



Q-SER

Υποενότητα 2: «Η διαπολιτισμική προσέγγιση στη δημόσια διοίκηση »

**Συντάκτης: Κωνσταντίνα Σκλάβου,
διδάκτωρ Κοινωνική Λειτουργός**



Erasmus+

Μαθησιακοί στόχοι

Μόλις ολοκληρώσετε αυτή την υποενότητα, θα μπορείτε να χρησιμοποιείτε το παρόν υλικό ως εκπαιδευτής στην δική σας τάξη.

1. Θα μάθετε το βασικό νόημα της διαπολιτισμικής επικοινωνίας και τι περιλαμβάνει,
2. Θα μάθετε το σύνολο δεξιοτήτων που χρειάζεστε ως διαμεσολαβητής
3. Θα μάθετε να κατανοείτε τις πολιτισμικές αξίες και το υπόβαθρο των ομάδων στόχων με τους οποίους δουλεύετε.

Κουλτούρα, Πολιτισμός (Pederson & Ivey, 1993)

- Ιθαγένεια
- Εθνικότητα
- Γλώσσα
- Θρησκεία
- Κοινωνική θέση
- Φύλο
- Ηλικία
- Εκπαίδευση
- Επάγγελμα
- Οικονομική κατάσταση
- Τόπος διαμονής

Κουλτούρα

- Κουλτούρα = ικανότητα + πολυπλοκότητα = περίπλοκος και δυσάρεστος όρος
- Κουλτούρα = σύστημα εσωτερικών + εξωτερικών κανόνων = επιβίωση ομάδας

Βασικοί όροι, σημασίες

1. Πολιτισμικός: (αλληλο)αλληλεπίδραση και αμοιβαιότητα, αλληλεγγύη και αποδοχή διαφορετικότητας, ακόμα και αν μας είναι κάτι άγνωστο και παράξενο, ή ακόμα και αναγνωρίσιμο, αποτελεί την σύνδεση και αποδοχή ανθρώπων από διαφορετικές κουλτούρες – αυτή είναι η ευρύτερη έννοια
2. Πολυπολιτισμικός: ισότητα ανάμεσα σε διαφορετικές εθνικές ομάδες και κουλτούρες, εμπριέχοντας το δικαίωμα στην αυθύπαρξη και την αυτόνομη ανάπτυξη – σχετίζεται με την συνύπαρξη κουλτούρων.

Σκεφτείτε και αναλύστε τους παραπάνω όρους για το δικό σας εκπαιδευτικό πλαίσιο.

Γενικά, οι πολιτικές αποδοχής και ένταξης στην Ελλάδα:

- Ξεκίνησαν πρόσφατα, από τη δεκαετία του 1990
- Υλοποιούνται κυρίως στο πλαίσιο συγχρηματοδοτούμενων Ευρωπαϊκών προγραμμάτων και όχι ως αυτόνομα σχήματα της μεταναστευτικής στρατηγικής της χώρας.
- Στοχεύουν στην ένταξη προσφύγων και μεταναστών
- Περιλαμβάνουν παρεμβάσεις για όλους τους αλλοδαπούς ή για ειδικές ομάδες (π.χ. γυναίκες, παιδιά κτλ.).

Η φιλοσοφία είναι η εξής:

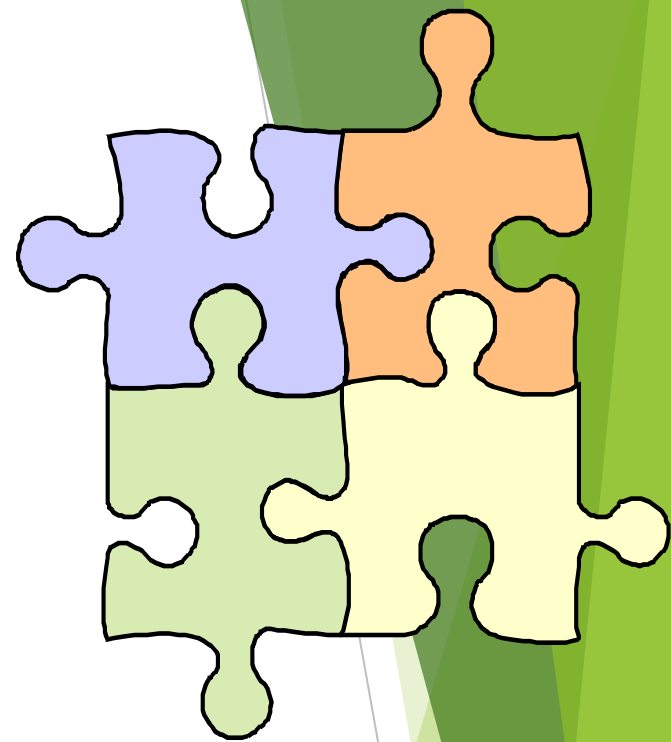
**Καθοδήγηση
Ενημέρωση
Υποστήριξη
Ενίσχυση**



**Εξοικείωση με τις δομές
Διεκδίκηση βασικών ανθρωπίνων
δικαιωμάτων
Αλληλεπίδραση με την ευρύτερη κοινότητα**



Κοινωνική ένταξη



Τα μέσα για την επίτευξη των στόχων: Διαπολιτισμική Επικοινωνία

- Διαπολιτισμική εκπαίδευση (με την ευρεία έννοια)
- Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας: Ενσυναίσθηση, Αλληλεγγύη, Διαπολιτισμικός σεβασμός, Ειρηνικός-μη εθνικιστικός τρόπος σκέψης. (Κανακίδου & Παπαγιάννη, 1998)
- Διαπολιτισμική συμβουλευτική (Συγκεκριμένη)
- Οδηγίες για ψυχολόγους και επαγγελματίες που στηρίζουν εθνικές μειοψηφίες/ ομάδες (Αμερικανική Εταιρεία Ψυχολογίας – <http://www.apa.org>)

Διαπολιτισμική Επικοινωνία

- Δεν είναι ουδέτερη
- Περιλαμβάνει ένα μεγάλο φάσμα αντικειμένων και θεμάτων
- Συνδυάζει γνώση από διάφορους επιστημονικούς τομείς

Οι διαστάσεις του μοντέλου Διαπολιτισμικής Επικοινωνίας.

