



الصدمة الثقافية *Culture Shock*

نخصص هذا الجزء من الكتاب للمديرين الذين يوجد ضمن أعضاء منظماتهم أفراد تختلف ثقافتهم البيئية والتنظيمية - الوافدين منها - عن تلك الثقافات التي يعملون ويعيشون في إطارها ، وتحت مسؤولية مديرهم الحاليين ، ونحاول أن نقدم لهؤلاء المديرين بعض الوسائل والأساليب التي يساعدون بها ومن خلالها أولئك الأعضاء على التكيف مع الثقافة الجديدة وحتى لا يكون هناك آثار سلبية على أدائهم وحياتهم مع رؤسائهم وزملائهم وعائلاتهم أيضا إذا هم تعرضوا لما يطلق عليه الصدمة الثقافية ولم يجدوا من يأخذ بأيديهم للتخفيف من الضغوط النفسية والعصبية التي تحيط بهم من كل جانب وتكسر لهم عن أنيابها ، سواء كان ذلك واقعا فعليا أو نتيجة إدراكاتهم وتخيلاتهم الذهنية ، وفي كل الأحوال يصبح من مهام الراعين لشئونهم تشخيص حالاتهم بدقة ، وتقديم العلاج والنصح والإرشاد في الوقت المناسب .

ونحن في بيئتنا العربية أحوج ما نكون لإعطاء موضوع الصدمة الثقافية كل عناية واهتمام ، سواء على المستوى البحثي في معاهدنا العلمية ومؤسساتنا البحثية ، أو على المستوى التطبيقي في داخل منظماتنا المختلفة : إنتاجية وعائلية ، واجتماعية ، ونضرب هنا مثلا بدول الخليج فهي مناطق جذب للعمالة الوافدة ، وخاصة من شقيقاتها العربية ، ومن يذهب إلى السعودية أو البحرين أو الإمارات يجد أن العمالة الوافدة قد تصل في عددها إلى مستوى العمالة الوطنية في تلك الدول إن لم تكن تتجاوزها .

تعريف الصدمة الثقافية :

يعبر هذا المصطلح عن الأعراض المرضية التي يعانيها الوافدون إلى جهات عمل تختلف في ثقافتها البيئية عن جهات عملهم وإقامتهم القادمين منها ولانريد أن نقول : القادمين من موطنهم الأصلي ذلك أنه من الجائز أن يولد الإنسان في بيئة معينة ويعمل في بيئة أخرى يتكيف مع ثقافتها ، ثم ينتقل لسبب أو لآخر للعمل في إطار ثقافة تنظيمية تختلف تماما عن تلك الثقافة القادم منها ، وهنا ينتاب هؤلاء الوافدين حالات من القلق والاضطراب النفسى بفقدانهم ما ألفوه من عادات وتقاليد وإشارات ورموز في تعاملاتهم في مئات من المواقف الاجتماعية اليومية :

- متى يتصافحون ؟ وماذا يقول كل منهم للآخر عندما يتقابلون ؟

- متى وكيف يعطون "بقشيشا" لمن يقدمون لهم خدمة ؟

- كيف يصدرّون تعليماتهم وأوامرهم للخدم أو السعاة ؟

- كيف يشترّون احتياجاتهم الشخصية ؟

- متى وكيف يقبلون أو يرفضون دعوة لحضور إحدى الحفلات ؟

- متى يأخذون الأمور بجدية كاملة ؟ ومتى تكون عباراتهم غير جادة ؟

قد تكون كل هذه الإشارات والرموز في صورة كلمات أو إيماءات أو تعبيرات وجه وقد تتمثل في العادات والتقاليد ، يكتسب الإنسان هذه الإشارات والرموز في مراحل حياته المختلفة وتصبح جزءاً من ثقافته كاللغة التي يتكلمها والعقائد التي يؤمن بها ، وتساهم مئات من هذه الرموز في مواقف الحياة اليومية في تحقيق استقرارنا النفسى ومهاراتنا فى الأداء غير أن معظمها لا إرادى ولانشعر بها على مستوى الوعي الحسى .

