

ΕΝΟΤΗΤΑ 3. Καλωσόρισμα και συστάσεις

26

Σε αυτή την ενότητα, θα εξετάσετε στοιχεία από **την επιστημονική βιβλιογραφία** και θα μάθετε για τα **καθιερωμένα πλαίσια** πολιτισμικά κατάλληλης φροντίδας. Αυτά περιλαμβάνουν το **μοντέλο LEARN**, το **μοντέλο Πολιτισμικά Κατάλληλης Κοινοτικής Φροντίδας (CCCC ή 4Cs)**, την πολιτισμική φροντίδα με επίκεντρο τον ασθενή και τις διατομεακές προσεγγίσεις.

Αυτά τα πλαίσια δεν είναι άκαμπτοι κανόνες. Είτε είστε εκπαιδευτικός είτε εργαζόμενος στον τομέα της υποστήριξης, αυτές οι προσεγγίσεις μπορούν να σας βοηθήσουν να επικοινωνείτε πιο αποτελεσματικά, να χτίζετε εμπιστοσύνη και να ανταποκρίνεστε στις ανάγκες διαφορετικών ατόμων και κοινοτήτων.

Ορισμένα περιεχόμενα ενδέχεται να αμφισβητήσουν τις παραδοχές σας ή να προκαλέσουν έντονα συναισθήματα. Δεν υπάρχει πρόβλημα. Πάρτε τον χρόνο σας, σκεφτείτε το και επιστρέψτε όταν είστε έτοιμοι.



ΕΝΟΤΗΤΑ 3. Πλαίσια βασισμένα σε τεκμηριωμένα στοιχεία για πολιτισμικά κατάλληλη φροντίδα

27

Η έρευνα στον τομέα της ψυχικής υγείας και της εκπαίδευσης υπογραμμίζει τη σημασία της χρήσης πλαισίων βασισμένων σε τεκμηριωμένα στοιχεία για την υποστήριξη πρακτικών με πολιτισμική ευαισθησία. Αυτά τα εργαλεία βοηθούν τους εκπαιδευτικούς και τους εργαζόμενους στον τομέα της υποστήριξης να επικοινωνούν αποτελεσματικά, να ανταποκρίνονται σε ποικίλες ανάγκες και να αναστοχάζονται τις δικές τους προκαταλήψεις. Σε αυτή την ενότητα, θα εξετάσετε πρακτικά πλαίσια όπως:

- **LEARN** - ένα μοντέλο διαπολιτισμικής επικοινωνίας.
- **Φροντίδα με επίκεντρο τον ασθενή και τον πολιτισμό** - προσεγγίσεις που εστιάζουν στις ατομικές ανάγκες και αξίες.
- **Μοντέλο 4Cs** - σύνδεση της εκπαίδευσης με τα αποτελέσματα στην πραγματική ζωή.
- **Διατομεακότητα** - κατανόηση του τρόπου με τον οποίο οι αλληλεπικαλυπτόμενες ταυτότητες επηρεάζουν την πρόσβαση στη φροντίδα.

Αυτά τα πλαίσια καθοδηγούν τους επαγγελματίες πέρα από τις υποθέσεις, προσφέροντας δομημένους τρόπους για να καταστήσουν τη μάθηση και την υποστήριξη χωρίς αποκλεισμούς, με σεβασμό και ανταπόκριση. Μας βοηθούν να αναγνωρίσουμε ότι η εμπειρία κάθε ατόμου διαμορφώνεται από τον πολιτισμό, το υπόβαθρο και το κοινωνικό πλαίσιο - και ότι οι τεκμηριωμένες απαντήσεις μπορούν να κάνουν πραγματική διαφορά.

Το **μοντέλο LEARN**, που αναπτύχθηκε από τους Berlin και Fowkes (1983), είναι ένα πρακτικό πλαίσιο που δομεί τη διαπολιτισμική επικοινωνία σε κλινικά και εκπαιδευτικά περιβάλλοντα. Σημαίνει:

