

Parole che curano, mondi che si incontrano

L'arte della comunicazione interculturale

Maria Elisa Alessi

Medica di Medicina Generale a Brescia, vicesegretaria SIMG Regione Lombardia

Una sfida quotidiana per operatori e operatrici sanitarie è rappresentata dalla comunicazione “difficile” per eccellenza: quella con barriera linguistica, con persone che appartengono a mondi culturali poco conosciuti, talvolta difficili da decifrare. È un vero e proprio campo minato: quanti di noi, almeno una volta, hanno trovato più semplice non parlare, affidarsi a un intermediario, intuire i non detti, interpretare quadri clinici e vissuti con il cosiddetto “pensiero veloce”?

Da qui nasce una riflessione: stiamo davvero rispettando i diritti fondamentali della persona con cui ci relazioniamo? Stiamo ascoltando i suoi bisogni, le sue aspettative, i suoi voleri?

In una delle mie prime esperienze lavorative ho prestato servizio come medica in una clinica mobile: un camper attrezzato che settimanalmente visitava decine di persone che vivevano in occupazioni abusive, campi rom, insediamenti spontanei o dormitori di associazioni. Persone marginalizzate, inserite in contesti sociali fragili e vulnerabili. La prima lezione appresa dalla clinica mobile è che a casa di qualcun altro si entra presentandosi. Una figura di riferimento preparava la comunità al nostro arrivo con alcuni incontri preliminari, focalizzati attorno a una domanda semplice: “Tu chi sei?”.

Immaginate di trovarvi in un paese straniero, in



condizioni di estrema fragilità, senza una rete di supporto locale. La prima cosa che vorreste capire è se potete fidarvi della persona che avete davanti, se è dalla vostra parte. La relazione nasce da lì. La relazione interculturale ha bisogno anche di riti e convenevoli. Si fonda su una fiducia che va costruita e talvolta conquistata. Non è automatica, spesso richiede tempo. È legata a percorsi migratori complessi, sovente segnati da violenze fisiche e psicologiche. Indagare il viaggio, soprattutto nelle persone arrivate da poco o in transito, può rivelare molto su bisogni, aspettative e possibilità reali. Aiuta a orientare la presa in carico, definire priorità e obiettivi.

In questo contesto può accadere che la figura del medico non venga immediatamente riconosciuta. In alcune popolazioni africane, delle pratiche della medicina occidentale sono guardate con sospetto, anche a causa di passate esperienze colonialiste e approcci percepiti come prevaricanti.

Allo stesso modo, alcune terapie possono essere vissute come incompatibili con valori culturali o sociali. Nella mia esperienza ho visto rifiutare trattamenti chemioterapici salvavita per non perdere il ruolo sociale nella famiglia di origine dove gli uomini hanno una rilevanza nella loro società in quanto padri. Meglio accettare il rischio di morire che la certezza di perdere la fertilità.

Queste situazioni ci ricordano quanto sia pretestuoso pensare di conoscere davvero la persona che abbiamo di fronte. Possiamo permetterci di interpretarne i desideri attraverso il filtro della nostra cultura?

Talvolta nella relazione interculturale è necessario fare un passo indietro e non imporre la propria visione. Una sfida non semplice per una società abituata a correre verso l'obiettivo. Può essere utile esplicitare il proprio punto di vista: la mia interpretazione nasce dalle mie conoscenze e dalla mia cultura. Posso offrirti aiuto secondo queste possibilità; se lo accetti, dammi lo spazio per metterle in pratica. Anche questo è costruire una relazione: rendere chiaro il fine.

C'è poi il tema della salute mentale. Molte persone, soprattutto di genere femminile, presentano depressione, disturbo da stress post-traumatico o ansia, che si manifestano spesso con sintomi fisici: dolori cronici, disturbi intestinali, insonnia, astenia cronica. Ne derivano accessi ripetuti dal medico, ma raramente questi vissuti vengono raccontati apertamente, per pudore o diffidenza. Dobbiamo però riconoscere che esistono, nelle

“ La relazione interculturale ha bisogno anche di riti e convenevoli. Si fonda su una fiducia che va costruita e talvolta conquistata.

parole non dette o nei sintomi. La relazione interculturale significa anche aprire nuovi scenari: trasmettere consapevolezza, offrire riferimenti culturali per l'emancipazione delle donne, garantire diritti come la salute riproduttiva, la contraccezione, la cura. Significa esserci quando è il momento di sostenere una denuncia o accompagnare una donna nel percorso verso l'autonomia. In questo senso la relazione medico-paziente diventa anche uno spazio di integrazione e un primo presidio di democrazia e accoglienza.

Per tutto questo in contesti complessi la multidisciplinarietà è fondamentale. Le condizioni di fragilità richiedono un approccio condiviso.

Sul territorio è possibile collaborare con associazioni di volontariato come Emergency, che svolgono un ruolo prezioso di mediazione culturale e accompagnamento ai servizi sanitari, offrendo supporto nelle pratiche mediche di base e nell'assistenza sociosanitaria, in collaborazione con servizi sociali, medici di medicina generale e operatori sanitari.

Sarebbe inoltre importante sviluppare servizi di etnopsicologia, possibilmente con professionisti provenienti dalle comunità di origine, per affrontare in modo adeguato questa dimensione della salute. Rafforzare la mediazione culturale e facilitare l'accesso all'assistenza di base, anche attraverso materiali informativi e punti di ascolto nelle strutture sanitarie territoriali, negli ambulatori di Medicina Generale e Case della Comunità, potrebbe aumentare fiducia e accessibilità al sistema sanitario.

Concludo quindi con un augurio: mettersi in una posizione di ascolto, umile e silenziosa e ricordare che, oltre la barriera linguistica, c'è una persona con la sua storia e il suo viaggio. Quando vi troverete davanti a una persona straniera, provate a rivolgervi direttamente a lei: nella vostra lingua, in inglese, con o senza un mediatore, magari con l'aiuto di un traduttore automatico. Mettere al centro la persona significa dire "io ti vedo", in ogni lingua del mondo. E a volte basta questo per trasformare una relazione difficile.