

Salute e immigrazione in UE. L'importanza di un approccio transculturale nella traduzione

Quella dell'integrazione è una sfida che si gioca anche sul piano della salute e dell'accessibilità dei servizi sanitari.

Ed è una sfida difficile che coinvolge diversi ambiti del vivere comune: socio-economico, politico, ma anche culturale e linguistico.




Indice

- Cittadini stranieri e accessibilità dei servizi sanitari. Un'introduzione
- Il contesto europeo
- L'approccio transculturale
- La traduzione nell'approccio transculturale. Un caso di studio
- La metodologia di lavoro di **interlanguage**
- Perché **interlanguage**?
- Conclusione
- Glossario
- Link
- Contatti

Cittadini stranieri e accessibilità dei servizi sanitari. Un'introduzione

I processi di immigrazione all'interno dell'Unione Europea sono in continua crescita, sebbene con differenze anche significative a livello dei singoli Stati membri.




Il modo diverso di affrontare le problematiche legate alla salute che lo straniero porta con sé pone le società di accoglienza di fronte all'esigenza di rispondere a bisogni materiali e culturali diversificati. Quando l'utente fatica a orientarsi in un sistema codificato che appare troppo distante dalla propria condizione e cultura possono crearsi forme di incomprensione o di respingimento. I problemi di accessibilità culturale vanno poi ad aggiungersi a quelli di natura economica, giuridica o istituzionale con un significativo aumento del rischio di insuccesso terapeutico o drop out. E la malattia vissuta in solitudine può tradursi in esclusione sociale e disuguaglianza. I temi legati alla salute sono quindi di fondamentale importanza nel monitoraggio e nello studio dell'integrazione.

Proprio il bisogno di adeguamento dei modelli di assistenza sanitaria rivolti agli immigrati ha portato alla sperimentazione di un approccio transculturale alla cura che si basa sullo sviluppo e sulla promozione di competenze che consentano di andare incontro all'utente e al suo background personale. Nel corso degli ultimi anni è stata proprio la mediazione linguistico-culturale che ha rappresentato la vera sfida per chiunque volesse rispondere ai problemi della cura e, più in generale, dell'accesso ai servizi dei cittadini stranieri e dei membri di minoranze e quindi alla loro domanda di inclusione.

Il contesto europeo

L'intensificazione delle pressioni migratorie in Europa ha molteplici cause. Le migrazioni sono indotte da una combinazione di fattori economici, politici e sociali nel paese di origine del migrante (i cosiddetti "fattori di spinta") oppure nel paese di destinazione ("fattori di attrazione").

Tradizionalmente, la prosperità economica e la stabilità politica dell'UE sembrano aver esercitato una forte attrazione sugli immigrati. I migranti economici, coloro cioè che decidono di spostarsi volontariamente (in prevalenza per ragioni di lavoro e di famiglia) sono aumentati per la maggiore possibilità di emigrare, in precedenza contrastata da regimi autoritari nel blocco sovietico e da dittature nord-africane ed asiatiche. Il divario elevato e crescente fra il reddito nei paesi sviluppati e quelli in via di sviluppo è il movente principale delle migrazioni. A questi si aggiungono i migranti forzati costretti a lasciare la propria casa per evitare il pericolo di morte o di privazione della libertà o per sfuggire a situazioni insostenibili (richiedenti asilo, rifugiati e profughi) il cui numero ha raggiunto negli ultimi anni un picco senza precedenti. La causa è da ricercare nell'avvio e nella continuazione di conflitti e persecuzioni. I principali paesi d'origine sono Siria, Afghanistan e in Iraq, ma anche Pakistan, Nigeria, Iran, Eritrea, Somalia, Albania, Russia, Bangladesh e paesi del Nord Africa.



