

ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΤΗΣ ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗΣ ΠΟΙΚΙΛΟΜΟΡΦΙΑΣ & ΤΗΣ ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗΣ ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗΣ



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.



Η παρούσα δημοσίευση εκπονήθηκε από το εταιρικό σχήμα του έργου “i-CARE”.

www.i-care-project.net

Η ποικιλομορφία έχει γίνει πλέον κανόνας στις περισσότερες ευρωπαϊκές κοινωνίες, ενώ στο σύστημα υγειονομικής περίθαλψης και κοινωνικής πρόνοιας, οι σχέσεις μεταξύ των εργαζόμενων και των ληπτών των υπηρεσιών έχουν αποκτήσει ένα σύνθετο πολυπολιτισμικό χαρακτήρα. Η επικοινωνία ανάμεσα στους/στις εργαζόμενους/ες στον κοινωνικό και τον υγειονομικό τομέα και τους/τις πελάτες/ισσές τους που έχουν μεταναστευτικές καταβολές επηρεάζεται σημαντικά από την ικανότητα των επαγγελματιών να διαχειριστούν την πολιτισμική ποικιλομορφία. Οι διαφορές νοοτροπίας και προσέγγισης των πελατών που έχουν διαφορετικά εθνοτικά υπόβαθρα προκαλούν συχνά παρεξηγήσεις και εκνευρισμό που μερικές φορές μπορεί να οδηγήσει ακόμη και σε διαχωρισμό και απομόνωση συγκεκριμένων ομάδων του προσωπικού και ομάδων πελατών-ισσών/ασθενών.

Επομένως, στις πλουραλιστικές κοινωνίες, ουδεμία ωφέλεια ή δράση κοινωνικής υπηρεσίας δεν μπορεί να παραβλέψει το ζήτημα της πολιτισμικής αλληλεπίδρασης, διότι αποτελεί αναπόσπαστο στοιχείο των εννοιών της δικαιοσύνης και της ισότητας. Στην παρούσα δημοσίευση, απώτερος στόχος μας είναι να καταδειχθεί αφενός ότι η πολιτισμική πολυμορφία δεν αποτελεί μόνο πρόκληση, αλλά και όφελος για τους/τις πελάτες/ισσες, το προσωπικό και τον οργανισμό σας και αφετέρου ότι οι διαπολιτισμικές δεξιότητες αποτελούν αναγκαιότητα για έναν σύγχρονο οργανισμό.





Πολιτισμική ποικιλομορφία και πολιτισμική ευαισθητοποίηση

ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΟΥΣ/ΤΙΣ ΠΕΛΑΤΕΣ/ΙΣΣΕΣ ΣΑΣ;

Πλεονεκτήματα της παροχής πολιτισμικά κατάλληλης εξυπηρέτησης. Υπάρχουν πολλά οφέλη τόσο για τους/τις πελάτες/ισσες υγειονομικής περίθαλψης όσο και για τους οργανισμούς κοινωνικής πρόνοιας που παρέχουν μία πολιτισμικά κατάλληλη εμπειρία σε όλους/ες όσοι/ες τους προσεγγίζουν για να λάβουν μία υπηρεσία ανεξάρτητα από το πολιτισμικό τους υπόβαθρο. Οι οργανισμοί που απασχολούν πολιτισμικά ευαισθητοποιημένο προσωπικό, το οποίο έχει αναπτύξει επαρκώς τις διαπολιτισμικές του δεξιότητες συμβάλλουν στην ενίσχυση του αλληλοσεβασμού μεταξύ των ανθρώπων που συμμετέχουν στην παροχή και τη λήψη υπηρεσιών.

Με αυτόν τον τρόπο, οι πελάτες/ισσες θα δείχνουν εμπιστοσύνη στον/στην επαγγελματία και θα συνεργάζονται πιο αποτελεσματικά για την πρόληψη της ασθένειάς τους. Παράλληλα, οι πελάτες/ισσες που αντιμετωπίζονται με ευαισθησία, συμπόνια, κατανόηση και αισθάνονται αποδοχή της πολιτισμικής τους ταυτότητας, θα είναι σε θέση να συζητήσουν τα συμπτώματά τους και, ως εκ τούτου, τις ανάγκες τους μέσα σε κλίμα εμπιστοσύνης καθιστώντας οποιαδήποτε πολιτισμικά ευαίσθητη λύση που τους προτείνουν οι επαγγελματίες αποδεκτή και εφαρμόσιμη.

