

# La mediazione linguistico- culturale in ambito sanitario

Ost. DOINA NEDEA

# La salute dei migranti e la medicina delle migrazioni

## **MEDICINA DEI MIGRANTI = IMPORTAZIONE PATOLOGIE**

### **1a fase dell'esotismo**

I sanitari si aspettano di trovare il paziente affetto da malattie esotiche

### **2a fase dello scetticismo**

Non si scoprono malattie esotiche, il paziente viene visto come un lavativo, un malato immaginario, un perditempo

### **3a fase del criticismo**

Ci si comincia ad interrogare sulla relazione con un paziente con una diversa percezione del corpo e della cultura di salute

(punto di vista sanitario)

---

# La salute dei migranti e la medicina delle migrazioni

## **MEDICINA DEI MIGRANTI = IMPORTAZIONE PATOLOGIE**

### **1a fase fascino**

Il paziente è affascinato dal mito dell'alta tecnologia, diagnosi rapide, cure efficaci

### **2a fase dello scetticismo**

E' l'incontro con la burocrazia sanitaria, code e tempi di attesa, divieti di accesso, ripiego sul volontariato

### **3a fase del criticismo**

Incontro con una sanità che presuppone una diversa percezione del corpo e della cultura di salute, con una organizzazione difficile da capire

(punto di vista straniero)

---

# IL PROFILO EPIDEMIOLOGICO

- GLI IMMIGRATI HANNO UN PATRIMONIO INTEGRO DI SALUTE ALL'ARRIVO ( eccezione rifugiati vittime di tortura)
- Durante il soggiorno nel paese ospite il patrimonio di salute si deteriora per l'esposizione a fattori di rischio



**Effetto “ migrante sano”**

# LA CONSULTAZIONE CLINICA INTERCULTURALE

**PRIMA** Fattori condizionanti l'accesso ai servizi

**DURANTE** Fattori relativi alla consultazione clinica

**DOPO** Fattori che influenzano la aderenza terapeutica



# Considerazioni e criticità

- Scarsa elasticità dei servizi di fronte ai migranti
  - Vincoli legali nell'accesso
  - Richiesta prestazioni d'urgenza ( per anni unico accesso possibile)
  - Ognuno porta con sé la conoscenza dei servizi del proprio paese
  - Manca rete familiare e di conseguenza "la cura familiare"
  - Barriere comunicative linguistiche e culturali
  - Vincoli di fruibilità: tempi, risorse, etc
-

# Verso una società multiethnica

- Sospensione del giudizio
- Posizione di ascolto
- Utilizzo del feedback
- Capacità di uscire dal proprio punto di vista
- Capacità di accettare il grado di incertezza e di disagio
- Pensiero flessibile, nomade, pronto a "recepire il meglio del nuovo che avanza"

Utilizzo modelli di integrazione

---

# Modello d'integrazione

L'integrazione, ovvero l'equilibrio fra l'essere tutti uguali e l'essere tutti diversi, si pone come risultato della coesistenza di due condizioni opposte:

- a. **Differenziazione** – come aspetto delle differenze individuali
- b. **Assimilazione** - come opportunità di assorbire caratteristiche altrui

**Il modello d'integrazione verso il quale si orienta la nostra società, riconosce al suo interno l'esistenza di una pluralità culturale, lasciando però alla sfera privata l'espressione e la perpetuazione delle identità culturali**

---

# Impatto dell'utenza migrante sui servizi socio-sanitari

- Intensificazione, diversificazione e strutturazione dei flussi migratori nelle società complesse e multiculturali (Amsterdam 2004)
- Emergenza di:
  - Bisogni di informazione efficace ed articolata su diritto alla salute, servizi e percorsi terapeutici
  - Bisogni di salute relativi all'area materno-infantile per incremento natalità dei migranti
  - Bisogno dei:
    - Pazienti → far (ri)conoscere
    - Operatori → conoscere e valorizzare

visioni culturalmente specifiche del dolore, della malattia e delle relative forme di presa in carico



