

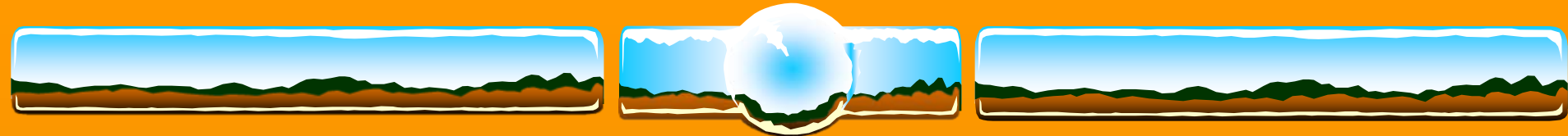
LA MEDIAZIONE INTERCULTURALE





LE SETTE REGOLE DELL ARTE DI ASCOLTARE

1. Non avere fretta di arrivare alle conclusioni.
2. Le conclusioni sono la parte più effimera dell'osservazione
3. Quel che vedi dipende dal tuo punto di vista. Per riuscire a vedere il tuo punto di vista, devi cambiare punto di vista.
4. Se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva.
5. Le emozioni sono degli strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprendere il loro linguaggio. Non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi . Il loro codice è relazionale
6. Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili. I segnali più importanti per lui sono quelli che si presentano alla coscienza come al tempo stesso trascurabili e fastidiosi, marginali e irritanti, perché incongruenti con le proprie certezze.
7. Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del proprio pensiero e della comunicazione. Affronta i dissensi come occasioni per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la gestione dei conflitti.



LE SETTE REGOLE DELL ARTE DI ASCOLTARE

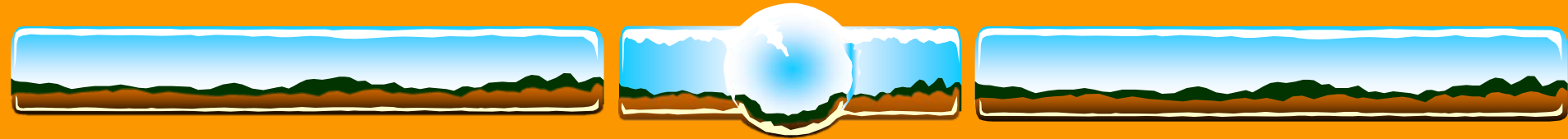
***Per divenire esperto nell arte di ascoltare
devi adottare una metodologia
umoristica.***