Επιπλέον, οι διαπολιτισμικές δεξιότητες μπορούν να συμβάλουν στην επίτευξη μίας σωστής διάγνωσης, καθώς μπορούν να βοηθήσουν τους/τις εργαζόμενους/ες στο να διακρίνουν τη διαφορά μεταξύ των συμπτωμάτων και των πολιτισμικών διαφορών στην έκφραση των συμπτωμάτων.

Όταν οι ασθενείς αισθάνονται ότι οι πάροχοι υγειονομικής περίθαλψης τους/τις ακούν και τους/τις καταλαβαίνουν, είναι περισσότερο πιθανό να συμμετάσχουν στην προληπτική υγειονομική περίθαλψη και λιγότερο πιθανό να χάσουν τα ιατρικά τους ραντεβού, γεγονός που οδηγεί σε καλύτερα αποτελέσματα στον τομέα της υγείας.

Στους οίκους ευγηρίας, οι ενοικοι νιώθουν καλύτερα, όταν γίνονται κατανοητές οι πολιτισμικές τους ανάγκες. Τα ιδρύματα κοινωνικής πρόνοιας αποτελούν τα σπίτια των ενοίκων και, συνεπώς, αν οι πολιτισμικές τους ανάγκες γίνουν κατανοητές, σεβαστές και εν τέλει, ικανοποιηθούν, τότε θα αισθάνονται πιο ήρεμοι/ες και θα είναι σε θέση να απολαμβάνουν περισσότερο τη ζωή. Αυτό με τη σειρά του θα έχει ως αποτέλεσμα την ενίσχυση της ευημερίας τους και τη μείωση της εξάρτησής τους από το προσωπικό και τους/τις επαγγελματίες υγείας. Ακόμη, οι ένοικοι των εν λόγω ιδρυμάτων, όταν καλύπτονται αυτού του είδους οι ανάγκες τους, έχουν λιγότερες πιθανότητες να εκδηλώσουν προβλήματα ψυχικής υγείας, όπως για παράδειγμα κατάθλιψη και, περισσότερες πιθανότητες να βελτιώσουν τη σωματική τους υγεία.

Οι οργανισμοί με ανθρώπινο δυναμικό που αποτελείται από ένα μωσαϊκό πολιτισμών θα μπορούσαν κάλλιστα να παρέχουν ένα καλύτερο επίπεδο ποιοτικής φροντίδας με τη συμμετοχή σε προγράμματα επιμόρφωσης που θα τους βοηθήσουν να αναπτύξουν καλύτερο επίπεδο διαπολιτισμικής αντίληψης και συγχρόνως να αξιοποιήσουν τις γνώσεις και τις δεξιότητές τους για να παράσχουν πολιτισμικά κατάλληλες υπηρεσίες στους/στις πελάτες/ισσές τους.



«Όταν λαμβάνουμε υπόψη την πολιτισμική ποικιλομορφία των πελατών/ισών μας, το σημαντικότερο πράγμα που πετυχαίνουμε είναι ότι οι οικογένειες αισθάνονται ευπρόσδεκτες. Συχνά είναι προαπαιτούμενο, αφού απευθυνθούν σε εμάς, να πουν και σε άλλους να έρθουν, εφόσον γνωρίζουν ότι εκτιμάται η αξία της πολιτισμικής τους ταυτότητας. Αυτός είναι ο μόνος τρόπος για να αποκτήσουν πρόσβαση στις υπηρεσίες μας. Μόλις αναπτύξουν εμπιστοσύνη μεταξύ τους, αλληλοβοηθούνται και μερικές φορές, δημιουργούν μικρά δίκτυα (επικοινωνίας).»

Δρ Jutta List-Ivankovic

Υπεύθυνη του Κέντρου για την Οικογένεια Herztor, Northeim, Γερμανία



«Όταν οι ένοικοί μας δείχνουν να νιώθουν αμηχανία και να διακατέχονται από ανησυχία, αυτό που τους βοηθά συνήθως να ηρεμήσουν είναι η μουσική. Για παράδειγμα, έχουμε έναν ένοικο από το Ιράκ που φαίνεται να είναι πολύ προβληματισμένος. Προσπαθήσαμε να τουβάλουμε να ακούσει μουσική, αλλά αυτό δεν βοήθησε, μέχρι που συνειδητοποιήσαμε ότι είχε συνηθίσει να ακούει ένα άλλο είδος μουσικής! Τελικά, μία από τις συναδέλφους μου βρήκε αραβική μουσική και αυτό πραγματικά μας βοήθησε!»

