



SALUTE MENTALE E MIGRANTI FORZATI: PROSPETTIVE METODOLOGICHE E MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE

15 GENNAIO 2022

4° incontro - Zana Dhroso

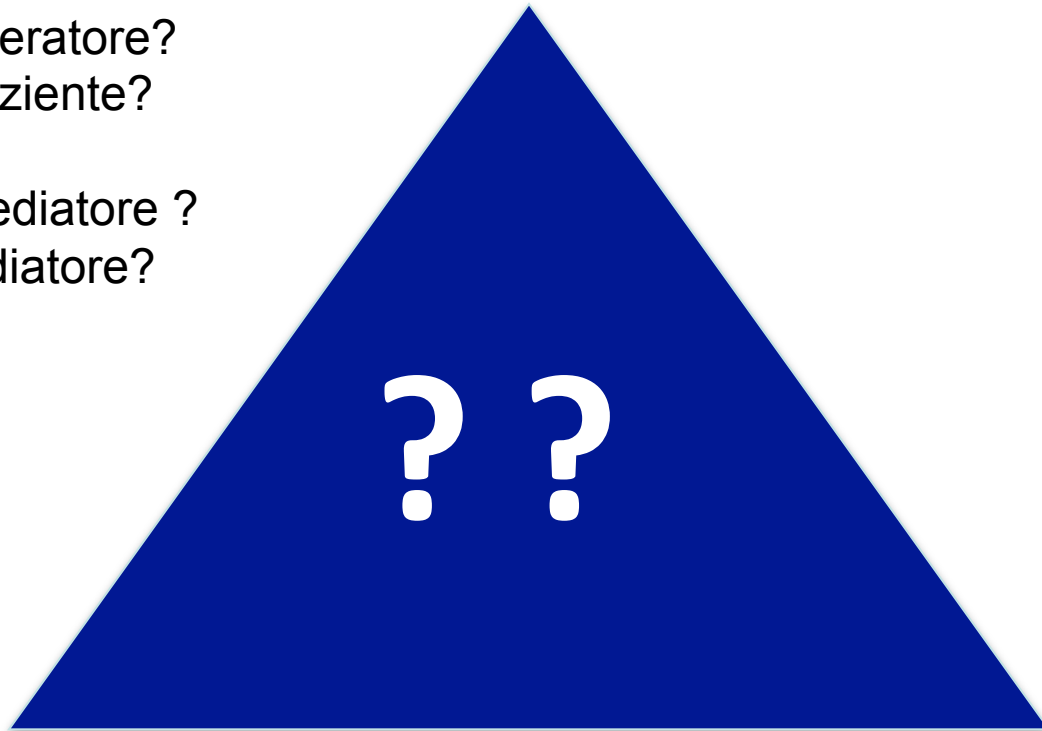
**Costruiamo insieme un
«pacchetto base» per un
comportamento comune dei
mediatori linguistico-culturali**



Il triangolo comunicativo: operatore, utente, mediatore

Che tipo di operatore?
Che tipo di paziente?

Che tipo di mediatore ?
Cosa fa il mediatore?



core della mediazione





il lavoro “a lato”

**Il lavoro “a lato” si svolge al di fuori della mediazione in sede di colloquio -
La funzione culturale del mediatore**

**Preparazione del/i colloquio
Lavoro con il clinico
La funzione culturale del mediatore**

Che cos'è ?

all'inizio per avere notizie su chi “avrò” davanti (sesso, età religione, paese e zona di provenienza, istruzione) ecc, quale è il problema, qual'è l'obiettivo del colloquio, **QUALE VISIONE DELLA MALATTIA MENTALE IN QUELLA CULTURA**, quale ruolo della religione)...

poi dopo ogni colloquio per condividere le impressioni, per avere lo spazio per fornire al clinico ulteriori spiegazioni sugli **aspetti culturali** e per condividere la progettazione e l'obiettivo del prossimo incontro, proprio sulla base di quanto emerso...

