

# La mediazione linguistico culturale come risorsa degli operatori e del sistema



**Giulia Capitani**  
Laboratorio Management e Sanità  
Scuola Superiore S.Anna di Pisa

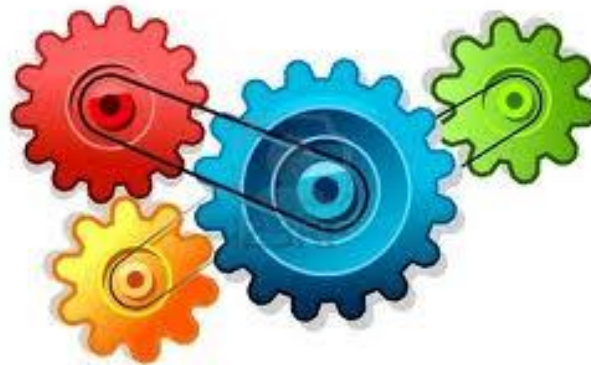
**Il miglioramento dei contesti organizzativi nella prevenzione delle IVG nelle  
donne straniere  
Bologna, 18 novembre 2014**

**Di mediazione culturale si può parlare in molti modi...**

**1. Dispositivo funzionale alla comunicazione tra utenti e operatori**



## 2. Mediazione di sistema



**Una corretta analisi ci può dire che  
a non tutti i bisogni degli operatori e degli utenti  
si può rispondere tramite il servizio di mediazione.**

**Visione  
stereotipata e rigida  
del servizio  
di mediazione**



**Risposta  
univoca a tutte le  
questioni sollevate  
dalla presenza di  
utenti migranti**

# Bisogni diversi...



**...diverse risposte.**



**La mediazione non è più solo una singola attività/servizio  
ma diventa una strategia aziendale.**

**Un nuovo modo di lavorare, ri-organizzando**

**Politiche  
Ruoli  
Tempi  
Spazi  
Strumenti**



*“Produrre interventi di mediazione è prima di tutto costruire dispositivi (**spazi, gruppi di lavoro, procedure..**) perché la comunicazione possa circolare tra soggetti diversi: (...) **senza la collegialità dell’intervento, è difficile mettere in atto interventi di mediazione”***

(Belpiede, 2008)



La mediazione come  
**competenza diffusa**  
**agita collettivamente**

Ogni attore è **responsabile di una parte di mediazione.**

La mediazione non compete solo al mediatore,

ma a tutto il sistema:

**praticarla è compito di tutti.**



**Sistema**  
**culturalmente competente**

# La portata trasformatrice della mediazione di sistema

La presa in carico dei migranti rappresenta un'occasione per il management aziendale per sperimentarsi su un'istanza fondamentale:



**La diversità è un'opportunità per innovare  
in termini gestionali e organizzativi.**



**La gestione della diversità è orientata al **vantaggio** dell'istituzione che  
la intraprende.**

**Il paradigma della competenza culturale e della mediazione di  
sistema  
è una strategia per il **successo**.**

Nella pratica quotidiana, si è diffuso invece un meccanismo di **delega** e di **deresponsabilizzazione** degli operatori e delle istituzioni

L'accoglienza dell'utente straniero è **esternalizzata:**  
**la mediazione così utilizzata rischia di portare a un'involuzione della competenza culturale.**

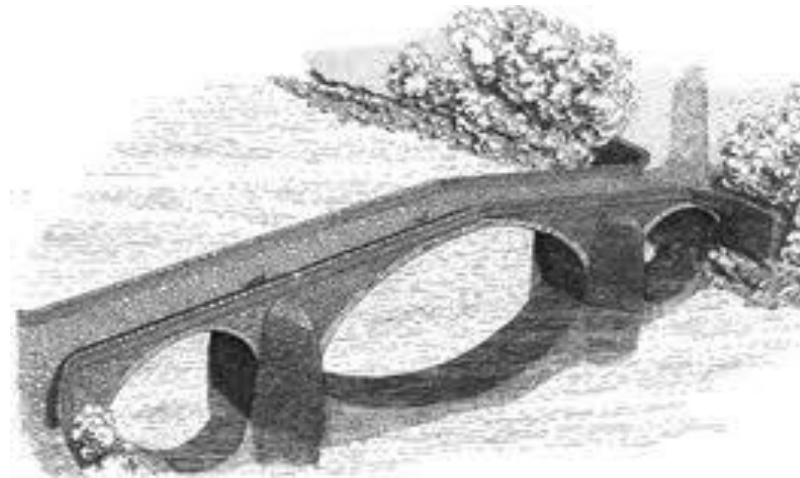
*“I servizi dichiarano **l'incapacità** (...) di confrontarsi con tutti i soggetti presenti sul loro territorio.”*

(Ceccatelli Gurrieri, 2006)

## Come radicare la competenza transculturale in tutti i settori di un'Azienda Sanitaria?

- **Verificare l'adeguatezza del sistema-azienda alla realtà interculturale**
- **Mettere in evidenza le aree di bisogno e le risorse mancanti**
- **Definire obiettivi e relative linee di indirizzo in maniera condivisa**
- **Costruire un sistema di indicatori in grado di consentire monitoraggio e valutazione**





*“Marco Polo descrive un ponte, pietra per pietra.  
Ma qual è la pietra che sostiene il ponte? chiede Kublai Kan.  
Il ponte non è sostenuto da questa o quella pietra -risponde Marco-  
ma dalla linea dell’arco che esse formano.”*

*Italo Calvino, Le città invisibili*

# Strategia Aziendale

**Formalizzazione di una politica scritta dell'Azienda sulla diversità culturale e l'anti-discriminazione.**

**Definizione del sistema di gestione dei dati relativo alla presa in carico di pazienti stranieri.**

**Messa a punto di una politica di comunicazione interna e di reporting.**

# Comunicazione

**Realizzazione di un'analisi dei bisogni di mediazione del personale aziendale e degli utenti.**

**Realizzazione di formazione e supervisione sistematiche degli operatori rispetto alle dinamiche di lavoro con i mediatori.**

**Definizione e diffusione di precise procedure rispetto all'attivazione e all'utilizzo del servizio di mediazione**

**Messa a punto di un piano aziendale di traduzione della modulistica e del materiale informativo**



# Informazione

**Progettare una campagna informativa rivolta alle minoranze etniche presenti sul territorio, concentrandosi su modalità e attori.**

**Mettere a punto specifiche iniziative di educazione alla salute per migranti, concentrandosi specificamente sull'area materno-infantile.**

**Strutturare una collaborazione stabile con i vari stakeholder territoriali (MMG, PLS, terzo settore, istituzioni, privati...)**

**Traduzione del sito web aziendale**

# Formazione

**Inserimento sistematico nel piano formativo aziendale di iniziative formative su migrazione e diversità.**

**Rilevazione dei bisogni formativi degli operatori.**

**Connessione tra le iniziative formative e i cambiamenti organizzativi.**

**Giulia Capitani**

**[capitanigiulia@gmail.com](mailto:capitanigiulia@gmail.com)**

**[g.capitani@sssup.it](mailto:g.capitani@sssup.it)**