



METODOLOGIA E E TECNICHE DELLA MEDIAZIONE INTERCULTURALE

Zana Dhroso, Mediatrice interculturale
3 febbraio 2021



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



MINISTERO
DELL'INTERNO

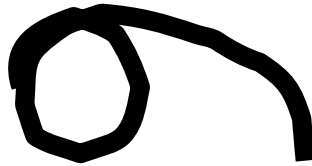
FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

La mediazione interculturale

**una strategia complessa
per la
costruzione di una società plurale
e multiculturale**

**Contesto /
Situazione**

che cosa si vede?



il mediatore deve fare in modo che le due persone si raccontino i loro punti di vista creando il clima “giusto”

la mediazione è un strumento operativo



La mediazione è un dispositivo complesso

le funzioni della mediazione

- Rimuovere gli **ostacoli** linguistici e culturali che impediscono e intralciano la comunicazione tra utenti/servizi italiani e utenti stranieri
- Facilitare il **dialogo** tra le persone e tra le minoranze culturali e le istituzioni permettendo la reciproca **comprensione**
- Favorire l' **inter - scambio** tra appartenenti a diverse storie e *culture*
- Sostenere l' inserimento e i processi di **inclusione** della popolazione immigrata
- Sostenere condizioni di **pari accesso e diritti per le minoranze**
- Promuovere l' utilizzo appropriato dei **servizi**
- Migliorare la qualità e l' efficacia dei **servizi**
- Generare la **trasformazione** delle pratiche
- Promuovere le azioni di **sostegno della mediazione** e i rapporti di **rete**
- Svolgere un ruolo **propositivo** (progettazione) per la **prevenzione dei conflitti**

la mediazione non è appannaggio di una singola figura professionale



**Il mediatore non è la mediazione
interculturale**

**La mediazione interculturale non è
il mediatore**



... tutte le altre forme di utilizzo del mediatore linguistico-culturale oggi presenti nei differenti servizi – animatore culturale, orientatore, operatore di sportello, accompagnatore, operatore sociale interculturale etc. – sono dei compiti *possibili* che egli può svolgere sicuramente con grande competenza, ma che **non possono e non devono essere confuse e/o considerate interventi di mediazione linguistico-culturale**

(Marta Castiglioni, 2001)



Mediatore interculturale PROFILO PROFESSIONALE

Documento Conferenza Stato Regioni (2009): Riconoscimento della figura professionale del Mediatore interculturale

Regione Marche: DGR 242/2010 e la successiva DGR 129/ 2016

il mediatore è “di lingua madre”

decodifica il senso, il significato delle parole, dei gesti, delle espressioni verbali e non verbali

...perché conosce l'orizzonte “culturale” di riferimento dell'immigrato e perché ha avuto
l'esperienza della migrazione

I requisiti per svolgere la funzione di mediatore culturale:

- **origine preferibilmente straniera con esperienza personale di immigrazione;**
- buona conoscenza della cultura e della lingua parlata e scritta italiana;
- buona conoscenza della cultura e della realtà socioeconomica del paese di origine;
- sufficiente conoscenza della realtà italiana e del territorio in cui opera;
- possesso di un titolo di studio medio-alto;
- congrua permanenza in Italia;
- motivazione e disposizione al lavoro relazionale e sociale, capacità personali di empatia e riservatezza.

QUALI REQUISITI

servono per fare il mediatore interculturale?



Che cosa serve per fare il mediatore interculturale?

- ◆ Conoscenza lingua e cultura Italia
- ◆ Conoscenza lingua e cultura Paese/Area di origine
- ◆ Empatia (mettersi nei panni dell' altro)
- ◆ Capacità di sospendere il giudizio
- ◆ Capacità di lavorare insieme
- ◆ Capacità di fare rete



La formazione

- Formazione di primo livello (base, 500 ore)
- Formazione specialistica
- Aggiornamento continuo
- Supervisione
- Formazione tra pari
- Esperienza maturata sul campo



