

 Download PDF

Una comunicazione culturalmente sensibile

Gli operatori del settore educativo hanno sempre più spesso a che fare con bambini con background culturali diversi, provenienti da contesti migratori o rifugiati. Per fornire a questo gruppo un buon supporto è necessario comprendere i comportamenti o le reazioni che derivano da contesti culturali e le forme di comunicazione culturalmente sensibili. In questo articolo troverete i colli di bottiglia più comuni e alcune indicazioni di soluzione. Potete utilizzare questi suggerimenti anche quando interagite con i bambini e le famiglie rifugiate.

Cosa posso o non posso dire? Sono inclusiva e chiara? Come posso verificare se il mio messaggio è stato trasmesso in modo efficace? Cosa significa il termine "cultura" e poi, le "culture" esistono?



Esistono quattro forme di comunicazione che vanno quasi sempre insieme: la comunicazione verbale, la comunicazione non verbale, la comunicazione para-verbale e i modelli di comunicazione. La comunicazione para-verbale si riferisce all'uso del tono, del ritmo del discorso, delle pause o degli intoppi che permettono al messaggio di assumere un significato diverso.

I modelli di comunicazione hanno una forte influenza sul contenuto e sul livello di relazione di un'interazione. Un esempio: in alcune culture le persone comunicano generalmente in modo diretto. Ciò significa che quando qualcuno dice "a" intende sostanzialmente "a". In molte culture non occidentali, gli stili di comunicazione indiretti sono più comuni. Quando le persone di queste culture dicono "a", lo fanno con un'intonazione, un'intonazione e un'enfasi tali o con una certa espressione facciale (non verbale) da far capire a chiunque appartenga a quella cultura che in realtà si intende "b". Per i professionisti dell'educazione è utile sapere che potrebbero esistere modelli di comunicazione diversi da quelli a cui sono abituati.

I problemi di comunicazione possono indurre un senso di sfiducia e delusione da entrambe le parti. Oggi sappiamo che l'accessibilità e la qualità dell'istruzione possono dipendere anche dalla capacità dei professionisti e delle istituzioni di gestire le differenze di cultura, istruzione, genere, storia migratoria ecc. Ciò richiede conoscenze, competenze e una comunicazione culturalmente informata.

Nel caso di rifugiati, è necessario inoltre sviluppare una sensibilità per ciò che significa aver dovuto lasciare il proprio Paese, il proprio lavoro e i propri cari. Ma anche l'aver vissuto a lungo nella paura, nell'incertezza e nella guerra e/o aver subito torture, stupri e violenze. Il processo di costruzione di una relazione di fiducia è particolarmente delicato, ma anche fondamentale, in questo caso. Un modo per farlo è investire attivamente nella conoscenza e nella comprensione del bambino e della sua famiglia. Parlare del background culturale, della storia della famiglia, della vita nel Paese d'origine, delle esperienze che hanno portato alla migrazione o alla fuga e dei sentimenti che ne derivano, aiuta ad acquisire fiducia.

Una comunicazione attenta agli aspetti culturali

Si dice che nel momento in cui una persona dice qualcosa, percepisce contemporaneamente la reazione non verbale dell'altra persona in risposta a ciò che viene detto. Se chi ascolta alza un sopracciglio o fa un cenno affermativo, questo influenza il corso della conversazione. Ciò significa che c'è un'interazione reciproca permanente e che non è possibile non comunicare. Anche una comunicazione fallita, come nel caso di un malinteso, o un ritirarsi dalla comunicazione con il silenzio, ha conseguenze sul corso successivo della comunicazione e sulla relazione. Ogni interazione, che sia efficace o meno, deve essere vista come una comunicazione. Quindi, quando si verifica un malinteso, bisogna parlarne. Perché le incomprensioni possono essere eliminate proprio comunicando.

Come comunicare efficacemente in un modo rispettoso delle culture:

Generale

- Ricordate che la qualità di qualsiasi intervento dipende dalla capacità di interagire. Solo la comunicazione può eliminare gli errori di comunicazione!
- Soprattutto il contatto diretto e la conversazione sulla vita quotidiana dei genitori o su altre cose di tutti i giorni sono molto preziosi per i genitori di origine straniera. Li aiuta a familiarizzare con la nuova società.