***Ma quando hai imparato ad ascoltare l
umorismo viene da sé.***



CULTURA

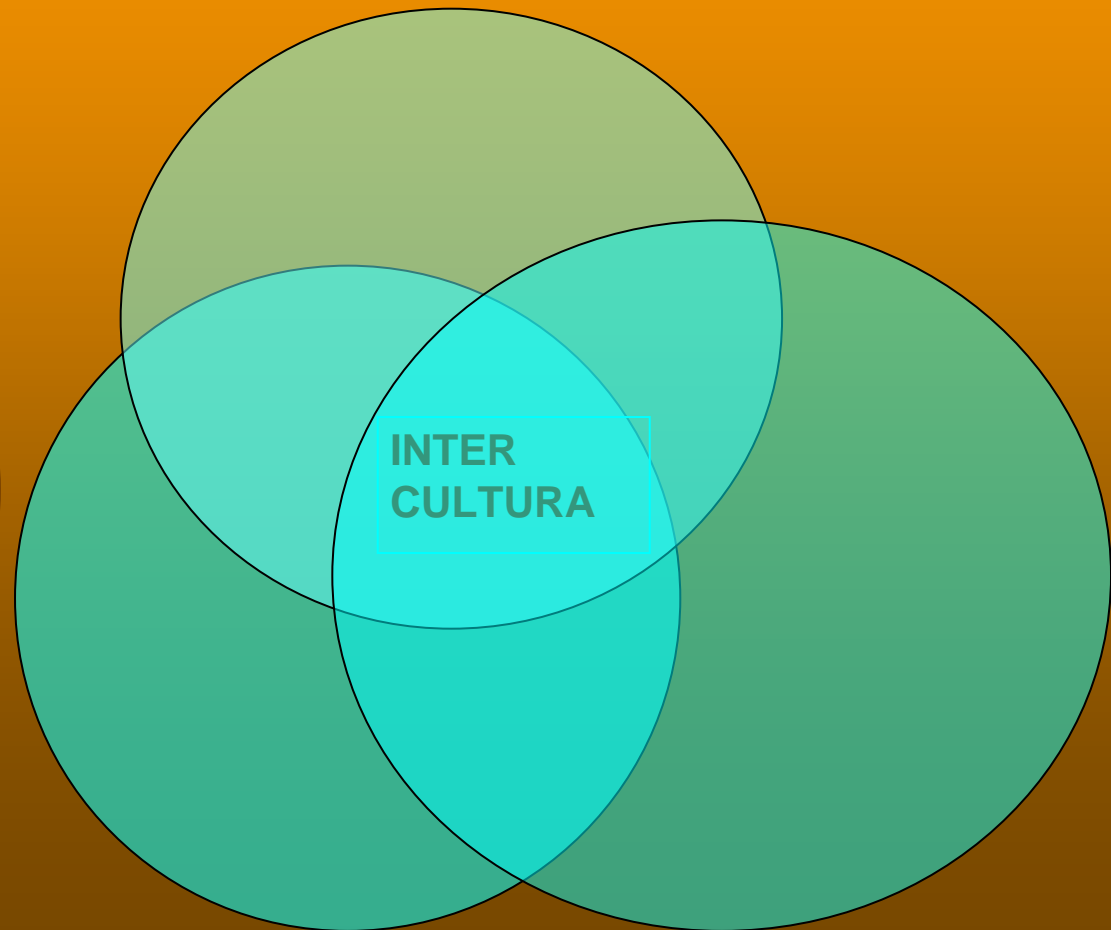
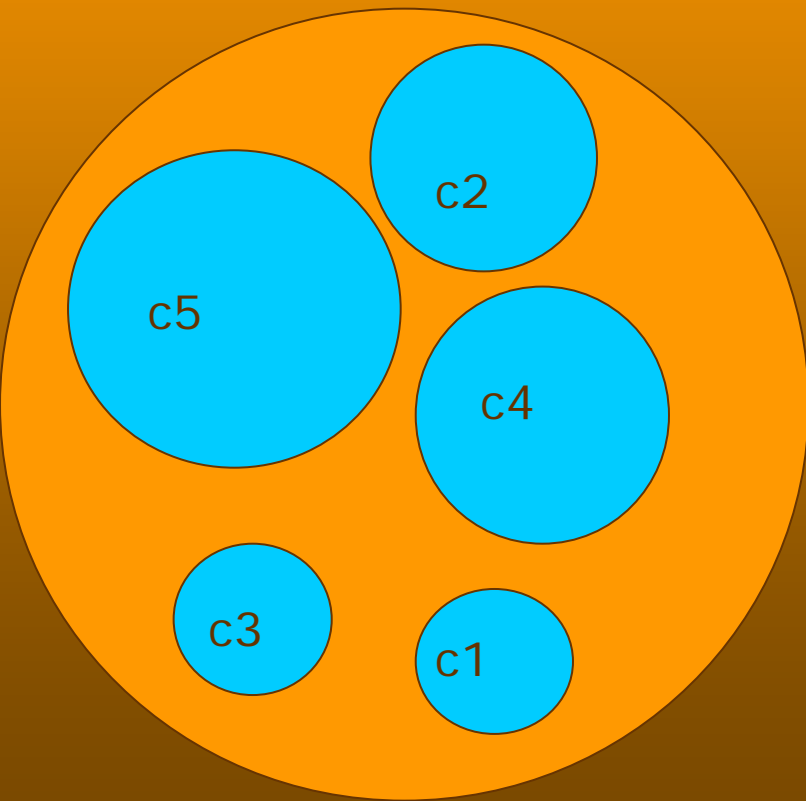
usanze, visioni del mondo, lingua, sistemi di parentela, organizzazione sociale e altre pratiche quotidiane date per scontate di un gruppo di persone che identifica quel gruppo come gruppo distintivo"
(Scollon & Scollon 1995: 126)

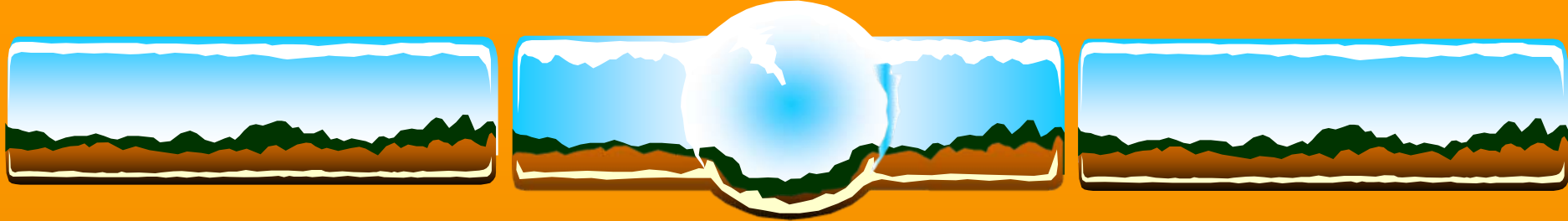


Comunicazione tra culture: Multiculturale o Interculturale

multiculturale

interculturale





LA MEDIAZIONE INTERCULTURALE



IL MEDIATORE COME FIGURA PONTE

La mediazione Culturale ha il compito di gestire la complessa relazione fra stranieri e autoctoni: non deve occuparsi di uno solo dei due bensì delle relazioni che intercorrono fra loro.