Linn Wittendorff

Νοσηλεύτρια σε οίκο ευγηρίας με εξειδικευμένες υπηρεσίες για την άνοια, DCA, Aarhus, Δανία

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Ένα Κέντρο για την Οικογένεια

Η αρμόδια αρχή του Κέντρου για την Οικογένεια είναι η περιφερειακή οργάνωση προστασίας παιδιών, η οποία έχει ως στόχο να βελτιώσει την κατάσταση των παιδιών, την κοινωνική τους κατάσταση και την υγεία τους. Το Κέντρο για την Οικογένεια παρέχει έναν ασφαλή χώρο για τις οικογένειες στον οποίο μπορούν να γνωριστούν και να παίξουν με τα μέλη άλλων οικογενειών, αλλά και να αναζητήσουν συμβουλές και βοήθεια σε δύσκολες καταστάσεις.

Το Κέντρο για την Οικογένεια έχει ανοίξει τις προσφορές του για όλες τις οικογένειες: μεγάλες ή μικρές οικογένειες, οικογένειες με μέλη με αναπηρία, οικογένειες με διάφορες πολιτισμικές καταβολές κλπ. Για τις οικογένειες μεταναστών που δεν είναι τόσο εξοικειωμένες με τη γλώσσα της χώρας φιλοξενίας, είναι μεγάλο βήμα το να απευθυνθούν σε έναν «επίσημο» φορέα για να ζητήσουν βοήθεια σχετικά με τα προβλήματα που ενδεχομένως αντιμετωπίζουν μέσα στην οικογένεια. Υπάρχουν συχνά ερωτήσεις ή προβλήματα που είναι δύσκολο να συζητήσει κανείς με έναν άγνωστο άνθρωπο, όπως για παράδειγμα: «Είναι φυσιολογική η ανάπτυξη του παιδιού μου για την ηλικία του;», «Πώς μπορώ να παραμείνω υγιής κατά τη διάρκεια της εγκυμοσύνης μου;», «Μερικές φορές ζορίζομαι ή νιώθω εξουθενωμένη με τη φροντίδα των παιδιών μου». Το να κάνουμε τις οικογένειες να αισθανθούν άνετα με το ιδιαίτερό τους υπόβαθρο και τη δομή που έχουν είναι ένα ουσιαστικό βήμα για να οικοδομήσουμε την εμπιστοσύνη που χρειάζεται για να μιλήσουμε για αυτά τα θέματα. Οι προσφορές με χαμηλό κατώτατο όριο και η «κουλτούρα φιλοξενίας» (π.χ. υλικό διαθέσιμο σε διάφορες γλώσσες, προσωπικό με κοινωνικά ευαίσθητη προσέγγιση) είναι οι βασικές προϋποθέσεις που εξασφαλίζουν ότι οι οικογένειες θα έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες που θα βελτιώσουν την υγεία των μελών τους. Συχνά το Κέντρο για την Οικογένεια είναι η αφετηρία για τη σύναψη συμφωνιών, έτσι ώστε οι οικογένειες να μπορούν να επωφεληθούν και από άλλες υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης στις οποίες δεν θα είχαν πρόσβαση αν δεν υπήρχε αυτή η διαμεσολάβηση.



Πολιτισμική ποικιλομορφία και πολιτισμική ευαισθητοποίηση

ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΣΑΣ;

Οι διαπολιτισμικές δεξιότητες ενισχύουν την αυτοπεποίθηση και μειώνουν το άγχος. Το να είναι διαπολιτισμικά ικανός/ή ένας/μία επαγγελματίας στους τομείς της υγειονομικής περίθαλψης και της κοινωνικής εργασίας σημαίνει να τηρεί μία συγκεκριμένη στάση απέναντι σε άλλους πολιτισμούς σε συνδυασμό με το να γνωρίζει πώς πρέπει να συμπεριφέρεται στις αλληλεπιδράσεις και την επικοινωνία με άτομα που έχουν διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο. Αυτή η δεξιότητα, πέραν του ότι βελτιώνει τον ατομικό αναστοχασμό των επαγγελματιών, τους/τις κάνει να αισθάνονται μεγαλύτερη ασφάλεια και αυτοπεποίθηση κατά τον χειρισμό της ομάδας στόχου.

