

# Responsabilità interculturali



**Le chiavi di accesso al mondo dell'altro non le hai tu ma l'altra persona.  
Per entrare devi fartele dare.**

Gli interrogativi sotto enucleati rappresentano i nodi problematici attorno a cui è stato costruito il Corso di formazione in Comunicazione Interculturale. Le domande non costituiscono soltanto una strategia espositiva alternativa quanto l'esercitazione di quella che è a nostro avviso la pratica interculturale. 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.). Un'occasione magnifica per onorare la parola RESPONSABILITÀ nella sua 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* )

## **PERCHÉ È NECESSARIA LA FORMAZIONE ALLA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE?**

*E gli assistenti sociali di New York parleranno sì della cultura di un gruppo di immigrati pittoresco e saldamente unito, ma esitano a utilizzare il concetto [di cultura] per comprendere il comportamento del personale del centro di assistenza sociale. Kluchohn.*

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? E se le difficoltà di relazione con gli immigrati dipendessero

prevalentemente da fattori di natura culturale, dall'incontro/scontro tra i diversi valori dell'utente e quelli dell'operatore? 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.*

*Kluchohn e Kroeberg*

Quale è la cultura implicita dei servizi? Cosa è culturalmente importante e attorno a cui si costruiscono tante professionalità? Si è in grado di comprendere la propria cultura prima di voler 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 es., 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.*

*Kluchohn e Kroeberg*

Il disagio che si vive nei confronti degli immigrati, la problematicità di molte situazioni lavorative che coinvolge 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.*

*Kluckhohn e Kelly (1945)*

## MA COSA VUOL DIRE COMUNICARE?



*P.Balboni.*

In un contesto (un servizio) caratterizzato dalla multiculturalità, l'azione comunicativa tra l'operatore e la persona di origine migrante ha più 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, concorre al raggiungimento dello scopo della loro interazione.

### **E COSA SONO LE BARRIERE COMUNICATIVE?**

Le barriere nella comunicazione accadono 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 delle incomprensioni sul piano relazionale
- I due piano, 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 solo 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.

### **E' DIVERSO COMUNICARE OGGI IN UN CONTESTO MULTICULTURALE E GLOBALIZZATO?**

Innanzitutto significa prendere atto della reale *"...coesistenza in un medesimo tempo e spazio, di persone portatrici di culture differenti,( B. Ducoli)"*... Realizzare che il contesto non è lo stesso di 20 anni fa di conseguenza il proprio servizio si relaziona necessariamente con un CONTESTO DIFFERENTE. Ne consegue che anche il modo di svolgere / erogare il proprio servizio deve evolversi.

### **IL CONTESTO RIGUARDA SOLO IL TERRITORIO ?**

Contesto è un concetto dinamico, multifacettato ed in evoluzione, tradizionalmente fa riferimento ad un paese, uno stato, una regione geografica. Ma anche un ambiente istituzionale o un luogo di lavoro possono essere considerati un "contesto".

### **E IL SOSTANTIVO INTERCULTURA COSA HA CHE FARE?**

E' una parola che deve entrare a far parte del glossario dell'operatore, dei servizi. Non riguarda la grammatica bensì la semantica della relazione. Non è più un invito, bensì un dovere dei contesti multiculturali.

Esistono molte definizioni d'intercultura. Particolarmente mi identifico in 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) .

Un 'intercultura che 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 .."*).

### **ESISTONO PREMESE DELL'INTERCULTURA?**

Alcune considerazioni sono utili per meglio definire le implicanze e le declinazioni pratiche dell'intercultura. Possono, innanzitutto essere oggetto di riflessione per gli operatori e per i servizi:

- Immigrazione e intercultura non sono sinonimi
- Esiste una forte ideologizzazione della discussione che stimola una posizione politica

