

כשירות תרבותית

אורנה שני-גולן

עיר כשירה תרבותית היא עיר שהתרבויות השונות שבה יכולות לצרוך מהעיר את מה שעיר אמורה לספק לתושביה, בכלל זה מרחב ציבורי הוגן לכל האוכלוסיות. מרחבים ציבוריים המותאמים לאוכלוסיה אחת - מהווים קושי לתרבויות אחרות לצרוך משאב ציבורי - וזו דוגמה לאי כשירות תרבותית (ויש יוצאי מן הכלל).

כשירות תרבותית אינה מתמקדת בדיאלוג, היא מדברת על מפגש בין תרבותי שהופך להיות אפקטיבי לנותן השירות ועל מרחב ציבורי הוגן לכל המשתמשים. ההדרכה בתחום של כשירות תרבותית מכשירה ארגונים לתת שירות מותאם ללקוחות שלהם, שמגיעים מקהילות תרבותיות שונות.

להרבה התנהגויות יכולות להיות הסברים אישיים ותרבותיים ולכן כדאי להחזיק את שתי הגישות בראש. למנוע נפילות שנובעות מהבדלים בין תרבותיים - לחשוב ולשאול:

- איזה רגישויות תרבותיות יש לאנשים שהולכים לפגוש
- לברר מאנשים אחרים ומהלקוחות
- לחשוב איזה מענה אפקטיבי יש לי לאותן רגישויות
- לשאול את עצמי מהן הרגישויות, תפיסות, וההטיות שלי
- לא כדאי להיכנס למו"מ כשאין סיכוי
- להיות ער להבדלים בין האנשים/שכונות...
- שוויון אינו בהכרח הוגן, בגלל הבדלים בין אוכלוסיות (בשפה, בהעדפות....)
-

דוגמאות לכשירות תרבותית:

- כדאי שתהיה שונות גדולה בצוות - המאפשרת הן ללקוחות להרגיש בנוח והן לצוות שיהיה "סוכן הבנה"
- כדי לנצל יותר את מגוון העובדים הזמינים
- כשר ליהודים ולמוסלמים
- בית כנסת, מסגד...
- שילוט במגוון שפות
- שילוט בצבעי עור שווים (מותאמים לאוכלוסיה המקומית)
- שילוט מותאם תרבותי (שטיפת ידיים כולל ברכות...)
- פרסום לחרדים: בפשקוויל, בשפה ופונט מתאימים, עם שמות רבנים שתומכים בזה.
-

נקודות לפערים אפשריים:

- שפה
- זמן
- מיקום
- תוכן
- פוליטיקה
- גיל
- (תפיסות של) מגדר
- סמלי שלטון
- דת
- מסורת
- נורמליזציה

- כבוד
- שפת גוף
- משמעות סמכות
- מגע
- מה לובשים
- תפיסות של זמן
- תפיסות של מגורים
- פרטיות
- יחס אל פינוי / הריסה / בינוי
- כיבוש
- רעש
- התארגנות במרחב
- איזה מרחב נתפס כמוגן
- שיח רגשות
- מצב סוציאקונומי
- אתניות
- מדיה מקובלת להעברת מסרים
- קהל ומדיה

תובנות לגבי כשירות תרבותית:

- תהליך שיפור מתמיד
- כל מפגש הוא בין תרבותי
- ככל שהפער גדול, הצורך בהתאמה בין-תרבותית יותר חשוב
- לבדוק את ההטיות האישיות והתרבותיות שלי
- לבדוק מה הגבולות / ערכים שלי
- כשירות תרבותית היא פרגמטית יותר מאשר ערכית
- אי אפשר להימנע מהטיות, הכללות או סטריאוטיפים, אבל אפשר להימנע מלהיות מופעלים על ידם
- להבין התנהגויות צריך לשאול שאלות!
- מה שנראה לאחר כ COMMON SENSE אולי הוא בעצם CULTURAL SENSE ומשתנה מתרבות לתרבות
- אינטואיציה ככלי ליצירת שאלות ולא לקביעת דעות או ידע

צירים תרבותיים לקחת בחשבון:

- דיבור ישיר-עקיף
- חציית גבולות - שמירת גבולות
- אתגור סמכות - כיבוד סמכות
- אמונה בגורל - שליטה בגורל

אתגרים ספציפיים ליוזמות במזרח ירושלים:

- גיוון
- חמולתיות
- מסורתיות מתפתחת
- כבוד
- פחד וכעס על פטרוניות
- שיח בגובה העיניים
- דיבור עקיף