- **LISTEN** (ΑΚΟΥΣΤΕ): Δώστε πραγματική προσοχή με ενσυναίσθηση στις αντιλήψεις του ατόμου για την κατάστασή του, ακούστε χωρίς να κρίνετε ή να κάνετε υποθέσεις.
- **EXPLAIN** (ΕΞΗΓΗΣΤΕ): Μοιραστείτε την οπτική σας, αναγνωρίζοντας παράλληλα ότι οι άνθρωποι μπορεί να ερμηνεύουν την υγεία, τη μάθηση ή την αγωνία με διαφορετικό τρόπο, ανάλογα με το πολιτισμικό τους πρίσμα.
- **ACKNOWLEDGE** (ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΤΕ): Αναγνωρίστε με σεβασμό και συζητήστε τόσο τις κοινές όσο και τις διαφορετικές απόψεις, προωθώντας την κατανόηση και αποφεύγοντας την επιβολή μιας μόνο κοσμοθεωρίας.
- **RECOMMEND** (ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΕ): Προτείνετε λύσεις ή επόμενα βήματα που ενσωματώνουν το πολιτισμικό πλαίσιο, τις προτιμήσεις και τις αξίες.
- **NEGOTIATE** (ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΤΕ): Καταλήξτε σε ένα αμοιβαία αποδεκτό σχέδιο, που θα δημιουργηθεί από κοινού με το άτομο ή την ομάδα και θα βασίζεται τόσο σε πολιτισμικές όσο και σε επαγγελματικές προοπτικές.

Η χρήση **του LEARN** μπορεί να βοηθήσει τους εκπαιδευτικούς και τους εργαζόμενους στον τομέα της υποστήριξης να οικοδομήσουν αμοιβαία κατανόηση και εμπιστοσύνη, μειώνοντας την κακή επικοινωνία και βελτιώνοντας τη συμμετοχή και τα αποτελέσματα.

ΕΝΟΤΗΤΑ 3. Το μοντέλο **LEARN** στην πράξη

29

Σενάριο: Εκπαιδευτικός που εργάζεται με έναν ενήλικα μαθητή από το Αφγανιστάν σε μια συνεδρία ευαισθητοποίησης για την ψυχική υγεία.

- **Ακούστε:** Ο μαθητής μοιράζεται την άποψή του ότι η θλίψη προκαλείται από την πνευματική αποσύνδεση.
- **Εξηγήστε:** Ο εκπαιδευτής εξηγεί πώς η συνεδρία ασχολείται με την συναισθηματική υγεία και τα εργαλεία αντιμετώπισης.
- **Αναγνώριση:** Ο εκπαιδευτικός επιβεβαιώνει ότι οι πνευματικές πεποιθήσεις είναι σημαντικές και μπορούν να συνυπάρξουν με τις πρακτικές αυτοφροντίδας.
- **Συνιστώ:** Προτείνει την ενσυνειδητότητα και προσφέρει πόρους προσαρμοσμένους στο πολιτισμικό πλαίσιο.
- **Διαπραγμάτευση:** Μαζί, συμφωνούν να συμπεριλάβουν την πνευματική ευημερία ως θέμα συζήτησης στην επόμενη συνεδρία.

Αυτό το μοντέλο μπορεί να βοηθήσει τους εκπαιδευτές και τους εργαζόμενους στον τομέα της υποστήριξης να χτίσουν εμπιστοσύνη και να προωθήσουν τη συμμετοχή.

ΕΝΟΤΗΤΑ 3. Φροντίδα με επίκεντρο τον ασθενή

30

Η **φροντίδα με επίκεντρο τον ασθενή** ορίζεται από το Ινστιτούτο Ιατρικής (IOM, 2001) ως φροντίδα που σέβεται και ανταποκρίνεται στις αξίες, τις ανάγκες και τις προτιμήσεις των μεμονωμένων ασθενών, εμπλέκοντάς τους ενεργά στη λήψη αποφάσεων. Δίνει έμφαση στα εξής:

- **ΤΟ ΣΕΒΑΣΜΟ ΣΤΗΝ ΑΤΟΜΙΚΟΤΗΤΑ:** Την αναγνώριση του ασθενούς (ή του μαθητή) ως ολόκληρου ατόμου με τις δικές του εμπειρίες, πεποιθήσεις και συστήματα υποστήριξης.
- **ΣΥΝΕΡΓΑΤΙΚΗ ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ:** Συνεργατική ανάπτυξη σχεδίων φροντίδας ή εκπαίδευσης με το άτομο, αντί της επιβολής οδηγιών.
- **ΕΜΠΑΘΕΙΑ ΚΑΙ ΕΜΠΛΟΚΗ:** Προτεραιότητα στην επικοινωνία που είναι θερμή, σεβαστή και ενδυναμωτική, προωθώντας έτσι την εμπιστοσύνη και τη θεραπευτική συμμαχία.

