

Progetto cofinanziato da



UNIONE
EUROPEA



MINISTERO
DELL'INTERNO

FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020
Obiettivo Specifico: 2. Integrazione/Migrazione Legale
Obiettivo Nazionale: 3. Capacity building – lett.j) Governance dei servizi

S.I.R.C.

Servizi Interculturali Regione Campania

SUPPORTO AI SERVIZI TERRITORIALI
PER L'IMMIGRAZIONE E L'INTEGRAZIONE

PICCOLI PASSI D'INTERCULTURA

VADEMECUM SULLA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE PER OPERATORI SOCIO-SANITARI

“Anche un viaggio di mille miglia inizia con un passo.”
Lao tzu, filosofo cinese

A cura di Cidis Onlus



Il presente vademecum intende rappresentare uno strumento per gli operatori dei servizi socio-sanitari della Regione Campania che si trovano quotidianamente a confrontarsi con persone di lingue e culture differenti all'interno di un contesto sempre più multiculturale ed eterogeneo.

La Campania attraversa un processo di trasformazione demografica importante, le migrazioni rappresentano un'interessante opportunità ed allo stesso tempo una difficile sfida per l'intera società e in particolare per i servizi territoriali, che rappresentano l'infrastruttura sociale di risposta ai bisogni comuni e fondamentali, soprattutto per le fasce più fragili della popolazione misurandosi con un pubblico in continua trasformazione.

Per la popolazione immigrata la conoscenza ed il corretto accesso ai servizi rappresentano un elemento imprescindibile del processo di inclusione, ed è fondamentale riuscire a fornire gli strumenti più adeguati per accogliere e dare risposte ai cittadini dei Paesi Terzi e alla società campana nel suo complesso. Le competenze comunicative ed interculturali consentono di determinare uno scambio efficace e competente, nonché di contrastare stereotipi e pregiudizi che possono compromettere un dialogo autentico tra i partecipanti, rendendo insormontabile la distanza interculturale e snaturando il rapporto di comunicazione.

Gli interrogativi e le relative risposte che vengono a seguito enucleati sono il prodotto di un dialogo favorito da percorsi di confronto, formazione e rafforzamento delle competenze interculturali degli operatori pubblici di tutte le province della Regione Campania, promosso nell'ambito del progetto SIRC.

Il progetto SIRC Servizi Interculturali Regione Campania, realizzato da un partenariato Università degli Studi di Napoli Federico II, Cidis onlus ed Iriss Cnr Napoli – Istituto di Ricerca su Innovazione e Servizi per lo Sviluppo, con l'obiettivo di favorire l'interazione e lo scambio tra i servizi e gli enti del territorio e la popolazione immigrata in chiave inclusiva e paritaria, ha proposto in tutte le province campane azioni di mediazione linguistico-culturale, interventi di sensibilizzazione, formazione e aggiornamento e riprogettazione in chiave interculturale dei servizi. Il progetto ha puntato al coinvolgimento e alla valorizzazione degli operatori pubblici per sviluppare un sistema di buone pratiche che garantisca qualità nella gestione ed erogazione dei servizi rivolti a tutta la popolazione campana.

Il presente vademecum intende, quindi, fornire quell'incipit costitutivo dei processi di incontro e di costruzione di una reale società plurale ed interculturale aperta, coesa ed inclusiva, nella consapevolezza che il primo passo è l'inizio di una strada di mille miglia da percorrere assieme.

Cidis Onlus

PERCHÉ È NECESSARIA LA FORMAZIONE ALLA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE?

Breve introduzione alle strategie comunicative tra operatore ed utente

Nel processo di confronto, scambio ed interazione tra la comunità ospitante e quella immigrata è possibile venga a determinarsi un tipo di comunicazione asimmetrica, in cui l'attenzione si focalizza sulla vulnerabilità dello straniero.

L'ambito socio-sanitario è determinato, con le sue peculiari specificità, da un livello di complessità interculturale molto forte per l'utenza straniera. L'aspetto linguistico è costituito, oltre che da conoscenze di base della lingua italiana anche della microlingua medica ed amministrativa.

Il tema della comunicazione vuole essere affrontato dal punto di vista dell'incontro medico-paziente, analizzando lo schema della comunicazione e riadattandolo all'ambito socio-sanitario, prendendo in considerazione gli aspetti principali della comunicazione, dal non verbale alla distanza sociolinguistica e culturale tra immigrato e medico.

Se per interculturale intendiamo "lo scambio tra due soggetti che si attribuiscono mutualmente un senso in un contesto di volta in volta definito" (M. Abdellah Pratceille), allora diventa importante porre degli interrogativi per avere presente non solo il punto di vista dell'altro (in questo caso la persona, l'utente di origine straniera) ma anche il nostro (sia esso quello dell'operatore, del dirigente, del responsabile, ecc.).