Mediazione non è

- ***negare l'esistenza di una pluralità di prospettive***
- ***negare la possibilità di svelarsi una dall'altra***



Mediazione è

Un'attività che insegna ad avvicinarsi nel rispetto delle reciproche differenze valorizzare le diversità

creare un rapporto produttivo in cui non si semplifica la realtà ma se ne riconoscono i contrasti



Mediazione culturale

L'attività di mediazione deve essere sempre direzionata in funzione delle:

- tipologie dei fruitori (in base alla diversa provenienza ed in alcuni casi genere o età)***
- caratteristiche del territorio***
- caratteristiche delle strutture in cui viene svolta ed offerta la mediazione***
- l'esistenza di una pluralità di prospettive***



Il mediatore culturale 1

È quella figura professionale a cui viene richiesta un'attività specifica e mirata direzionata verso la progettualità e la promozione di attività sul territorio più che essere un intermediario nelle relazioni interpersonali a cui si attribuisce il ruolo di facilitatore linguistico



Il mediatore culturale 2

- È agente attivo della comunicazione con cui si promuove e si concretizza una politica sociale che garantisca a tutti la possibilità di espressione e la perpetuazione delle identità culturali

- non è ne destinatario ne emittente del dialogo

- non è supplente di uno dei due attori



Il mediatore culturale 3

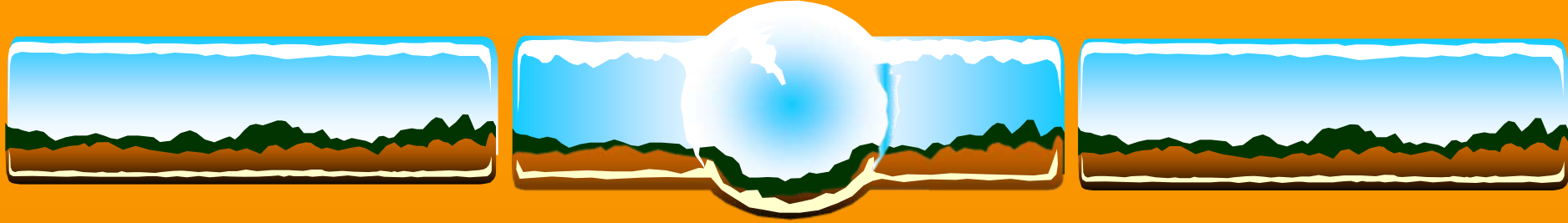
il suo scopo è quello di rimuovere gli ostacoli culturali e riempire i gap linguistici-comunicativi delle distanze culturali



Deontologia della Mediazione

Due regole fondamentali disciplinano l'attività di mediazione:

- ***regola della neutralità***
- ***regola della non rappresentanza di una delle due parti interlocutrici***



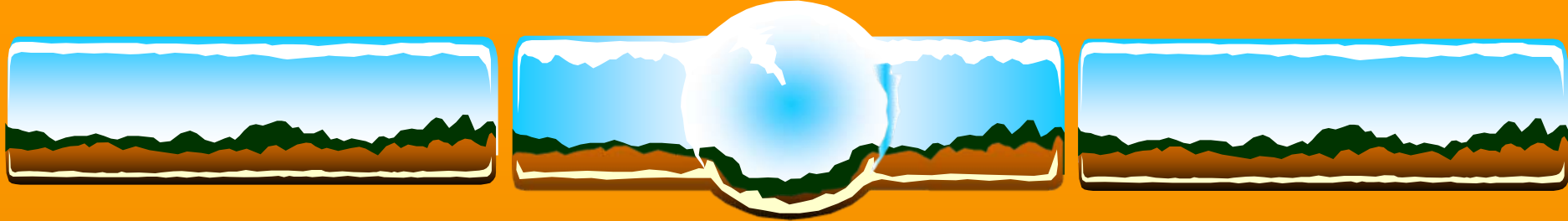
LA MEDIAZIONE INTERCULTURALE



A.M.I.S.S.