دعنا نلاحظ عن قرب أحد الأعضاء الوافدين إلى ثقافة تنظيمية غريبة

عليه . يدرك صاحبنا أن كل ما لديه من إشارات ورموز ثقافته القادم بها أصبحت عملات غير متداولة . ومن ثم يشعر أنه مثل السمكة التي يقذف بها بعيدا عن الماء ، لم يعد يفيد رصيده الضخم من سعة الأفق والإرادة القوية ، لقد سحبت كل هذه الأرصدة ليحل محلها ضغوط مشاعر القلق والإحباط ، لانتختلف ردود أفعال صاحبنا عن غيره من البشر في مثل هذه الحالات ، إنهم يرفضون الثقافة التنظيمية الجديدة وينتابهم الحنين إلى بيئتهم التنظيمية السابقة ولم يعودوا يذكرون غير محاسنها .

(إشارات ورموز الثقافة الجديدة رديئة لأنها تجعلنا في حالة رديئة) .

إنهم يعانون من **الصدمة الثقافية** Culture Shock .

أعراض الصدمة الثقافية :

هذه بعض الأمثلة لأعراض الصدمة الثقافية للوافد الجديد :

- يمتلكه الخوف الزائد من مياه الشرب وأنواع الأكل وأدوات السفر.
- ينتابه الشرود الذهني وإطلاق النظر إلى لا شيء .
- يقع فريسة الشعور بالعجز أمام المواقف العادية .
- تسيطر عليه الرغبة الشديدة في الاعتماد على أحد مواطنيه أو من له نفس ثقافته التنظيمية السابقة .
- يتغشاه القلق الزائد من أن هناك من يحاول أن يخدعه أو يسرقه أو يناله بأذى .
- تحوطه الشكوك والأوهام حول أية أعراض مرضية عادية أو آلام جسمية بسيطة .
- يراوده الحنين والشوق في العودة إلى البيئة التنظيمية ذات الرموز

والإشارات الثقافية المألوفة حيث الأصدقاء والأقرباء وأحاديث الذكريات الممتعة .

يذهب الأفراد مذاهب شتى فى مدى تأثرهم بالصدمة الثقافية ، فمنهم من يصل إلى حد رفض الفكرة شكلا وموضوعا فى الانتقال إلى بيئة ثقافية غير بيئته التى عاش فى كنفها واستظل بظلها ، وهم عادة قلة ولكنهم يمثلون أقصى درجات الموقف السلبي من الثقافات الجديدة ، وفى مقابل هؤلاء الراضين يوجد الذين يرحبون بالتنقل بين الثقافات التنظيمية المختلفة ولديهم القدرة والمرونة الكافيتان للتعامل والتعايش مع كل جديد من هذه الثقافات ، إنهم يجلسون فى أقصى درجات الموقف الإيجابي وهم أيضا قلة فى عددهم ، وبين أولئك وهؤلاء توجد استجابات أمام الصدمة الثقافية تتدرج من السلبية المطلقة إلى الإيجابية المطلقة .

الموقف العدائى :

فى الأسابيع الأولى من وصول الوافدين الجدد نجد أن معظمهم يكونون مفتونين بكل ماهو جديد فى نمط حياتهم ، ولكن لاتستمر هذه المرحلة طويلا عندما يكون على الوافد منهم أن يبقى طويلا فى بيئته الثانية الجديدة، وعليه أن يتعايش مع واقع رموزها وإشاراتنا .

هنا تبدأ المرحلة الثانية حاملة مشاعر العداوة والاتجاهات السلبية من جانب الوافد تجاه ظروف حياته الحالية ، تنبع هذه العداوة من الصعوبات التى يواجهها عضو المنظمة فى عملية التكيف مع واقعه الجديد : صعوبات اللغة ، وصعوبات الإقامة ، وصعوبات الانتقال ، وصعوبات مدارس الأولاد ، وصعوبات شراء حاجاته اليومية ، ومما يضاعف الإحساس بالمعاناة أن الأعضاء الوطنيين لايبالون بما يتعرض له الوافد من تلك المشكلات ، قد يقدمون له بعض المساعدات ولكنهم لا يظهرون تعاطفا يتناسب مع حجم الصدمة

الثقافية التي التهمت ، والنتيجة تأتي على لسان الوافد "أنا لأحب هؤلاء الناس " .