Saper essere



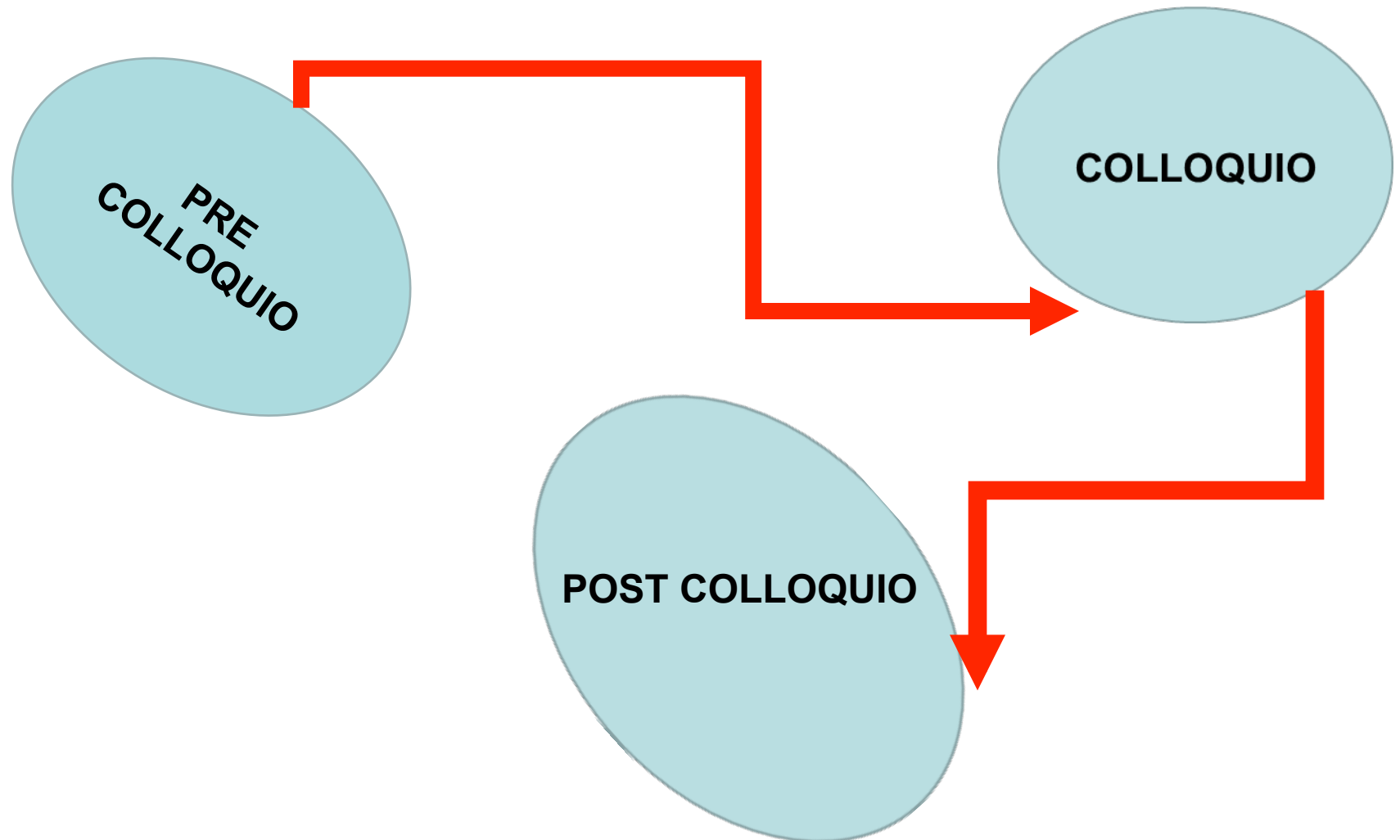
Il mediatore:

deve adottare un comportamento educato, discreto, **empatico**

deve evitare di stare in primo piano

è necessario che abbia uno stile di porsi ed un abbigliamento appropriato al suo ruolo

LE TRE FASI DELLA MEDIAZIONE



Il mediatore opera nel rispetto del segreto professionale e della legge sulla privacy
(L. 657/96, L. 196/2003)