Τα στοιχεία δείχνουν ότι οι προσεγγίσεις που εστιάζουν στον ασθενή βελτιώνουν την ικανοποίηση, τα αποτελέσματα και τη σχέση κόστους-αποτελεσματικότητας σε πολλαπλά πλαίσια υγειονομικής περίθαλψης και εκπαίδευσης. Αυτό ισχύει τόσο για τη διδασκαλία όσο και για το έργο υποστήριξης, δηλαδή είτε διευκολύνετε τη διεξαγωγή ενός εργαστηρίου είτε βοηθάτε έναν μετανάστη να έχει πρόσβαση σε υπηρεσίες ψυχικής υγείας.

ΕΝΟΤΗΤΑ 3. Η φροντίδα με επίκεντρο τον ασθενή στην πράξη

31

Σενάριο: Επαγγελματίας υποστήριξης που βοηθά μια γυναίκα από τη Σομαλία που έφτασε πρόσφατα να αντιμετωπίσει το άγχος και την απομόνωση.

- **Κατανόηση των αξιών του μαθητή/πελάτη:** Εκτιμά την υποστήριξη της κοινότητας και την αντιμετώπιση των προβλημάτων μέσω της θρησκείας.
- **Δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης:** Ο εργαζόμενος υποστήριξης αφιερώνει χρόνο για να κατανοήσει την ιστορία της ζωής της και αποφεύγει τις υποθέσεις.
- **Σεβασμός στις προτιμήσεις:** Αντί να προτείνει αμέσως θεραπεία, ο εργαζόμενος υποστήριξης διερευνά πρώτα τις ανεπίσημες μορφές κοινοτικής υποστήριξης.
- **Ενδυνάμωση της λήψης αποφάσεων:** Ενθαρρύνει την πελάτισσα να επιλέξει μεταξύ κοινοτικών ομάδων, διαδικτυακής ψυχοεκπαίδευσης ή ατομικών συνεδριών.

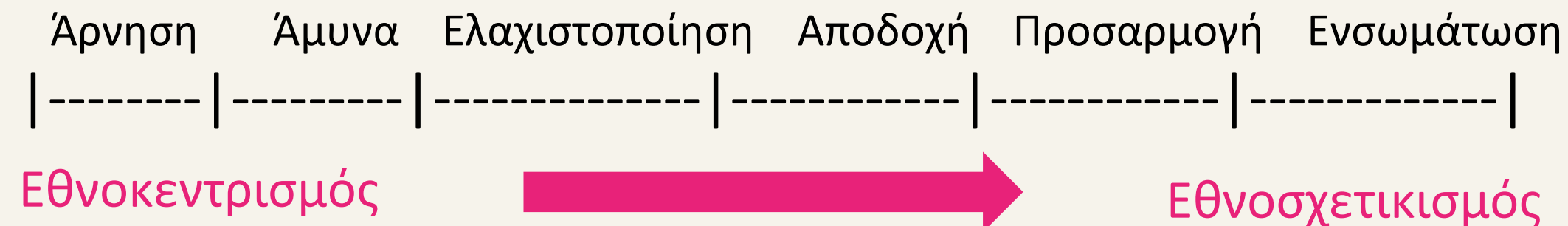
Η φροντίδα με επίκεντρο τον ασθενή έχει να κάνει με τον σεβασμό της αυτονομίας και τη δημιουργία ενός σχεδίου φροντίδας γύρω από το πλαίσιο της ζωής του ατόμου.

ΕΝΟΤΗΤΑ 3. Το αναπτυξιακό μοντέλο της Διαπολιτισμικής Ευαισθησίας.

DMIS: Ευαισθητοποίηση → Υιοθέτηση Προοπτικής → Προσαρμογή

Το **Αναπτυξιακό Μοντέλο Διαπολιτισμικής Ευαισθησίας (DMIS)** αναπτύχθηκε από τον Milton J. Bennett (1986). Πρόκειται για ένα ευρέως χρησιμοποιούμενο πλαίσιο που περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι βιώνουν και αντιμετωπίζουν τις πολιτισμικές διαφορές. Αντί να αντιμετωπίζει την πολιτισμική ικανότητα ως μια σταθερή δεξιότητα, ο Bennett την εννοιολόγησε ως μια αναπτυξιακή διαδικασία που εξελίσσεται μέσα από διάφορα στάδια.