Οι διαπολιτισμικές δεξιότητες μειώνουν τις προκαταλήψεις και συμβάλλουν στην ενίσχυση του αισθήματος της αμοιβαίας εμπιστοσύνης και του αλληλοσεβασμού. Διευκολύνουν την επικοινωνία μεταξύ των φροντιστών/ριών και των ασθενών, γεγονός που οδηγεί σε μία περισσότερο αποτελεσματική διαδικασία εργασίας. Επίσης, οι πολιτισμικές παρανοήσεις, οι οποίες συχνά προκαλούν στρεσογόνες καταστάσεις στο προσωπικό, μπορούν πιο εύκολα να αποφευχθούν με τη βοήθεια των εν λόγω δεξιοτήτων.

Αξίζει να σημειωθεί ότι οι διαπολιτισμικές δεξιότητες μπορούν να φανούν χρήσιμες και στις σχέσεις που αναπτύσσουν μεταξύ τους τα μέλη του προσωπικού. Η ολοένα αυξανόμενη πολυπολιτισμικότητα παρατηρείται όχι μόνο στη βάση των πελατών, αλλά και μεταξύ των επαγγελματιών στους τομείς της υγείας και των κοινωνικών υπηρεσιών. Η πολιτισμική ποικιλομορφία θα πρέπει να θεωρηθεί ως ένας σημαντικός πόρος για την υποστήριξη συναδέλφων σε καταστάσεις όπου υπάρχουν γλωσσικά εμπόδια ή που απαιτούνται γνώσεις σχετικά

με τις ιδιαιτερότητες ενός πολιτισμού. Καλό θα ήταν να ενθαρρύνετε το προσωπικό σας να επωφεληθεί από την αμοιβαία πολιτισμική μάθηση και να δείξετε ότι εκτιμάτε τη διαπολιτισμική του εξειδίκευση.

Οι διαπολιτισμικές δεξιότητες μπορούν να συμβάλουν στη διατήρηση ενός αποτελεσματικού και εποικοδομητικού έργου. Διευκολύνουν την κατανόηση προθέσεων και συμπεριφορών, με αποτέλεσμα να σας βοηθούν να εξοικονομήσετε χρόνο από την πρόκληση παρεμβολών μεταξύ του προσωπικού ή των εθελοντών/ριών και αντ' αυτού να τον αφιερώσετε στην κατανόηση των ουσιαστικών διαφοροποιήσεων.

Οι διαπολιτισμικές δεξιότητες αυξάνουν την ικανοποίηση που λαμβάνουν οι επαγγελματίες από την εργασία. Μπορούν να βοηθήσουν στην ελαχιστοποίηση των δυσάρεστων καταστάσεων για το προσωπικό και τους/τις ασθενείς με διαφορετικά πολιτισμικά υπόβαθρα αυξάνοντας με αυτόν τον τρόπο την ικανοποίηση που αντλούν οι επαγγελματίες από τη θέση εργασίας τους.

Το προσωπικό:

- Αναπτύσσει την εσωτερική διαχείριση της γνώσης που βοηθά στην καθημερινή εργασία με τους/τις πελάτες/ισσες.
- Δημιουργεί ένα εργασιακό κλίμα που βασίζεται στη δεκτικότητα και τον αμοιβαίο σεβασμό.
- Αυξάνει τη συμμετοχή και τα κίνητρά του.
- Επιδιώκει την προσωπική του ανάπτυξη.
- Αυξάνει την ικανοποίηση των ασθενών και των πελατών/ισσών και κατά συνέπεια, μειώνει το κόστος της θεραπείας τους.

«Είναι ιδιαίτερα σημαντικό να γνωρίζουμε τους συγκεκριμένους πολιτισμικούς παράγοντες που μπορεί να επηρεάσουν την κλινική εικόνα ενός ατόμου, επειδή κάτι το οποίο εμείς μπορεί να θεωρούμε ως σύμπτωμα ψυχοπαθολογίας ενδεχομένως να μην υφίσταται σε μία άλλη κουλτούρα.