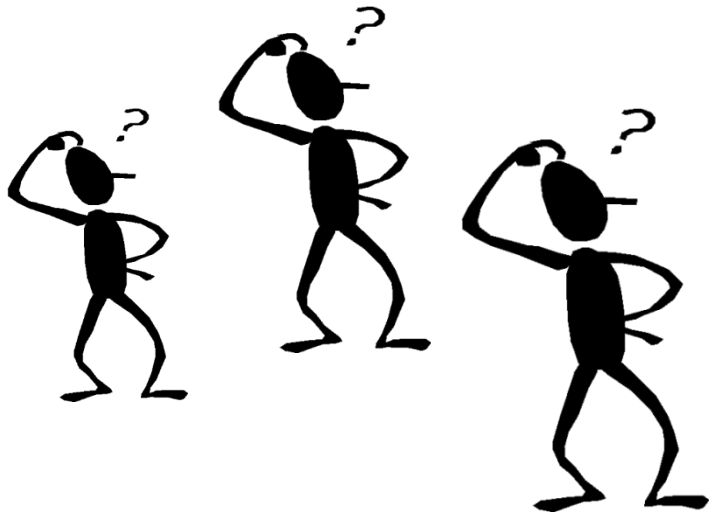


....tutto quello che succede durante il colloquio
deve rimanere lì, non deve uscire, neanche con i
familiari dell' utente !

dal Codice deontologico Mediatori Associazione Senza Confini

mediazione interculturale: come

Le tre domande che si deve fare
sempre il mediatore



1

DOVE SONO?



Presso un servizio sanitario

Presso un Centro di accoglienza profughi

Presso una scuola

Presso un carcere

Presso uno sportello sociale

io...conosco come funzionano i servizi nel paese di origine dell'utente (perché è anche il mio paese di origine...) e posso capire perché ci possono essere delle incomprensioni, dei malintesi



**Formazione specialistica
e aggiornamento
continuo**

In ogni ambito di lavoro il mediatore deve:

- **Conoscere il contesto in cui si opera: normative, regole, funzionamento e organizzazione del servizio**
- **Conoscere il «linguaggio» del Servizio e degli utenti**
- **Conoscere la tipologia di utenti: malati, detenuti, profughi, minori, vittime di tortura, studenti...**
- **Saper creare il setting «giusto»**

2

Devo farmi spiegare il motivo del colloquio

L'operatore deve spiegare il caso al mediatore, la **storia della persona**, e l'**obiettivo del colloquio...cosa si vuole comunicare e cosa si vuole capire**

PERCHE' SONO QUI?



(es. la paziente è in terapia con certi farmaci....non assume i farmaci...piange e si dispera...noi pensiamo che non ha capito bene ...ha delle paure che non capiamo??...occorrerà tempo per svolgere il colloquio...occorrerà forse tornare più volte su una domanda...)

In carcere...il detenuto compie atti di autolesionismo... rifiuta di fare i corsi...

A scuola...i genitori non vanno ai colloqui...

3

Il mediatore deve avere informazioni sulla persona:

CHIavrò davanti??

Livello di istruzione (persona analfabeta...istruita...),
area geografica di provenienza ...,

da quanto tempo è in Italia,

perché è in Italia (es. richiesta di protezione?? Vittima di
tratta?? Minore non accompagnato...),

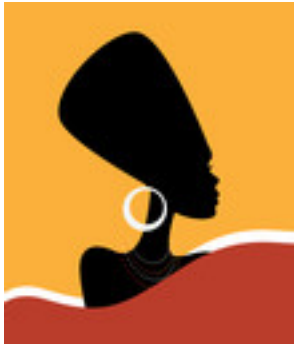
dove vive (in famiglia, in centro di accoglienza...),
il nome...

Il mediatore potrebbe conoscere la persona e deve

informare l'operatore che conosce la persona o la
famiglia...potrebbe non essere il caso di cambiare

mediatore...(decidono insieme mediatore e operatore...)

PER CHI SONO QUI?