Negli interrogativi proposti vengono ad innestarsi in modo determinante la parola ed il concetto di RESPONSABILITA' nella loro più autentica e profonda etimologia:

res-pon-sà-bi-le

dal latino: [respondere] rispondere,
composto di [re] indietro e [spondere] promettere,
più il suffisso [-bile] che indica facoltà, possibilità.
(essere abile a dare delle risposte)

Quanto dell'organizzazione e del funzionamento dei servizi si può definire culturalmente determinato? In quale misura gli operatori, le loro prassi e gli strumenti di lavoro quotidiani sono definiti dalla cultura? Le difficoltà di relazione con gli immigrati dipendono prevalentemente da fattori di natura culturale o dall'incontro/scontro tra i diversi valori dell'utente e dell'operatore? Nella differenziazione culturale, noi agiamo la cultura o ne siamo agiti?

"Tutte le culture sono in buona parte costituite da modi di comportarsi,

di sentire, di reagire, manifesti e organizzati in modelli. Ma le culture comprendono del pari un insieme caratteristico di premesse e di categorie non formulate (cultura implicita) che variano molto da società a società. Così un gruppo presume in modo inconscio e per abitudine che ogni concatenamento di azioni abbia un fine."

C. Kluchohn e A. Kroeberg

Quale è la cultura implicita dei servizi? Cosa è culturalmente importante e attorno a cosa si costruiscono tante professionalità? Si è in grado di comprendere la propria cultura prima di conoscere quella degli altri?

"La cultura non solo influenza il comportamento degli individui nei confronti di altri individui, ma anche, in ugual misura, ciò che da essi ci si aspetta. Ogni cultura è un sistema di aspettative: per quali tipi di comportamento l'individuo ritiene di essere ricompensato o punito, in che cosa consiste la ricompensa e la punizione; quali tipi di attività sono ritenuti intrinsecamente gratificanti e frustranti. Per questo e per altri motivi (ad esempio la natura fortemente affettiva della maggior parte dell'apprendimento culturale), l'individuo di rado è emozionalmente neutrale nei confronti di quei settori della sua cultura che lo toccano direttamente. I modelli culturali sono sentiti; vi si aderisce o vengono rigettati emozionalmente".

C. Kluchohn e A. Kroeberg

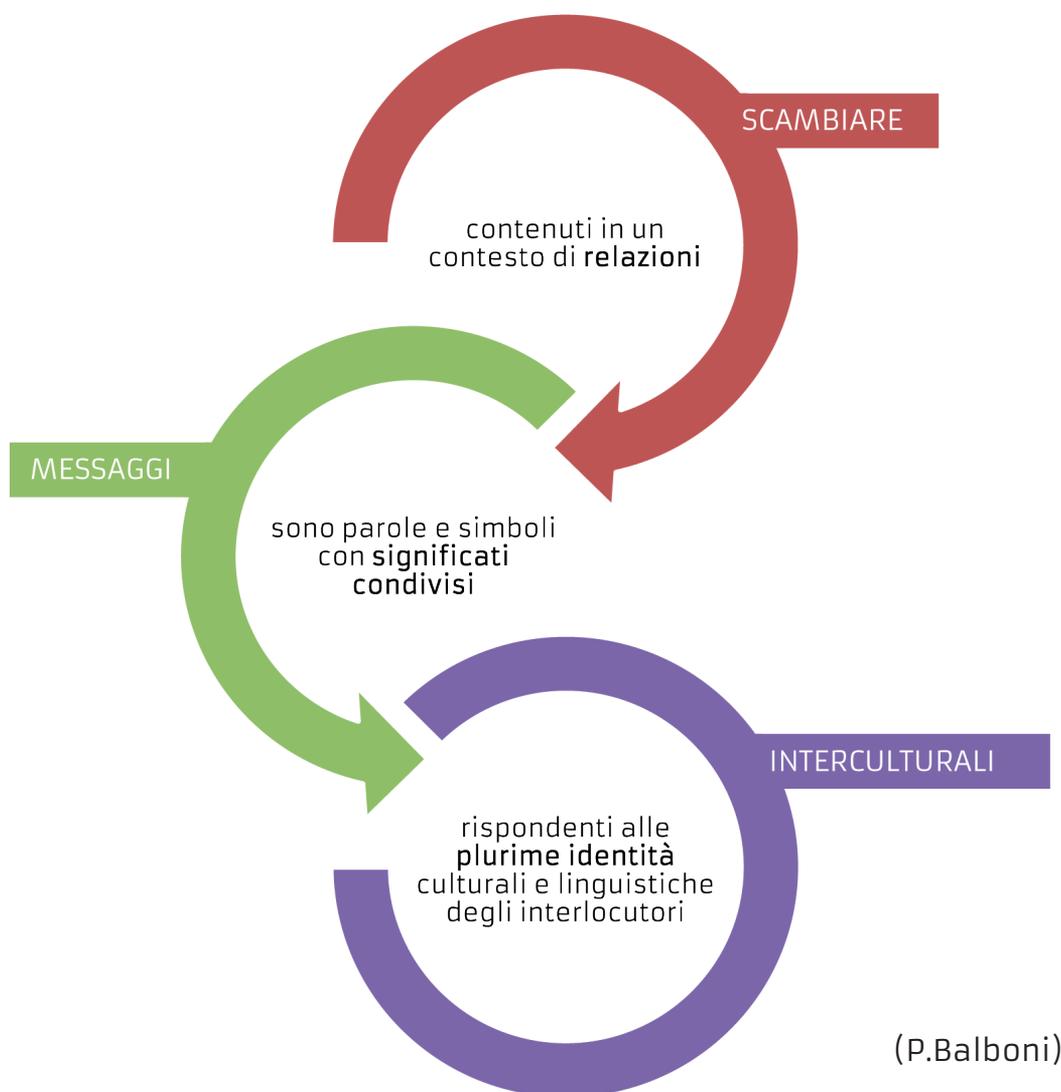
L'impasse comunicativo ed il disagio che si possono vivere nei confronti degli immigrati, la problematicità di molte situazioni lavorative che coinvolgono gli operatori, la fatica a trovare soluzioni innovative ed efficaci, il senso di sfiducia a cui prima o poi si approda lavorando con cittadini di origine straniera, non può avere cause culturali oltre che psicosociali?