...και στην πράξη, η γνώση του πολιτισμικού υπόβαθρου, καθώς και κάθε στοιχείο που μπορεί να διαφοροποιήσει κάθε πελάτη, όπως ο τρόπος με τον οποίο πρέπει να του συμπεριφερθείτε, είναι σημαντική σε περίπτωση που χρειαστεί για παράδειγμα να τον αγγίξετε. Γενικά, η κατανόηση της σημασίας που έχουν διάφορες συμπεριφορές, η σημασία της θρησκείας, είναι στοιχεία που θα σας βοηθήσουν να καταλάβετε πράγματα και πώς πρέπει να τα χειριστείτε.»

Ψυχολόγος, συνεντευξιαζόμενη, έρευνα πεδίου Ελλάδας, Μάρτιος 2020



«Στο γηροκομείο, όπου εργάζομαι, έχω συναδέλφους από 11 διαφορετικές χώρες. Οι ένοικοι του γηροκομείου έχουν καταγωγή από 9 διαφορετικές χώρες. Δεν είναι εύκολο, αλλά ευτυχώς, μπορώ να ζητήσω συμβουλές από συναδέλφους μου που έχουν άλλο εθνικό υπόβαθρο. Τους ρωτάω συνέχεια και με αυτόν τον τρόπο, μαθαίνω κάτι καινούργιο κάθε μέρα και ενισχύω ολοένα και περισσότερο τις δεξιότητές μου.»

Jannie Petersen, Βοηθός Κοινωνικής και Υγειονομικής Περίθαλψης,
Οίκος ευγηρίας “Toftegården” Aarhus, Δανία

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Διαπολιτισμικός κύκλος - ανταλλαγή εμπειριών μεταξύ των μελών του προσωπικού

Για να αναπτύξει ένα θετικό περιβάλλον για αμοιβαία μάθηση και ανταλλαγή μεταξύ του προσωπικού, ένας κοινωνικός οργανισμός (που ασχολείται με τη φροντίδα ηλικιωμένων και ατόμων με ειδικές ανάγκες) δημιούργησε έναν μηνιαίο «διαπολιτισμικό κύκλο». Πρόκειται για έναν συνδυασμό συναντήσεων και επίβλεψης ομάδας με στόχο να γίνεται αποτελεσματική χρήση της ποικιλομορφίας των μελών του προσωπικού. Οι συναντήσεις δίνουν στους/στις επαγγελματίες την ευκαιρία να μιλήσουν και να εκφράσουν τις εμπειρίες τους. Συζητούν συγκεκριμένες δυσκολίες που έχουν αντιμετωπίσει με τους/τις πελάτες-ισσες/ασθενείς και αναπτύσσουν λύσεις με επίκεντρο πάντα τις πολιτισμικές πτυχές και τον τρόπο με τον οποίο θα τις λαμβάνουν υπόψη στην καθημερινή τους εργασία. Ο διαπολιτισμικός κύκλος συντονίζεται από έναν/μία εκπαιδευτή/ρια, ο οποίος ενθαρρύνει τους/τις συμμετέχοντες/ουσες να εξετάζουν τα προβλήματα από διαφορετικές οπτικές γωνίες. Αυτές οι πολιτισμικές συζητήσεις ενθαρρύνουν το προσωπικό να παραμένει ανοιχτόμυαλο και το στηρίζουν, ώστε να ενεργεί με αυτοπεποίθηση στις αλληλεπιδράσεις με τους/τις πελάτες/ισσές του. Τέλος, ενισχύει τα κίνητρα των ποικιλόμορφων ομάδων, συνδράμει την αποστολή των οργανισμών και δημιουργεί ένα κλίμα αλληλοεκτίμησης μεταξύ των συμμετεχόντων/ουσών.



Πολιτισμική ποικιλομορφία και πολιτισμική ευαισθητοποίηση

ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΟΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ ΣΑΣ;

Σε όλη την Ευρώπη, οι κοινωνίες αλλάζουν και παρατηρείται αύξηση του μεταναστευτικού πληθυσμού και της πολιτισμικής ποικιλομορφίας. Αυτό συνεπάγεται αύξηση του αριθμού των ληπτών/πτριών και των παρόχων υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας και υγειονομικής περίθαλψης που προέρχονται από οικογένειες μεταναστών. Οι πολιτισμικές δεξιότητες, δεδομένης της ποικιλομορφίας του χώρου εργασίας, αποκτούν ολοένα και μεγαλύτερη σημασία. Η μάθηση του τρόπου επικοινωνίας και συνεργασίας σε ολοένα και πιο ποικιλόμορφες ομάδες και με πελάτες που διαφοροποιούνται όλο και περισσότερο είναι αποφασιστικής σημασίας προκειμένου να αντιμετωπιστούν αποτελεσματικά τα εμπόδια στον κοινωνικό και τον υγειονομικό τομέα για τη βελτιστοποίηση της αποδοτικότητας και της παραγωγικότητας μίας εταιρείας.