# Conoscere e valorizzare le culture della salute

- **I migranti sono portatori di:**

- **visioni culturalmente specifiche** del dolore, della malattia e delle relative forme di presa in carico → **risorse di salute**
  - concezioni di salute soggettive e di gruppo → rispetto in virtù dell'**esigenza di eticità** insita nel processo di presa in carico
  - **abitudini sanitarie** derivanti dal modello di sistema sanitario del paese di origine → **influenza** sulla fruizione dei servizi e sulla compliance
-

## Nel conoscere le culture della salute, è necessario considerare che ogni società umana:

- Dispone di un orizzonte di senso in cui collocare ed in base al quale interpretare la malattia (**eziologia**)
- In base a questo, elabora specifiche strategie per contrastare la malattia (**pratiche di cura**)
- Attraverso l'attribuzione a figure corrispondenti (**operatori terapeutici**) della competenza/potere di ripristinare lo stato di salute



# La relazione operatore –paziente straniero

IL / LA PAZIENTE:

chi è

COMUNICARE:

come?



# Linking Communication to Outcomes

How do we link communication to outcomes?



Developed by Joseph Betancourt, MD, MPH, Harvard Medical School

# I 10 pregiudizi più frequenti nella comunicazione con gli stranieri (1)

- Chi parla un' altra lingua è ignorante, ha studiato poco o maleducato
  - Chi parla anche l'italiano è più colto, più educato di chi parla solo la sua lingua
  - Se chi parla un' altra lingua sa pronunciare bene una frase semplice (Buongiorno dottore, sto meglio dell'ultima volta) immaginiamo che sappia esprimersi altrettanto bene su concetti più complessi
-

# I 10 pregiudizi più frequenti nella comunicazione con gli stranieri (2)

- Il vocabolario nelle altre lingue non è in grado di esprimere concetti tecnici complessi
  - Popolo confinanti parlano lo stesso linguaggio ( es. sud est asiatico, popolazioni latine, “arabi”)
  - I bambini bilingui che parlano correntemente italiano sono capaci di tradurre con la stessa fluidità, sono dei buoni interpreti
  - Se chi non parla italiano ci sorride, durante una conversazione significa che ha capito
-

# I 10 pregiudizi più frequenti nella comunicazione con gli stranieri (3)

- Chi parla un'altra lingua dovrebbe indicarci casa capisce e cosa no
  - Chi non parla italiano fluente conoscerà senz'altro qualcuno che parla bene, oppure potranno leggere l'italiano anche se non lo sanno parlare
  - Se sai fare la spesa o ordinare un pasto in una lingua sai anche sostenere una conversazione complessa , come una comunicazione medica
-

E se non ci capiamo?

Chiediamo aiuto

**In modo casuale, a chi c'è, in via estemporanea**  
**mediazione spontanea**

**In modo professionale**

**mediazione professionale**

---

# La mediazione è.....

**Un processo** attraverso il quale due o più parti si rivolgono liberamente a un terzo neutrale, il mediatore, per ridurre gli effetti indesiderabili di un conflitto.

Il mediatore, privo di ogni potere che non sia quello derivato dall'autorevolezza che le parti gli attribuiscono, mira a **ristabilire il dialogo al fine di realizzare un progetto** di riorganizzazione delle relazioni.

L'obiettivo finale della mediazione si realizza una volta che **le parti si sono creativamente riappropriate**, nell'interesse proprio e di tutti i soggetti coinvolti, **della propria attività e responsabile capacità decisionale.**

---

# La mediazione culturale: caratteristiche

**Rappresenta** una funzione necessaria per agevolare il processo d'integrazione degli immigrati e di mutamento interculturale della società d'accoglienza

**Favorisce** la conoscenza reciproca di culture e valori in una prospettiva d'intercambio e di arricchimento reciproco.

**Contribuisce** a determinare le condizioni dell'integrazione sociale, in quanto è considerata come dimensione costante delle politiche d'integrazione sociale indicate dal Testo Unico.