L'analisi della struttura della popolazione straniera per età evidenzia che, per l'UE-28 nel suo insieme, la popolazione straniera è più giovane di quella nazionale. La distribuzione per età mostra una maggiore proporzione di adulti in età lavorativa relativamente giovani rispetto ai cittadini dell'UE. Al 1° gennaio 2015 l'età mediana dei cittadini nazionali dell'UE-28 era di 43 anni rispetto a un'età mediana degli stranieri residenti nell'UE di 35 anni.

Per quanto riguarda la ripartizione in base al sesso, nel 2014 gli uomini superavano di poco le donne (53% rispetto al 47%).

Tra i richiedenti asilo la percentuale di minori non accompagnati è raddoppiata tra il 2013 e il 2014 ed è aumentato il numero totale dei minori a conferma dell'accentuato carattere familiare di tali flussi migratori.

Questa nuova utenza multiculturale, eterogenea, spesso segnata in modo consistente dai traumi subiti, è in generale ad alto rischio di povertà, marginalità o esclusione sociale. Che cosa succede quando un cittadino straniero entra in contatto con i servizi sanitari? I suoi sintomi e le sue esigenze trovano un ascolto e un riscontro adeguati?

Partendo da queste domande cerchiamo di analizzare nello specifico questa delicata questione.

L'approccio transculturale

Le differenze linguistiche e culturali tra paesi d'origine e di arrivo si ripercuotono necessariamente anche sull'approccio ai problemi sanitari: le abitudini sociali e culturali, la povertà, i problemi di adattamento comportano una serie di malattie che possono essere prevenute e limitate solo con un'efficace integrazione nella realtà sociale che accoglie. L'obiettivo di una politica di integrazione è quello di fornire alla popolazione straniera tutte le informazioni sul funzionamento e sulle prestazioni del sistema sanitario e sulle modalità di accesso. Un aspetto molto importante da tenere in considerazione nella progettazione di un'assistenza sanitaria efficace è la forte connotazione culturale della malattia e della sua manifestazione agli altri, dell'approccio alla cura corpo e del rapporto con il proprio del corpo.

Spesso l'efficienza e l'efficacia di una prestazione sono messe a rischio dalla difficoltà a relazionarsi con culture diverse oltre che dalla percezione che ne ha il cittadino straniero.

Sono 2 i fattori principali da tenere in considerazione:

a) **Questione culturale:** la scarsa familiarità con categorie e modelli caratteristici di un particolare sistema di cura e la mancanza di consuetudine con registri terapeutici diversi sono alla base di molte delle difficoltà comunemente riportate. E questa difficoltà interessa tanto gli utenti quanto gli operatori che spesso hanno una conoscenza limitata del sapere e delle pratiche dell'Altro.

b) **Questione linguistica:** la difficoltà di esprimere in modo adeguato nella lingua dell'operatore preoccupazioni, inquietudini, paure o esperienze pone il paziente in una condizione di grande disagio. Allo stesso tempo, quando le indicazioni e le prescrizioni dei terapeuti sono formulate in una lingua che il paziente ignora queste non riescono a trovare l'adeguata risonanza. Tali presupposti rendono così difficile la costruzione di una relazione di cura efficace e della necessaria alleanza che costituisce invece la risorsa più importante quando si tratta di vincere la diffidenza di utenti e famiglie.

Per affrontare al meglio e in modo efficiente questo nuovo scenario occorre dunque un sapere nuovo che agevoli le azioni delle istituzioni e del personale coinvolto. Lo sviluppo di una competenza transculturale per i professionisti attivi nei vari servizi pubblici e privati sembra essere la direzione da seguire per garantire la qualità delle relazioni interpersonali all'interno della società multietnica.

La traduzione nell'approccio transculturale. Un caso di studio

Fra le misure prioritarie volte al miglioramento del servizio offerto all'utente straniero, gli operatori del settore auspicano una presenza più significativa del mediatore culturale fin dal momento dell'accoglienza e in tutte le fasi della prestazione. Il mediatore culturale è una figura complessa che si inserisce come interfaccia fra operatore e utente. La sua funzione è quella di mettere in relazione due gruppi: la comunità di appartenenza dell'utente e la società di accoglienza.

