

Dove le fa male?

"I malintesi interculturali si pagano cari: in termini di tempo, di maggiore e inutile sofferenza e di spese superflue create da diagnosi errate o da cure inadeguate" (Rapporto del Consiglio d'Europa sulle relazioni pluriculturali).

I recenti avvenimenti nei Balcani e i continui flussi migratori interessano sempre di più anche il lavoro del medico. E' sempre meno eccezionale ritrovarsi in una relazione di cura con delle persone che non parlano la lingua italiana e provengono da culture molto differenti.

L'incontro tra diverse culture può essere considerato un arricchimento ma, in particolare nella relazione medico-paziente e nell'accesso alle cure, livelli disuguali di comunicazione e la multiculturalità possono porre difficoltà e interferire con la qualità delle cure. A volte le differenze sono tali da concretizzarsi con una consultazione in cui il paziente non riesce a comunicare adeguatamente il suo problema e nemmeno a capire la risposta del medico. Per ovviare a questa difficoltà sempre più medici scelgono di avvalersi dell'aiuto di un interprete.

Il manuale *due lingue un colloquio*¹, tradotto dal francese², è stato realizzato per aiutare il medico a ottimizzare il colloquio a tre: medico, paziente e interprete. Il prof. Hans Stalder dell'Università di Ginevra, nella sua introduzione scrive: " lo scopo di questa guida è duplice:

- aiutare l'addetto alle cure a interagire *a tre* e a capire che questo terzo, l'interprete, sarà d'aiuto per una migliore comprensione
- aiutare il traduttore ad essere interprete e a integrarsi nel dialogo. "

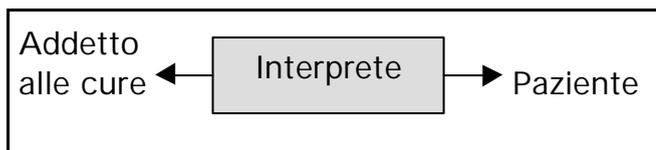
Nella prima parte del manuale vengono analizzati i punti che determinano il buon esito del colloquio; vi si possono trovare consigli e spunti di riflessione derivanti dalla pratica quotidiana.

*Valorizzare il colloquio a tre:
dal dialogo al "trialogo"*

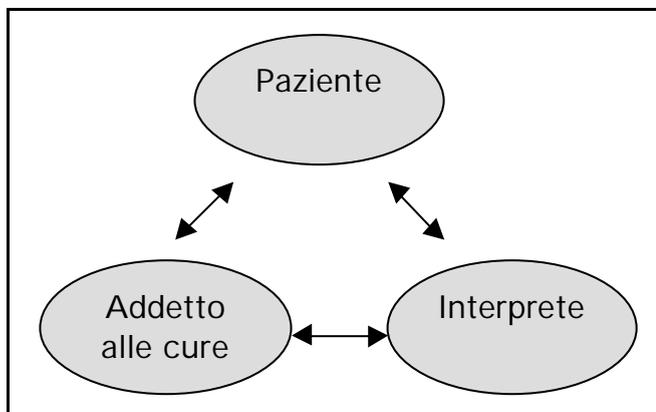
¹ Bischoff A., Loutan L., (traduzione Schott C.). *Due lingue un colloquio*. CFSI/DOS/UFSP, aprile 1999.

² Bischoff A., Loutan L., *A mots ouverts*. Genève HCV, août 1998.

Modello scatola nera



Modello triangolo



Il buon esito del colloquio effettuato con l'aiuto di un interprete è determinato dalla presenza di una fase di preparazione al colloquio vero e proprio, durante la quale il medico prepara l'interprete in merito ai propri obiettivi e alle proprie aspettative. Anche alla fine del colloquio con il paziente è opportuno che il medico si

La seconda parte del manuale riporta una serie di situazioni correnti e propone dei suggerimenti per superare eventuali difficoltà poste da colloqui "interetnici". Vi sono indicazioni sul segreto professionale, sulla gestione dello stress, sull'equilibrio tra oggettività e soggettività. Per esempio: è utile osservare i seguenti punti:

- rivolgersi direttamente al paziente
- essere paziente
- usare un linguaggio semplice
- verificare il passaggio di informazioni
- prestare attenzione alla comunicazione non verbale
- ricordare l'importanza del segreto professionale

Un capitolo intero è dedicato alla situazione in cui il traduttore è un parente o un amico del paziente. Ben sapendo che per garantire una buona qualità del colloquio bilingue bisogna di regola evitare che la persona che funge da interprete sia un familiare del paziente, quando ciò è inevitabile (per esempio in una situazione di urgenza), bisogna tener conto che i legami affettivi e/o di parentela interagiscono nella comunicazione e non vanno assolutamente sottovalutati.

L'edizione italiana del manuale "*Due lingue un colloquio*" termina con le schede di presentazione dei tre principali servizi che in Ticino si occupano di persone immigrate.

Il manuale è ottenibile presso la Croce Rossa Sezione del Luganese (Zaira Scaravaggi, Via alla Campagna 9, 6904 Lugano Tel: 091/ 973 23 63 Fax: 091 / 973 23 64).

Marina Armi