---

# Il Mediatore : chi è ?

E' colui che facilita la comunicazione e il processo d'integrazione, accompagna l'utente, ascolta, interpreta, traduce, aiuta, sostiene, informa, negozia, concilia, orienta.



# Il Mediatore : cosa fa

accompagnare la relazione tra immigrati e contesto di riferimento, favorendo così la rimozione di barriere linguistiche e culturali, la conoscenza e la valorizzazione delle culture di appartenenza.

facilita la comunicazione e la comprensione, sia a livello linguistico che culturale.

agisce su due livelli: quello della comunicazione e quello della cultura.

---

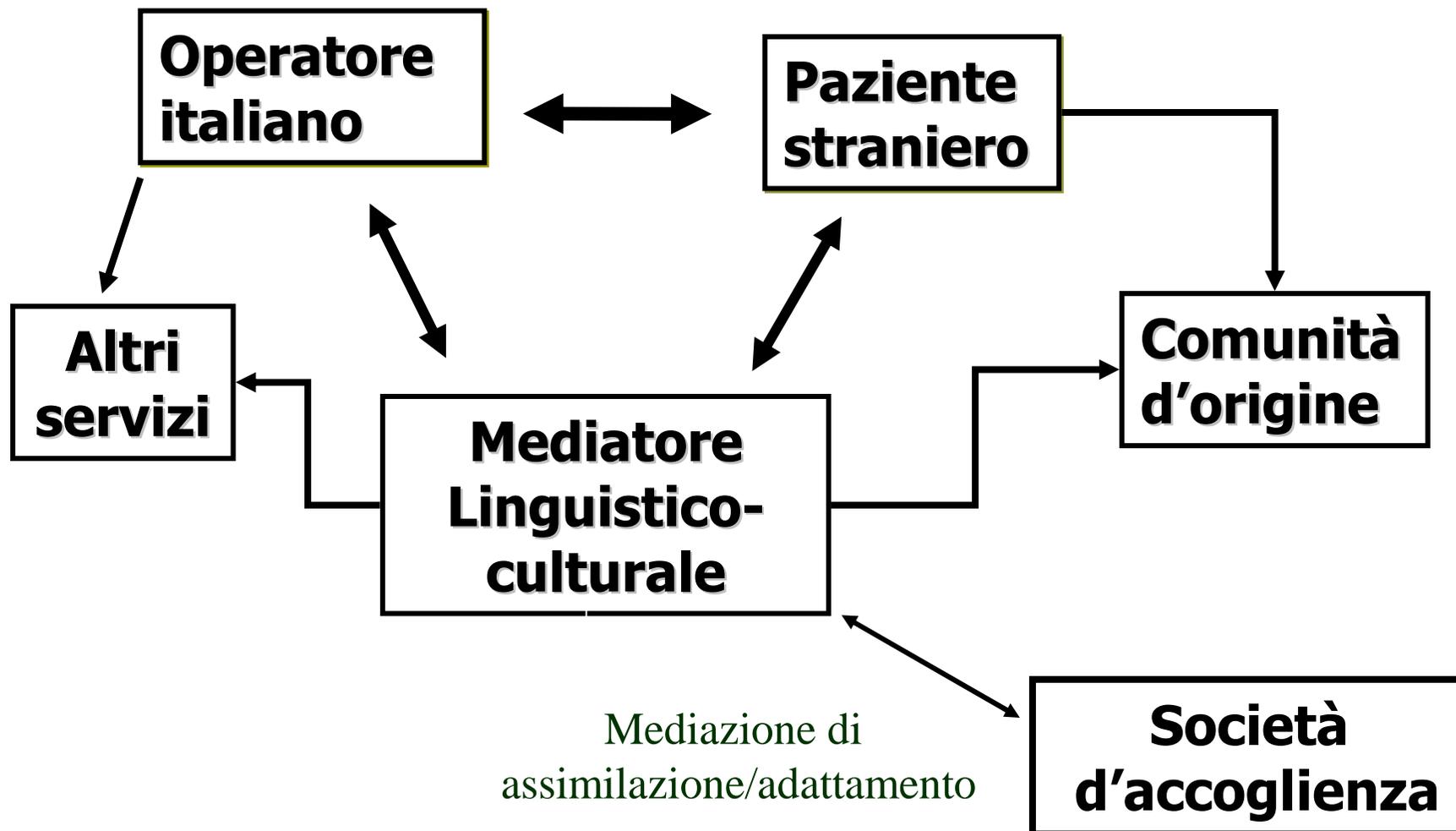
# Compiti principali

- Assicura e permette una corretta comunicazione e reciproca comprensione tra operatori dei servizi e utenti stranieri
  - Realizza l'interpretariato linguistico
  - Si occupa dell'accoglienza dell'utente straniero, della traduzione di documenti, della diffusione delle informazioni fra le comunità straniere
  - Chiarisce i presupposti culturali e gli stereotipi delle due culture
  - Dà informazioni telefoniche al personale del servizio e all'utenza straniera
-

# La mediazione linguistico-culturale: avvertenze

- Il MC non è il rappresentante naturale delle comunità immigrate. Il suo ruolo è basato su equilibrate distanze e giuste vicinanze
  - Un leader di comunità impiegato come MC è pericoloso perché può determinare condizionamenti e dinamiche clientelari