PER CHI SONO QUI?



Il mediatore deve avere informazioni sulla persona:

CHI avrò 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: 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”)

PERCHE' SONO QUI?



Devo farmi spiegare il motivo e l'obiettivo 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**, **qual'è il problema? Quale obiettivo si vuole raggiungere?**



DOPO IL 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)

Cosa e come traduciamo

Le parole o i sentimenti?

Traduzione «letterale» o interpretazione ??

Colloquio



traduzione?

il colloquio

La traduzione è la traduzione letterale del **significato di quella parola o di un'espressione linguistica** che nel mondo del paziente ha un significato e deriva dalla visione culturale del mondo a cui appartiene

Il mediatore deve spiegare la visione culturale che c'è dietro quella parola, quella frase

L'appartenenza ad un mondo culturale può influenzare molto il modo di esprimere il disagio.

compito del mediatore è quello di far emergere quel mondo culturale di provenienza

il mediatore non deve “adattare” le parole al linguaggio del clinico perché questo può essere pericoloso

Il mediatore deve mantenere intatto il SIGNIFICATO CHE QUELLA PAROLA/CONCETTO HA PER IL PAZIENTE

il colloquio

- Empatia
 - Creare il **clima**...nel contesto dato
 - **Ascoltare e osservare** attentamente
 - Usare le parole **ADEGUATE E COERENTI CON I SIGNIFICATI**
-






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**



Il mediatore mantenere intatto il SIGNIFICATO CHE QUELLA PAROLA/ CONCETTO HA PER IL PAZIENTE

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

Il mediatore deve svolgere il proprio ruolo:

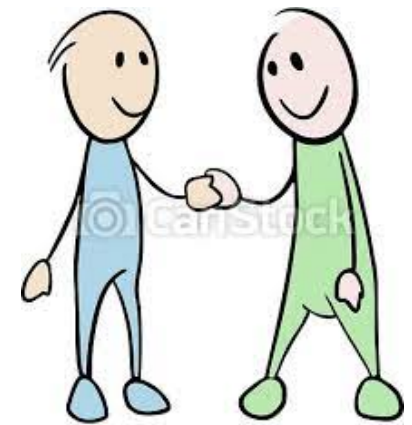
-  non è UN OPERATORE SOCIALE
-  un giudice
-  non è un “informatore”
-  non è quello che dà la terapia, non si sostituisce al c
-  non deve usare il **SUO METRO DI MISURA!!**



-  spiega gli spetti della cultura nelle fasi di preparazione e dopo il colloquio
-  rispetta la privacy

Conquistarsi la fiducia del paziente e dell'operatore

1. Presentarsi o farsi presentare (chiedere al paziente se vuole il mediatore, deve essere accettato dal paziente)
2. Privacy “tutto quello che diciamo rimane in questa stanza”
3. Informare che dirà tutto quello che il paziente e il medico dicono
4. Fondamentale dire sempre al medico e al paziente che cosa si sta dicendo all'altro (evitare la confabulazione)



IL MEDIATORE IN CRISI

Abbiamo sentito che il mediatore spesso si sente solo, non ha la fiducia del clinico...sballottato, va in crisi



Come possiamo aiutarci ?

- a) fare la formazione di qualità e continua
- b) farsi affiancare di un mediatore “esperto”
- c) lavorare con l’operatore
- b) avere un gruppo di riferimento con cui discutere e confrontarsi
- c) far parte di un gruppo strutturato (associazione, agenzia ecc che è in grado di organizzare incontri di SUPERVISIONE
- d) apprendere a fare AUTOVALUTAZIONE
- e) evitare situazioni che sappiamo di non poter affrontare
- e) lavorare e riflettere sul proprio vissuto
- c) chiedere SEMPRE all’operatore la preparazione dei colloqui e cogliere le riflessioni dopo i colloqui

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

LAVORARE CON UMILTA'

**NON ETICHETTARE UNA
PERSONA,**

Nel setting...COMPORAMENTO ALLA PARI