Atteggiamento

- Rispettate le differenze.
- Siate curiosi e mostrate interesse sincero per la persona che avete di fronte
- Siate consapevoli che le differenze tra le famiglie possono essere grandi, anche se le persone provengono dallo stesso Paese. Come per le famiglie "autoctone", il ruolo dei padri e delle madri, dei nonni e degli altri membri della famiglia nell'educazione può variare notevolmente da una famiglia all'altra.

Abilità

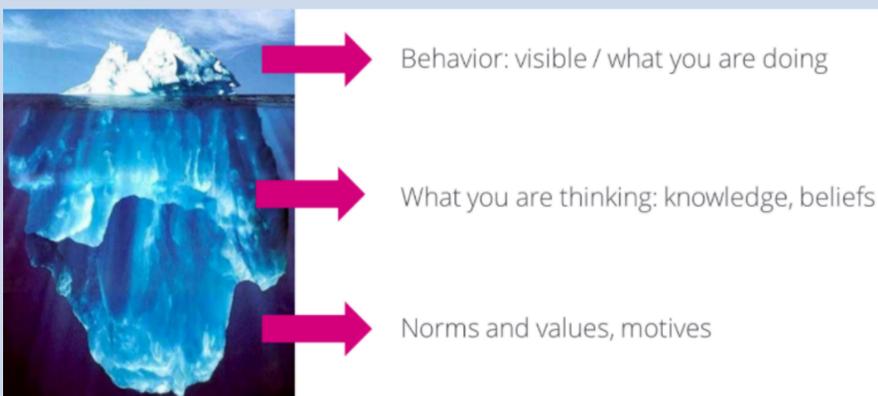
- Iniziate con l'accoglienza per costruire una buona relazione.
- Prendetevi il tempo necessario per presentarvi: chi siete, qual è il vostro ruolo, di cosa vi occupate?
- Discutete dell'occasione e del contesto: perché stiamo facendo questa conversazione insieme, di cosa discuteremo e dove ci porterà? Perché è importante per voi e per me? Cosa volete affrontare in questa conversazione?
- Verificate il livello della lingua madre.
- Tenete conto della comunicazione non verbale (il 70% della comunicazione!). (Per esempio, la distanza che mantenete da qualcuno, il toccare l'altra/o mentre parlate, di guardarla o meno, la velocità con cui parlate, la vostra intonazione, ecc.)
- Fate domande aperte: in alcune culture non è educato dire di no. Tenetelo a mente.
- "Chiedete un rimando": Vorrei sapere se mi sono spiegato bene, puoi dirmi cosa abbiamo concordato? Che cosa hai intenzione di fare? Cosa dirà alla sua famiglia? Lasciate che l'interlocutore vi spieghi cosa ha capito dalla vostra storia.
- In caso di difficoltà linguistiche: parlate chiaramente e lentamente, con frasi brevi.
- Non pensate troppo presto di aver capito l'altro. Pertanto, controllate regolarmente con l'interlocutore se lo avete capito bene; le persone lo apprezzano e sentono di essere prese sul serio.
- Raccogliete informazioni sul background culturale dell'alunno e dei suoi genitori.
- Per questo potete fare riferimento al genitore o al giovane con cui state parlando, considerandolo un informatore culturale. Non pensate che la conoscenza che avete del Paese o della cultura sia "la verità" con tutte le famiglie.

A proposito di culture

- La cultura viene insegnata durante educando: si apprendono così i valori culturali propri dei gruppi a cui si appartiene.
- Le persone non sono (per lo più) consapevoli di questi valori. Di conseguenza, la cultura porta spesso a malintesi.
- I valori culturali svolgono un ruolo importante nel costruire modelli di pensiero e stili di comunicazione. E su ciò di cui le persone parlano o tacciono.
- La cultura determina in parte il modo in cui vengono spiegati e presentati i disturbi e le malattie.

La cultura come iceberg

Le culture sono qualcosa di implicito, che sta sotto la superficie. Ciò che ne percepiamo, come la lingua, qualche volta un aspetto fisico, rappresenta solamente il 10%. La famosa punta dell'iceberg. La maggior parte, invece, è sommersa, inconsapevole.



- Comportamenti: acconciature dei capelli, bandiere, simboli, abbigliamento, gestualità: sono alcuni esempi di cose che possono rappresentare codici comprensibili solo da chi condivide la stessa cultura. Chi appartiene a un'altra cultura può sì vederli, ma fraintenderli.
- Valori e principi sono opinioni alla base dei codici culturali che vengono insegnati. I valori non sono quindi visibili, ma sono più profondi nella cultura (organizzativa) e sono i più difficili da cambiare.