  - Non è un buon mediatore LC il figlio minore che accompagna
  - Non è un buon Mc il marito / moglie
-

# Mediazione linguistico – culturale in sanità



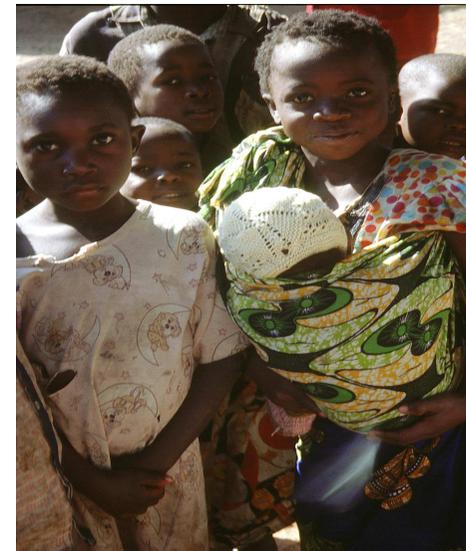
## Mediatore L C in sanità

- Facilita l'accesso ai servizi
- Aiuta a decodificare la domanda sanitaria ed extra-sanitaria orientandola in modo adeguato



# IL MEDIATORE: conoscenze necessarie nelle traduzioni mediche

- Conoscenza dei termini da usare sia in italiano che nella lingua madre
- Familiarità con i concetti, le circostanze sociali, le tradizioni che riguardano gli argomenti trattati o che influenzano la comunicazione tra operatore e paziente
- Conoscere le parole che non si possono tradurre (per pudore o per mancanza di termine adatto)



# IL MEDIATORE: abilità necessarie nelle traduzioni mediche

- Capacità di tradurre in entrambe le lingue
  - capacità di capire il significato della comunicazione in una lingua e di restituire lo stesso significato nell'altra
  - capacità di condurre il flusso della comunicazione tra paziente e operatore
  - capacità di fare promozione della propria cultura presso l'operatore e di capire la cultura dell'operatore
-

# La mediazione linguistico-culturale - Funzioni di Base

## Interpretariato Linguistico culturale =

capacità di decodificare i codici dei due partners ( migrante operatore nativo) che sottostanno al linguaggio verbale e non

