

*La mediazione interlinguística ed intercultural  
in Italia: stato dell'arte, formazione professionale  
e implicazioni glottodidattiche*

Tesis Doctoral

**Valeria Tonioli**

Directores:

**Dra. Marta Arumí Ribas**

**Dr. Fabio Caon**

**Doctorado en Traducción y Estudios Interculturales**

**Departamento de Traducción y de Interpretación y de Estudios  
del Asia Oriental**

**UAB Universitat Autònoma de Barcelona  
2016**



**Universitat Autònoma de Barcelona**

Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? ITALIANO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? US, INGLESE

2. Conosci altre lingue straniere? ~~si~~ - no

3. Quali sono? FRANCESE e TEDESCO (studio superiore)

4. Da quanto tempo lavori come mediatore? ~~si~~ ma non ho certificazioni

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - si ~~- no~~

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative
- enti di formazione professionale
- regioni
- enti autonomi
- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì ~~- no~~

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì ~~- no~~

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

Conoscere lingua e cultura della lingua per cui si svolge la mediazione, avere molto elasticità mentale e capacità di conciliazione, tutte le competenze scolastiche e educative apprese nel corso della vita.

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

No

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì ~~- no~~

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima ~~- la seconda~~

\* Non lavoro come mediatore, ma durante le vacanze della laurea triennale sono stato a Siena dove per quasi un mese ho fatto da mediatore per ragazzi sardi e sudamericani arrivati in Italia per fare un corso intensivo di italiano e di LIS per stranieri.

quindi un adattamento a parole in inglese "meno standard" e molto più "easy", senza seguire troppo le regole

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

Essendomi rapportato con ragazzi americani, il problema di comunicazione è stato maggiormente il fatto che per loro sono a volte risultate un po' difficili da capire, avendo delle regole grammaticali più elastiche, riduzione dei tempi verbali etc.

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

Problemi di cultura li ho incontrati nel spiegare che per noi l'aspetto della puntualità è importante, soprattutto in ambito scolastico, e una cosa che per un ragazzo americano no; oppure il fatto che da noi le latte non si beve come è solito ad ogni ora e "latte puro", ma se lo è allungato con acqua. In fine x chi alloggiato in famiglia, spiegare che noi in Italia girare semi nudi x la casa

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

L'uso di un SBE quando invece loro usano un inglese AE molto più semplice

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

Parlare sempre in modo lento e semplice, senza continuare from complesse; cerco di coinvolgere o direttamente tutti i partecipanti, mettendomi anch'io in gioco con loro nelle attività proposte

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

- chiedo
- non chiedo
- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione
- semplifico la forma
- non traduco, ometto
- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - si - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo
- non chiedo e ometto
- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

No perché in quel momento sono entrambi "due estranei" quindi il registro colloquiale che uso è lo stesso

Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? UCRAINO - RUSSO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? UCRAINO - RUSSO

2. Conosci altre lingue straniere? - sì - no

3. Quali sono? spagnolo, polacco

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - sì - no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì - no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

SAPER ASCOLTARE, INTERVENIRE IN MOMENTO GIUSTO, CONOSCERE BENE LA PROPRIA CULTURA

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

linguaggio, gesti, mimica

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì - no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

lingua diversa, cultura diversa

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

presentando bene questi problemi attraverso oggetti, esempi, immagini.

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

cosa pensavano

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

VIAGGI: RACCONTO UN EPISODIO DIVERTENTE O SERIO CHE È CAPITATO NELLA MIA VITA

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

- chiedo

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

- semplifico la forma

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - sì - no

21 Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

sì

**Prima parte: formazione**

1. Qual è la tua lingua materna? Arabo

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? Arabo, Francese

2. Conosci altre lingue straniere? - ~~si~~ - no

3. Quali sono? Francese

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni - 5/10 anni - ~~10/15 anni~~ - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - ~~si~~ - no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - ~~400 / 500~~ - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

~~X~~ associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

~~X~~ regioni No

- enti autonomi

- altro: Ulss, Conferenze dei Sindaci (Comune)

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - ~~no~~

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì - ~~no~~

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

Un certificato di studio nel suo paese di origine (per lo straniero) è importante per svolgere con competenza.