*ASSOCIAZIONE MEDIATRICI
INTERCULTURALI SOCIALI E SANITARIE*





A.M.I.S.S.

ASSOCIAZIONE MEDIATRICI INTERCULTURALI SOCIALI E SANITARIE

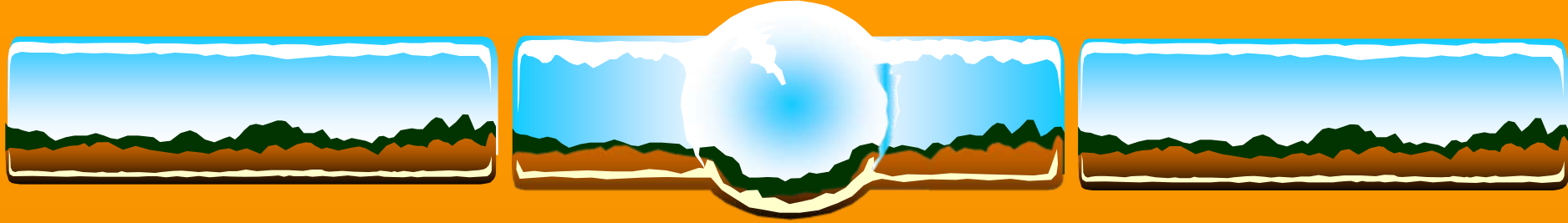
Da chi è formato A.M.I.S.S. ?

E' costituito da un qualificato gruppo di donne provenienti da diversi paesi::

Albania	Inghilterra (orig. Afro-Caraibiche)	Polonia
Algeria	Iran	Romania
Bangladesh	Iraq	Russia
Brasile	Marocco	Senegal
Cina	Nigeria	Ukraina
Ex-Jugoslavia	Pakistan	Eritrea
Filippine	Peru	ecc.

formate specificatamente per operare nei servizi sociali e sanitari che dispongono di adeguati strumenti linguistici e culturali per interventi di mediazione

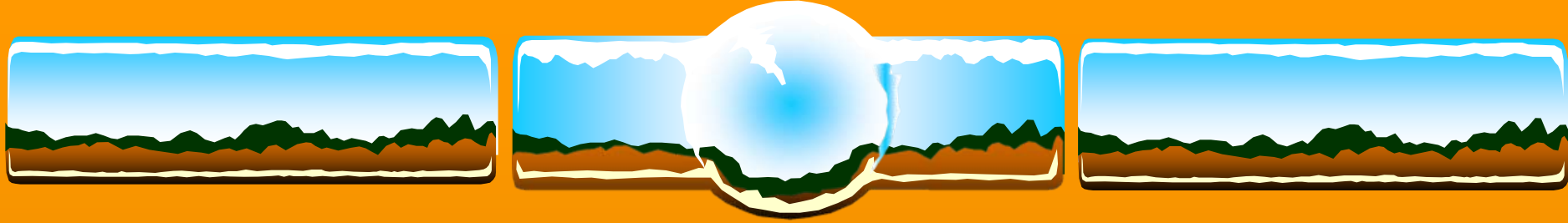




FINALITA DEGLI INTERVENTI DI MEDIAZIONE

- Agevolare l'accesso degli immigrati ai servizi territoriali
- Facilitare le relazioni fra gli operatori dei servizi e i cittadini non comunitari
- Ideare e realizzare progetti che favoriscono l'integrazione degli immigrati nella società
- Organizzare incontri per permettere la conoscenza dei vari aspetti delle diverse culture
- Formare i professionisti

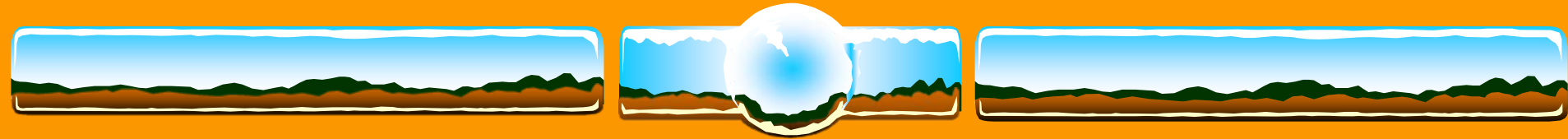




SERVIZI DISPONIBILI

- Interpretariato sociale
- Mediazione interculturale,
- Indicazioni operative per aree di intervento specifiche,
- Strategie di lettura delle culture e dei diversi codici comunicativi





Destinatari dell'intervento

- i cittadini stranieri immigrati dell'area metropolitana bolognese
- tutti i professionisti dei servizi educativi sociali e sanitari di Bologna e Provincia