## Informazione sui diritti e sui doveri =

favorire la conoscenza e l'uso appropriato dei servizi( norme, regolamenti, vincoli, limiti delle prestazioni, diritti tutelati,doveri e sanzioni)

## L'informazione agli operatori

sulle logiche, codici, norme , abitudini a cui l'utente fa riferimento

---

# La mediazione linguistico-culturale - Funzioni di Base

## Accompagnamento degli utenti nella mediazione con le istituzioni e nel confronto con gli usi e i costumi italiani

- Alla persona immigrata vengono a mancare la rete di rapporti, il supporto di esperienze, le pratiche familiari, le materie prime e i prodotti a cui era abituato

## Supporto alla progettazione

## Sostegno all'inserimento e ai processi di integrazione

---

# La mediazione linguistico-culturale

## GLI ATTORI: il ruolo dell'operatore

**Nei servizi la responsabilità dell'intervento ricade sull'operatore nativo in quanto:**

- è prevista una funzione di controllo sociale**
- il lavoro è fortemente qualificato e specializzato e con responsabilità penali, come in campo sanitario ( non di tipo preventivo)**

(Soprattutto se il lavoro è continuativo possono emergere tensioni di sovrapposizione dei ruoli )

# La mediazione linguistico-culturale

## GLI ATTORI: L'etica professionale del mediatore

### La neutralità

- Un MC anche inserito in un servizio pubblico non può agire come qualsiasi operatore. Deve mantenere le distanze dai due partners della relazione: non rappresentanza dell'istituzione né difesa dell'utente
  - L'operatore ha comunque un ruolo di potere, il MC deve dunque conservarsi vicino all'utente straniero, in un funzione di Empowerment
-

# La mediazione linguistico-culturale

## L'etica professionale del mediatore

### Trasparenza della comunicazione

- una traduzione “letterale “ è spesso impossibile se non causa di fraintendimenti, poiché la traduzione dei codici culturale è parte integrante della funzione di MLC
- L'utente straniero ha un rapporto fiduciario con il MC, sentito come vicino a se



### Il Rifiuto

- rinviare il colloquio di fronte a pressioni troppo forti operate da una delle due parti
- richiesta di esonero dell'intervento di fronte a gravi dilemmi deontologici

# Lavorare insieme: le regole del gioco

## Per creare un buon rapporto op/mlc

- Competenza professionale dei due professionisti
  - Chiarezza dei rispettivi ruoli
  - Rispetto della comunicazione reciproca nelle diverse tappe dell'intervento
  - Rapporto di fiducia
-

# Le condizioni necessarie per interventi di MLC in ambito sanitario

## 1 Consenso tra le parti

Operatore e utente devono dare il loro consenso alla presenza del MLC. Il consenso deve essere richiesto all'utente prima della visita/colloquio

## 2 Segreto professionale

L'utente deve essere rassicurato che quanto è detto/fatto nel corso della visita in presenza di MLC è coperto da segreto professionale

per il MLC la conoscenza di segreti può essere fonte di problemi all'interno della propria comunità

---

# Le condizioni necessarie per interventi di MLC in ambito sanitario

## 3 **Fiducia**

Se l'operatore non si fida della traduzione avrà l'impressione di perdere il contatto con il paziente o di non essere informato completamente di quanto detto

Nazionalità diverse possono suscitare diffidenza del paziente (es. pakistani/indiani), soprattutto se si tratta di rifugiati politici.

