

## 4 – Κατάλληλη απόκριση στις πολιτισμικές διαφορές και επιτυχής επικοινωνία μεταξύ πολιτισμών

**Σκοπός:** Η αντιμετώπιση ορισμένων βασικών ζητημάτων που προκύπτουν από τις διαφορές μεταξύ πολιτισμών και κάποιες προτάσεις για την επίτευξη διαπολιτισμικής επικοινωνίας.

### Τι σημαίνει πολιτισμός;

Με τον όρο «πολιτισμός» εννοούμε ένα σύνολο κοινών στάσεων, πεποιθήσεων, συμπερασμάτων και αξιών που συμβάλλουν στη διαμόρφωση συμπεριφοράς και οδηγούν στη δημιουργία χαρακτηριστικών στοιχείων. Σύμφωνα με αυτόν τον ορισμό, ορισμένες πτυχές του πολιτισμού είναι ορατές (συμπεριφορά, τέχνες) ενώ άλλες, όχι (στάσεις, πεποιθήσεις, αξίες). Όταν εστιάζουμε στα εξωτερικά δείγματα πολιτισμού, κυρίως στο λεγόμενο «υψηλό πολιτισμό» – λογοτεχνία, ζωγραφική, γλυπτική, μουσική – έχουμε την τάση να συνδέουμε τους διάφορους πολιτισμούς με χώρες και έθνη. Ωστόσο, η πραγματικότητα είναι πολύ πιο σύνθετη: υπάρχουν πολιτισμικές διαφορές όχι μόνο μεταξύ γεωγραφικών περιοχών του πλανήτη, κυριότερων θρησκειών και χωρών, αλλά και μεταξύ συγκεκριμένων εθνοτήτων και θρησκευτικών, γλωσσικών ή περιφερειακών υπο-ομάδων στο εσωτερικό των χωρών, οι λεγόμενες «κουλτούρες». Έτσι, μολονότι μπορεί να γνωρίζουμε τη χώρα, την περιοχή και μια συγκεκριμένη εθνική ή θρησκευτική ομάδα στην οποία ανήκει ένα άτομο, δεν είναι δυνατό να προβλέψουμε τη συμπεριφορά του σε μια ορισμένη κατάσταση. Γι' αυτό, είναι συνήθως προτιμότερο να αποφεύγουμε να μιλάμε για πολιτισμούς ή κουλτούρες και για μεταξύ τους ανταλλαγές ή διαμάχες, και αντί για αυτό είναι καλό να αναφερόμαστε στο «πολιτιστικό υπόβαθρο» των ατόμων, στις διαπολιτισμικές συναντήσεις μεταξύ ατόμων που αντιλαμβάνονται τους εαυτούς τους ή θεωρούνται από άλλους ως πολιτισμικά διαφορετικοί από τους υπόλοιπους.

### Επικοινωνία σε διαπολιτισμικό περιβάλλον

Η επικοινωνία θεωρείται αποτελεσματική όταν οι συμμετέχοντες καταλαβαίνουν ο ένας τον άλλο. Από τη φύση μας, έχουμε την τάση να ερμηνεύουμε τα μηνύματα που λαμβάνουμε με βάση τις δικές μας πεποιθήσεις και παραδοχές. Όταν, όμως, επικοινωνούμε με ανθρώπους που έχουν διαφορετικό πολιτιστικό υπόβαθρο από το δικό μας, θα πρέπει να είμαστε προετοιμασμένοι για το ενδεχόμενο παρερμηνείας της δικής μας ή της δικής τους πρόθεσης. Αυτό δεν είναι πάντα εύκολο, γιατί μπορεί να μην είναι προφανής η ύπαρξη διαφορών ανάμεσα στο μήνυμα που λαμβάνουμε και στην ερμηνεία που του δίνουμε. Σε ένα διαπολιτισμικό περιβάλλον, αποτελεί σημαντική διαπολιτισμική ικανότητα το να εντοπίζει και να διορθώνει κάποιος λανθασμένες ή παραπλανητικές ερμηνείες.

### Επίτευξη επικοινωνίας μεταξύ πολιτισμών

Ένας τρόπος αποφυγής παρανοήσεων, που οφείλονται σε διαφορές μεταξύ πολιτισμών, είναι να φροντίζουμε ώστε η επικοινωνία να είναι όσο το δυνατόν πιο σαφής και ξεκάθαρη, παρέχοντας εξηγήσεις και λεπτομέρειες για ζητήματα που μπορεί να φαίνονται προφανή σε ένα μονοπολιτισμικό περιβάλλον, και ελέγχοντας συνεχώς εάν τα πρόσωπα με τα οποία επικοινωνούμε έχουν καταλάβει τι εννοούμε. Η εμπειρία δείχνει ότι με αυτόν τον τρόπο, όχι μόνο βελτιώνουμε την ποιότητα και επιτυγχάνουμε

αποτελεσματικότερη επικοινωνία αλλά, παράλληλα, προωθούμε την ανάπτυξη καλών σχέσεων, μαθαίνοντας καινούρια πράγματα τόσο για εμάς τους ίδιους όσο και για ανθρώπους με διαφορετικό πολιτιστικό υπόβαθρο.