I giudizi spesso lapidari con cui si risolvono le questioni che riguardano gli immigrati, non sono forse riduttivi rispetto a situazioni multidimensionali e complesse?

"Ricordate che cultura è un'astrazione. Per cui la cultura come entità concreta ed osservabile, non esiste in alcun posto a meno che non vogliate dire che esiste nella "mente" di coloro che creano delle astrazioni... Gli oggetti e gli avvenimenti da cui noi traiamo le nostre astrazioni debbono avere una esistenza osservabile."

C. Kluckhohn e A. Kelly (1945)

COSA VUOL DIRE COMUNICARE



All'interno di servizi contraddistinti dalla multiculturalità, l'azione comunicativa tra l'operatore e l'utente immigrato, ha maggiori probabilità di trovare barriere comunicative e difficoltà. Va ricordato tuttavia che all'interno di un servizio, lo stabilirsi della comunicazione tra professionista (sanitario o sociale) e utente/paziente, appartiene alla sfera della responsabilità professionale individuale, e concorre al raggiungimento dello scopo della loro interazione.

COSA SONO LE BARRIERE COMUNICATIVE

Le barriere nella comunicazione si creano quando:

- il piano degli obiettivi e dei contenuti non è chiaro;
- gli interlocutori non stanno parlando della stessa cosa;
- il messaggio scritto non è pienamente capito o compreso;
- i partecipanti alla comunicazione non possiedono lo stesso livello d'informazione;
- sono avvenute incomprensioni sul piano relazionale;
- i due piani, quello dei contenuti e quello della comunicazione sono invertiti;
- il messaggio sul piano dei contenuti è in contraddizione con il messaggio sul piano della relazione;
- il pregiudizio degli interlocutori determina il dialogo;
- viene percepita esclusivamente l'informazione che conferma il pregiudizio;
- i valori degli interlocutori sono stati sfidati, con il risultato di provocare ferite;
- le esperienze comunicative ed il bagaglio culturale dei partecipanti dialoganti sono notevolmente differenti.

Inoltre, comunicare all'interno di un contesto multiculturale e globalizzato pone un'ulteriore sfida perché significa prendere atto della reale "coesistenza in un medesimo tempo e spazio, di persone portatrici di culture differenti" (B. Ducoi).

Realizzare che il proprio territorio è in continua trasformazione significa comprendere che il proprio servizio si relaziona necessariamente con un CONTESTO DIFFERENTE. Ne consegue che anche il modo di svolgere/erogare il proprio servizio si deve trasformare evolvendosi.

Il concetto di CONTESTO è inoltre dinamico, multifacettato ed in evoluzione; tradizionalmente fa riferimento ad un paese, ad uno Stato, ad una regione geografica, ma anche ad un ambiente istituzionale o ad un luogo di lavoro.