Το DMIS υποδηλώνει ότι τα άτομα εξελίσσονται από **εθνοκεντρικά στάδια**, όπου η δική τους κουλτούρα θεωρείται κεντρική και ανώτερη, σε **εθνοσχετικά στάδια**, όπου οι πολιτισμικές διαφορές αναγνωρίζονται, γίνονται σεβαστές και ενσωματώνονται στη συμπεριφορά και στη λήψη αποφάσεων.



ΕΝΟΤΗΤΑ 3. Το αναπτυξιακό μοντέλο της Διαπολιτισμικής Ευαισθησίας.

33

Στάδια του DMIS:

Εθνοκεντρικός προσανατολισμός:

- 1) **Άρνηση**: μικρή επίγνωση των πολιτισμικών διαφορών.
- 2) **Άμυνα**: οι πολιτισμικές διαφορές γίνονται αντιληπτές ως απειλητικές· έμφαση στην ανωτερότητα του δικού μας πολιτισμού.
- 3) **Ελαχιστοποίηση**: οι διαφορές υποβαθμίζονται· η υπόθεση ότι βαθιά μέσα μας «είμαστε όλοι ίδιοι».

Εθνοσχετικός προσανατολισμός:

- 1) **Αποδοχή**: αναγνώριση και σεβασμός των πολιτισμικών διαφορών.
- 2) **Προσαρμογή**: ικανότητα αλλαγής προοπτικής και προσαρμογής της συμπεριφοράς σε διαφορετικά πολιτισμικά πλαίσια.
- 3) **Ενσωμάτωση**: η ικανότητα να κινείται κανείς με ευελιξία μεταξύ πολιτισμικών προοπτικών και να χτίζει μια πολυπολιτισμική ταυτότητα.

ΕΝΟΤΗΤΑ 3. Το αναπτυξιακό μοντέλο της Διαπολιτισμικής Ευαισθησίας

Πρακτική εφαρμογή:

Στην εκπαίδευση και την κατάρτιση, το DMIS βοηθά στη δομή της μάθησης ως μια σταδιακή ακολουθία:



Αυτή η σταδιακή προσέγγιση διασφαλίζει ότι οι μαθητές αναπτύσσουν προοδευτικά την πολιτισμική τους ικανότητα, αποφεύγοντας την υπόθεση ότι ένα μεμονωμένο εργαστήριο ή μια συνεδρία μπορεί να επιφέρει μόνιμη αλλαγή.

ΕΝΟΤΗΤΑ 3. Το αναπτυξιακό μοντέλο της διαπολιτισμικής ευαισθησίας στην πράξη

Σενάριο: Εκπαιδευτικός που διεξάγει ομαδική συνεδρία με μαθητές από διαφορετικά κοινωνικά υπόβαθρα.

- **Αναγνωρίζοντας το δικό σας στάδιο:** Ο εκπαιδευτικός παρατηρεί ότι λειτουργούσε σε ένα στάδιο «Ελαχιστοποίησης» – αντιμετωπίζοντας όλους τους μαθητές με τον ίδιο τρόπο για να είναι «δίκαιος».
- **Στιγμή ανάπτυξης:** Μια μαθήτρια από τη Συρία αναφέρει το στίγμα της ψυχικής ασθένειας στην κοινότητά της.
- **Προσαρμογή:** Ο εκπαιδευτικός προσαρμόζει τη συνεδρία ώστε να διερευνήσει το στίγμα σε διάφορες κουλτούρες, ενθαρρύνοντας πολλαπλές οπτικές και την ανταλλαγή απόψεων.

Το DMIS είναι ένα εργαλείο αναστοχασμού που βοηθά τους επαγγελματίες να αναπτύξουν την πολιτισμική τους ευαισθησία.

ΕΝΟΤΗΤΑ 3. Το μοντέλο **CCCC**: Πολιτισμικά ικανή κοινοτική φροντίδα

Το μοντέλο της Πολιτισμικά Ικανής Κοινοτικής Φροντίδας (CCCC) αναπτύχθηκε από τους Kim-Godwin, Clarke & Barton (2001) στο Journal of Advanced Nursing. Αποτελεί ένα από τα πιο σημαντικά πλαίσια που συνδέουν τη θεωρία της πολιτισμικής ικανότητας με τα πρακτικά αποτελέσματα στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης και της εκπαίδευσης.