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

Sì, sullo comunicazione e le modalità (tecniche) di mediazione

12. Prendi appunti durante la mediazione? - ~~si~~ - no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - ~~la seconda~~

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

Problema di ruolo (sopra tutto problemi di coppia) Perché ti chiedono di fare il psicologo o il sociologo.

15. TI è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

Sì, dando delle informazioni sulla mia cultura <sup>esigenze</sup> (religiose, sociale, educative...)

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

Mancanza dello consapevolezza delle culture delle persone straniere, creare l'approccio fra le due culture per prevenire il conflitto.

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

Primo copire i bisogni di tutti le due parte, suggerire "secondo punto di vista" punto di incontro.

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

chiedo

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

semplifico la forma

- non traduco, ometto

chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti?  sì - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

chiedo

- non chiedo e ometto

semplifico

Se semplifichi, come lo fai? Cerco il significato della parola

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

Seleziona il linguaggio secondo l'utente e la situazione

Nome \_\_\_\_\_

Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? Dari

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? Dari

2. Conosci altre lingue straniere? - sì - no

3. Quali sono? 15 / 16 anni

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - sì - no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative
- enti di formazione professionale
- regioni
- enti autonomi
- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì - no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

se

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì - no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda



14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

Lingua

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

x - chiedo

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

- semplifico la forma

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - si - no

21 Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

5

**Prima parte: formazione**

1. Qual è la tua lingua materna? RUMENO- MOLDAVO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? RUMENO- MOLDAVO - RUSSO

2. Conosci altre lingue straniere? - sì - no

3. Quali sono? RUSSO (LAUREA)

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - sì - no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative

X- enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

X- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì - no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

DEVE CONOSCERE LA LINGUA DI MEDIAZIONE, CULTURA, ESSERE NEUTRO (PONTE)

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

NO

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì - no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

PROBLEMI LINGUISTICI (ARRIVO DEL ALLUNO STANIERO), CULTURALI

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

FACEDO ESEMPI, PARAGONI, VIDEO, IMMAGINI ETC.

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

PRESENTARE LA CULTURA DEL SOGGETTO (NELLA CLASSE NATI)

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

IMMAGINI, OGGETTI, ESEMPI (AIUTARE DALLA SITUAZIONE)

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

- chiedo

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

- semplifico la forma

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - sì - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

SI, MI ADEGO PER OTTENERE IL MASSIMO PER TUTTE E DUE.

Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? Italiano, francese, arabo (algerino)

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? francese e arabo (algerino)

2. Conosci altre lingue straniere?  sì - no

3. Quali sono? Inglese

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore?  sì - no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative
- enti di formazione professionale
- regioni
- enti autonomi
- altro: corsi universitari

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì  no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì  no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

Conoscere molto bene la lingua e la cultura del paese in questione  
Riuscire a relazionarsi con facilità con le persone, essere paziente.

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

No

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì  no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

Non ho mai riscontrato problemi

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti? Sì, mi è capitato. Li ho risolti spiegando con calma e buon senso le vere ragioni dei fatti.

~~Li ho risolti spiegando con calma e semplicità la motivazione di tali problemi.~~

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

Riguardavano l'ignoranza da parte dell'interlocutore sulle mia cultura d'origine e la sua facile credibilità nei medici.

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

Cerco di relazionarmi con ciascun partecipante, di farlo sentire a suo agio e di fare in modo che si interessi alla conversazione.

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

chiedo

- non chiedo
- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

semplifico la forma

- non traduco, ometto
- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti?  no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

chiedo

- non chiedo e ometto
- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

Cerco di parlare allo stesso modo con entrambi: paziente e medico sono persone di valore uguale.