Η ποικιλομορφία του προσωπικού αναγνωρίζεται ως ένας πολύτιμος πόρος. Η γνώση άλλων γλωσσών και των πολιτιστικών ιδιοτεροτήτων των διαφόρων ομάδων-στόχων είναι χρήσιμη για το έργο ενός οργανισμού στο σύνολό του και επιτρέπει μεγαλύτερη ευαισθησία απέναντι στους/στις ασθενείς/πελάτες-ισσες και τους/τις λήπτες/πτριες γενικά που διαθέτουν διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο, θρησκεία ή παραδόσεις. Η ύπαρξη πολύγλωσσου και «πολιτισμικά καταρτισμένου» προσωπικού είναι μία επένδυση που συμβάλλει στην εξοικονόμηση χρημάτων που θα δαπανούνταν σε προγράμματα επιμόρφωσης και προσωπικής ανάπτυξης, δεδομένου ότι ορισμένα μέλη του προσωπικού ήδη μιλούν περισσότερες από μία γλώσσες, και είναι σε θέση να επικοινωνούν και να αλληλεπιδρούν αποτελεσματικά με άτομα που προέρχονται από διαφορετικούς πολιτισμούς με διαφορετικές αντιλήψεις και πεποιθήσεις.

Η βελτίωση της πολιτισμικής δεξιότητας στον χώρο εργασίας μπορεί σίγουρα να αποφέρει ορατά οφέλη σε έναν οργανισμό, όπως για παράδειγμα, να βελτιώσει την παραγωγικότητα και τη συνολική του απόδοση, αλλά χρειάζεται χρόνο και δέσμευση σε ό,τι αφορά στην εκπαίδευση. Ενδεικτικά, τα οφέλη που μπορεί να αποφέρει σε έναν οργανισμό είναι τα ακόλουθα:

- **Αποτελεσματική συνεργασία ομάδων:** Μπορεί να αυξήσει την απόδοση του προσωπικού μέσω της βελτίωσης της ομαδικής εργασίας και της ενότητας και μέσω της μείωσης των συγκρούσεων στο εσωτερικό των ομάδων του οργανισμού.
- **Καλή φήμη:** Βοηθά στην προσέλκυση νέων πελατών και αυξάνει την ικανοποίησή τους από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Αυτό οφείλεται στη δημιουργία εμπιστοσύνης με τους/τις υφιστάμενους/ες πελάτες/ισσες και στην ανάπτυξη σχέσεων με νέους/ες πελάτες/ισσες.
- **Ενίσχυση της δημιουργικότητας στον οργανισμό:** Οι διαπολιτισμικές δεξιότητες αυξάνουν τη δημιουργικότητα στην επίλυση προβλημάτων, καθώς οι διαφορετικοί τρόποι σκέψης οδηγούν στην ανάπτυξη νέων στρατηγικών για την επίλυση προβλημάτων.
- **Βελτίωση της επικοινωνίας εντός του οργανισμού:** Οι καλές επικοινωνιακές δεξιότητες είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την απόκτηση πολιτισμικών ικανοτήτων. Όλοι/ες πρέπει να είναι σε θέση να μεταδίδουν με σαφήνεια τις σκέψεις και τις ιδέες τους και να είναι πρόθυμοι/ες να ακούσουν τις απόψεις των άλλων -είτε αυτές προέρχονται από τα μέλη της ομάδας τους είτε από τους/τις πελάτες/ισσες ή τους/τις ασθενείς τους.
- **Αύξηση της ευαισθησίας και της ευελιξίας των εργαζόμενων:** Συμβάλλει στη βελτίωση της εργασιακής απόδοσης, καθώς οι εργαζόμενοι/ες τείνουν να είναι πιο παραγωγικοί/ές και να συνεργάζονται μεταξύ τους πιο αρμονικά. Σε περίπτωση αλλαγών ρουτίνας, διοίκησης ή στρατηγικής, οι εν λόγω εργαζόμενοι/ες θα προσαρμοστούν πιο γρήγορα και με μεγαλύτερη προθυμία.
- **Καλύτερο περιβάλλον εργασίας και μεγαλύτερη ικανοποίηση από την εργασία:** Λόγω της μείωσης τυχόν συγκρούσεων, η ικανοποίηση από την εργασία αυξάνεται και μειώνονται οι διακυμάνσεις στη στελέχωση του προσωπικού σε έναν τομέα που συχνά πάσχει από έλλειψη ειδικευμένων εργαζομένων.