يصبح الوافد من الآن فصاعدا في موقف الهجوم على ثقافة بيئة عمله الجديدة ويحاول تكوين جبهة مضادة مع غيره من الوافدين تكون مهمتها توجيه سهام النقد للدولة أو البلد المضيف وإلى أساليب حياة أفرادها وإلى شخصيات المواطنين المحليين ولا يعبر هذا النقد عن تقييم موضوعي ، وإنما فقط مجرد انفعالات شخصية تستهدف النيل والاستهزاء من الثقافة التنظيمية الجديدة ، فلا بد من محاولة تفسير واقع الظروف القائمة استنادا إلى أساليب التحليل العلمى الأمين للعوامل والوقائع التاريخية وغير التاريخية التي خلقت هذا الواقع الثقافى نحو الوافدين الذين يتحدثون كما لو كان أعضاء البلد المضيف هم الذين قاموا بوضع العراقيل والمشكلات أمامهم لا لغرض إلا لمضايقتهم الشخصية .

سلاح السخرية :

يبحث الوافد عن حصن يحميه ، ويجد ضالته في زملائه الوافدين مثله يشكل معهم جماعة متماسكة لمهاجمة ثقافة البلد المضيف مستخدما سلاح السخرية ، الذى يجعل من مفردات الثقافة الجديدة وأشخاصها الأصليين مادة "كاريكاتيرية" للضحك والاستهزاء .

قد يقدم سلاح السخرية للوافد الجديد بلسما مهدئا ومسكنا من آثار الصدمة الثقافية ، ولكنه بالتأكيد لايساعده على الفهم العميق للبلد المضيف وأعضاء ثقافته الأصليين ، وتعتبر المرحلة الثانية من أخطر مراحل الصدمة الثقافية .

(إذا استطاع الوافد الجديد تخطى هذه المرحلة بسلام فسوف يكتب له الاستمرار والبقاء ، أما إذا فشل فى ذلك ، فعليه أن يغادر سريعا هذه البيئة التنظيمية قبل أن يدخل مرحلة انهيار الأعصاب) .

إذا نجح الوافد الجديد فى اكتساب بعض مفردات لغة البلد المضيف يكون بذلك قد بدأ برنامج العلاج من الصدمة الثقافية ، وخطا خطوة على طريق التكيف مع الثقافة الجديدة ولسان حاله يقول «هذا هو قدرى ولا بد أن أتحملة» .

فى هذه المرحلة يصبح اتجاه الوافد الجديد إيجابيا تجاه البلد المضيف وأبنائه وتعود إلى صاحبنا روحه المرحّة ، وبدلا من نقد الأوضاع القائمة يبدأ فى إلقاء «النكت» والفكاهات ليضحك مع أعضاء منظمته الوطنيين والوافدين حول بنود ثقافتهم الجديدة بل ومشكلاته الشخصية مع هذه الثقافة .

وهذا ما يوفر للوافد الجديد الثقة فى قدراته على الخروج من أزمة الصدمة الثقافية ، ويصبح فى طريقه إلى تبني الاتجاهات الإيجابية تجاه البيئة الثقافية الجديدة .

يدخل صاحبنا المرحلة الرابعة وقد أوشك على بلوغ نهاية مرحلة التكيف، فهو الآن يتقبل عادات وتقاليد البلد المضيف كحالة من حالات أنماط الحياة العديدة ، ويعمل فى البيئة التنظيمية القائمة دون شعور بالقلق أو الارتباك فيما عدا بعض حالات التوتر التى يعتقد أنها سوف تزول بالتدرّج مع استيعاب الرموز والإشارات اللازمة للتفاعل الاجتماعى ، وسوف تكون هناك فترة قد تطول يدرك فيها ذلك الوافد كل ما يقوله أبناء البلد المضيف ولكنه لا يفهم بالضبط بعض ما يعنونه .

عندما تصل مرحلة التكيف إلى نهايتها فسوف لا يتعايش الوافد الجديد فقط مع مكونات البيئة الثقافية الجديدة من مأكّل وملبس ومشرب ، وعادات وتقاليد بل إنه سوف يستمتع بها أيضا، وعندما يعود إلى بلده فسوف يشعر بأنه يفتقد البلد المضيف وأبنائه .

مشكلات الصدمة الثقافية مشكلات حقيقية :

ليس هناك شك في أن الوافد الجديد يواجه صعوبات حقيقية في بيئته الثقافية الجديدة ، إن الأطعمة الغريبة قد تصيب الزائر الجديد باضطرابات معوية ، ولانسى أن بعض البلاد تعاني من كثرة انقطاع التيار الكهربائي ، أو نقص في مياه الشرب ، وإذا أضيفت هذه المشكلات الطبيعية إلى تلك التي يترتب عليها صعوبة الاتصالات وغرابة العادات والتقاليد لأدركنا على الفور أن القلق والإحباط نتيجة منطقية لكل هذه المشكلات .

