



INCONTRO DI BARRIERE LINGUISTICHE CHE POTREBBERO OSTACOLARE IL LAVORO.

Le cosiddette Barriere Linguistiche sono una delle maggiori difficoltà nella pratica quotidiana, perché possono portare a un'insufficiente comprensione tra paziente/cliente e professionista. Può accadere che sopravvenga frustrazione in entrambe le parti, il cliente e il fornitore di servizi. Una comunicazione povera può portare a incomprensione del servizio e di conseguenza a una ridotta adesione alla terapia e un risultato limitato per la persona interessata.

Di regola, la cooperazione con un interprete o un mediatore culturale è essenziale in queste situazioni, dato che figure del genere possono facilitare la comunicazione tra cliente e professionista. Purtroppo però, non è sempre possibile accedere a servizi di interpretariato; in aggiunta, pur disponendo di tali figure, si ravvisa spesso una mancanza di conoscenza e di formazione sul modo migliore di lavorare assieme nell'interazione con il paziente/cliente. Esistono anche altri mezzi di comunicazione, come ad esempio strumenti online che possono essere utili, ma vanno usati con cautela.

01

Parlare lentamente e in modo comprensibile. Usare un linguaggio semplice evitando i tecnicismi.

02

Avvalersi dell'aiuto di un interprete o mediatore culturale, se necessario. Ricordarsi di parlare direttamente al paziente/cliente e non all'interprete/mediatore, per costruire una buona relazione. Chiedere all'interprete/mediatore un commento, solo in un momento successivo, per capire se si può migliorare o modificare le future comunicazioni.

03

Se non ci sono interpreti/mediatori disponibili, sondare altre opzioni. Cercare di essere creativi, ad es usando immagini e verificando il livello di comprensione; oppure usare domande del tipo "come descriveresti queste istruzioni ai tuoi genitori?". Ricorda che la lingua è un problema di entrambe le parti, non solo del tuo paziente.

04

ESEMPIO PRATICO

Una donna rifugiata frequenta un corso/workshop per persone con disabilità. La comunicazione con lo staff è molto complicata, dato che la donna ha tendenze paranoiche, soffre di disturbi della personalità e di difficoltà cognitive. Inoltre conosce solo a memoria 5 o 6 frasi in tedesco. Gli impiegati parlano in tedesco con lei, cercando di usare la gestualità, simboli e immagini per aumentare la sua comprensione. Se tutto questo non funziona, provano anche a usare Google Translator: la parola nella lingua natia della donna, le viene mostrata e poi spiegata in tedesco dal personale, in modo da estendere il suo vocabolario di tedesco. Per facilitare le cose, vengono anche usate spesso le carte PECCS (schede didattiche con le parole collegate alle immagini).

La comunicazione dallo staff alla donna è più semplice rispetto alla direzione opposta: se infatti la situazione degenera e la paziente non si sente capita e potrebbe anche arrecarsi danno, viene chiamata la famiglia per agire da interprete e chiarire la situazione, ma questa è solo l'ultima opzione.

Partner di progetto



Per maggiori informazioni visita
www.i-care-project.net



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The i-CARE project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.