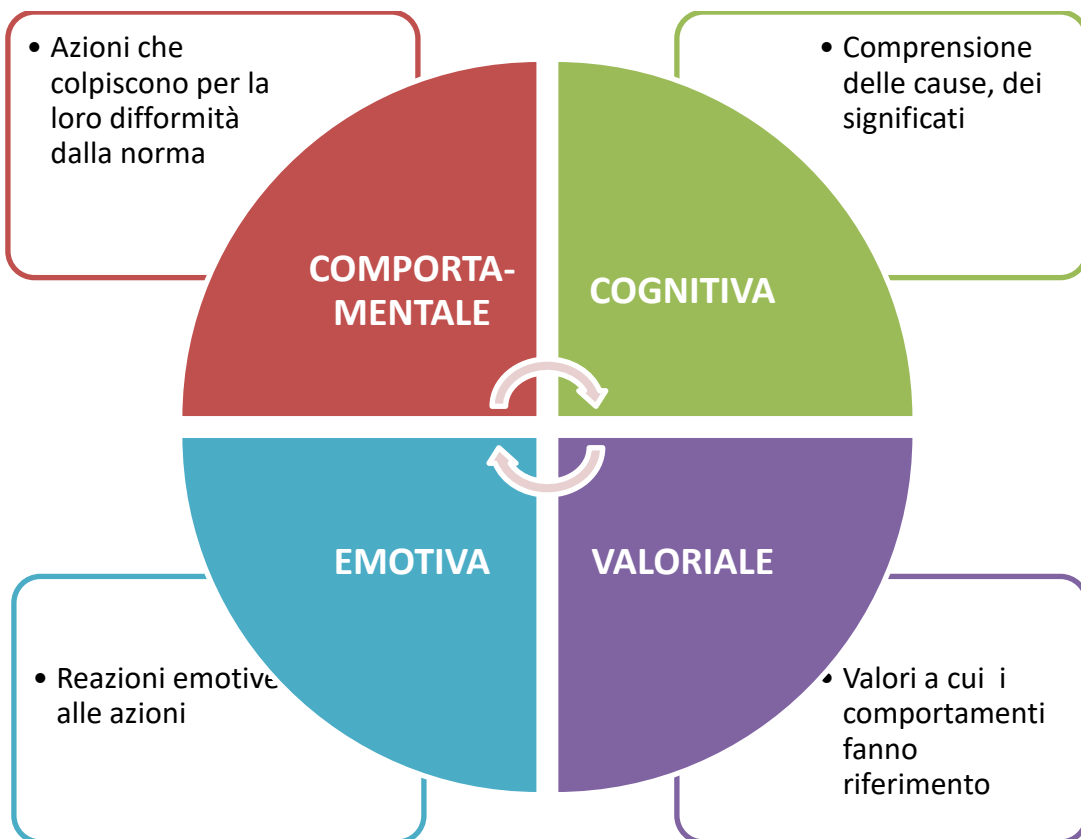
- Il tempo è una risorsa importante per l'apprendimento: l'interculturalità non sarà mai il risultato dell'applicazione di un decreto, bensì il risultato di un processo, di un tempo dedicato alla formazione.
- Non tutto è cultura (reificazione della cultura)
- Vi sono aspetti individuali e aspetti collettivi
- Considerare il migrante di origine straniera come una risorsa

## MA SONO LA STESSA COSA INTERCULTURA E COMUNICAZIONE INTERCULTURALE ?

La comunicazione interculturale :

- E quella comunicazione che avviene quando un messaggio prodotto da un membro di una certa cultura deve essere ricevuto, interpretato e compreso da un altro individuo appartenente a una cultura diversa
- Detiene come scopo analizzare le possibili difficoltà e aumentare e facilitare l'efficacia della comunicazione tra culture
- La cultura è fortemente responsabile della costruzione delle nostre realtà individuali e delle nostre competenze e soprattutto dei comportamenti comunicativi.