Το μοντέλο τονίζει ότι η πολιτισμικά κατάλληλη φροντίδα απαιτεί κάτι περισσότερο από καλές προθέσεις.

Προσδιορίζει τέσσερις αλληλένδετες διαστάσεις που οι επαγγελματίες πρέπει να αναπτύξουν και να εφαρμόζουν με συνέπεια:

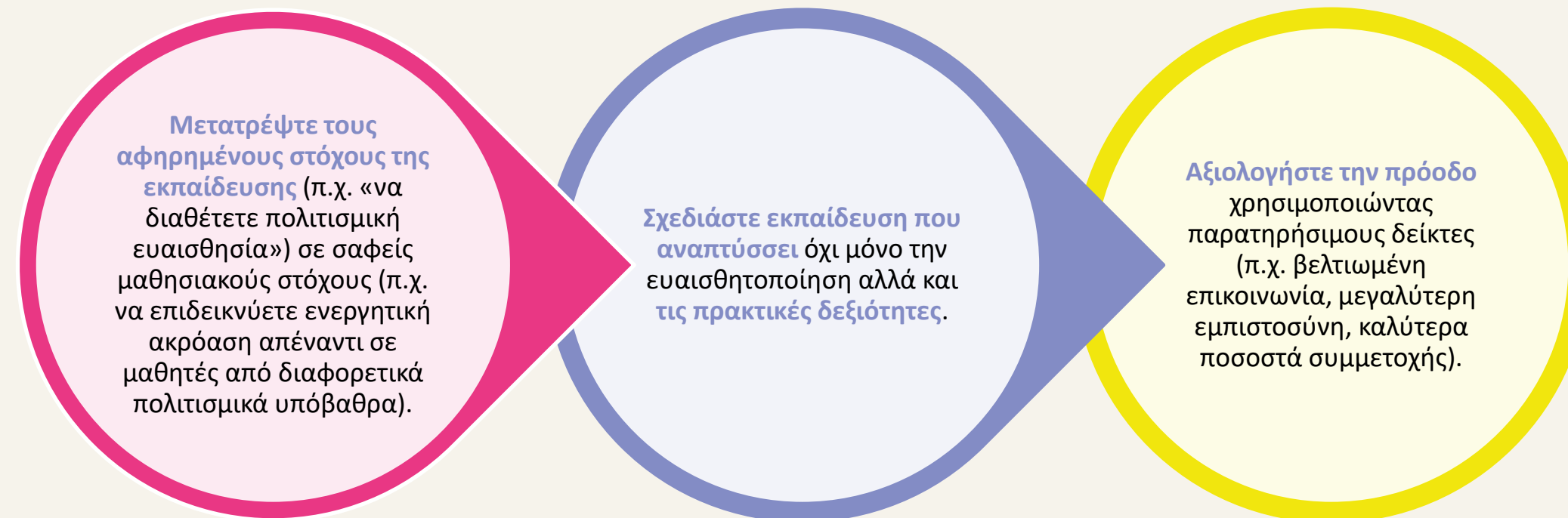
- **Φροντίδα:** επίδειξη ενσυναίσθησης, σεβασμού και δέσμευσης για την ευημερία των ατόμων και των κοινοτήτων.
- **Πολιτισμική ευαισθησία:** επίγνωση και ανταπόκριση στις πολιτισμικές διαφορές χωρίς στερεότυπα ή κρίσεις.
- **Πολιτισμική γνώση:** απόκτηση πραγματικής και εμπειρικής κατανόησης των πολιτισμικών αξιών, των πεποιθήσεων και των πρακτικών σχετικά με την υγεία.
- **Πολιτισμικές δεξιότητες:** εφαρμογή της γνώσης και της ευαισθησίας στην πράξη μέσω αποτελεσματικών στρατηγικών επικοινωνίας, αξιολόγησης και παρέμβασης.