بمضى الوقت يحاول صاحبنا إحداث التكيف مع مكونات بيئته الثقافية : الطعام والماء ، ومشكلات الكهرباء والمواصلات . وباختصار : فإن البيئة الثقافية لا تتغير وإنما الذي يتغير هو اتجاهات الوافد إزاءها ، وعلى أية حال لم يعد الوافد الجديد يلقي باللوم على البيئة التنظيمية وأبنائها الأصليين فيما يعانيه من مشكلات .

اتجاهات أعضاء الثقافة القائمة نحو الوافد الجديد :

موقف اتجاهات أعضاء الثقافة تجاه الوافد الجديد من الأمور التي تستحق البحث والاهتمام إذا كان الوافد الجديد محبطا واتجاهاته سلبية تجاه أعضاء البيئة التنظيمية الجديدة ، ففي الأغلب الأعم سوف يبادلّه الأعضاء الوطنيون مشاعر العداوة أو على الأقل سوف يتجنبونه .

وبعبارة أخرى فإن استجابة الوطنيين للوافد الجديد سوف تتحول من حرارة الاستقبال والترحيب إلى العداوة والسخرية اللاذعة ، وقد تصل إلى المقاطعة ، أما أبناء ثقافته الوافدون مثله والذين استطاعوا التكيف مع الواقع الجديد فسوف ينظرون إليه على أنه مشكلة بالنسبة لهم .

ولأن صاحبنا أصبح في موقف الضيف المنبوذ من الأعضاء الوطنيين فسوف يهرول إلى أبناء ثقافته الأصلية الوافدين مثله طالبا الملجأ والحماية ،

وبعضهم سوف يحاول المساعدة والبعض الآخر سوف يحاول الهروب منه وكلما فهم زملاؤه الوافدون حقيقة ظروفه أصبحوا أكثر استعدادا لمساعدته .

ولكن تظل العقبة الكؤود أمام صاحبنا كما هي ؛ ذلك لأن مسألة الصدمة الثقافية لم تأخذ حقها من الدراسة والوعى لدى الكثيرين من الباحثين والمديرين ، ويظل صاحبنا أجنبيا وغريبا فى نظر الجميع إلى أن ينجح فى التكيف مع بيئته الثقافية الحالية ، إنها باختصار حالة من حالات مرض الصدمة الثقافية ، وقد تكون الحالة معتدلة أو شديدة بحسب ظروف كل وافد .

كيف تتعلم الثقافة التنظيمية الجديدة ؟

لكى نكون على استعداد للتغلب على مرض الصدمة الثقافية التى قد تصيبنا كمديرين أو نصيب أى عضو من أعضاء منظمته ، فلا بد أن نتعرف على طبيعة الثقافة وعلاقتها بالأفراد . فكما يعيش الإنسان فى بيئة من صنع الطبيعة تتكون من الحرارة والرطوبة والأنهار والبحار والجبال ، يعيش أيضا فى بيئة من صنع الإنسان ، بيئة مادية ممثلة فى المباني والآلات والمواد المختلفة ، وبيئة اجتماعية تضم العديد من المؤسسات بالإضافة إلى الأفكار والمعتقدات .

لا يولد الإنسان ومعه ثقافته الخاصه به ، ولكن لديه القدرة ليتعلمها ويستخدمها ، ليس هناك ما يجبر الطفل حديث الولادة على أن يتكلم العربية أو الإنجليزية أو الألمانية ، أو يستعمل الشوكة والملعقة عند تناوله طعامه أو يستخدم يد ، فقط كل ذلك على الطفل أن يتعلمه كما أن الآباء ليسوا مسئولين عن نوع الثقافة التى يلقنونها لأطفالهم .

ثقافة أى جماعة تنظيمية تعبر عن محصلة تاريخها وأحداث بيئتها التنظيمية والتى لايمكن أن تنسب إلى فرد بعينه ، وتعتبر أساليب التعليم

والتكيف مع البيئة التنظيمية جزءاً من مكونات الثقافة . كما أن عمليات التعليم والتكيف مع الثقافة الجديدة تحمل في ثناياها الكثير من المشكلات والمعاناة للصغار والكبار على حد سواء ، ولكن بمجرد الانتهاء من هضم بنود الثقافة الجديدة ، تصبح بعد ذلك أسلوب حياة يمارسها الفرد دون تكلف ومن غير شعور منه ، بل إنها من الآن تصبح قيمة من قيم عضو هذه الثقافة أو تلك .