QUAL È IL VALORE DEL SOSTANTIVO INTERCULTURA

È una parola che deve entrare a far parte del glossario dell'operatore, dei servizi. Non riguarda solo la grammatica, bensì la semantica della relazione. Non è un invito, bensì un dovere dei contesti multiculturali. Rappresenta un dovere il rapportarsi con un "interculturale che definisce meno un campo comparativo, dove si tratterebbe di mettere in relazione due oggetti, e più come un campo interattivo, dove ci si

interroga sulle relazioni che si instaurano tra gruppi culturalmente identificati" (J.R. Ladmiral e E.M. Lipiansky 1989).

L'intercultura si definisce essenzialmente "in rapporto a una pratica o più esattamente a un insieme di pratiche messe in opera per rispondere a dei problemi sul campo [concreti]" (M. Abdellah-Pratceille 1985).

Alcune considerazioni risultano utili per definire al meglio le implicazioni e le declinazioni pratiche dell'intercultura e possono essere oggetto di riflessione per gli operatori e per i servizi:

- immigrazione ed intercultura non sono sinonimi;
- esiste una forte ideologizzazione della discussione che stimola una posizione politica;
- il tempo è una risorsa importante per l'apprendimento: l'interculturalità non sarà mai il risultato dell'applicazione di un decreto, bensì il risultato di un processo, di un tempo dedicato alla formazione;
- non tutto è cultura (reificazione della cultura);
- vi sono aspetti individuali e aspetti collettivi.

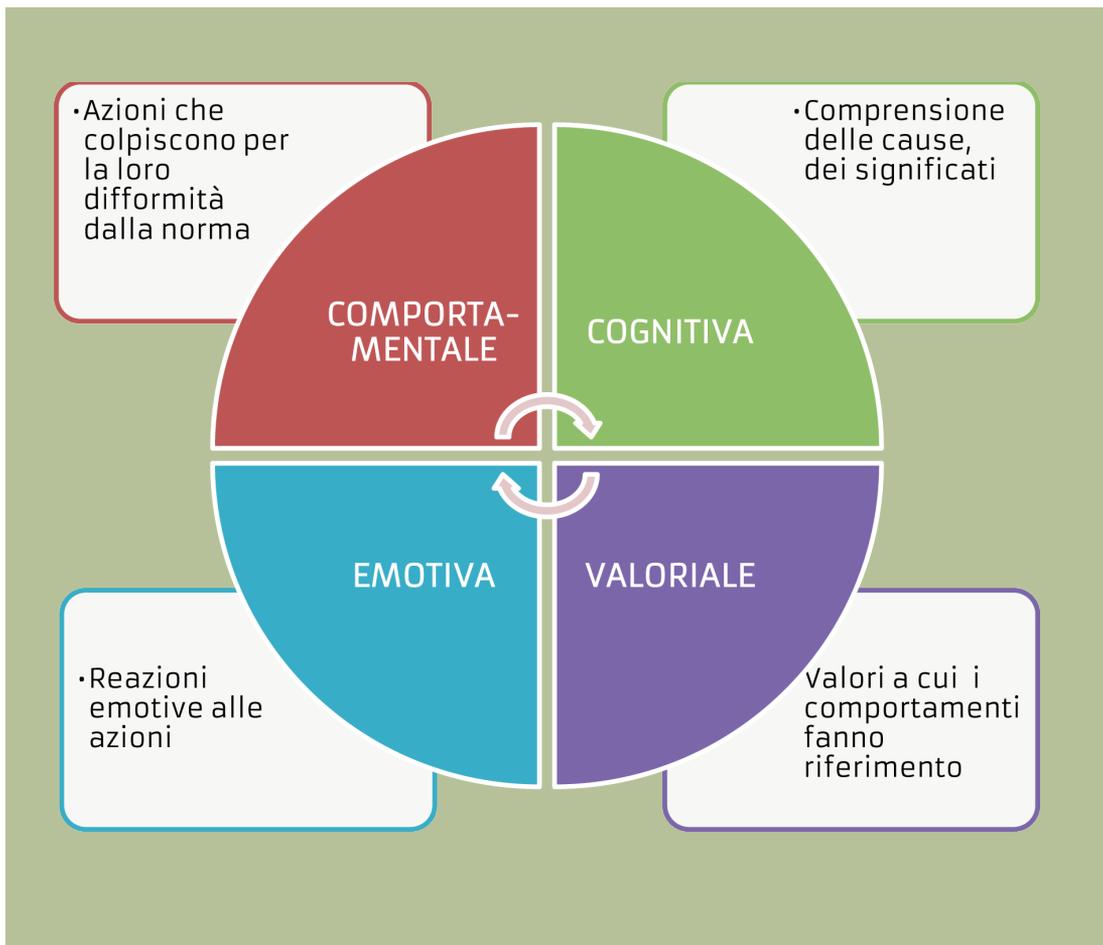
INTERCULTURA E COMUNICAZIONE INTERCULTURALE HANNO LO STESSO SIGNIFICATO?