Υιοθετώντας αυτή την προσέγγιση της διαπολιτισμικής επικοινωνίας κατά την παροχή γλωσσικής υποστήριξης, μειώνετε τον κίνδυνο δημιουργίας παρεξηγήσεων ανάμεσα σε εσάς και τους πρόσφυγες ή ακόμα και μεταξύ των προσφύγων της ομάδας σας και αυξάνετε την πιθανότητα να μπορέσουν να αποδεχτούν οι ίδιοι την πολιτισμική διαφορά ως πλεονέκτημα.

## Δεν είναι όλες οι διαφορές πολιτισμικές

Παράλληλα, είναι σημαντικό να αναγνωρίζετε ότι δεν ερμηνεύονται όλες οι διαφορές μεταξύ ανθρώπων με βάση τον πολιτισμό. Μολονότι τα μέλη μιας ομάδας προσφύγων μπορεί να μοιράζονται κοινό πολιτισμικό ιστορικό, είναι πιθανό να έχουν διαφορετικές απόψεις, διαφορετικές προτεραιότητες, διαφορετικές προσδοκίες, διαφορετικές προτιμήσεις, διαφορετικές στάσεις και διαφορετικά πρότυπα συμπεριφοράς. Οι διαφορές αυτές οφείλονται στο γεγονός ότι ο κάθε πρόσφυγας είναι ένα ξεχωριστό άτομο με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και δική του ιστορία.

## Μελετήστε τις δύο ακόλουθες περιγραφές ομάδων γλωσσικής υποστήριξης

1. Η ομάδα χωρίζεται από μόνη της σε υπο-ομάδες με βάση το φύλο και τα μέλη της δεν απαντούν στις ερωτήσεις σας μέχρι να μιλήσει ο αρχαιότερος ανάμεσά τους ή να δώσει το λόγο σε κάποιον άλλον. Περιμένουν υπομονετικά να λάβουν πληροφορίες και οδηγίες για το τι θα πράξουν και δεν κάνουν ερωτήσεις. Ανάμεσά τους, υπάρχουν μόνο δύο νέοι άντρες που δείχνουν έτοιμοι να συμμετάσχουν πιο ενεργά στη μαθησιακή διαδικασία, αλλά η συμπεριφορά των υπολοίπων μελών της ομάδας τους κάνει διστακτικούς.
2. Άντρες και γυναίκες επικοινωνούν ελεύθερα μεταξύ τους. Τα περισσότερα μέλη της ομάδας συμμετέχουν ενεργά και κάνουν ερωτήσεις όποτε χρειάζονται κάποια διευκρίνιση ή όταν θέλουν να μάθουν κάτι. Ωστόσο, ορισμένα μέλη της ομάδας δε συμμετέχουν, αποφεύγουν την οπτική επαφή, δεν απαντούν σε ερωτήσεις και, γενικά, κρατούν χαμηλό προφίλ.

Και στις δύο αυτές ομάδες, ορισμένα μέλη μπορεί να θεωρούν την όλη κατάσταση κανονική και να νιώθουν άνετα, ενώ ορισμένοι άλλοι ίσως να ξαφνιάζονται ή ακόμα και να νιώθουν απογοητευμένοι. Όμως, οι συμπεριφορές που περιγράψαμε παραπάνω μπορεί να οφείλονται σε διάφορους παράγοντες:

- κάποια μέλη της ομάδας μπορεί να συμπεριφέρονται όπως θα συμπεριφέρονταν και στον τόπο τους.
- ορισμένοι, έχοντας αναγνωρίσει τη σπουδαιότητα της ομαδικής αλληλεγγύης, ενδέχεται να συμπεριφέρονται όπως πιστεύουν ότι θα περίμενε από αυτούς η ομάδα, δηλαδή να υιοθετούν μια συμπεριφορά διαφορετική από εκείνη που θα είχαν στην πατρίδα τους.
- ορισμένοι μπορεί να προσαρμόζουν τη συμπεριφορά τους σε προσωπικές απόψεις που έχουν διαμορφώσει από τη στιγμή που έφυγαν από τη χώρα τους.

Αυτή η ποικιλία συμπεριφορών επιβεβαιώνει ότι, παρά το σπουδαίο ρόλο που διαδραματίζουν οι πολιτισμικές συνήθειες, καλό θα είναι να μην προσπαθούμε να ερμηνεύσουμε τα πάντα με βάση τον πολιτισμό ή την κουλτούρα. Επίσης, πρέπει να αποφεύγουμε τους χαρακτηρισμούς και τα στερεότυπα.

