

Assistenza Transculturale:  
ambiti ed esperienze a confronto

7 Giugno 2012

**Operatore v/s Migrante:  
quali strumenti relazionali professionali**

Dott. Italo Nessi  
Medici con l'Africa Como Onlus

## II DIVERSO

- I sentimenti sono universali: ogni uomo su questa terra prova paura, gioia, piacere, soddisfazione, angoscia, felicità, ecc.
- Quando noi ci siamo sentiti diversi ?
- La diversità, per chi la vive, che cosa genera ?
- Le differenze le fanno i contesti sociali e culturali (ognuno ha una sua mappa di valori)

# II DIVERSO

- **Pregiudizi razziali**: il modo, la parola con cui indichiamo una persona, un gruppo etnico o culturale indica la rappresentazione mentale che ne abbiamo (positiva, neutra, negativa).
- **Extracomunitari**: stranieri immigrati, poveri, senza lavoro, magari clandestini
- **Stereotipi**: significa attribuire un insieme di caratteristiche appartenenti a tutti i membri di quella categoria sulla base di ciò che è possibile vedere: sesso, razza, colore della pelle.

# II DIVERSO

Non tutte le donne sono materne

Non tutte le donne sono docili

Non tutti i neri sono poveri

Non tutti gli arabi sono musulmani

Non tutti gli scandinavi sono biondi

Non tutti gli americani sono bianchi

Non tutti gli orientali sono cinesi

Non tutti i russi bevono alcool

Non tutti i neri sono pigri

# Atteggiamento dell'operatore

## **COORDINATE ENTRO CUI STARE:**

- **ASCOLTO – ACCOGLIENZA**
- **RESPONSABILITA' DELL' INTERLOCUTORE**

# Atteggiamento dell'operatore

## RUOLO professionale

- Atteggiamento (da amico, da burocrate)
- Attenzione alle differenze culturali di genere
- Attenzione alle differenze di obiettivi

# Assunzione del ruolo dell'altro

EMPATIA: capacità di immedesimarsi in un'altra persona, di calarsi nei suoi pensieri.

Chiedersi che cosa l'altro sta pensando e provando

# COMUNICAZIONE

- Non possiamo non comunicare
- La comunicazione trasmette informazione e allo stesso tempo impone un comportamento
- La natura della relazione dipende dalla sequenza di comunicazione tra i comunicanti

# Fattori dell'atto comunicativo

- Emittente
- Codice
- Messaggio
- Contesto
- Canale
- Ricevente

# COMUNICAZIONE

## Non verbale

Esteriorità dell'altro: vestito, camminata, tipo fisico, occhi, stretta di mano.

Postura, gestualità

Concomitanza di azioni

## Verbale

Tono della voce, volume della voce

# Strumenti di dialogo

- Lingua
- Tempo (è sempre il fattore più trascurato, ma è quello fondamentale per tutte le nostre attività)
- Contesto

# Decodificazione del messaggio

E' influenzata da:

- Contesto
- Aspettative
- Atteggiamenti
- Condizione psicologica contingente

# Differenti interpretazioni

- Fare la fila, le corna, OK, pacca sulla spalla .....
- Saluti iniziali
- Dare la mano
- Non interrompere l'altro
- Muovere le sopracciglia
- Guardarsi negli occhi
- Tenersi per mano
- Uso dello spazio
- Accompagnare l'interlocutore

**GRAZIE**