



La mediació cultural en salut

Pont de diàleg i bona comunicació per oferir-vos un millor servei

Tots sabem que tenir accés a la sanitat és un dret universal, però quan la llengua i els codis socials són diferents entre el professional sanitari i el pacient donar resposta a les seves demandes acaba essent una ruta d'obstacles. En aquest punt intervé un mediador intercultural per poder facilitar el diàleg i alleujar tensions. Aquesta professió de mediador intercultural en el món sanitari és poc coneguda.



Anissa Lamzabi i Bou

Mediadora

EAP Vic - CAP El Remei

@EAPVIC

Què és la mediació

“La mediació intercultural o cultural està adquirint importància en molts països europeus que reben immigrants i refugiats. Així ho reflecteix l'evolució d'aquestes societats, que durant molt de temps han cregut que l'adaptació al nou país depenia únicament dels immigrants mateixos, i ara van prenent progressivament consciència de la necessitat de fer un esforç d'adaptació per part seva a les especificitats d'aquestes poblacions, particularment en forma de mediació. Això implica, entre altres coses, una formació dels actors que tenen al seu càrrec l'acollida i la integració dels migrants.” Ariella Rothberg, Etnòloga, doctora en Psicologia i experta en Relacions i Comunicació Intercultural.

La mediació és una acció portada a terme per un tercer, entre dues persones o dos grups que amb el seu lliure consentiment, hi participen i als quals correspondrà la decisió final. La mediació és un procés sovint formal a través del que el tercer intenta, per mitjà de l'organització d'intercanvis entre les parts, que aquestes puguin confrontar els seus punts de vista i buscar una solució.

La missió del mediador intercultural sanitari és la de ser un intermediari entre els pacients que volen expressar els seus símptomes i els professionals sanitaris que volen respondre. Som facilitadors de vincles, unim les cultures, facilitant la relació entre el cuidador i els pacients.





Orientar cultures diferents cap a una comprensió mútua

El mediador permet guanyar temps i permet reduir el nombre de proves sanitàries inútils. Som petites claus que poden obrir portes: intentem no fer perdre el temps, calmar tensions causades per problemes de comunicació i ajudar en l'entesa mútua entre ambdues parts

La traducció paraula per paraula no és eficaç, el que volem fer ressaltar és el sentit general de l'emissor. El mediador en el món sociosanitari fa la funció d'interpretació i d'adaptació del missatge, és a dir, la descodificació cultural d'un gest, una paraula, una mirada. Nosaltres descodifiquem una cultura, la fem arribar al professional sanitari perquè entengui el motiu del pacient a la consulta. En aquesta interpretació, el mediador també alleuja les tensions i treu tot els elements superflus del missatge.

El perfil del mediador

No podem dir que hi hagi un curs de formació específic per esdevenir mediador intercultural sociosanitari. És una especialització complementària a una altra formació, un pot ser traductor, assistent social... o tenir una altra formació. Són competències complementàries que ens ajudaran amb els coneixements que ja tenim. Ens trobem amb persones que no parlen la llengua i que tot és molt diferent del

seu país d'origen i la gent no se'n surt. A més, malauradament, moltes d'elles no tenen mitjans, i els hem d'ajudar a comprendre el sistema.

La mediació també es fa fora del centre sanitari amb les diferents comunitats. És un treball de proximitat que es fa assistint a esdeveniments, parlant amb els representants de les diferents comunitats i associacions.

Per ser un bon mediador hem de ser capaços d'interpretar el que es diu i el que no es diu, el llenguatge verbal i el no verbal

Una tasca gratificant

Ser mediador és gratificant, cada dia aprenem coses noves tant a nivell de cultures com a nivell mèdic. La cultura es tradueix a través de les paraules, dels gestos i de les actituds. Ser originari de l'altra cultura permet empatitzar amb allò que és verbal com el que no ho és.

Ens agradaria poder dir que si a tot, poder respondre a totes les demandes. És gratificant veure com has solucionat dubtes i problemes, però també és frustrant quan no tot surt bé.

Enllaços d'interès



<https://canalsalut.gencat.cat/ca>
Secció -> Salut A-Z -> Immigració



<https://canalsalut.gencat.cat/ca>
Secció -> Sistema Salut -> Comitè Bioètica



<https://www.mediacioensalut.org>