Un'ulteriore azione di miglioramento individuata è la predisposizione di materiale informativo sui percorsi sanitari e sociali nelle diverse lingue. Nello specifico si tratta di pubblicazioni che hanno l'obiettivo di orientare soprattutto le donne in materia di accesso ai servizi per la maternità e la pianificazione familiare, tutela della salute dei minori, vaccinazioni e profilassi, diagnosi e cura delle malattie infettive.

Proprio in quest'ultimo ambito **interlanguage** ha sviluppato una vasta esperienza diventando punto di riferimento per enti pubblici, associazioni, fondazioni e casse malattia. Per la gestione di progetti di traduzione complessi e delicati **interlanguage** applica una procedura di lavoro ormai consolidata che si basa su:

- un solido coordinamento dei progetti multilingue
- competenze linguistiche e culturali specifiche
- una conoscenza approfondita delle particolarità legate all'impaginazione e alla resa grafica di ciascuna lingua (sia con alfabeto latino che con alfabeto non latino).

L'AUSL di Pescara, ad esempio, ha curato nel 2016 la redazione dell'opuscolo informativo *"Mamma consapevole, guida per seguire e comprendere al meglio la propria gravidanza"*, rivolto alle donne italiane e alle donne straniere residenti o che soggiornano temporaneamente in Italia con l'obiettivo di fornire l'assistenza e le informazioni utili per affrontare la gravidanza e la maternità. A livello internazionale è ampiamente riconosciuto che alla situazione delle donne immigrate e al loro accesso ai servizi per la salute sono strettamente collegati l'esito dei parti e la salute di neonati e bambini.

Le ricerche effettuate in questo campo mettono in evidenza che le donne migranti hanno una diversa modalità di vivere la maternità e il parto. A differenza delle coetanee europee, infatti, per molte donne straniere la maternità e il parto coinvolgono la famiglia allargata e le donne della comunità. In generale, invece, questi eventi vengono vissuti in solitudine nel paese di emigrazione. Un vissuto "malato" della maternità e del parto ospedalizzato incidono negativamente sulla salute della donna e del bambino. Ne sono indice il numero più elevato di nascite pretermine e di neonati di basso peso come pure l'alto numero di parti cesarei. Le donne migranti spesso affrontano la gestazione e il parto con un profondo senso di inadeguatezza provocato dalla condizione dell'essere straniera, dalla mancanza della famiglia allargata e dalle difficoltà di comprensione linguistica e culturale con gli operatori dei reparti ostetrici.

Proprio per questo, l'Azienda USL di Pescara ha deciso di realizzare l'opuscolo informativo in sei lingue oltre all'italiano (inglese, francese, spagnolo, ucraino, cinese e arabo) per assicurare a tutte le donne e ai loro figli, senza differenze di etnia, la giusta assistenza nei mesi dell'attesa e durante il parto.

La traduzione multilingue dell'opuscolo è stata affidata a **interlanguage**.

La metodologia di lavoro di interlanguage

COORDINAMENTO

Innanzitutto è stata individuata una figura di riferimento del progetto multilingue, un project manager esperto, che ha coordinato un pool di sei traduttori. I traduttori sono stati accuratamente selezionati sulla base della specializzazione e nel caso specifico, in considerazione dell'argomento, la scelta è ricaduta su sei donne.

Il project manager ha inoltre gestito i contatti con i referenti del committente per la gestione dei dubbi emersi nel corso del lavoro. Il contatto diretto con il cliente finale è stato fondamentale e curato con particolare attenzione. Questo ha permesso di fare scelte traduttive coerenti e uniformi in tutte le lingue e capire meglio le intenzioni del committente e le sfumature di significato intendeva trasmettere al destinatario del documento.

COMPETENZE LINGUISTICHE E CULTURALI

Il documento, pur non sostituendo in alcun modo le spiegazioni che è possibile ricevere nel colloquio diretto con gli operatori sanitari, idealmente alla presenza di un mediatore culturale, fornisce importanti indicazioni per la futura mamma e il bambino.