Tutto questo deve emergere nel precolloquio

E' di fondamentale importanza per la preparazione del "setting" della mediazione, per la neutralità del mediatore, per prevenire "**sbilanciamenti**" **emotivi** del mediatore (il mediatore è una persona! non tutti hanno esperienza o consuetudine a situazioni a forte "impatto emotivo")

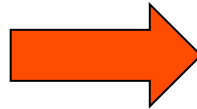
preparazione del colloquio

- parlare prima con l'operatore del servizio per capire qual è il **problema** per cui il mediatore è stato chiamato
- capire quale **messaggio** l'operatore vuole comunicare all'utente e viceversa
- avvertire l'operatore che ci possono essere **varietà linguistiche** e quindi la comunicazione può essere un problema (es. la lingua cinese)
- chiedere all'operatore **qualche informazione sull'utente** ed eventualmente spiegare all'operatore della necessità di raccogliere qualche informazione sull'utente
- **presentarsi o farsi presentare all'utente** come mediatore e chiedere se è d'accordo sulla sua presenza durante il colloquio.

Il mediatore deve guadagnarsi la fiducia dell'operatore e dell'utente...

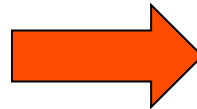


chi è?



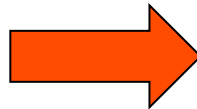
Uomo, donna, bambino,
provenienza (paese, città,
campagna) anzianità migratoria,
lavoro nel paese di origine,
istruzione.....

perché?



Motivazione
della migrazione
(storia, aspettative....)
Biografia personale

dove sta?



collocazione
geografica – sociale
(lavoro, famiglia ecc)

il colloquio

- Creare il **clima**...nel contesto dato
 - **Ascoltare e osservare** attentamente
 - Usare le parole **ADEGUATE**
-

Il mediatore non si sostituisce mai all'operatore, né all'utente (**spiega, ma non aggiunge altri concetti o cose non dette**)

Il mediatore si astiene dall'esprimere **opinioni personali**.

Facilita l'espressione di cose non dette o che possono risultare non chiare

Il mediatore tiene conto anche del piano emotivo

Il mediatore "si accerta" che l'utente abbia compreso il messaggio

il colloquio

Il mediatore è tenuto a **tradurre tutto** ciò che una delle parti dice all' altra e viceversa

Il resoconto deve essere completo e adeguato e la traduzione precisa e fedele nel ***senso e nel significato***.

Il mediatore decodifica i **contenuti culturali** in modo che siano chiari all' operatore e all' utente

La traduzione è letterale quando si tratta di cifre, date, nomi e informazioni giuridiche.

Durante il colloquio il mediatore deve fare da ponte nella comunicazione fra le parti e **non deve escludere l' utente mentre parla con l' operatore e viceversa.**

Il mediatore deve svolgere il proprio ruolo:

- ✋ non è un giudice,
- ✋ non è un “informatore”,
- ✋ non è quello che dà le soluzioni,
- ✋ non è quello che dà il suo punto di vista,
- ✋ non dà MAI la sua opinione,
- ✋ non deve usare il **SUO METRO DI MISURA!!**



CHI DEVE ESSERE PRESENTE NEL COLLOQUIO ?



Il post colloquio

Scambiarsi le “impressioni” con l’operatore: i «bisogni» sono emersi chiaramente ?

Fornire all’operatore alcune “chiavi di lettura”

Decidere se e come approfondire l’incontro con incontri successivi (progettare un percorso)



PER IL MEDIATORE

AUTO-VALUTAZIONE

- ➔ gestione del colloquio, i tempi di ascolto, verifica della comprensione da parte dell'utente
- ➔ la lingua utilizzata
- ➔ realizzazione dell'obiettivo del colloquio
- ➔ verifica della capacità d'ascolto (riformulazione, atti aggressivi)
- ➔ valutazione complessiva della MEDIAZIONE (equilibrata o sbilanciata verso uno degli INTERLOCUTORI)
- ➔ tipo di attività effettuata dal mediatore - (mediazione, interpretariato, traduzione)
- ➔ osservazioni sulla "riuscita" dell'intervento di mediazione



**non si può inserire un servizio di mediazione
senza preparare “il terreno”**

- mettere in moto la formazione degli operatori**
- fare la progettazione condivisa degli interventi e delle attività**
- coinvolgere i responsabili (accordi, procedure...)**
- feed-back, monitoraggio**