La comunicazione interculturale:

- è quella comunicazione che avviene nel momento in cui un messaggio prodotto da un membro di una certa cultura deve essere ricevuto, interpretato e compreso da un altro individuo appartenente ad una cultura diversa;
- detiene come scopo quello dell'analisi delle possibili difficoltà derivanti dall'incontro tra culture differenti e della facilitazione dell'efficacia della comunicazione.

In questo, la cultura è fortemente responsabile della costruzione delle nostre realtà individuali e delle nostre competenze, soprattutto dei comportamenti comunicativi.

QUALI SONO LE DIMENSIONI COINVOLTE NELLA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE?



GLI OPERATORI DEL SSN E LA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE

L'IMPLEMENTAZIONE DELLA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE NEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

COS' È UN SERVIZIO?

Un servizio è una attività di natura più o meno intangibile che ha luogo nell'interazione tra cliente e impiegato/ operatore/ fornitore.

Il servizio viene consumato nel momento stesso in cui viene prodotto.

La sua produzione può essere legata o meno ad un prodotto fisico.

Il servizio non è replicabile (una volta erogato non si può azzerare, deve essere erogato di nuovo).

L'operatore MANTIENE e RENDE REALE LA PROMESSA che IL SSN fa agli utenti, ai cittadini. L'operatore rappresenta l'interfaccia dell'utente sia autoctono che migrante ed è, nell'immaginario del suo fruitore, il SSN incarnato.

Questa caratteristica fa sì che l'operatore sia potentemente esposto:

- alla gestione dell'ansia collettiva;
- alla relazione interculturale;
- all'esercizio pratico della comunicazione interculturale.

E' DAVVERO COSI' IMPORTANTE IL TRATTO CULTURALE NELLA RELAZIONE INTERCULTURALE CON GLI UTENTI DEL SSN?

L'insieme delle motivazioni, delle abilità cognitive e delle competenze sociali, influenzano la possibilità che le persone accedano ai servizi sanitari, comprendano ed utilizzino le informazioni al fine di promuovere e mantenere la propria salute.

La cultura di appartenenza determina il modo in cui la persona recepisce l'informazione sulla cura della salute e pone alcune

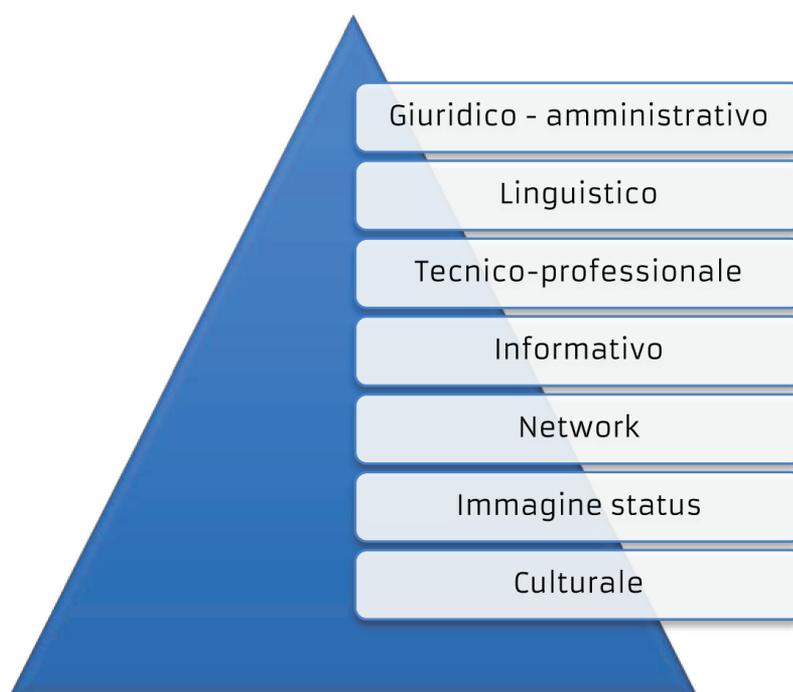
variabili in campo, ad esempio:

- la definizione e l'inquadramento di un problema e di un disagio sanitario;
- la modalità di espressione di sintomi e di preoccupazioni;
- l'inquadramento e l'identificazione della persona che eroga e somministra il trattamento;
- la tipologia di trattamento da attuare;
- l'esercizio effettivo della protezione, della tutela e dei diritti.

QUALI SONO LE CRITICITA' MAGGIORMENTE RICONTRABILI?

Un insieme di motivazioni, abilità cognitive e competenze sociali influenzano la possibilità che gli utenti stranieri accedano in modo efficace ai servizi sanitari, comprendano ed utilizzino le informazioni per promuovere e mantenere la propria salute.