L'approccio seguito nella redazione affianca teoria e pratica. Gli argomenti trattati sono vari e diversificati: cura del corpo, igiene e alimentazione, rischi legati a fumo, alcool o sostanze stupefacenti. Ampio spazio è dedicato a temi specifici e delicati come lo screening e le tecniche di diagnosi prenatale e la tutela della donna lavoratrice. Inoltre l'opuscolo fornisce alle future madri consigli utili su come preparare la valigia per l'ospedale, su come effettuare la registrazione del neonato e la scelta del pediatra.

Si tratta di un testo apparentemente facile e immediato che a uno sguardo più attento si rivela in realtà decisamente complesso sia per la natura dei contenuti sia per la presenza di registri linguistici diversificati. E le nostre traduzioni rispecchiano questa differenza: abbiamo scelto infatti una lingua più semplice e diretta nelle sezioni generali e descrittive accostando una terminologia medico-scientifica specifica dove necessario, senza pregiudicare in ogni caso la leggibilità del testo.

Il nostro obiettivo è stato quello di rendere l'opuscolo il più fruibile possibile dalle donne straniere che vivono in Italia. Per questo, nella traduzione abbiamo concentrato al massimo l'attenzione sul **destinatario del documento** e sulle sue esigenze. Per fare questo abbiamo definito al nostro interno alcune linee guida generali e comuni a tutte le lingue che ci hanno premesso di ottimizzare il risultato. Abbiamo deciso, ad esempio, di riportare in alcuni punti chiave del testo, oltre alla traduzione, anche l'indicazione italiana del nome di uffici o di documenti specifici oppure di diciture che compaiono sulle impegnative rilasciate dai medici. Tutto questo affinché la donna straniera possa essere realmente agevolata nella sua quotidianità e capire al meglio in quale ufficio dovrà recarsi, quale documento dovrà esserle rilasciato o quale esame un medico dovrà prescriverle.

Sono state fatte inoltre delle scelte specifiche in considerazione della sensibilità e delle peculiarità di ciascuna lingua. In particolare, per quelle con alfabeto non latino abbiamo deciso di inserire, oltre alla traduzione dei vari test di diagnosi prenatale, anche il relativo nome italiano, sempre allo scopo di facilitare la donna nei contatti che si troverà ad avere all'interno delle strutture ospedaliere.

IMPAGINAZIONE GRAFICA (DTP): CONOSCENZE SPECIFICHE

I testi tradotti e successivamente rivisti sono stati quindi impaginati nelle sei lingue utilizzando il programma Adobe InDesign.

Ci siamo accertati innanzitutto che i font utilizzati dall'Azienda USL di Pescara nel file originale supportassero le lingue arabo, cinese e ucraino. Per ottenere la resa grafica migliore siamo intervenuti con variazioni a livello di track e scala orizzontale e, solo dove necessario, abbiamo modificato l'interlinea e spostato alcune immagini (senza modificarne comunque le dimensioni).

I nostri programmi di grafica sono versioni localizzate per le varie lingue che ci permettono disporre di tutte le opzioni specifiche di elaborazione del testo.

L'arabo, ad esempio, è una lingua bidirezionale, il testo si scrive cioè da destra a sinistra mentre i numeri e gli eventuali testi non arabi da sinistra a destra. Per questo ha richiesto un'impaginazione "ribaltata" (*reversed layout*).

Le traduzioni sono state impaginate nel rispetto delle convenzioni grafiche di pubblicazione della lingua d'arrivo e l'impaginato è stato infine validato dall'esperto linguista. Abbiamo verificato che i testi fossero collocati al posto giusto, che non risultassero troppo lunghi o troppo corti rispetto all'originale e controllato che la sillabazione fosse corretta. Infine, abbiamo eseguito un check finale per verificare che l'impaginazione risultasse esteticamente gradevole.