Il mediatore può rappresentare un modello sociale che il paziente sente come giudicante (es. mediatrice velata vs connazionale richiedente IVG, parlare di sieropositività, disagio psicologico)

---

# Le condizioni necessarie per interventi di MLC in ambito sanitario

## 4 Neutralità

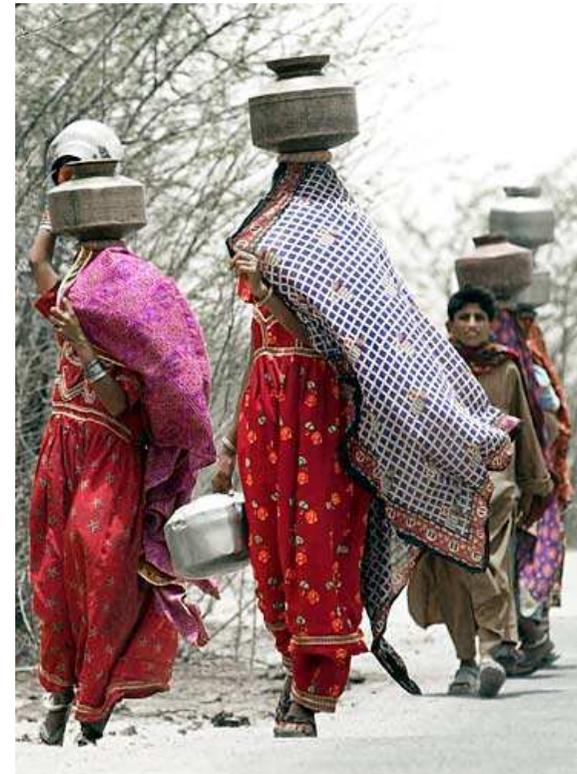
( dal latino neutrum: né con l'uno né con l'altro)

**5 Mantenere il flusso della comunicazione ma non produrre comunicazione** Il mediatore è al centro della comunicazione ed è il solo a capire tutto quanto viene detto, ma non è il protagonista della comunicazione e non conduce il dialogo tra le parti

---

# Le fasi della mediazione linguistico – culturale

1. il pre-colloquio
2. l'operatore e l'utente insieme
3. il post colloquio



# La prima fase: il pre-colloquio

CON L'OPERATORE	CON L'UTENTE
<ul style="list-style-type: none"><li>• Controllare che l'operatore comprenda il ruolo del MCL</li><li>• Controllare la corrispondenza etnico – linguistica</li><li>• Acquisire informazioni sul caso</li><li>• Accertare lo scopo del colloquio</li><li>• Rammentare all'operatore che il colloquio durerà il doppio del tempo d un colloquio normale</li><li>• Definire un posizionamento corretto</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Controllare che l'utente comprenda il ruolo del MCL</li><li>• Informare che il colloquio è coperto da segreto professionale</li><li>• Controllare la corrispondenza etnico – linguistica</li><li>• Controllare che non ci siano elementi personali che potrebbero interferire con lo svolgimento di un intervento efficace</li></ul>

# La seconda fase: l'operatore e l'utente insieme

1. L'operatore si presenta all'utente
2. Il MCL traduce
3. L'operatore presenta il MCL all'utente
4. Il MCL traduce
5. L'operatore controlla se l'utente accetta la mediazione
6. Se l'utente accetta il MCL stabilisce le regole di base:
  - Il colloquio si svolgerà tra utente e operatore
  - Il MCL interverrà solo in caso di necessità
  - Informare che tutto quello che viene detto sarà tradotto
7. Chiedere ad entrambi di parlare con frasi brevi
8. Stabilire se realizzare l'interpretato in prima o terza persona
9. Stabilire un segnale d'intervento
10. Informare che il MCL prenderà appunti

# La terza fase: il post colloquio

## CON L'UTENTE

- Il MCL chiede se pensa di aver avuto un colloquio efficace con l'operatore nonostante le difficoltà linguistiche
- Chiede se ci sono state cose che non ha potuto esprimere o capire
- Fornisce osservazioni se necessario

## CON L'OPERATORE

- Il MCL chiede se pensa di aver avuto un colloquio efficace con l'operatore nonostante le difficoltà linguistiche e culturali
- Chiedi se ci sono state cose che non ha potuto esprimere o capire
- Fornisce osservazioni se necessario
- Fa compilare il foglio di servizio