



 Co-funded by Asylum, Migration and Integration Fund of the European Union



Il ruolo del mediatore  
transculturale nelle  
relazioni di cura

Workshop Regionale: Psicologia  
dell'emergenza ed elementi transculturali

Jora Mato – ICARE 2



+ 400



**La mediazione inter-culturale  
in Emilia-Romagna**

Uno strumento per le politiche di inclusione  
e di contrasto alle disuguaglianze

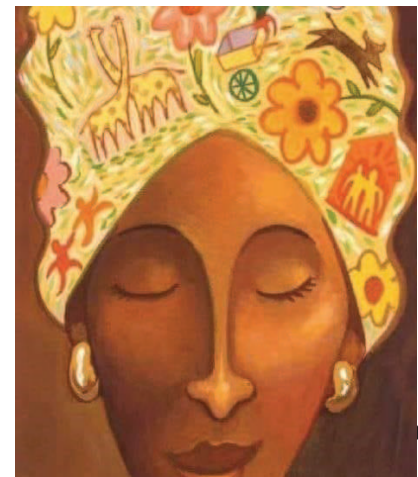
Report di ricerca - giugno 2021

Mediatrici/Mediatori  
interculturali  
Presenti in Emilia Romagna

## Una ricerca sulla mediazione in Emilia Romagna



- **Donna over 40**
- **In Italia perlomeno da 15 anni**
- **Cittadinanza italiana (per lo più acquisita)**
- **Conoscenza di 3 lingue minimo**
- **Titolo di studio medio-alto**



<https://sociale.regione.emilia-romagna.it/intercultura-magazine/notizie/la-mediazione-interculturale-in-emilia-romagna-anno-2021.pdf/@@download/file/La%20mediazione%20interculturale%20in%20Emilia-Romagna%20anno%202021.pdf>

# Specificità o differenze riscontrate nel mediare in ambito sanitario con RTPI

	Frequenze	Percentuali
Non ho trovato specificità o differenze	49	28,0
Fragilità psicologica	62	35,4
Problemi strettamente sanitari	26	14,9
Status giuridico più precario	22	12,6
Assenza di rete sociale territoriale	9	5,1
Maggiori difficoltà comunicative e relazionali tra servizi e utenza anche per i linguaggi tecnico-specialistici	3	1,7
Problemi sanitari legati a difficoltà socio-culturali	2	1,1
Non so/non risponde	2	1,1
<b>Totale</b>	<b>175</b>	<b>100</b>

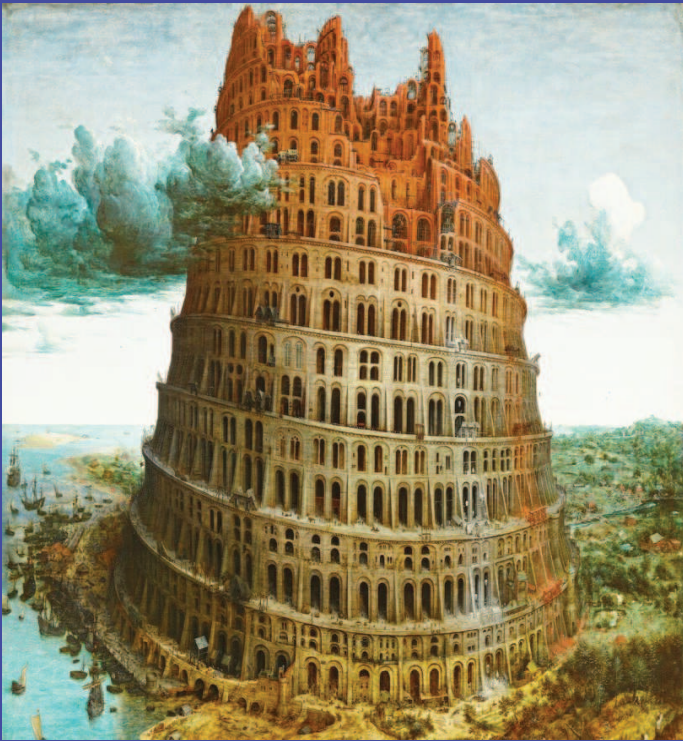
## IL MEDIATORE COME FIGURA PONTE

*•Ha il compito di gestire la complessa relazione fra 2 o piu' persone appartenenti a culture diverse: non deve occuparsi di uno solo dei due bensi delle relazioni che intercorrono fra loro.*