ΕΝΟΤΗΤΑ 3. Το μοντέλο **CCCC**: Πολιτισμικά ικανή Πρακτική Εφαρμογή

37

Πρακτική Εφαρμογή

Η δύναμη του μοντέλου CCCC είναι η εστίασή του σε μετρήσιμα αποτελέσματα. Οι εκπαιδευτικοί και οι εργαζόμενοι στον τομέα της υποστήριξης μπορούν να το χρησιμοποιήσουν για:



Συνδυάζοντας τη φροντίδα, τις πολιτισμικές γνώσεις και τις εφαρμοσμένες δεξιότητες, το μοντέλο CCCC παρέχει έναν ολοκληρωμένο οδικό χάρτη για πρακτικές που ανταποκρίνονται στις πολιτισμικές ιδιαιτερότητες.

ΕΝΟΤΗΤΑ 3. Το μοντέλο **CCCC** στην πράξη

38

Σενάριο: Ο εργαζόμενος υποστήριξης συνεργάζεται με έναν ηγέτη της κοινότητας των μεταναστών για να οργανώσει μια ενημερωτική ημερίδα για την ψυχική υγεία.

- **Φροντίδα:** Χτίζει μια σχέση με τον ηγέτη βασισμένη στην αμοιβαία εμπιστοσύνη.
- **Ευαισθησία:** Προσαρμόζει το υλικό στο γλωσσικό επίπεδο και χρησιμοποιεί μεταφορές της κοινότητας.
- **Γνώσεις:** Κατανοεί τα τοπικά ταμπού σχετικά με την ψυχική υγεία και τις παραδοσιακές απόψεις για τη θεραπεία.
- **Δεξιότητες:** Διευκολύνει τη συνεδρία με τρόπο που ενθαρρύνει την ανταλλαγή ιστοριών, αποφεύγει την κλινική ορολογία και χρησιμοποιεί οπτικά βοηθήματα.

Αυτό το μοντέλο ενθαρρύνει μια κοινοτική, χωρίς αποκλεισμούς προσέγγιση.

ΕΝΟΤΗΤΑ 3. Πλαίσιο διατομεακότητας

Ο όρος διατομεακότητα εισήχθη από την Kimberlé Crenshaw (1989, 1991) στον τομέα των νομικών σπουδών και της κριτικής θεωρίας της φυλής. Περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο διαφορετικές μορφές ταυτότητας και καταπίεσης, όπως η φυλή, το φύλο, η κοινωνική τάξη, το νομικό καθεστώς, η γλώσσα και ο σεξουαλικός προσανατολισμός, αλληλεπικαλύπτονται και δημιουργούν μοναδικές εμπειρίες ανισότητας. Η διατομεακότητα αμφισβητεί τις αναλύσεις ενός άξονα (π.χ. εστιάζοντας μόνο στην εθνικότητα ή μόνο στο φύλο) δείχνοντας ότι πολλαπλά συστήματα εξουσίας και αποκλεισμού λειτουργούν ταυτόχρονα.

Στο ιατρικό και εκπαιδευτικό πλαίσιο, ο Powell Sears (2012, Medical Education) υποστήριξε ότι η εκπαίδευση στην πολιτισμική ικανότητα πρέπει να υιοθετήσει ένα διατομεακό πλαίσιο. Η λογική είναι ότι δεν αρκεί να αντιμετωπίζονται οι πολιτισμικές διαφορές μία διάσταση κάθε φορά (π.χ. μόνο η εθνικότητα). Αντίθετα, οι επαγγελματίες πρέπει να αναγνωρίζουν πώς αλληλεπιδρούν πολλαπλοί δομικοί παράγοντες και παράγοντες ταυτότητας για να διαμορφώσουν τα αποτελέσματα στην ψυχική υγεία, την πρόσβαση σε υπηρεσίες και τη συμμετοχή στην εκπαίδευση.

ΕΝΟΤΗΤΑ 3. Πλαίσιο διατομεακότητας

Επιπτώσεις στην πράξη

Μια διατομεακή προσέγγιση απαιτεί να ξεπεραστούν οι ατομικές διαπροσωπικές δεξιότητες και να αντιμετωπιστούν δομικά εμπόδια όπως:

- Πρόσβαση στη γλώσσα.
- Νομικό καθεστώς και μεταναστευτική πολιτική.
- Θεσμικός ρατσισμός και διακρίσεις.
- Κοινωνικοοικονομική στέρηση και φτώχεια.