Lavoro di rete

utenti stranieri / minoranze

operatori italiani



Le dimensioni della mediazione

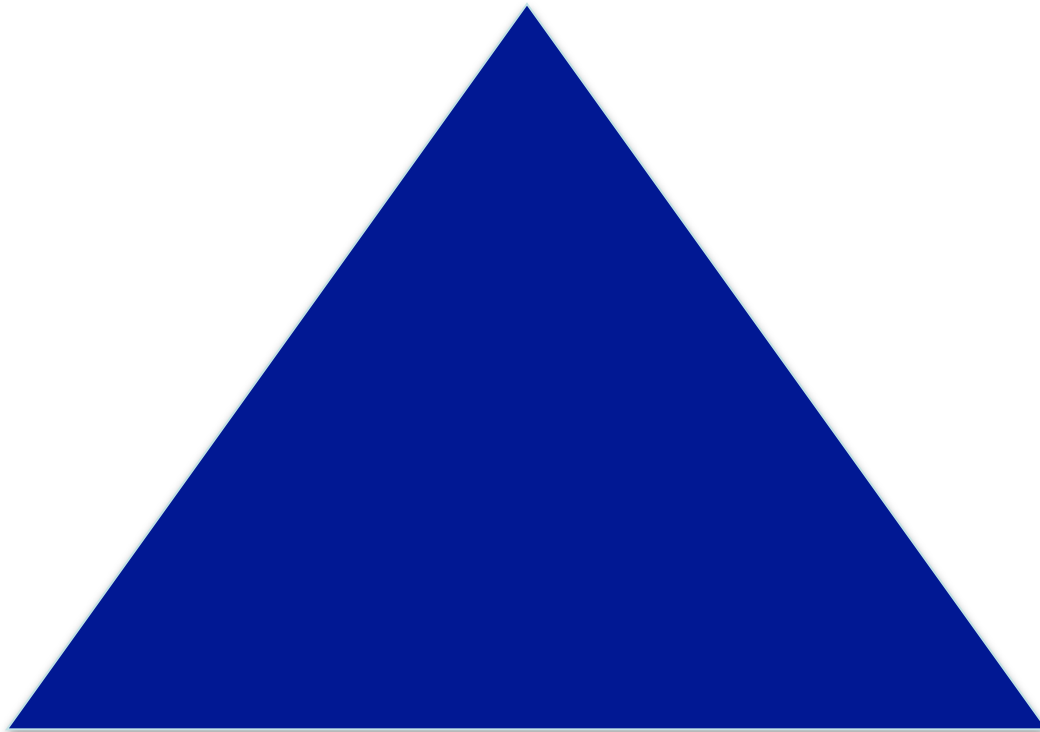
+ collettiva

+ nella relazione a tre



La relazione con l'altro: core della mediazione

Il triangolo comunicativo: operatore, utente, mediatore



Il mediatore - Sanità

- ❑ opera al di fuori dal «servizio sanitario»
- ❑ opera in quanto è figura «autorevole» e «riconosciuta» dalla propria comunità
- ❑ conosce la cultura e le sensibilità della propria comunità
- ❑ ha la «competenza» per trasmettere «**informazioni corrette**», in modo **organico e organizzato** perché
 - fa parte di una «organizzazione (ASC),
 - ha ricevuto una adeguata formazione «specificata» nel Servizio sanitario (es. screening oncologici, allattamento ecc...),
 - dispone di materiali informativi «adeguati»



La dimensione collettiva della mediazione

contatti informali, lavoro in gruppo, incontri nella scuola, nel quartiere,
nei luoghi di preghiera,

FB, web...

peer education

empowerment dei propri connazionali

attività di rete, collegamento tra servizi e tra questi e immigrati

favorisce la conoscenza delle «culture»



Sostegno economico della Fondazione Cassa di Risparmio di Verona, Vicenza, Belluno, Ancona e dell'ARS Marche

**Per la vostra salute,
donne del mondo.**

Osservatorio sulle Diseguaglianze/ARS Marche
Via Gentile da Fabriano 3, 60125 Ancona
diseguaglianze@regione.marche.it

"Associazione Senza Confini"
Via Venezia 11, 60100 Ancona
senzaconfini@yaho.it

REGIONE MARCHE
AGENZIA REGIONALE SANITARIA
senza confini

Rete MCO/HOMS

The background of the slide features a collage of several women's faces, representing different ethnicities and cultures. On the left, there is a woman with long blonde hair, a woman with dark hair, and a woman with light skin. On the right, there is a woman wearing a pink headscarf and a woman with dark skin. The overall image is semi-transparent, allowing the text and buttons to be clearly visible.