عادة ينظر الناس إلى ثقافتهم على أنها أحسن الثقافات في العالم ، وأنها تحقق لأصحابها أفضل أساليب الحياة ، تصبح جزءاً عضويًا من كيان الفرد وتجري في معتقداته مجرى الدم في عروقه ، إن هذا الانتماء إلى حد الالتصاق ، يجعل أى نقد يوجه إلى الثقافة التنظيمية للعضو هو نقد لجماعته وليثته والعكس صحيح فإن أى سخيرة من جماعة العضو أو يثته هي في الوقت نفسه سخيرة من العضو ذاته .

ومن هنا يأتي ما يطلق عليه تأثير الهالة Halo Effect حيث نعم كل سمات الفرد الخاصة به على مجتمعه وجماعته ، فعلى سبيل المثال إذا صدر عن زائر عربي للمجتمع الأمريكي أى سلوك لايرضى عنه المواطنون الأمريكيون فسوف لايقال «إن هذا الشخص» هو الذى ارتكب هذه النقيصة ولكن سوف يقال إن هذه سمة العرب .

ولذلك من النصائح المهمة هنا أنك إذا رأيت شخصا ما ينتقد بعض مكونات ثقافته الوطنية فيجب عليك أن تستمع فقط ولا تدخل طرفا في هذا النقد .

الاختلافات الثقافية : Culture Differences

ليس من الأمور السهلة أن تندمج في ثقافة تنظيمية تختلف عن بيئة ومجتمع ثقافتك التنظيمية وهي الآن من المسائل المعقدة بين المجتمعات المختلفة ، وحتى داخل المجتمع الواحد تختلف الثقافات باختلاف المناطق

جغرافيا ، واختلاف الطبقات اجتماعيا ، فنجد على سبيل المثال عدداً غير قليل من الوافدين إلى دول الخليج من الطبقات الوسطى فى مجتمعاتهم العربية يحملون معهم طموحات وتطلعات طبقتهم فى كسب معاشهم عن طريق العمل ، ولذلك تتضمن ثقافتهم قيمة النجاح فى العمل كمقياس للنجاح الشخصى ، ويستمد الوافد من هذه القيمة الثقافية بعض النفوذ والاحترام الاجتماعى فنجد أيضاً الوافدين من أمريكا أو أوروبا إلى المجتمعات العربية يمثلون الطبقة الوسطى فى هذه المجتمعات ، ولأنهم يعملون فى منظمات ضخمة ، وأحيانا متعددة الجنسيات سواء شركات أو هيئات حكومية أو منشآت علمية ، يصبح اختلاف الثقافات التى يتعرضون لها جزءاً من حياتهم ، ولذلك يكادوا يكونون محصنين ضد الصدمات الثقافية .

يتميز المجتمع الأمريكى خاصة والأوروبى عامة بعدم التركيز على أفراد بعينهم لتكون لهم الزعامة السياسية أو الاقتصادية أو الدينية ، وإنما التركيز على النظم Systems وعلى المنظمات Organizations ، ويقاس نجاح الأفراد هنا على قدر إدراكهم واندماجهم فى ديناميكية الأنظمة التى تنمى منظماتهم ، وبالتالي فإن ثقافة المنظمات فى تفاعلاتها الاجتماعية بين الأعضاء داخل وخارج المجتمع الأمريكى تحقق لمواطنيها أقل قدر ممكن من الصدمة الثقافية عند انتقالهم إلى مجتمعات أخرى .

يقودنا هذا التفكير إلى الاهتمام بدراسة الأنماط الثقافية التى تأخذ فى اعتبارها :طبقات المجتمع ، المراكز الاجتماعية للأفراد ، أهمية العلاقات الأسرية ، بالإضافة إلى أهمية العمل وأوقات الفراغ والقيم التى يناضل من أجلها أعضاء البيئة التنظيمية .

فهم الصدمة الثقافية : Understanding Culture Shock

ما سبق ذكره من ملاحظات عن الثقافة وعناصرها تستهدفك أيها المدير الفعال لإثراء معرفتك وخلفيتك الثقافية ، أما الحديث عن البيئة الثقافية والثقافة التنظيمية فذلك لتنمية وعيك بالصدمة الثقافية .