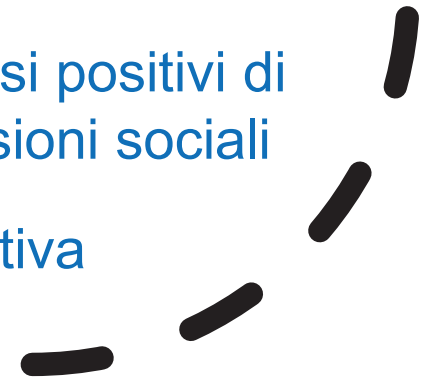
*•E' ricerca di continuita' nelle situazioni dissimili, cercando fra esse un collegamento senza cancellare le reciproche specificita'.*



## Il valore aggiunto del mediatore nei servizi



1. rimuovere gli ostacoli culturali che impediscono la comunicazione tra i servizi/istituzioni e l'utenza straniera;
2. promuovere un più esteso e razionale utilizzo dei servizi e delle istituzioni da parte dell'utenza straniera;
3. migliorare la qualità e l'adeguamento delle prestazioni offerte dai servizi all'utenza straniera
4. favorire l'integrazione sociale della popolazione immigrata nella comunità locale, nelle istituzioni scolastiche, culturali, della sanità intervenendo nelle situazioni di conflitto tra comunità immigrate e istituzioni
5. individuare le opportunità e i percorsi positivi di prevenzione e superamento delle tensioni sociali
6. creare una nuova cultura comunicativa
7. stemperare il razzismo





# Il valore aggiunto della mediazione in sanità'



I mediatori, oltre alla loro azione di generatori di trasformazione all'interno del setting, sono inoltre portatori d'innomerevoli conoscenze culturali concernenti la propria popolazione di provenienza come:

- cultura di appartenenza;
- società di provenienza;
- problemi economici, politici, sociali, ecc. del paese del paziente
- conoscenza dei sistemi sanitario, giuridico, scolastico, politico, economico, sociale, relazionale, culturale ecc. del paese ospite;
- conoscenza degli stessi sistemi nel proprio paese e capacità di comunicazione del confronto
- conoscenza delle strutture familiari della cultura del paziente;
- conoscenza del sistema relazionale della cultura del paziente;
- conoscenza del sistema di pensiero della cultura del paziente;
- conoscenza dei disturbi tradizionalmente riconosciuti nel mondo culturale del paziente;
- conoscenza delle condizioni degli immigrati della stessa provenienza del paziente nel territorio e della comunità di appartenenza
- conoscenza dell'esperienza dell'emigrazione

**VALE SEMPRE LA REGOLA: OGNI PAZIENTE E' UN MONDO A SE**



## Specificita' della mediazione nel ambito della Salute Mentale

- Il linguaggio è solo un aspetto della cultura nel lavoro di mediazione
- La necessità di un tempo aggiuntivo (qualora si lavori con un mediatore)
- I mediatori necessitano di un training specifico relativo alla salute mentale
- I mediatori possono trovare il lavoro in questi contesti particolarmente faticoso o stressante, per esempio per l'alto carico emotivo (trauma vicario)
- I professionisti sanitari necessitano di un training specifico sulle modalità di lavoro con i mediatori





Con personale  
competente  
tranculturalmente la  
mediazione  
funzionerà se:



- l'incontro clinico sarà visto/vissuto come un processo di comunicazione e negoziazione all'interno di un contesto sociale.
- in questo ambito la continuità della figura del mediatore va considerata alla pari del sanitario
- i mediatori hanno un luogo dove stare: definire uno spazio fisico da loro riconoscimento da parte di professionisti/pazienti
- sarebbe importante includere costantemente i mediatori nelle riunioni di equipe o negli incontri di supervisione (l'equipe multidisciplinare)