BARCELONA

**Prima parte: formazione**

1. Qual è la tua lingua materna? ITALIANA

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? FRANCESE

2. Conosci altre lingue straniere? - ~~si~~ - no

3. Quali sono? INGLESE, SPAGNOLO

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - ~~si~~ - no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative
- enti di formazione professionale
- regioni
- enti autonomi
- altro: ASSOCIAZIONE CULTURALE IN COLLABORAZIONE CON ENTE DI FORMAZIONE

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - ~~no~~

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì - ~~no~~

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

CREDO DEBBA POSSEDERE COMPETENZE EXTRALINGUISTICHE SOLIDE, RELATIVE ALLA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE, INOLTRE RITENGO CHE DEBBA ~~INFORMARSI~~ INFORMARSI/AGGIORNARSI SU MODELLI CULTURALI DELLA CULTURA PER CUI STA FACENDO LA MEDIAZIONE, SE NON POSSEDE: (OLTRE OVVIAMENTE UN COMPETENZA LINGUISTICA TALE DA

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche? NON COMPRENDERE LA MEDIAZIONE)

NESSUNA IN SPECIFICO

12. Prendi appunti durante la mediazione? - ~~si~~ - no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda

DIPENDE

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

PIÙ CHE PROBLEMI ERANO DIFFICOLTÀ DI COMPrensIONE DI USI E COSTUMI ITALIANI IN UN DETERMINATO AMBITO D'AZIONE.

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

HO PRIMA CERCATO DI "CAPIRE" / FARMI RACCONTARE GLI USI <sup>E COSTUMI</sup> DA PARTE DELLA UTENTE PER POI SPIEGARE GLI USI E COSTUMI ITALIANI (NELLO STESSO AMBITO)

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

SCOLASTICI, RELATIVI ALL'ORGANIZZAZIONE DELLA VITA SCOLASTICA

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

PRIMA DI TUTTO MI PONGO IN ASCOLTO ATTIVO, MOSTRANDOMI EMPATICA E "SENSIBILE" ALLA SITUAZIONE E DANDO CONTINUI FEEDBACK SULLA COMPrensIONE DEL PROBLEMA ~~DELL'UTENTE~~ DELL'UTENTE E CHIEDENDO CHIARIMENTI "CULTURALI"

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai? ~~TECNICA~~

chiedo

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

semplifico la forma

- non traduco, ometto

chiedo altre informazioni al medico SE NECESSARIO PER UN ULTERIORE SEMPLIFICAZIONE O PER CORRETTEZZA DELLA SEMPLIFICAZIONE CHE VOGLIO FARE

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - sì - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

DIPENDE DAL CONTESTO EXTRALINGUISTICO, IN GENERE CON IL (PERSONALE) MEDICO TERREI COMUNQUE UN REGISTRO FORMALE MENTRE CON IL PAZIENTE A SECONDA DELLA SITUAZIONE E ~~SOPRATTUTTO~~ ANCHE PER VARI FATTORI IL REGISTRO POTREBBE CAMBIARE (CULTURA) È LA PRIMA VOLTA CHE VEDO IL/LA PAZIENTE; MI HA GIÀ DETTO DI NON UTILIZZARE UN REGISTRO FORMALE MAGARI NON DANDO DEL "LEI"; SCOLARIZZATO O NON ... ECC. ECC. )

**Prima parte: formazione**

1. Qual è la tua lingua materna? ITALIANO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? CINESE - INGLESE

2. Conosci altre lingue straniere? ~~si~~ - no

3. Quali sono? FRANCESE, CANTONESE

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? si - no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: CORSO DI LAUREA IN MEDIAZIONE LINGUISTICA E CULTURALE (TREVISO) CON SIMULAZIONI DI MEDIAZIONE

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - ~~no~~

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

~~si~~ - no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

COMPETENZE LINGUISTICHE MA ANCHE CULTURALI PER TRASMETTERE EFFICACEMENTE IL MESSAGGIO.

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

12. Prendi appunti durante la mediazione? ~~si~~ - no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la ~~prima~~ - la seconda



→ NON HO ESPERIENZE LAVORATIVE MA SOLO SIMULAZIONI UNIVERSITARIE DI MEDIAZIONE

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

DA ITALIANA IL PROBLEMA PRINCIPALE È AVERE UN BACKGROUND COMPLETO DELLA CULTURA CINESE.

