

I BENEFICI DI

Diversità culturale e consapevolezza culturale



I-CARE è un progetto di partenariato strategico Erasmus+ per l'istruzione e la formazione professionale n°2019-1-UK01-KA202-061433
Il progetto I-CARE è stato finanziato con il sostegno della Commissione Europea. L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute.



Questa pubblicazione è frutto di un lavoro congiunto nell'ambito del progetto “I-CARE”

www.i-care-project.net

La diversità è diventata la norma in molte società europee e nei relativi sistemi sociali e sanitari: lavoratori e utenti presentano spesso una situazione culturalmente complessa.

La comunicazione tra gli addetti che lavorano nei settori sociale e sanitario e i loro utenti con background migratorio è grandemente influenzata dall'abilità degli attori di trattare il tema della diversità culturale. La varietà di comportamenti e approcci nei confronti di utenti e pazienti con origine etniche diverse provoca spesso fraintendimenti e nervosismo, talvolta portando addirittura all'isolamento di particolari gruppi di lavoro o di pazienti/utenti.

Di conseguenza, in una società plurale, nessun sistema di previdenza e organizzazione sociale può ignorare le istanze di interazione culturale che abbiano al loro interno le caratteristiche di uguaglianza ed equità.

In questa pubblicazione vogliamo mostrare che la diversità culturale non è solo una sfida, ma rappresenta anche un beneficio per utenti, staff e per l'organizzazione in generale, e che le competenze interculturali non possono venire tralasciate nelle moderne organizzazioni.





Diversità culturale e consapevolezza culturale

I BENEFICI PER UTENTI E PAZIENTI

Benefici di fornire servizi “culturalmente appropriati” Sono molti i punti positivi per i clienti e pazienti di organizzazioni sociali o sanitarie che forniscono un’esperienza “culturalmente appropriata” a chiunque si rivolge a loro, indipendentemente dal background culturale di riferimento. Un’organizzazione con al suo interno staff culturalmente consapevole e che ha sviluppato solide competenze culturali aiuta ad accrescere il rispetto reciproco nei confronti di tutti: chi eroga il servizio e chi lo riceve.

Gli utenti sapranno fidarsi degli assistenti sanitari o sociali e collaboreranno nella prevenzione delle malattie. I pazienti che hanno sperimentato sensibilità, compassione e comprensione e che si sentono accettati nella loro identità culturale saranno capaci di presentare in modo chiaro i loro sintomi e bisogni in un’atmosfera di fiducia, potendo accettare e lavorare anche su soluzioni con implicazioni culturalmente delicate.

Inoltre le competenze interculturali possono essere di supporto nel raggiungere efficacemente diagnosi corrette, dato che aiutano gli addetti a distinguere tra il sintomo reale e le differenze culturali esistenti nell'esprimere e spiegare lo stesso sintomo. Se il paziente percepisce di essere stato ascoltato e capito dal proprio medico o fornitore di servizi sociosanitari, è sarà maggiormente

disposto a partecipare ad assistenze sanitarie preventive e meno propenso a saltare appuntamenti, perché così facendo otterrà un miglioramento della salute.

Nelle case di cura o riposo, i pazienti si sentono meglio se il loro bisogno culturale è per lo meno capito. Una struttura sanitaria rappresenta una casa per l’ospite malato o anziano; pertanto, se i bisogni culturali vengono capiti, rispettati e sviluppati, gli stessi ospiti si sentiranno molto più rilassati e capaci di godere della qualità di vita offerta dalla struttura, aumentando così il proprio personale benessere e diminuendo la dipendenza dallo staff e dal personale medico. È stato rilevato che gli ospiti che si sentono capiti e compresi nei loro bisogni culturali sono meno inclini a manifestare problemi di sanità mentale, come ad esempio la depressione, e di conseguenza possono registrare un miglioramento della salute fisica.

Le organizzazioni che presentano un ricco mix di culture all’interno dei loro staff di lavoro saranno capaci di fornire un miglior livello qualitativo di assistenza: una formazione che punta alla consapevolezza del valore derivante dall’uso di un approccio culturale diverso incoraggia ad usare le competenze e conoscenze per fornire un servizio culturalmente appropriato ai propri utenti.

”



”Quando si prende in considerazione la diversità culturale dei nostri utenti, l'effetto più importante è che le famiglie si sentono accolte. Spesso questo è un prerequisito per venire da noi, e per ‘passare la parola’ ad altri, quando sanno di essere riconosciuti e apprezzati nella loro identità specifica. Questo è l'unico modo in cui facciamo loro accedere ai nostri servizi. Dopo aver acquisito fiducia, arrivano ad aiutarsi l'un l'altro, sviluppando così piccoli network comunicativi.”