وهناك فرق كبير بين حاجتك لفهم الخلفية الثقافية فى الجماعات والتنظيمات المختلفة ، وبين حاجتك إلى أساليب الاتصال الجيدة مع الوافدين فى جماعتك التنظيمية للعمل على اندماجهم وولائهم لمنظمتك بدلا من جو الكراهية ، والعداوة الذى قد يسود علاقات الأعضاء بعضهم مع بعض ، أو مع الجماعات التنظيمية الأخرى حينما يعمل بعضهم تحت تأثير الصدمة الثقافية ، وكلما أسرع فى فهم واكتساب مهارة التعامل مع حالات الصدمة الثقافية تلاشت آثارها السلبية بسرعة أكبر .

ماذا يجب أن تعمل ؟

هذا السؤال توجهه أنت للعضو الوافد احتمال تعرضه للصدمة الثقافية وتأتى توجيهاتك أو إجابتك عن هذا السؤال كما يلى :

١- إنك كوافد يجب أن تتعرف على أبناء البلد المضيف ولكن لايمكنك أن تحقق هذا الهدف بنجاح دون معرفتك للغة هؤلاء الوطنيين ، لأن اللغة هى وسيلة الاتصال الرئيسية Principal Symbol Of Communication ، ولكننا نعرف أن تعلم لغة أجنبية عملية صعبة وخاصة بالنسبة للبالغين ، وهذه العملية فى حد ذاتها كافية لكى تسبب لك الإحباط والقلق مهما كانت مهارة مدرسك فى تبسيط عملية التعلم لك ، ولكن بمجرد أن تصبح قادرا على إدارة حوار ودى مع الساعى أو جارك أو أن تذهب إلى السوق لشراء حاجاتك بمفردك فسوف تمتلى قوة وثقة فى النفس ، وسوف تفتح أمامك كل أبواب الثقافة الجديدة.

٢- تبدأ بعد ذلك - ليس فقط - فى اكتشاف ماذا وكيف يؤدى الناس أعمالهم ؟ ولكن ما هى اهتماماتهم أيضا؟ تظهر هذه الاهتمامات فى الأحاديث العادية للوطنيين وفى طريقتهم فى استثمار وقتهم وأموالهم ، وعندما تعرف هذه القيم والاهتمامات التى تشغل أعضاء البيئة التنظيمية عندها سوف تجذب حديثهم واهتماماتهم بك

شخصيا .

٣- من المفيد أيضا أن تشارك في المناسبات الخاصة والعامة : الأنشطة والاستجابات القومية والدينية والاقتصادية والاجتماعية سواء للبلد المضيف أو أحد أفراد المقربين لك .

٤- ولكن لاتنس أنك وافد ، وأنك سوف تعامل كأجنبي ، وأن مشاركتك مناسبات البلد المضيف أو أحد أبنائه ليست أكثر من مجاملة لطيفة ، ودور مهم تؤديه ، إن فهمك للأساليب والرموز الثقافية للبلد المضيف لا يعنى أنك تخلت عن ثقافتك الأصلية ، إنك فقط أصبحت تمتلك نمطين مختلفين من الثقافة .

٥- كلمة أخيرة عن الوافدين مثلك الذين تكيفوا قبلك مع ثقافة البلد المضيف ودورهم فى مساعدتك فى التغلب على الصدمة الثقافية هام ولا ينبغى لك أن تهمله .

من المفيد أن تعرف أن الأشخاص الذين يعانون من الصدمة الثقافية يشعرون بالعجز أمام المواقف المختلفة ، ويعتبرونها أصعب من أن تذلل وأكبر من إمكانية تخطيها ، وطبيعى جدا أن يلجأ الوافد الجديد إلى أبناء وطنه فى مثل هذه الحالات وقد يكون ذلك عبئا ثقيلا على الوافد القديم ولكنه لابد أن يمد يد المساعدة صابرا ومتعاطفا ومتفاهما ، ومع أن الكلام لا يشفى من الصدمة الثقافية ، ولكن مجرد شرح ما يعاينه الوافد الجديد يخفف بعض المعاناة ، ونأتى إلى التأكيد على أن الزمن وحده كفيل بعلاج أزمات الصدمة الثقافية .



الباب الرابع

تطبيق مناهج التغيير المخطط