Interessante osservare poi che per l'opuscolo in arabo l'Azienda USL di Pescara ha inserito anche un adattamento di tipo visivo a livello della copertina. Nell'opuscolo originale, infatti, si vede in primo piano la foto di un pancione scoperto con la mano della futura mamma che regge un fiore.



Nella versione araba la pancia in copertina non è scoperta ma vestita. Si tratta di un piccolo accorgimento che è però una dimostrazione di grande attenzione e di profondo rispetto delle diversità culturali. È la testimonianza di un approccio transculturale che nasce dalla grande volontà dell'Azienda USL di Pescara di favorire il processo di integrazione grazie al riconoscimento della dignità di tutte le donne e dei loro figli.



Referenze

Ecco la testimonianza della **Dr.ssa Maria Carmela Minna, Responsabile dell'UOS - Unità Operativa Semplice Assistenza Consultoriale dell'AUSL di Pescara:**

*"Quale dirigente responsabile dell'UOS Assistenza Consultoriale ho molto creduto nel progetto 'Mamma consapevole, guida per seguire e comprendere al meglio la propria gravidanza', per offrire alle tante donne italiane ed alle straniere residenti o che soggiornino temporaneamente nel nostro territorio, tutta l'assistenza e le informazioni necessarie nel percorso della gravidanza e della maternità. Dopo la realizzazione dei contenuti, effettuata dal personale consultoriale, abbiamo affidato alla società Sinergia ADV la realizzazione della parte grafica ed alla Società **interlanguage** la traduzione in 6 lingue dei contenuti proposti trovando in essa un partner affidabile e competente."*

Perché interlanguage?

L'immigrazione ha cambiato il volto dell'Europa anche da un punto di vista linguistico. Alle 24 lingue ufficiali dell'Unione Europea si affiancano oggi una moltitudine di altri idiomi, da quelli asiatici (cinese semplificato e tradizionale, giapponese, coreano) a quelli mediorientali (arabo, ebraico e persiano).

Nel futuro sarà sempre maggiore la necessità di **localizzazione** dei testi legati alla salute e alla sanità.

interlanguage è pronta a raccogliere la sfida!

I punti di forza di **interlanguage**:

- Traduciamo da e in **tutte le lingue del mondo**
- Garantiamo elevati livelli di qualità grazie a una gestione efficace dell'intero processo traduttivo. La qualità dei nostri servizi è garantita da una **tripla certificazione: ISO 9001:2015** per il Sistema Qualità, **UNI EN ISO 17100:2015** per il Servizio di Traduzione e **UNI 10574:2007** per il Servizio di Interpretariato
- Il nostro team di linguisti ha come obiettivo principale la **conoscenza dei clienti** attraverso un'analisi accurata delle peculiarità individuali e della terminologia specifica. Grazie a questo accurato lavoro preliminare possiamo trasferire in maniera corretta significati e concetti tra lingue diverse e riprodurre fedelmente il contesto culturale in cui ogni concetto viene espresso
- Le nostre traduzioni sono eseguite da una **rete collaudata di collaboratori** che lavorano unicamente nel proprio settore di specializzazione e nella propria lingua madre
- I nostri **revisori e project manager** offrono un solido supporto interno alla professionalità del traduttore oltre a eseguire un accurato controllo delle traduzioni e la verifica della formattazione di tutti i file
- I nostri project manager, grazie a una competenza professionale specifica in materia di strumenti di traduzione assistita (CAT tools) e sistemi di gestione della qualità, sono figure chiave nella gestione dei **progetti multilingue**
- Grazie ai **CAT tools** più avanzati i tempi di esportazione del testo da tradurre e reimportazione nell'impaginato sorgente si riducono notevolmente con un notevole risparmio economico
- Curiamo **l'impaginazione grafica** dei testi in tutte le lingue del mondo. Offriamo questo servizio con tutti i programmi attualmente disponibili: Adobe Creative Cloud, FreeHand, Quark XPress, FrameMaker, AutoCAD, ecc. nelle versioni per Mac o Windows. I nostri strumenti informatici all'avanguardia ci consentono di gestire progetti multilingue di ampio respiro e offrire ai nostri clienti un eccellente prodotto finito. I nostri linguisti conoscono e applicano le convenzioni grafiche delle lingue di arrivo, le regole di sillabazione, le caratteristiche tecniche e di compatibilità delle font in tutti gli alfabeti. In particolare, abbiamo maturato una grande esperienza nell'impaginazione delle **lingue asiatiche e mediorientali** (cinese, coreano, giapponese, hindi, arabo, ebraico e farsi)