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

SÌ, CERCANDO DI SPIEGARE LE SPECIFICITÀ DELLA MIA CULTURA

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

PRINCIPALM. TRADIZIONI e USANZE ITALIANE

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

NON RITENGO DI AVERE ABBASTANZA ESPERIENZA PER RISPONDERE.

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

- chiedo
- non chiedo
- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione
- semplifico la forma
- non traduco, ometto
- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - si - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo
- non chiedo e ometto
- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

NON SEMPLIFICO IL REGISTRO PERCHÉ RITENGO CHE IN QUESTO SETTORE DELICATO FORNIRE DELLE INTERPRETAZIONI CULTURALI O PERSONALI POSSANO INFICIARE LA SUA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DEL MEDICO e TALVOLTA ESSERE DANNOSE PER IL PAZIENTE

Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? ARABO, FRANCESE

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? ARABO, FRANCESE

2. Conosci altre lingue straniere? - ~~sì~~ - no

3. Quali sono? INGLESE (DISCRETO)

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - sì - ~~no~~

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative
- enti di formazione professionale
- regioni
- enti autonomi
- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - ~~no~~

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- ~~sì~~ - no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

CONOSCENZA DELLE <sup>CULTURE AVERE</sup> LINGUE (COMPETENZE INTERRELAZIONALE, RELAZIONALE, PSIC.), CAPACITÀ DELLA COMUNICAZIONE VERBALE E NON VERBALE, CAPACITÀ DELL'ASCOLTO ATTIVO,

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

sì, CORSO DELLA COMUNICAZIONE

12. Prendi appunti durante la mediazione? - ~~sì~~ - no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda

DIPENDE DALLA CON CUI HO A CHE FARE

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

non ho riscontrato problemi

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

sì molte volte,

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

la non conoscenza della cultura e mancanza d'informazione

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

Sì. Prima di tutto con la comunicazione non verbale es. il sorriso e dare la possibilità a tutti di esprimersi.

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

chiedo

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

semplifico la forma

- non traduco, ometto

chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? -  - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? spiegando

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

No,



**Prima parte: formazione**

1. Qual è la tua lingua materna? Kurda

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? Kurda

2. Conosci altre lingue straniere? - sì - no

3. Quali sono? ARABO

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - sì - no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative
- enti di formazione professionale
- regioni
- enti autonomi
- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì - no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

LE CONOSCE NSE DI SAPER FARE

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?



12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì - no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

Parole tecniche italiane parole semplici e chiaro

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

chiarire modo di spiegazione e tranquillare

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

Problemi di vita dal paese origine

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

- chiedo
- non chiedo
- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione
- semplifico la forma
- non traduco, ometto
- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - sì - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo
- non chiedo e ometto
- semplifico

Se semplifici, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

chiedo a tutti modi per capire e spiegare e capire



Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? Farsi

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? -

2. Conosci altre lingue straniere?  sì  no

3. Quali sono? Inglese Italiano Arabo

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - sì -  no

6. Se sì, di quante ore erano? -

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative
- enti di formazione professionale
- regioni
- enti autonomi
- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì -  no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì - no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

Conoscenza lingua cultura / esser simpatica

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

No

12. Prendi appunti durante la mediazione?  sì  no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? -  la prima  la seconda

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

Non ho avuta esperienze

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

No

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

-

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

~~Parlo~~ provo parlare simpatico con la persona

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

- chiedo

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

- semplifico la forma

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? si no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? -

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

Si parlo formale con il medico e parlo semplice con paziente

Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? ARABA

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? ARABO-FRANCESE-ITALIANO

2. Conosci altre lingue straniere? - sí - no

3. Quali sono? FRANCESE-INGLESE

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - sí - no

6. Se sì, di quante ore erano? (PROGETTO MEDIAZIONE IN COMUNE DI VENEZIA) BIBLIOTECA VEZ  
- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di: (Formazione consolidata tua COOP e Comune Ve

- associazioni culturali e cooperative
- enti di formazione professionale
- regioni
- enti autonomi
- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sí - no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sí - no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

Conoscere il rapporto tra il sé e la cultura per poter conoscere l'altro identificando la diversità e facilitando la comunicazione.