Dr. Jutta List-Ivankovic
Responsabile del centro per le famiglie Haerztor, Northeim Germania



”Quando i nostri ospiti sono agitati o ansiosi, suonare qualche brano musicale può essere di aiuto per farli rilassare. Tra di loro c'è una persona dall'Iraq che è molto inquieta. Abbiamo provato a suonare della musica per lui, ma non è stato di nessun aiuto, finché non ci è stato chiaro che lui era abituato ad ascoltare un altro tipo di musica. Uno dei miei colleghi ha trovato della musica araba e questo ha aiutato moltissimo!”

Linn Wittendorff
Infermiera, Centro di cura specializzato in demenza DCA, Aarhus Denmark

ESEMPIO

Centro per le Famiglie.

Il soggetto responsabile del Centro per le Famiglie è un'organizzazione regionale per la protezione dei bambini, un'associazione che mira a migliorare la salute e la condizione sociale dei piccoli. Il Centro per le Famiglie fornisce uno spazio sicuro per i nuclei familiari, per incontrarsi e giocare, ma anche per trovare aiuto e consigli in situazioni di difficoltà.

Il Centro ha esplicitamente ampliato la sua offerta a tutti i tipi di famiglie: grandi e piccole, con disabili, di ogni cultura e background etc. Per le famiglie migranti, che non sono così pratiche della lingua del posto, risulta sempre piuttosto complicato entrare in contatto con istituzioni “ufficiali” per cercare aiuto in caso di disagio familiare. Domande del tipo “Lo sviluppo di mio figlio è adeguato per la sua età?” oppure “Come posso rimanere in salute durante la gravidanza?”. O problemi del tipo “Spesso mi trovo in difficoltà o sopraffatta nella cura dei miei figli” sono tematiche difficili da affrontare con un “estraneo”. Fare in modo che le famiglie si sentano accolte, indipendentemente dalle loro origini e strutture familiari, è un passo essenziale per creare la rete di fiducia necessaria per poter affrontare questo tipo di domande/problems.

L'accesso facilitato e la cultura dell'accoglienza (materiali informativi in lingue differenti, staff empatico) sono i prerequisiti che fanno decidere alla famiglia di accedere a questo tipo di servizio, che può migliorare la loro salute. Spesso il Centro per le Famiglie è anche un punto di partenza per organizzare la gestione di altri servizi di cura, agendo da intermediario nel caso fosse necessario.



Diversità culturale e consapevolezza culturale

I BENEFICI PER LO STAFF

Le competenze interculturali aumentano la sicurezza e riducono lo stress. Essere interculturalmente competenti nel contesto sanitario e dei servizi sociali significa sviluppare una particolare attitudine verso le altre culture, unita alla consapevolezza di come reagire nelle interazioni e comunicazioni con persone di altri contesti culturali. Questa competenza sviluppa la capacità di riflettere su sé stessi e, ancora più importante, fa acquistare fiducia alla persona, rendendola più sicura nel contatto con il gruppo di riferimento.

Le competenze interculturali diminuiscono i pregiudizi e aiutano ad aumentare il sentimento di reciproca fiducia e rispetto. Facilitano la comunicazione tra l'assistente/ accompagnatore e il paziente, ottenendo un più efficiente processo lavorativo. Le incomprensioni a sfondo culturale, spesso causa di situazioni stressanti per lo staff, possono essere evitate con maggior facilità.

Le competenze interculturali possono anche essere utili all'interno dello stesso staff. Non siamo di fronte solo a una crescente multiculturalità tra gli utenti della struttura, ma anche a una sempre maggiore differenza culturale tra gli stessi professionisti nel settore sanitario e sociale; perciò, questa competenza può trasformarsi in risorsa per supportare colleghi alle prese con situazioni problematiche di barriere linguistiche o assenza di conoscenze specifiche.

Lascia che il tuo staff benefici dal reciproco apprendi-

mento culturale e mostra loro il valore delle esperienze interculturali.

Le competenze interculturali aiutano a mantenere un lavoro efficace e produttivo. Usando tali competenze come una lente per comprendere intenzioni e comportamenti, si evita di perdere tempo nei confronti interni tra staff e volontari, spendendolo invece produttivamente per facilitare occasioni di mutua comprensione reciproca.

Le competenze interculturali aumentano la soddisfazione nel lavoro e aiutano a minimizzare le situazioni scomode per lo staff e gli utenti/pazienti con diverso background culturale, aumentando la soddisfazione degli addetti per il proprio lavoro.