Επομένως, οι επαγγελματίες δεν πρέπει μόνο να σκέφτονται διαφορετικές τεχνικές επικοινωνίας, αλλά και να έχουν **κριτική συνείδηση των συστημάτων και των πολιτικών που επηρεάζουν την ευημερία των μαθητών.**

Ποιοι συστημικοί παράγοντες, πέρα από τον πολιτισμό, ενδέχεται να επηρεάζουν τους μαθητές ή τους πελάτες σας;

Σενάριο: Ο εκπαιδευτικός παρατηρεί ότι ένας νεαρός τρανς αιτών άσυλο από τη Νιγηρία είναι αποσυνδεδεμένος στην τάξη.

- **Πολλαπλά επίπεδα σε δράση:** Η ταυτότητά του ως μετανάστη, LGBTQ+ ατόμου και επιζώντος τραύματος διασταυρώνεται.
- **Εφαρμογή:** Ο εκπαιδευτικός αναλογίζεται τα πιθανά συστημικά εμπόδια (π.χ. φόβος διακρίσεων, ανησυχίες για την ασφάλεια) και προσαρμόζει την προσέγγισή του:
 - Επιτρέποντας την ανώνυμη συμμετοχή στις συζητήσεις.
 - Αντιμετωπίζοντας θέματα ένταξης και ασφάλειας στις ομαδικές νόρμες.
 - Συνεργάζεται με αξιόπιστες ΜΚΟ και άλλους οργανισμούς.

Η διατομεακότητα βοηθά στην αποκάλυψη αόρατων δυσκολιών που διαμορφώνουν τη συμμετοχή.

ΕΝΟΤΗΤΑ 3. Συνδυάζοντας τα πλαίσια

Η πολιτισμικά κατάλληλη πρακτική στην εκπαίδευση για την ψυχική υγεία είναι **πιο αποτελεσματική** όταν **συνδυάζονται πολλαπλά πλαίσια βασισμένα σε τεκμηρίωση**, καθώς κάθε μοντέλο προσφέρει μια μοναδική προοπτική. Κανένα πλαίσιο δεν είναι επαρκές από μόνο του. Μέσω της ενσωμάτωσης διαφορετικών μοντέλων, οι εκπαιδευτές μπορούν να σχεδιάσουν εκπαίδευση που είναι:

- Σεβαστή και χωρίς αποκλεισμούς σε ατομικό επίπεδο.
- Δομημένη και τεκμηριωμένη σε παιδαγωγικό επίπεδο.
- Ευαισθητοποιημένη ως προς τις ανισότητες και τα εμπόδια σε συστημικό επίπεδο.

Μαζί, αυτά τα πλαίσια παρέχουν ένα ολοκληρωμένο σύνολο εργαλείων για μια πολιτισμικά κατάλληλη και αποτελεσματική εκπαίδευση στην ψυχική υγεία.

ΕΝΟΤΗΤΑ 3. Συνδυασμός πλαισίων στην πράξη

43

Σενάριο: Προετοιμάζετε ένα εργαστήριο ψυχικής υγείας για ενήλικες που έχουν πρόσφατα φτάσει από διάφορες χώρες.

- Χρησιμοποιήστε **το DMIS** για να αξιολογήσετε τις δικές σας προκαταλήψεις σχετικά με την ανάπτυξη και τον πολιτισμό.
- Εφαρμόστε **το LEARN** όταν αλληλεπιδράτε με συμμετέχοντες που αμφισβητούν τις απόψεις σας.
- Βεβαιωθείτε ότι η προσέγγισή σας είναι **επικεντρωμένη στον ασθενή** – ξεκινήστε από τις ανάγκες τους, όχι από τις δικές σας υποθέσεις.
- Ενσωματώστε **το CCCC** χτίζοντας εμπιστοσύνη και προσαρμόζοντας τους πόρους σας.
- Εφαρμόστε **τη διατομεακότητα** για να προσαρμοστείτε σε αλληλεπικαλυπτόμενα ζητήματα (π.χ. φύλο, μεταναστευτικό καθεστώς, τραύμα).

Αυτά τα πλαίσια δεν είναι ξεχωριστά. Αλληλοσυμπληρώνονται για να σας βοηθήσουν να υποστηρίξετε τους ανθρώπους με ενσυναίσθηση, σεβασμό και πολιτισμική κατανόηση.