Una serie di motivazioni funzionali, di ruolo, di competenze specifiche ed elementi di natura culturale e relazionale dell'operatore possono essere alla base delle più diffuse criticità riscontrate nel lavoro tra operatori del servizio sanitario e utenza migrante.



COSA SI INTENDE PER BARRIERA COMUNICATIVA NEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE?

La barriera comunicativa è data da una condizione di compromissione minore della comunicazione; la persona (utente) possiede una diminuita capacità d'inviare o ricevere messaggi, ha cioè difficoltà a scambiare pensieri o idee, non conoscendo la lingua del ricevente. La compromissione della comunicazione si valuta attraverso l'assenza o l'improprietà del discorso o delle risposte.

Quando gli utenti/pazienti sperimentano barriere comunicative avviene che:

- utilizzino in modo minore le strategie di prevenzione: meno prestazioni o meno trattamenti;
- abbiano meno probabilità di utilizzare servizi ambulatoriali o di presentarsi per i percorsi di follow-up;
- siano poco soddisfatti delle cure o non ne ricevano il giusto beneficio;
- abbiano meno conoscenze sanitarie e minore capacità di comprendere diagnosi e trattamenti;
- abbiano bisogno di ricoveri più prolungati.

IL BUON SENSO E LA SENSIBILITA' RIESCONO AD INCIDERE POSITIVAMENTE NEL DIALOGO INTERCULTURALE?

Il buon senso e la sensibilità incidono positivamente ma non sono propriamente categorie interculturali perché:

- non sono riproducibili
- non sono misurabili
- non molto labili e influenzabili.

E' necessario implementare maggiormente le competenze specifiche degli operatori pubblici in tema di comunicazione interculturale e di relazione efficace, per creare una nuova *TECHNE'* nel dialogo interculturale.

Per questo la competenza interculturale è una struttura di visione del mondo che permette agli individui di fare esperienza della propria e

delle altre culture in un modo etnorelativo, applicando i saperi e le abilità in maniera appropriata.

La competenza interculturale non si basa sulla mole di conoscenze inerenti le culture differenti dalla propria, ma sul sistema percettivo che mette in grado di comprendere le alterità. I soggetti possono essere consapevoli della loro esperienza culturale e possono intenzionalmente modificarla in contesti culturali differenti.

Questo è l'assunto che porta all'adattamento tra persone portatrici di differenti culture. La competenza interculturale si produce quando si esperisce e si elabora la differenza culturale. Le persone possono aver accesso all'esperienza di una cultura diversa organizzando la percezione della realtà in QUEL modo, NON NEL PROPRIO MODO.

...DA DOVE INIZIARE?

Dalla sensibilizzazione e dalla formazione dell'operatore socio sanitario che rende più ciascuno più consapevole del proprio modo di agire come soggetto culturale, rendendo più potente ed efficace il suo operato. Un'azione di consapevolezza inizia quando si prende confidenza con alcuni condizionamenti mentali, comuni e ricorrenti.

ALCUNI CONDIZIONAMENTI FREQUENTI RACCOLTI NEL SSN

- Chi parla un'altra lingua è ignorante.
- Chi parla un'altra lingua e sa pronunciare bene una frase semplice (Buongiorno dottore, sto meglio dell'ultima volta), saprà esprimersi altrettanto bene su concetti più complessi (descrivere dolore, sentimenti, preoccupazioni).
- Popoli confinanti parlano lo stesso linguaggio o una lingua veicolare comune (es. sud est asiatico, popolazioni latine, "arabi").
- I bambini bilingui che parlano correntemente in italiano, sono capaci di tradurre e sono dei buoni interpreti.
- Chi parla un'altra lingua dovrebbe indicarci cosa capisce e cosa no.
- Chi non parla italiano fluentemente conoscerà senz'altro qualcuno che parla bene, o che possa leggere l'italiano.

I fraintendimenti linguistici rappresentano la prima barriera comunicativa che si frappone tra l'operatore pubblico e l'utente straniero, impedendo dal principio l'instaurarsi di una comunicazione efficace.

La figura del mediatore linguistico culturale è una risorsa preziosa che può integrare e migliorare l'erogazione del servizio facilitando la comunicazione.

CHE COS'È E QUAL È LA FUNZIONE DELLA MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE?

La mediazione interculturale, nello specifico condotta in ambito sanitario, è uno strumento fondamentale per offrire un servizio di cittadinanza centrale nella società anche alla popolazione immigrata. La presenza del mediatore rappresenta una forma importante di accoglienza, perché consente di decodificare e comprendere da una parte i contesti di riferimento e la cultura sanitaria, dall'altra di favorire la comunicazione e l'interpretazione linguistica delle informazioni. La mediazione interculturale rappresenta uno strumento efficace sia per la risoluzione dei conflitti interculturali sia per la costruzione di ponti tra le culture, ed ha l'intento di congiunzione e sintesi tra le diversità.