Lo staff:

- Sviluppa capacità di gestione interna per il lavoro quotidiano con gli utenti
- Favorisce un ambiente lavorativo basato su apertura e rispetto reciproco
- Aumenta la partecipazione e quindi la motivazione
 - Permette lo sviluppo personale
 - Aumenta la soddisfazione di pazienti e utenti e riduce i costi del trattamento

”

“È di grande importanza conoscere i particolari fattori culturali che possono interessare l’immagine clinica, perché qualcosa che noi potremmo considerare un sintomo di psicopatologie potrebbe non esserlo in una cultura diversa... In pratica, la conoscenza del background culturale e di ogni altro elemento che può differenziare gli utenti è importante se si ha la necessità di toccare il paziente, capire il significato di un particolare comportamento, l’importanza della religione... tutti elementi che aiutano a capire le situazioni e a gestirle”

Psicologa intervistata, Grecia, Marzo 2020



“Nella casa di riposo dove lavoro, ho colleghi provenienti da 11 Paesi diversi e ospiti di 9 nazionalità differenti. Non è facile, ma fortunatamente posso chiedere consiglio ai miei colleghi con diverso bagaglio etnico, e in questo modo posso apprendere qualcosa di interessante ogni giorno, diventando sempre più competente.”

Jannie Petersen, Assistente sociale e sanitario, Casa di riposo “Toftegården” Aarhus, Denmark

ESEMPIO

Circolo interculturale – scambio di esperienze nel team di lavoro

Per creare un ambiente favorevole alla formazione reciproca e lo scambio tra membri dello staff, un’organizzazione sociale (attiva nel campo della cura degli anziani e disabili), ha istituito un “circolo interculturale” mensile. Il circolo è a metà strada tra una riunione e una supervisione/monitoraggio del team. Lo scopo ultimo è di fare il miglior uso delle diversità interne allo staff. La riunione dà la possibilità ai membri dello staff di parlare e riflettere sulle proprie esperienze. Sfide concrete con pazienti/utenti vengono analizzate, proponendo e sviluppando soluzioni, mantenendo sempre il focus sugli aspetti culturali e su come integrarli nelle attività quotidiane.

Il circolo è facilitato da un moderatore, che incoraggia i partecipanti a guardare i problemi da diverse prospettive. Questi “dialoghi culturali” aiutano lo staff a mantenere la giusta apertura mentale e ad agire con sicurezza nelle interazioni con gli utenti. Aumentano inoltre la motivazione di diversi gruppi, aiutano le organizzazioni a raggiungere il proprio obiettivo e creano una atmosfera di valore e apprezzamento.



Diversità culturale e consapevolezza culturale

I BENEFICI PER LA TUA ORGANIZZAZIONE

In tutta Europa le società stanno cambiando, assistiamo a una crescita della popolazione migrante e della diversità culturale e un aumento nel numero di utenti e fornitori di servizi nel settore sociale e culturale con un background migratorio. Date queste diversità nell'ambiente di lavoro, la competenza culturale è diventata sempre più importante. Imparare a comunicare e collaborare in team di crescente diversità e con utenti sempre differenti è di fondamentale importanza per rompere le barriere nel settore sociale e sanitario e ottimizzare l'efficienza e produttività di un'azienda.

La presenza di diversità nello staff è una risorsa riconosciuta: la conoscenza di altre lingue e degli aspetti culturali specifici dei vari target group è di grande aiuto nell'organizzazione del lavoro e permette una maggiore sensibilità verso i pazienti/clienti e verso tutti coloro che sono portatori di tradizioni, religioni o background culturale differenti.

Avere uno staff multilingue e "culturalmente formato" può rappresentare un risparmio nell'investimento in corsi e programmi di sviluppo, dato che parte dello staff parla già più di una lingua ed è capace di comunicare e interagire efficacemente con persone delle culture più diverse, con varie usanze e tradizioni.

Aumentare le competenze culturali nel luogo di lavoro può senza dubbio portare benefici visibili nell'organizzazione; può aumentare la performance e la produttività, ma richiede tempo e impegno per la formazione. In ogni caso, molte sono le ragioni per perseguire questa strada:

- Cooperazione efficiente nel team. Aumento della performance, rafforzando il lavoro di gruppo e l'unità e riducendo i conflitti tra il team e l'organizzazione.
- Una reputazione positiva può attrarre nuovi utenti e innalzare la soddisfazione dei vecchi utenti verso il servizio. Questo grazie alla creazione di un rapporto fiduciario con gli utenti attuali e alla costruzione di relazioni positive con i nuovi.
- Incremento della creatività. Le competenze interculturali aumentano la flessibilità nel risolvere i problemi e nuove prospettive spesso portano anche allo sviluppo di nuove strategie per il problem solving.
- Aumento della comunicazione all'interno dell'organizzazione. Solide doti comunicative sono prerequisiti fondamentali per la competenza culturale. Ognuno deve esser capace di comunicare chiaramente le proprie idee e pensieri e deve porsi necessariamente in un atteggiamento di ascolto delle opinioni altrui, siano essi colleghi, utenti o pazienti.
- Maggiori sensibilità e flessibilità nelle performance di lavoro portano ad essere più produttivi e a lavorare in modo armonioso. In caso di modifiche alla routine, alla gestione o altri cambiamenti strategici, uno staff formato sarà in grado di adattarsi velocemente e più volentieri.
- Ambiente lavorativo migliorato e soddisfazione nel lavoro: grazie alla riduzione delle situazioni di conflitto, la soddisfazione aumenta e si riducono le fluttuazioni nella forza lavoro, in un settore che spesso soffre della mancanza di lavoratori specializzati.