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

Il mio corso della mediazione è basato sulla pratica e non attraverso l'approccio teorico. Le tecniche sono complesse!!!

12. Prendi appunti durante la mediazione? sí - no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda



14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

~~Non è un lavoro ma una collaborazione interna. I problemi sono~~  
~~vani secondo il contesto o quando ci troviamo in gruppi di culture~~  
~~diverse.~~

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

Sì, ma il mio intento è quello di superare il senso del pregiudizio.

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

Problemi che sono legati alle regole e alle norme

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

Essere neutro, comprensivo

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

chiedo

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

semplifico la forma

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - sì - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

Questa mediazione è legata ad un contesto dove non esiste la minima pratica. Per ho letto qualcosa riguardo la mediazione nella sanità in forma generalizzata.



14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore? QUANDO NON TUTTI I PARTECIPANTI SONO INTERESSATI ALL'EVENTO COMUNICATIVO E COLLABORATIVO: SPECIE IN INTERAZIONI ASIMMETRICHE, OVVERO CHE LA PARTE PIÙ RESSOLE RICA DI AVER CAPITO SOLO PER COMPACERE QUELLA PIÙ POVERA.

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

NO

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

MI CERCO DI MANTENERE IL CONTATTO VISIVO COI DIVERSI PARTECIPANTI E

DI FAVORIRE UN'ALTERNAZA EQUILIBRATA DEI TURNI DI PAROLA, ANCHE SFRUTTANDO

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

LE PAROLE RICHIEDE UNA TRADUZIONE.

- chiedo

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

NON HO MAI MEDIATO IN AMBITO SANITARIO, MA QUELLO CHE FAREI È ?

- semplifico la forma

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? si no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? USO IPERONIMI ed ESEMPI PRATICI

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

COL PAZIENTE, TRADURREI PRIMA IL TERMINE TECNICO E ~~DI SEGUITO~~ VERIFICANDO LA COMPRENSIONE E SPIEGANDO QUANDO NECESSARIO - COL MEDICO CERCHEREI DI VEICOLARE, OLTRE AL CONTENUTO, ANCHE IL MODO IN CUI IL PAZIENTE HA ESPRESSO LA PROPRIA CONDIZIONE DI SALUTE.

## Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? ALBANESE; KOSOVARA.

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? ALBANESE; KOSOVARA.

2. Conosci altre lingue straniere?  sì - no

3. Quali sono? INGLESE (MA NON FACCIO M.L.C PER INGLESE)

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni  15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore?  sì - no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400  400 / 500  più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

associazioni culturali e cooperative

enti di formazione professionale

regioni

- enti autonomi

altro: PROVINCIA

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì  no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

COMPETENZE LINGUISTICHE E INTERCULTURALE

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

MEDIAZIONE CON IL LINGUAGGIO DEL CORPO.

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì  no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione?  la prima - la seconda

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

PROBLEMI DI COMUNICAZIONE HO TROVATO QUANDO MI CHIAMANO CHE IL CONFLITTO È GIÀ IN ESSERE.

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

SÌ, SPIEGANDO CHE IN QUEL CASO MEGLIO AGIRE DIVERSAMENTE.

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

LIVELLO BASSO DI CULTURA; GENERE; TRADIZIONI.

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

GUARDO TUTTI I PARTECIPANTI NEGLI OCCHI, A TURNI IN BASE A QUELLO CHE DICO.

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

chiedo

- non chiedo

semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

- semplifico la forma

- non traduco, ometto

chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti?  sì - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

chiedo

- non chiedo e ometto

semplifico

Se semplifichi, come lo fai? LO TRADUCCO CON SINONIMI SEMPLICI

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

SEMPRE LO STESSO REGISTRO, COSÌ MEDICO CAPIRA MEGLIO IL LIVELLO DELLA/0 PAZIENTE.