italiano

inglese

francese

spagnolo

arabo

cinese

russo

albanese

rumeno

ucraino

bangla

**Progetto Regionale di promozione della salute
delle donne immigrate (2005-2009)**



ASSOCIAZIONE PER L'UGUAGLIANZA SOCIALE
DELLE PERSONE STRANIERE IN ITALIA

La mediazione linguistico-culturale e l'allattamento al seno



**Campagna del Ministero alla Salute
Città di Ancona, Salesi, ZT7**

Il mediatore è parte di una organizzazione e **contribuisce al miglioramento del servizio** con suggerimenti e proposte, anche organizzative per rispondere in modo più appropriato alla domanda interculturale

- Come e organizzare i corsi di preparazione alla nascita? Come migliorare l'offerta? Come raggiungere le donne?
- Le mediatrici partecipano agli incontri con gli operatori...



Il mediatore è un attore del cambiamento, è un professionista che conosce i servizi, lavora in rete, promuove la salute



ASSOCIAZIONE PER L'UGUAGLIANZA SOCIALE
DELLE PERSONE STRANIERE IN ITALIA

Consultorio di Fabriano & la Comunità Sikh





Contributo dei mediatori dell' ASC nella divulgazione dei prodotti del Progetto Nazionale "Promozione Screening oncologici screening oncologici"



Mediatrici ucraine,
rumene, bangla,
cinesi....

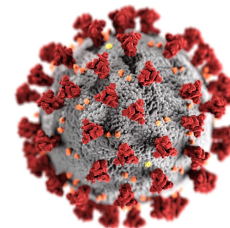
La mediazione interculturale ai tempi del COVID19

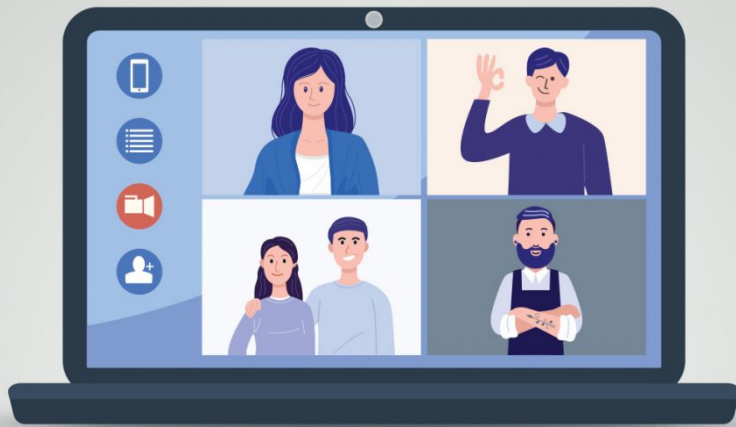
**MEDIAZIONE da
REMOTO**

**MANCANZA DI
SUPERVISIONE**

**MANCANZA
DI RIUNIONI
D' EQUIPE**

**MANCANZA DI
INCONTRI
FORMAZIONE /
AGGIORNAMENTO**





“mediazione da remoto”

Vantaggi:

possibilità di avere mediatori, anche di lingue rare, disponibili per tutto il territorio regionale

Utile per comunicazioni “semplici”

Utile per “incontri” di équipe, supervisione

Meno “costosa”

Una modalità che può rimanere anche nel post COVID19

Svantaggi:

Perdita degli aspetti legati alla comunicazione non verbale

Difficoltà di collegamento, rete

Scarse competenze digitali dei mediatori

Rischio mancanza privacy

.....

In conclusione

La mediazione interculturale è un «dispositivo complesso» che necessita di mediatori lingua madre competenti, di un servizio organizzato, di un costante **lavoro in équipe con gli operatori dei servizi**

Questo è vero per tutti gli immigrati ed è particolarmente vero per il paziente immigrato con **disagio psichico (biografia)**

Andrebbe valutata la possibilità di utilizzare anche collegamenti da remoto in modo appropriato