”

”Facendo riferimento al mio lavoro attuale, lo sviluppo di competenze interculturali ha un impatto personale, mentre, in riferimento alla realtà dell'azienda, promuove il miglioramento delle condizioni dell'assistenza territoriale e ospedaliera, determina la riduzione delle situazioni di aperto conflitto tra utenti e staff di cura, migliora il posizionamento degli studenti stranieri nei tirocini e offre maggiori opportunità di scambio e crescita personale, non solo professionale”

D. Thiel, CEO, Göttingen, Germania

Fornitore di servizi no-profit nel settore sociale, educativo e sanitario

”Come Amministratore Delegato, è importante che la mia organizzazione sia capace di prestare le migliori cure per le persone con diverso background culturale. Questo è cruciale per i nostri utenti, ma anche per noi. Oltre alla capacità di rispondere ai bisogni dei pazienti, è importante per la questione dei finanziamenti e rimborsi da aziende esterne. Avere una buona reputazione, incontrare nuovi utenti, rimanere competitivi nel mercato... In una parola, abbiamo molto da perdere se non prendiamo in considerazione le diversità dei nostri utenti. Per questo motivo lo staff deve venire formato coerentemente, includendo la formazione interculturale.”

Silvia Scaffidi Domianello, Padova, Italia, Servizio di Pubblica Sanità

ESEMPIO

Ambulatorio per cura e formazione/coaching individuale

L'organizzazione offre cure ambulatoriali per persone con disabilità mentale e per persone a rischio di disturbi del comportamento, sottoforma di allenamenti individuali. Gli obiettivi sono di supportare, qualificare, trattare e curare persone che stanno affrontando difficoltà sociali o psicologiche e che vogliono cominciare un nuovo percorso professionale.

I bisogni personali degli utenti rimangono in primo piano. Vengono aiutati individualmente e con approccio olistico. La cultura gioca un ruolo fondamentale e ogni situazione va considerata in modo molto individuale. Il successo di questo tipo di supporto è fondamentale, non solo per i pazienti, ma anche per l'organizzazione stessa. La consapevolezza culturale e la formazione sono un fattore di successo nell'approcciare un'utenza diversa e come un mezzo per ridurre stress e potenziali conflitti. Un servizio senza difficoltà aiuta anche il team di lavoro, dato che il lavoro in sé è già stressante.

Il centro servizi organizza formazioni regolari per lo staff e momenti di scambio su argomenti legati alla diversità e su bisogni specifici che emergono dai vari background etnici. Inoltre, l'organizzazione collabora con mediatori culturali che possono supportare lo staff in caso di barriere linguistiche o in situazioni di conflitto. In questo modo lo staff non si sente lasciato solo, è supportato professionalmente e può concentrarsi sul lavoro. I problemi vengono gestiti in modo serio e professionale e risolti nel più breve tempo possibile. Questo riduce il livello di stress e crea un'atmosfera di lavoro serena. Nonostante la mancanza di addetti specializzati nel settore sociale e sanitario, non ci sono state difficoltà nel reperire personale qualificato e la sua fluttuazione è relativamente bassa.



I-CARE si occupa delle differenze culturali, fornendo al personale che lavora nel settore sociale e sanitario opportunità di apprendimento e formazione che mirano a:

- Promuovere la capacità di comunicazione e le abilità sociali nelle interazioni con gli utenti con un background migratorio
- Promuovere un apprendimento sociale ed emozionale
- Acquisire capacità e abilità personali e sociali essenziali nella pratica del lavoro svolto
- Raggiungere comprensione sociale e una partecipazione socialmente attiva e confidente fiduciosa
- Raggiungere coesione sociale e coinvolgimento comunitario
- Sviluppare un senso di responsabilità sociale
- Sostenere la diversità sociale
- Ridurre i pregiudizi e la xenofobia

www.i-care-project.net

Per avere maggiori informazioni sul progetto o su altre
opportunità di formazione per giovani e adulti, consultate
il sito ENAIP VENETO IMPRESA SOCIALE.

www.enaip.veneto.it

BUPNET



apricot



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Realizzato nel 2021 dal progetto 'I-CARE', finanziato con il supporto della Commissione Europea. Questa pubblicazione riflette solo le opinioni dell'autore; la Commissione non può essere ritenuta responsabile dell'uso che potrà essere fatto delle informazioni ivi contenute.