VP  
2



**Prima parte: formazione**

1. Qual è la tua lingua materna? kurdico e arabo

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? kurdico e arabo

2. Conosci altre lingue straniere?  sì - no

3. Quali sono? italiano - inglese

4. Da quanto tempo lavori come mediatore? dal 2007

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore?  sì - no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- - associazioni culturali e cooperative
- enti di formazione professionale
- regioni
- enti autonomi
- altro: comune di Venezia

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì -  no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì -  no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

altre conoscere la lingua, conoscere la cultura e il linguaggio quotidiano

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?



12. Prendi appunti durante la mediazione?  sì - no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

---

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

*Spiegare bene la cultura di origine e poi la problematicità della persona*

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

---

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

---

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

chiedo

- non chiedo
- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

semplifico la forma

- non traduco, ometto
- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? sì no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

chiedo

- non chiedo e ometto
- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

---

**Prima parte: formazione**

1. Qual è la tua lingua materna? ITALIANO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? FRANCESE

Ma non ho grandi esperienze di mediazione.  
Posso rispondere a partire dal mio anno Erasmus a Mosca, da mio impegno alla randa della città tra il servizio di Venezia e a partire dalle mie amicizie che riempiono di senso la mia quotidianità

2. Conosci altre lingue straniere? - ~~sì~~ - no

3. Quali sono? INGLESE, friulano

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - sì - ~~no~~

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: /

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - ~~no~~

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì - ~~no~~

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

Ascolto, competenze linguistiche e culturali

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

no

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì - ~~no~~

tuttavia (penso, dopo la mediazione, scriverei su 1 foglio qualche punto per me (per il caso))

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda



14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

non comunicativa, mancanza di consenso su alcuni concetti fondamentali, apertività

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

sì, dando un contesto preciso e non assolutizzando la mia cultura

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

i principi del vivere insieme, la religione, la libertà

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

Ascolto e cerco di interagire mettendo ciascuno a suo agio. Sono pronto a entrare nella complessità delle visioni del mondo altrui

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

chiedo assolutamente sì

- non chiedo

semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

semplifico la forma

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - sì - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? /

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

so adattare il linguaggio in base alla persona che ho di fronte

②

Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? ALBANESE

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? ALBANESE

2. Conosci altre lingue straniere? - ~~sì~~ - no

3. Quali sono? RUSSO (MINIME CONOSCENZE)

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni - 5/10 ~~anni~~ - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - ~~sì~~ - no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 ~~/ 300~~ - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

associazioni culturali e cooperative

enti di formazione professionale

regioni

- enti autonomi

- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - no REGIONE VENETO, ULSS 7, CONFERENZA DEI SINDACI, COOP. UNA CASA PER TUTTI, CTP. CONEGLIANO,

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì - ~~no~~

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

DEVE CONOSCERE BENE LA CULTURA DI APPARTENENZA E SAPER COMUNICARE

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

MODALITÀ DI COMUNICAZIONE EFFICACE

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì - no NO (SOLO SE INDISPENSABILE)

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la ~~prima~~ - la ~~seconda~~

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

CHIUSURA DA UNA DELLE PARTI CHE IN QUEL MOMENTO DEVO MEDIARE

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

SPIEGANDO A TUTTE LE PARTI IL PUNTO DI VISTA CULTURALE E FACENDO ESEMPI

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

QUANDO LE CULTURE A CONFRONTO NON SI ACCETTANO E C'È Poca CONSAPEVOLEZZA.