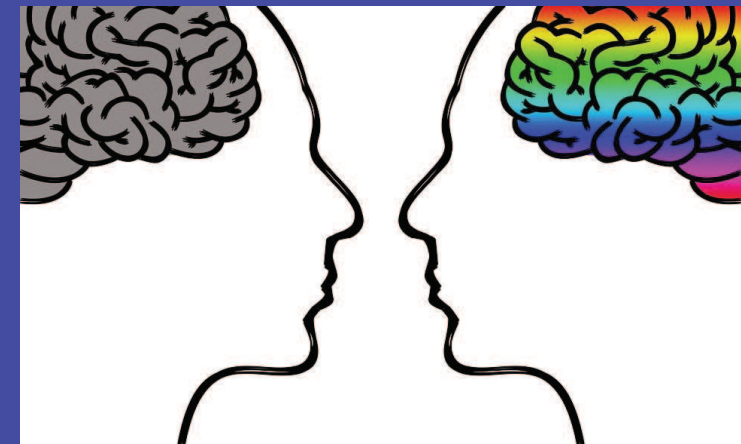
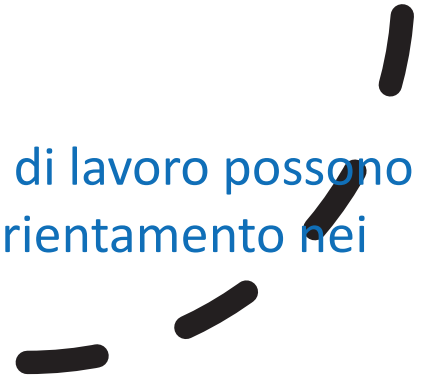
## Pratiche di mediazione Cosa non fare...

### **I membri della famiglia non dovrebbe assumere il ruolo di mediatori**

- L'utilizzo di mediatori informali (quali membri della famiglia, rappresentanti di comunità, amici o altri operatori) è fortemente sconsigliata perché può avere conseguenze anche gravi:
- i membri della famiglia rischiano di diventare i principali interlocutori
  - nel caso di un minore ....
  - nel caso di un adulto ....

### **Cambiare continuamente mediatore**

Per gli utenti i cambiamenti nell'equipe di lavoro possono causare perdita di fiducia, stress e disorientamento nei pazienti



# Il colloquio transculturale



## **Raccomandazioni per gli operatori sanitari**

### 1. Preparare il colloquio con il mediatore culturale

*Questa preparazione condiziona il successo dell'intervento; permette di precisare che vi aspettate dal mediatore e come pensate di condurre il colloquio.*

### 2. Parlare direttamente con l'utente

*Il contatto visuale facilita un contatto diretto, inoltre il carattere del colloquio assume piu' quando ci si indirizza direttamente all'interessato*

### 3. Essere "pazienti"

*Una traduzione corretta obbliga a volte il mediatore culturale ad usare lunghe frasi di spiegazione, e può essere portato a fare domande supplementari per poter cogliere e tradurre il messaggio*

### 4. Usare un linguaggio semplice

*Incoraggiate il paziente a porre domande e ad esprimersi; capita spesso che i migranti non osino fare domande agli operatori*

### 5. Riservare un momento con il mediatore culturale dopo il colloquio

*Può essere l'occasione per informarvi a proposito di certe credenze rispetto alla salute, agli usi o alle pratiche proprie alla cultura dell'utente.*

**Lavorare nell'emergenza**

o

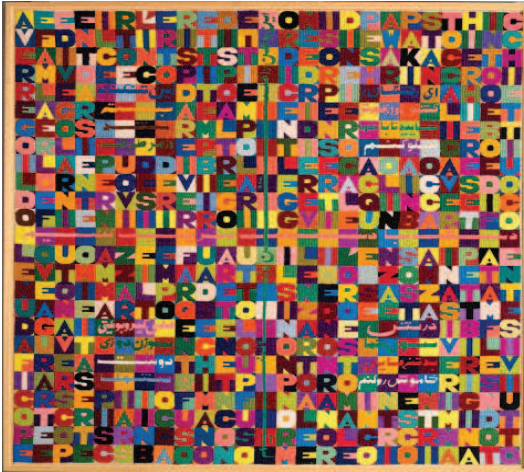


**Lavorare con l'emergenza?**





*GRAZIE*



[www.progettoicare.it](http://www.progettoicare.it)