L'utilizzo della figura del mediatore rappresenta una best practice se quest'ultimo è in grado di costituirsi come terza parte neutrale tra l'operatore pubblico e l'utente, al fine di fornire ad entrambi gli strumenti necessari alla costruzione di un rapporto interculturale di successo, anche nell'ottica dell'accrescimento delle competenze interculturali dell'operatore pubblico (empowerment).

DA QUALE APPROCCIO INTERCULTURALE SI PARTE?

L'approccio interculturale utilizzato è quello delle Microrelazioni secondo il quale ogni relazione di cura verso un utente migrante, si fonda sul rispetto della persona, della sua visione del mondo, del suo sistema di valori e dei suoi bisogni. Si basa sull'ascolto comprensivo, in un clima di accettazione e di fiducia quale atteggiamento essenziale nei contesti interculturali. Una relazione che ammette il valore dell'uomo, qualunque sia la sua etnia, la sua religione, le sue opinioni politiche, il suo comportamento e "Che si impegna a rispettare tutte le differenze che caratterizzano gli individui, i gruppi, le comunità". (Rupp, 1969).

Per "rispetto delle differenze" si intende il rispetto dell'identità socio-culturale con le sue molteplici sfaccettature di appartenenza etnica, nazionale, regionale, religiosa e di classe sociale, in un approccio dinamico e non essenzialista, cioè di un'identità in evoluzione e in cambiamento nel corso degli anni di vita nel paese di accoglienza.

Si deve inoltre aggiungere la specificità delle esperienze collegate con le traiettorie migratorie o con l'esilio politico; queste due situazioni, con le loro implicazioni sociali, giuridiche, economiche e psicologiche, generano sia crisi e rotture, sia strategie di adattamento nel nuovo paese che ristrutturano l'immagine di sé e i propri sentimenti di appartenenza.

Il riconoscimento dell'altro passa quindi attraverso la presa di coscienza di tutte queste dimensioni che vanno oltre la conoscenza della cultura d'origine.

Questo approccio non è semplice perché investe e coinvolge il singolo operatore in una forte azione di rinnovamento, ed in questo risiede il suo punto di forza. Viene affidata agli operatori e alla loro **RESPONSABILITA'** (risponsio abilis: essere abile a fornire delle risposte) la sfida della comunicazione interculturale.

Gli atteggiamenti da imparare e da sviluppare vengono conquistati anche in un processo dialettico di "lotta" contro sé stessi, ad esempio nel caso dell'insorgere di sentimenti xenofobi.

L'atteggiamento interculturale che si promuove, prevede spesso il prefisso "inter", secondo una concezione di semantica relazionale, ovvero l'idea che un riconoscimento si fondi su un processo d'interazione, di comunicazione in cui due attori sono presenti: il migrante ed il professionista, "l'uno e l'altro", come sostiene Willy Apollon nel colloquio Solidarités, cultures, santé mentale: un dialogue à decouvrir (Montreal 10 e 11 settembre 1992).

Martine Abdallah Pretceille (1989) definisce l'interculturale come un'interazione tra due identità che si danno mutualmente un senso, in un contesto da definire ogni volta: l'interculturale è innanzitutto una relazione tra due individui che hanno interiorizzato nella loro soggettività una cultura, ogni volta unica, in funzione della loro età, sesso, stato sociale e traiettorie personali.

Non si incontra una cultura, ma degli individui e dei gruppi che mettono in scena una cultura, così come il professionista, portatore di cultura che mette in scena il suo sistema di valori e di norme nell'interazione con l'utente. L'interculturale implica così il riconoscere due attori e non uno solamente. L'accento si pone sul rapporto tra io e l'altro.

COME POTENZIARE LA PROPRIA MODALITA' DI PENSIERO

Vale la pena confrontare le differenze implicite tra il modello di pensiero semplice e quello complesso.