## Δημιουργία διαπολιτισμικού δικτύου για την παροχή γλωσσικής υποστήριξης

Ένας καλός τρόπος ελαχιστοποίησης των κινδύνων πρόκλησης διαπολιτισμικών συγκρούσεων και παρεξηγήσεων κατά τη διάρκεια της γλωσσικής υποστήριξης είναι να παροτρύνετε την ομάδα να δημιουργήσει τη δική της κουλτούρα, με συμφωνημένους κανόνες και από κοινού αποδεκτά νοήματα. Θα πρέπει, δηλαδή, να αποσαφηνίσετε ότι το περιβάλλον της ομάδας αποτελεί έναν ασφαλή χώρο, μέσα στον οποίο επιτρέπεται στα άτομα να εκφράζουν ελεύθερα τις ανάγκες και τις απόψεις τους και ότι όλα τα μέλη της συμφωνούν να δείχνουν αμοιβαία κατανόηση, σεβασμό και αλληλεγγύη. Σε ορισμένες περιπτώσεις, ίσως χρειαστεί να ενθαρρύνετε, με τρόπο, τα μέλη της ομάδας ώστε να επιτρέψουν στον εαυτό τους ακόμα και να υιοθετήσει μια συμπεριφορά πολύ διαφορετική από εκείνη που θα αναμενόταν στη χώρα καταγωγής τους.

### Ευγένεια

Η έννοια της ευγένειας και ο τρόπος έκφρασής της μπορεί να διαφέρουν σημαντικά από τον ένα πολιτισμό στον άλλο. Ορισμένα μέλη της ομάδας σας μπορεί να θεωρούν σημαντικό να αποκαλούνται τόσο οι ίδιοι όσο και άλλα μέλη με το επώνυμο ή το ονοματεπώνυμό τους, συμπεριλαμβανομένης και της χρήσης τίτλων, όπως αυτών του Καθηγητή ή του Γιατρού. Κάποιοι άλλοι μπορεί να μη θεωρούν κάτι τέτοιο σημαντικό και να πιστεύουν ότι η ευγένεια εκδηλώνεται με τη στάση και τη συμπεριφορά: με το να μη διακόπτουν τους άλλους όταν μιλούν, να μη μιλούν ακατάπαυστα, να εκφράζουν τις ιδέες τους ως προσωπικές απόψεις και όχι ως απόλυτες αλήθειες («Νομίζω ότι ...», αντί του «η αλήθεια είναι ότι ...»), ή με το να είναι απλώς ακριβείς. Για ορισμένους ανθρώπους μπορεί να θεωρείται φυσιολογική η ένδειξη σεβασμού στα αρχαιότερα μέλη της ομάδας, ενώ για κάποιους άλλους μπορεί κάτι τέτοιο να είναι απαράδεκτο, γιατί πιστεύουν ότι όλα τα μέλη της ομάδας πρέπει να αντιμετωπίζονται με τον ίδιο τρόπο. Η διαπραγμάτευση μιας κοινής αντίληψης της ευγένειας διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην καθιέρωση μιας αποτελεσματικής ομαδικής κουλτούρας.

### Ονόματα

Τα ονόματα μπορεί να προκαλέσουν παρεξήγηση και απογοήτευση εάν η πολυμορφία των παραδόσεων που αντιπροσωπεύονται στην ομάδα δεν καταστεί σαφής. Για παράδειγμα, σε πολλές περιπτώσεις, ένα όνομα γραμμένο σε μια μη Ευρωπαϊκή γλώσσα μπορεί να μεταγραφεί με αρκετούς διαφορετικούς τρόπους στο λατινικό ή ελληνικό αλφάβητο. Ορισμένοι προτιμούν να επιλέγουν μια γραφή με τέτοιο τρόπο ώστε η προφορά του ονόματός τους να μοιάζει με την προφορά του στη γλώσσα προέλευσης, ενώ άλλοι ευχαρίστως αποδέχονται τις όποιες παραλλαγές. Στην Ευρώπη, συνήθως έχουμε ένα ή δύο ονόματα και ένα ή δύο επώνυμα, των οποίων προηγείται η προσφώνηση Κύριε ή Κυρία, για λόγους ευγενείας. Στο πολιτισμικό πλαίσιο των μελών της ομάδας σας, η κατάσταση μπορεί να είναι διαφορετική. Η δομή των ονομάτων τους μπορεί να είναι ίδια με εκείνη που συναντάται στην Ευρώπη, αλλά για την επίσημη προσφώνηση να χρησιμοποιούν το Κύριε ή το Κυρία, ακολουθούμενο από το μικρό όνομα του προσώπου που προσφωνούν, και όχι από το επώνυμο. Εναλλακτικά, τα ονόματα μπορεί να περιλαμβάνουν και μη ονοματικά στοιχεία αλλά κάποια επίθετα ή λέξεις που υποδηλώνουν τη συγγένεια. Σε ορισμένους πολιτισμούς, προσφωνούν τους ανθρώπους με διάφορους τρόπους και όχι μόνο με το όνομα που αναγράφεται στα έγγραφα ταυτότητάς τους. Επίσης, κάποιοι πρόσφυγες μπορεί να προέρχονται από περιοχές όπου δεν γίνεται καμία διάκριση μεταξύ ονόματος και επωνύμου.

Βλ. επίσης Εργαλείο 3 – [Δεοντολογικά και διαπολιτισμικά ζητήματα που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά την ενασχόλησή μας με τους πρόσφυγες](#) και 14 – [Η πολυμορφία των ομάδων εργασίας](#).