Tutto questo permette a **interlanguage** di gestire progetti di ampio respiro, focalizzando sempre l'attenzione sulle esigenze di ogni singolo cliente e offrendo un servizio linguistico affidabile, continuativo e di qualità.



Collaboratori
I migliori traduttori
e interpreti
accuratamente
selezionati.

Front office
Gestione
di preventivi e ordini.
Programmazione
dei progetti.
Pianificazione
delle tempistiche.

IT e CAT tools
Ricerca delle soluzioni
informatiche più adatte
per ogni progetto.
Preparazione dei progetti
da gestire con gli strumenti
di traduzione assistita
(CAT tools).



interlanguage
TRANSLATION SERVICE PROVIDER

Back Office
Revisori e Project Manager,
tutti esperti linguisti.
Gestione dei progetti,
controllo delle traduzioni,
contatto con clienti
e traduttori, gestione
della terminologia.

DTP
Impaginazione grafica
Impaginazione di cataloghi,
manuali, brochure, disegni.
Supporto al front office
per la preparazione
dei file per la traduzione.
Supporto al back office
per la reimpaginazione
dei testi tradotti.

Il fenomeno dell'immigrazione rappresenta per il sistema sanitario di ogni Stato una sfida sempre aperta in termini di analisi dei bisogni e di organizzazione dei servizi sanitari. Per questo motivo diventa urgente e fondamentale sostenere la produzione e la diffusione di documenti multilingue di indirizzo e raccomandazioni di buona pratica, nell'ambito di programmi affidati al coordinamento delle istituzioni competenti.

Oltre all'imprescindibile formazione dei professionisti e degli operatori sanitari nel quadro della "competenza culturale" e della mediazione culturale in ambito sanitario, interlanguage sostiene che un'analoga sensibilità debba essere richiesta anche a chi opera nel campo della traduzione.

Siamo convinti che una comunicazione sanitaria efficace sia uno strumento utile per raggiungere obiettivi ambiziosi ma necessari per la nostra società:

- diffondere l'informazione sui temi della salute
- facilitare l'accesso ai servizi sanitari e promuovere il benessere
- ridurre la fragilità e l'esclusione sociale
- riconoscere dignità a ciascun individuo

GLOSSARIO

EUROPEAN COMMISSION

Asylum and Migration

Glossary 3.0

A tool for better comparability produced by the European Migration Network

October 2014

<http://www.integrazionemigranti.gov.it/archiviodocumenti/mediazione-interculturale/Documents/emn-glossary-en-version.pdf>

LINK DI APPROFONDIMENTO

<https://www.easo.europa.eu/latest-asylum-trends>

https://ec.europa.eu/home-affairs/what-we-do/networks/european_migration_network_en

http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Migration_and_migrant_population_statistics

<https://www.simmweb.it>

interlanguage

crede nel valore e nell'importanza
di una comunicazione efficace nell'ambito della salute.

Per questo svolgiamo il nostro lavoro con consapevolezza,
responsabilità, competenza, passione, cura e attenzione ai dettagli.

interlanguage.it



interlanguage s.r.l.
Strada Scaglia Est, 134 - 41126 Modena, Italy
Tel. +39 059 344720 - Fax +39 059 344300
P.IVA 01747500369 - info@interlanguage.it - **interlanguage.it**