SISTEMI SEMPLICI	SISTEMI COMPLESSI
<ul style="list-style-type: none">• Le stesse cose hanno lo stesso significato	<ul style="list-style-type: none">• Le stesse cose hanno significati differenti
<ul style="list-style-type: none">• Stesse premesse implicite	<ul style="list-style-type: none">• Diverse premesse implicite
<ul style="list-style-type: none">• Ciò che diamo per scontato ci aiuta a comunicare	<ul style="list-style-type: none">• Ciò che diamo per scontato ci impedisce di comunicare
<ul style="list-style-type: none">• Valutazione delle scelte dentro quel contesto	<ul style="list-style-type: none">• Apprezzamento di un contesto alla luce di un altro
<ul style="list-style-type: none">• Io ho ragione tu hai torto (o viceversa)	<ul style="list-style-type: none">• Tutti hanno ragione. Anche chi dice che non tutti possono aver ragione
<ul style="list-style-type: none">• Mondo monoculturale. Universo	<ul style="list-style-type: none">• Mondo Pluriculturale. Pluriverso



L'INTUIZIONE DI COHEN EMERIQUE

Chi sono gli attori in questo contesto interculturale, quali le loro identità (età, sesso, origine, professione, ecc.), i loro tipi di rapporti e quelli che collegano i loro gruppi di appartenenza.

Il contesto nel quale si svolge la scena (contesto fisico, sociale, psicologico, ecc.), analisi di tutto ciò che si trova al di fuori del messaggio ma costituisce il contesto della comunicazione.

La reazione di choc: sentimenti vissuti ed eventualmente i comportamenti che essa ha suscitato. Fino a che punto il professionista si è sentito attaccato nella propria identità, si è sentito destabilizzato (ciò che si sente).

Le rappresentazioni, i valori, le norme, le concezioni, i pregiudizi, il quadro di riferimento della persona che ha vissuto lo choc.

Quale è l'immagine che esce dall'analisi del punto appena sopra rispetto all'altro gruppo (neutra, leggermente negativa, leggermente ridicola, negativa, molto negativa, "stigmatizzata", positiva, molto positiva, realistica, irrealistica...).

Le rappresentazioni, i valori, le norme, i pregiudizi, le idee, in una parola il quadro di riferimento della persona o del gruppo che sono all'origine dello choc, che hanno provocato lo choc del narratore.

Eventuali problemi che questo incidente critico pone riguardo la pratica professionale, e più in generale, il rispetto delle differenze in contesto interculturale.

S.I.R.C.

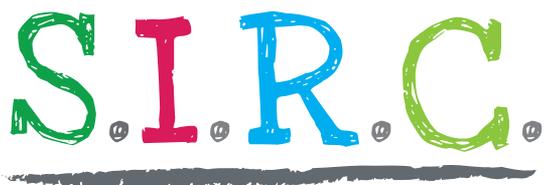
Servizi Interculturali Regione Campania

SUPPORTO AI SERVIZI TERRITORIALI
PER L'IMMIGRAZIONE E L'INTEGRAZIONE

Il vademecum è stato realizzato da Cidis Onlus nell'ambito del progetto SIRC Servizi Interculturali Regione Campania e curato da Rossana Graciela Apaza, esperta e formatrice in comunicazione interculturale. Il nostro ringraziamento va alle istituzioni che hanno partecipato con entusiasmo alle attività promosse dal progetto: gli operatori socio-sanitari delle province di Napoli, Salerno, Caserta, Avellino e Benevento che hanno popolato le nostre aule e si sono messi in gioco per allargare i propri orizzonti ed acquisire nuovi strumenti operativi da sviluppare e sperimentare nel lavoro di tutti i giorni.

Un grazie speciale va anche alla squadra di mediatori linguistico-culturali coinvolti che con professionalità e lavoro di squadra hanno prontamente risposto ai bisogni degli operatori dei servizi pubblici della Campania rendendosene prossimi.

SIRCharappresentato un'opportunità di scambio e apprendimento per tutti gli attori coinvolti nel suo processo e questo vademecum nasce dal prezioso contributo costituito dagli stimoli raccolti attraverso la loro partecipazione, la condivisione dei loro bisogni ed esperienze.



Servizi Interculturali Regione Campania

OBIETTIVI

S.I.R.C. desidera migliorare i livelli di gestione ed erogazione dei servizi pubblici ed amministrativi rivolti ai cittadini immigrati della Regione Campania, puntando al miglioramento delle competenze interculturali e comunicative degli operatori pubblici.

OBIETTIVI SPECIFICI

Rafforzare le competenze interculturali degli operatori dei Servizi Pubblici del Territorio



Favorire l'innovazione dei processi organizzativi in termini di accoglienza ed integrazione



Implementare il lavoro di rete e la comunicazione tra gli operatori dei Servizi rivolti ai cittadini immigrati



Promuovere il coinvolgimento dell'utenza immigrata nei processi organizzativi e decisionali

A CHI

S.I.R.C. è rivolto a tutti gli operatori dei Servizi Pubblici della Regione Campania (medici, infermieri, docenti, personale ATA, dirigenti e funzionari degli Enti Locali, delle Prefetture, dei Centri per l'impiego, delle Istituzioni Penitenziarie e delle Forze dell'Ordine, Servizi accreditati, ecc)