## E QUALI SONO LE DIMENSIONI COINVOLTE NELLA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE?



## GLI OPERATORI DEL SSN E LA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE

### COSA E' 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 quanto fatto, si FA UN ALTRO SERVIZIO).**

L'operatore MANTIENE e RENDE REALE LA PROMESA che IL SSN fa agli utenti, ai cittadini. E' lui ( la persona operatore) l'interfaccia dell'utente sia autoctono o migrante (non l'istituzione SSN). E' lui, 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 COSÌ IMPORTANTE IL TRATTO CULTURALE NELLA RELAZIONE INTERCULTURALE CON UN UTENTE DEL SSN?**

Crediamo fortemente di sì. Un insieme di motivazioni, abilità cognitive e competenze sociali influenzano la possibilità che le persone accedano ai servizi sanitari, capiscano e utilizzino le informazioni per promuovere e mantenere la propria salute.

La Cultura di appartenenza determina come la persona recepisce l'informazione sulla cura della salute, vale a dire :

- cosa è considerato essere un problema ( sanitario ),
- come vengono espressi sintomi e preoccupazioni,
- chi dovrebbe fornire il trattamento
- quale tipo di trattamento dovrebbe essere attuato,
- come sono esercitati protezione e diritti.

### **QUALI SONO LE CRITICITÀ PIÙ FREQUENTI?**

Un insieme di motivazioni, abilità cognitive e competenze sociali influenzano la possibilità che le persone ( utenti stranieri) accedano in modo efficace ai servizi sanitari, capiscano e utilizzino le informazioni per promuovere e mantenere la propria salute. Una serie di motivazioni funzionali, di ruolo, di competenze specifiche e 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 INTENDIAMO PER BARRIERE COMUNICATIVE NEL SERVIZIO SANITARIO ?

S'intende una condizione di compromissione minore della comunicazione, così che la persona (utente) ha una diminuita capacità d'inviare o ricevere messaggi, cioè ha 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:

- Utilizzano di meno le strategie di prevenzione: meno visite e ricevono meno trattamenti.
- Hanno meno probabilità di utilizzare servizi ambulatoriali o di tornare per il follow-up

- Sono meno soddisfatti delle cure
- Hanno meno conoscenze sanitarie, e minore capacità di comprendere diagnosi e trattamenti
- Hanno ricoveri più prolungati.

## IL BUON SENSO E LA SENSIBILITÀ CI AIUTANO?

Si ma non bastano perché buon senso e sensibilità :

- Non sono riproducibili
- Non sono misurabili
- Sono molto labili e influenzabili

E' necessario farsi di competenze specifiche di comunicazione interculturale e di relazione efficaci.

Una rinnovata *TECHNE'*.

## LA COMPETENZA INTERCULTURALE PUÒ AIUTARCI?

La competenza interculturale è una struttura di visione del mondo che permette agli individui di fare esperienza della propria e delle altre culture in modi etnorelativi, che permetta loro di applicare i saperi e le abilità in maniera appropriata.

Non si basa sulla mole di conoscenze inerenti le culture, sulle attitudini o sulle competenze pratiche ma sul sistema percettivo che mette in grado di comprendere le differenze. Le persone 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 culture altre. 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 formazione dell'operatore di sicuro.** Che lo renda più consapevole del proprio modo di agire come soggetto culturale rendendo più potente ed efficace il suo operato.

Un'azione di consapevolezza passa tra l'altro per iniziare a prendere confidenza con alcuni comuni e ricorrenti condizionamenti mentali.

## ALCUNI CONDIZIONAMENTI FREQUENTI RACCOLTI NEL SSN

- Chi parla un'altra lingua è ignorante
- Se chi parla un'altra lingua 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 (es. sud est asiatico, popolazioni latine, "arabi"), o una lingua veicolare comune
- I bambini bilingui che parlano correntemente italiano sono capaci di tradurre, sono dei buoni interpreti.
- Se chi non parla italiano ci sorride, durante una conversazione significa che ha capito
- Chi parla un'altra lingua dovrebbe indicarci cosa capisce e cosa no

- Chi non parla italiano fluente conoscerà senz'altro qualcuno che parla bene, o che possa leggere l'italiano.