- Ικανότητα αναγνώρισης της ατομικής μοναδικότητας = προσωπικά και εθνικά χαρακτηριστικά
- Επέκταση του κλασικού συνόλου δεξιοτήτων
- Ορισμός στόχων και υιοθέτηση ατομικών στρατηγικών, λαμβάνοντας υπόψη την πολιτισμική ποικιλομορφία (φυλή, φύλο κτλ).
- Ενσωμάτωση της θεραπευτικής σχέσης στο κοινωνικό πλαίσιο του ατόμου

Ο επαγγελματίας πρέπει να:

- αποφεύγει μια ενδεχόμενη «πολιτισμική παγίδευση», αντανακλώνοντας τις δικές του αξίες, συμπεριφορές και λοιπά.
- κατανοεί τον μικρόκοσμο και τις προσωπικές προοπτικές του «διαφορετικού» τους καθοδηγούμενου
- αναπτύσσει τις κατάλληλες δεξιότητες και στρατηγικές παρέμβασης
- κατανοεί τον ρόλο του πολιτισμικού στοιχείου, π.χ. πώς λαμβάνονται οι αποφάσεις, πώς χρησιμοποιείται η γλώσσα;

Η βάση της κατανόησης

- Αυτογνωσία: (εξήγηση: ο πολιτισμικός αντίκτυπος και στις δύο πλευρές της επαγγελματικής σχέσης)
- Αντίκτυπος πολιτισμικών χαρακτηριστικών στην καθημερινή ζωή των ανθρώπων
- Υιοθέτηση και προσαρμογή νέων δεξιοτήτων από επαγγελματίες

Πηγή: *Family Relation* (London & Devore, 1988)

Εθνικό Συμβούλιο Οικογενειακών Σχέσεων <http://www.jstor.org/>

Υιοθέτηση και προσαρμογή νέων δεξιοτήτων από επαγγελματίες

- Δεν αλλάζουν το πώς ο μέντορας αναγνωρίζει και αποδίδει το στοιχείο της πολυμορφίας.
- Δηλαδή, πώς ακούει τα λεκτικά και μη λεκτικά μηνύματα.
- Αποτελεσματικός χειρισμός του διερμηνέα – διαπολιτισμικού διαμεσολαβητή ή σωστή κρίση στο πότε να παρέμβει στη συνάντηση και γιατί

Δεξιότητες επικοινωνίας με μία διαπολιτισμική διάσταση

- Προσεκτική παρακολούθηση – ενεργητική ακρόαση
- Ανοιχτές και κλειστές ερωτήσεις
- Παράφραση
- Αντανάκλαση συναισθημάτων – ενσυναίσθηση
- Σύνοψη

Βασικά στοιχεία – Πολιτισμικές διαφορές

- Έννοια του χρόνου, π.χ. καθυστερήσεις
- Σιωπή
- Έννοια του θανάτου
- Έκφραση συναισθημάτων
- Έμφαση σε διαφορετικές αξίες
- Αξιοποίηση προσωπικών και άλλων πηγών πληροφόρησης (οικογένεια, κοινωνικά δίκτυα, θρησκεία, υγεία, πολιτικές πεποιθήσεις, εκπαίδευση, εργασία, συμπεριφορές, προσδοκίες, δεξιότητες κτλ.)

Βάση κατανόησης

- Γνώση των ανθρώπινων προτύπων συμπεριφοράς
- Σεβασμός για τις επαγγελματικές αξίες και ηθική



Το τρίπτυχο της επιτυχίας

- Γνώση: διαπολιτισμική γνώση
- Συνείδηση: διαπολιτισμική συνείδηση
- Δεξιότητες: διαπολιτισμικές δεξιότητες

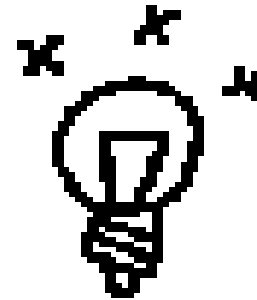
ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ

- Εύρος γνώσεων και ικανότητα εφαρμογής τους
- Αίσθημα αναποτελεσματικότητας στην εργασία με πληθυσμούς διαφορετικών εθνικοτήτων



Προστατευτικά μέτρα

- Εποπτεία
- Ανατροφοδότηση
- Εκπαίδευση
- Προσωπική προσπάθεια
- Αυτογνωσία – αντιμετώπιση προκαταλήψεων



Σύνοψη

Έχετε ολοκληρώσει την υποενότητα «*Η διαπολιτισμική προσέγγιση στη δημόσια διοίκηση*» και έχετε μάθει:

1. Ότι ο μέντορας/ σύμβουλος πρέπει να εξετάζει τις δικές του προκαταλήψεις και στερεότυπα και τον τρόπο σκέψης πριν εξυπηρετήσει εθνικές ομάδες,
2. Ότι πρέπει να έχουν γίνει κατανοητοί οι βασικοί όροι και έννοιες,
3. Ότι πρέπει να υπάρχει ένα σύνολο δεξιοτήτων πριν τη δουλειά με τα μέλη της ομάδας-στόχου.