«Σε ό,τι αφορά την τωρινή μου δουλειά, η ανάπτυξη των διαπολιτισμικών δεξιοτήτων έχει προσωπικό αντίκτυπο, ενώ, όσον αφορά την εταιρική πραγματικότητα, προωθεί τη βελτίωση της νοσοκομειακής και ιατρικής περίθαλψης· αμβλύνει καταστάσεις που οδηγούν σε αναπόφευκτες συγκρούσεις μεταξύ του προσωπικού του οργανισμού και των ληπτών/πτριών· ευνοεί την τοποθέτηση αλλοδαπών φοιτητών/ριών σε προγράμματα πρακτικής άσκησης και προσφέρει περισσότερες ευκαιρίες, όχι μόνο για επαγγελματική ανάπτυξη, αλλά και για ανταλλαγή και προσωπική ανάπτυξη.»

D. Thiel, Διευθύνων Σύμβουλος, Göttingen, Γερμανία
Μη κερδοσκοπικός φορέας παροχής υπηρεσιών στον τομέα της υγείας, της κοινωνικής πρόνοιας και της εκπαίδευσης

«Για εμένα ως Διευθύνουσα Σύμβουλο είναι σημαντικό να είμαστε σε θέση να φροντίζουμε με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τα άτομα με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο. Αυτό έχει καθοριστική σημασία για τους πελάτες μας αλλά και για εμάς. Εκτός από το να μπορούμε να ικανοποιήσουμε τις ανάγκες των πελατών, είναι σημαντικό από άποψη χρηματοδότησης/επιστροφής δαπανών των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω εξωτερικών οργανισμών κλπ., όπως και το να έχουμε καλή φήμη, να προσελκύουμε νέους πελάτες και να είμαστε ανταγωνιστικοί. Με λίγα λόγια, θα χάσουμε πολλά αν δεν λάβουμε υπόψη την ποικιλομορφία των πελατών μας. Επομένως, το προσωπικό μας θα πρέπει να επιμορφωθεί ανάλογα πάνω σε ζητήματα διαπολιτισμικότητας.»

Silvia Scaffidi Domianello, Padua, Ιταλία, εταιρεία δημόσιας υγείας

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Περιπατητική φροντίδα και ατομική συμβουλευτική καθοδήγηση

Ο οργανισμός προσφέρει περιπατητική φροντίδα σε άτομα με προβλήματα ψυχικής υγείας και σε άτομα που διατρέχουν κίνδυνο ψυχικής ασθένειας, καθώς και ατομική επαγγελματική καθοδήγηση. Στόχος του είναι να βοηθήσει, να εφοδιάσει με τα απαραίτητα προσόντα και να παράσχει θεραπεία και φροντίδα σε άτομα που αντιμετωπίζουν δύσκολες κοινωνικές ή ψυχολογικές καταστάσεις ή που θέλουν να ξεκινήσουν (μία νέα) καριέρα.

Οι προσωπικές ανάγκες των πελατών/ισών τίθενται πάντα σε πρώτο πλάνο και τους παρέχεται εξατομικευμένη βοήθεια μέσω μίας ολιστικής προσέγγισης. Σπουδαίο ρόλο διαδραματίζει επίσης η κουλτούρα των πελατών/ισών. Για να στηρίξουμε αυτούς τους ανθρώπους με τρόπο που να ικανοποιεί τις ανάγκες τους, η κατάσταση πρέπει να εξετάζεται σε ατομική βάση. Οι πολιτισμικές τους καταβολές είναι ένα από τα πολλά επιμέρους χαρακτηριστικά που πρέπει να λάβουμε υπόψη. Η επιτυχία του έργου στήριξης είναι σημαντικό όχι μόνο για τους/τις πελάτες/ισές μας, αλλά και για τον ίδιο τον οργανισμό. Η πολιτισμική ευαισθητοποίηση και επιμόρφωση λειτουργούν από κοινού ως παράγοντας επιτυχίας στην εξυπηρέτηση μίας ποικιλόμορφης πελατειακής βάσης και ως μέσο για την ελάττωση του άγχους και των πιθανών συγκρούσεων. Επειδή η συγκεκριμένη εργασία είναι ούτως ή άλλως αγχωτική, η ομάδα βγαίνει κερδισμένη, όταν οι υπηρεσίες λειτουργούν όσο το δυνατόν πιο ομαλά.