### DA QUALE APPROCCIO INTERCULTURALE?

Dalle Microrelazioni. Questo approccio interculturale potrebbe riassumersi così: ogni relazione di cura verso un utente migrante ( un utente diverso, in genere) si fonda sul rispetto della persona, della sua visione del mondo, del suo sistema di valori e dei suoi bisogni. Un ascolto comprensivo, un clima di accettazione e di fiducia sono gli atteggiamenti essenziali in questa relazione. Una relazione che ammette il valore dell'uomo, qualunque siano la sua razza, la sua religione, le sue opinioni politiche, il suo comportamento. *“Che si impegna a rispettare tutte le differenze che caratterizzano gli individui, i gruppi, le comunità”.* (Rupp, 1969).

Per “rispetto delle differenze” bisogna intendere il rispetto dell'identità socio-culturale con le sue molteplici sfaccettature di appartenenza etnica, nazionale, regionale, religiosa, classe sociale, in un approccio dinamico e non essenzialista cioè una identità in evoluzione e in cambiamento nel corso degli anni di vita nel paese di accoglienza. Per di più gli si deve aggiungere la specificità delle esperienze collegate con le traiettorie migratorie o con l'esilio politico; queste due situazioni, i con tutto quello che implicano sul piano sociale, giuridico, economico e psicologico, generano delle crisi, delle rotture, delle strategie di adattamento nel nuovo paese che ristrutturano l'immagine di sè e i sentimenti d'appartenenza. Così il riconoscimento dell'altro, lo straniero, il diverso, passa attraverso la presa di coscienza di tutte queste dimensioni che vanno ben al di là della conoscenza della cultura d'origine.

**Questo approccio non è semplice. Perché molto investe il singolo operatore in una azione di rinnovamento. Paradossalmente risiede anche in questo particolare la propria forza. E' affidato agli uomini e la loro RESPONSABILITA'( *risponsio abilis: essere abile a adre delle risposte*).** Sono degli atteggiamenti da imparare, da sviluppare, da conquistare anche in una lotta contro sè stessi, nel caso del razzismo. L'atteggiamento interculturale che si promuove usa spesso il prefisso “inter”. Non è una questione di grammatica bensì di semantica relazionale: l'idea che un riconoscimento si fonda su un processo d'interazione, di comunicazione in cui due attori sono presenti: il migrante e il professionista, “l'uno e l'altro”, come diceva Willy Apollon nel colloquio *Solidarités, cultures, santé mentale: un dialogue à decouvrir (Montreal 10 e 11 settembre 1992).*

Ci colleghiamo qui con Martine Abdallah Pretceille (1989) la quale 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 dunque innanzitutto una relazione tra due individui che hanno interiorizzato nella loro soggettività una cultura, ogni volta unica, in funzione della loro età, sesso, statuto 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, lui stesso portatore di cultura, mette in scena il suo sistema di valori e di norme nell'interazione con l'utente. L'interculturale implica così il riconoscere che ci sono presenti due attori e non uno solo, il migrante, lo straniero. L'accento deve essere messo più sul rapporto tra io e l'altro, tra l'io portatore di cultura e di sottocultura e quello che l'altro mi rimanda di quello che sono, recitando il ruolo di specchio della mia stessa identità. La differenza è sempre in rapporto a me stesso e non eretta in modo assoluto.

### LA INTUIZIONE DI COHEN EMERIQUE

- 1) 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
- 2) Il contesto nel quale si svolge la scena (contesto fisico, sociale, psicologico, ecc.) (Analisi contestuale: tutto ciò che si trova al di fuori del messaggio ma costituisce il contesto della comunicazione)



- 3) 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)
- 4) Le rappresentazioni, i valori, le norme, le concezioni, i pregiudizi, in una parola il quadro di riferimento della persona che ha vissuto lo choc
- 5) Quale è l'immagine che esce dall'analisi del punto 4 rispetto all'altro gruppo (neutra, leggermente negativa, leggermente ridicola, negativa, molto negativa, "stigmatizzata", positiva, molto positiva, realistica, irrealistica...)
- 6) 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
- 7) Eventuali problemi che questo incidente critico pone riguardo la pratica professionale, e più in generale, il rispetto delle differenze in contesto interculturale

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