα πρέπει να σκέφτονται και τους/τις υπόλοιπους/ες νέους/ες που χρειάζονται βοήθεια και ενθάρρυνση για να βρουν δουλειά ή κάποιο πρόγραμμα επαγγελματικής κατάρτισης, αφού τελειώσουν το σχολείο.

Το παραπάνω παράδειγμα μεταφράστηκε και τροποποιήθηκε ελαφρώς από το γερμανικό κείμενο του Kinderwelten Projektmaterial (2007).

Βιβλιογραφικές αναφορές

Cohen-Emerique M. (1999), *Le choc culturel, méthode de formation et outil de recherche*. In: Guide de l'interculturel en formation. Demorgon J. et Lipiansky E.M. (Dir.), Éditions Retz, Paris, Pp 301-314.

Domenig, D. (2001): Professionelle transkulturelle Pflege.

Domenig, D. (2007): Transkulturelle Kompetenz. *Handbuch für Pflege-, Gesundheits- und Sozialberufe*.

Hall, E.T. (1966): The hidden dimension.

Hall, E.T. (1976): Beyond culture.

Hofstede, Geert (1991): Culture and Organisations. Software of the mind.

Kinderwelten Projektmaterialien (2007): Zur Kommunikation zwischen Eltern und Erzieher_Innen bei Konflikten. Available online: https://situationsansatz.de/files/texte%20ista/fachstelle_kinderwelten/kiwe_pdf/Zusammenarbeit_zw_Eltern_u_Erzieher_innen_bei_Konflikten.pdf

Larson, Gary (2014): The complete farside.

Leiniger, M. (1988): Kulturelle Dimensionen menschlicher Pflege.

Liu, Yang (2010): East meets West.

Özkan, I. /Belz, M. (2019): Sprachreduzierte Ressourcen- und Traumastabilisierungsgruppe. Manuale zur Gruppenpsychotherapie mit Geflüchteten und Migrantinnen.