Ο οργανισμός παρέχει σε τακτική βάση προγράμματα επιμόρφωσης και ανταλλαγές απόψεων του προσωπικού σε θέματα που σχετίζονται με την ποικιλομορφία και τις ιδιαίτερες ανάγκες που πηγάζουν από διαφορετικά εθνοτικά υπόβαθρα. Επιπλέον, ο οργανισμός συνεργάζεται με πολιτισμικούς/ές διαμεσολαβητές/ριες που βοηθούν όποτε κρίνεται απαραίτητο, όπως για παράδειγμα όταν υπάρχουν γλωσσικά εμπόδια που δεν είναι εύκολο να ξεπεραστούν ή σε συγκρουσιακές καταστάσεις. Με αυτό τον τρόπο, το προσωπικό δεν αισθάνεται απομονωμένο, αλλά λαμβάνει επαγγελματική υποστήριξη και επικεντρώνεται στο κατεχόμενη αντικείμενο της εργασίας του. Τα προβλήματα λαμβάνονται σοβαρά υπόψη και επιλύονται το συντομότερο δυνατόν. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τη μείωση του στρες και τη δημιουργία μίας θετικής εργασιακής ατμόσφαιρας. Παρά την έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού στον κοινωνικό και τον υγειονομικό τομέα, δεν υπήρξαν δυσκολίες κατά την εύρεση κατάλληλα ειδικευμένου προσωπικού. Τέλος, όπως έχει παρατηρηθεί, οι διακυμάνσεις στη στελέχωση του προσωπικού είναι συγκριτικά χαμηλές.



Το έργο i-CARE θέτει στο επίκεντρο της στοχοθεσίας του τις πολιτισμικές διαφορές παρέχοντας στους/στις επαγγελματίες που εργάζονται στον κοινωνικό τομέα και στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης ευκαιρίες μάθησης και κατάρτισης με στόχο:

- να ενισχύσει την επικοινωνία και τις κοινωνικές τους δεξιότητες κατά την αλληλεπίδραση με τους/τις πελάτες/ισσες που έχουν μεταναστευτικές καταβολές·
- να προωθήσει την κοινωνική και συναισθηματική μάθηση·
- να τους/τις βοηθήσει να αποκτήσουν κοινωνικές και προσωπικές δεξιότητες που είναι απαραίτητες για την επαγγελματική τους πρακτική·
- να συμβάλει στην κοινωνική κατανόηση και την ενεργό συμμετοχή·
- να βελτιώσει την κοινωνική συνοχή και να ενθαρρύνει τη συμμετοχή της κοινότητας·
- να αναπτύξει την αίσθηση κοινωνικής ευθύνης·
- να στηρίξει την κοινωνική ποικιλομορφία·
- να ελαττώσει τις προκαταλήψεις και την ξеноφοβία.

www.i-care-project.net

Έχουμε δημιουργήσει μία σειρά εκπαιδευτικού υλικού που στόχο έχει την ενίσχυση των διαπολιτισμικών δεξιοτήτων των επαγγελματιών υγείας και κοινωνικής πρόνοιας. Το υλικό προσφέρει γνώσεις και δραστηριότητες που θα ενισχύσουν την κατανόηση και την ευαισθητοποίηση του προσωπικού σας σχετικά με ζητήματα διαπολιτισμικής επικοινωνίας, συμβάλλοντας καθοριστικά στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών σας.

Μπορείτε να βρείτε το εκπαιδευτικό υλικό στην ιστοσελίδα του έργου www.i-care-project.net

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δράσεις του έργου επικοινωνήστε με το [ΚΜΟΠ – Κέντρο Κοινωνικής Δράσης και Καινοτομίας](http://www.kmop.org), υπεύθυνο οργανισμό υλοποίησης του έργου στην Ελλάδα στο email i-care-project@kmop.org.



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



Δημοσιεύθηκε το 2021 στο πλαίσιο του έργου i-Care, το οποίο έχει χρηματοδοτηθεί με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η παρούσα δημοσίευση αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.