Presenti sul territorio

- Servizi educativi scolastici del Comune di Bologna
- Servizio sociale area penitenziaria adulti
- Servizio sanitario dell'azienda Usl di Bologna



Gli obiettivi

1. Facilitare e migliorare l'accesso ai Servizi da parte dell'utenza straniera
2. Facilitare il lavoro degli operatori che sono quotidianamente a contatto con l'utenza straniera
3. Individuare, attraverso una osservazione costante, gli ostacoli che l'utenza straniera incontra nell'accesso ai servizi
4. Migliorare la qualità dei Servizi territoriali proponendo dei percorsi ottimali





La mediazione in ambito socio sanitario

VOLEVAMO BRACCIA SONO ARRIVATI UOMINI
(Max Frisch; in Stella G.A. 2002)



e si ammalano....





Malessere che diventa malattia?

Il primo periodo di scoperta e adattamento alla nuova cultura, può sfociare nel fenomeno psicologico dello “shock da transizione” o “shock culturale”, che si manifesta attraverso sensazioni quali: stato di perdita e di disorientamento percepito, senso di solitudine, insonnia o sonno eccessivo, sovraccarico emotivo, depressione, ansia, tensione, disordini, irritabilità, paranoie, rabbia, aggressione, paura, pianto, lamentele,...

Inoltre, l'incontro con la diversità di principi, valori, priorità, punti di vista, ecc. può causare lo scontro, generare conflitti, produrre incomprensioni, malintesi, misunderstanding interculturali.



I servizi all'interno dell'Ausl di Bologna

1. Attività effettuate in ambito ospedaliero/territoriale e rivolte alla generalità della popolazione straniera e in particolare attinenti:
 - ☛ sportello informativo telefonico (numero verde) multilingue
 - ☛ sportello Informativo per stranieri
 - ☛ accoglienza, ascolto e orientamento
 - ☛ interpretariato e mediazione nelle strutture territoriali e nei reparti
 - ☛ attività di traduzione
2. Attività effettuate in ambito ospedaliero/territoriale e rivolte specificamente alle donne straniere, ai minori ed ai nuclei familiari (Area materno-infantile e pediatrica) e in particolare attinenti :
 - ☛ interpretariato e mediazione nei poliambulatorii
 - ☛ interpretariato e mediazione nell'U.O Ostetricia e Ginecologia dell'O.M.
 - ☛ mediazione a chiamata
 - ☛ attività di traduzione
3. Attività riconducibili alla Mediazione a chiamata urgente o programmata
4. Partecipazione a progetti sperimentali tesi all'inteculturalità





Un esempio di buone prassi

New roots for healthy growth

Tre esperienze di mediazione presso le comunità:

- ❖ Filippine
- ❖ Maghreb
- ❖ Romania Moldavia

Come applicare una comunicazione creativa, umoristica e informale al signor SSN (professionisti e mediatrici in feste, incontri e luoghi d'incontro delle comunità)

Successi

Filippine

Romania Moldavia

Insuccessi

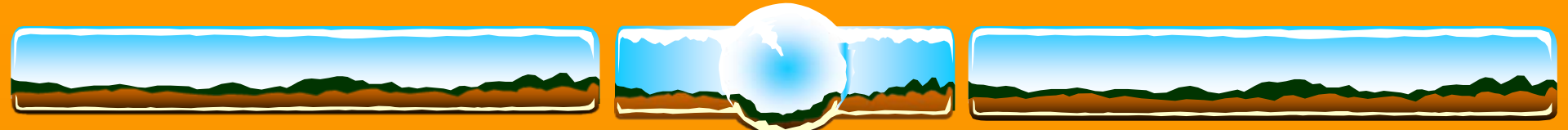
Maghreb



Il caso filippino

Programma di screening per la diagnosi precoce del tumore della mammella

Popolazione	Numero donne invitate anno 2003	Numero donne aderenti (risposte all'invito)	Percentuale di Adesione
Filippine	127	82	64,6%
Romania	93	40	43,0%
Polonia	145	62	42,8%
Cina	54	22	40,7%
Serbia - Montenegro	92	36	39,1%
Ucraina	60	21	35,0%
Albania	129	39	30,2%
Marocco	182	42	23,1%
Russia	46	10	21,7%
Centro e Sud America	141	29	20,6%
Sri Lanka	30	12	40,0%
Tunisia	19	4	21,1%
Moldova	12	6	50,0%
Pakistan	10	0	0,0%
Bangladesh	1	1	100,0%
Totale			35,6%
Italia			79,0%



IL FUTURO



Grazie