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

CERCO DI METTERE AL LORO AGILIO LE PERSONE E STIMOLO LA PARTECIPAZIONE, ASCOLTO LE PARTI E TROVO IL MODO PIU' ADATTO

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

chiedo

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

semplifico la forma

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? -  no

21 Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

ESATTAMENTE, UN LINGUAGGIO PIU' SEMPLICE E COMPRESIVO CON IL PAZIENTE E PIU' TECNICO CON IL MEDICO

8  
Q

**Prima parte: formazione**

1. Qual è la tua lingua materna? ITALIANO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? CINESE - INGLESE

2. Conosci altre lingue straniere? ~~si~~ - no

3. Quali sono? FRANCESE

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - si - ~~no~~

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative
- enti di formazione professionale
- regioni
- enti autonomi
- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - ~~no~~

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

~~si~~ - no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

competenze linguistiche - competenze tecniche specifiche (es. Medicina) -  
competenze interculturali

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì - no A volte

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda  
entrambe

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

Linguistici

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

Differenze tra medicina oasoutdo e medicina tradizionale cinese

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

chiedo

- non chiedo

semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

semplifico la forma

- non traduco, ometto

chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti?  - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

SI

192

Q

**Prima parte: formazione**

1. Qual è la tua lingua materna? italiano e bulgaro

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? bulgaro

2. Conosci altre lingue straniere? - sì - no

3. Quali sono? russo, inglese

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - ~~sì~~ - no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: comune di Venezia

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - ~~no~~

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- ~~sì~~ - no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

competenze linguistiche, conoscenze della culture di partenza e di arrivo

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

Sì ho frequentato, ma il lavoro mi ha insegnato di più il lavoro sul campo.

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì - ~~no~~

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda

dipende da caso a caso

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

Non ho avuto problemi?

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

Sì, si risolvono avendo un atteggiamento assertivo

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione Interculturale?

/

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

Ascolto le parti e poi medio

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

- chiedo

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

- semplifico la forma

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - ~~sì~~ - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? dipende da caso a caso

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

Sì, ma dinuovo Ripeto dipende tutto dal paziente che hai davanti

De  
204

**Prima parte: formazione**

1. Qual è la tua lingua materna? ITALIANO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? CINESE E INGLESE

2. Conosci altre lingue straniere? - sì - ~~no~~

3. Quali sono? \_\_\_\_\_

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

\* Studi in corso, non ho ancora esperienza lavorativa  
- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - ~~sì~~ - no

LAUREA IN MEDIATIONE LINGUISTICA E CULTURALE (Cinese - Inglese)

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - ~~no~~

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì - ~~no~~

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

Conoscenza della lingua e della cultura d'arrivo, saper gestire la sessione di mediazione prevenendo incomprensioni culturali (risposta in riferimento ai valori, regole specifiche di prossemica, cinesica ecc.)

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali

tecniche? Ho svolto delle simulazioni di mediazioni in ambito medico/ospedaliero dove ci sono state fornite indicazioni sulla posizione da tenere nello spazio, la gestualità ecc...

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì - ~~no~~

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la ~~prima~~ - la seconda



14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

Incomprensioni linguistiche e culturali

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti? NO

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

Coinvolgere i partecipanti con lo sguardo e la posizione in modo che abbiano l'illusione di parlare tra loro senza un tramite

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

- chiedo

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

- semplifico la forma

- non traduco, ometto

- chiedo ~~altre~~ informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - sì - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

Cerco di tradurre quanto viene detto dal medico e dal paziente cercando di rispettare le intenzioni comunicative di entrambi ma mantenendo un registro adeguato che non manchi di rispetto al medico e non metta a disagio il paziente

4 Oh

Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? Spagnolo

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? Italiano

2. Conosci altre lingue straniere?  sì  no

3. Quali sono? Inglese, Tedesco

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

0/5 anni  5/10 anni  10/15 anni  15/ 20 anni  più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - sì  -no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative
- enti di formazione professionale
- regioni
- enti autonomi
- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì  -no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

sì  no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

Conoscenze + Formazione + Conoscenze  
Giuridiche la comunicative delle costumi

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

Traduzione inglese - spagnolo e spagnolo - inglese.

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì - no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

---

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

Ho dovuto spiegare che in Spagna non si cura alle 19.00, e ho cercato di spiegare perché. e di adattare

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

Orari diversi, tabù, modi di presentarsi e abitudini agli orari

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

---

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

- chiedo

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

- semplifico la forma

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - sì - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

---

22 ✓  
Oh

**Prima parte: formazione**

1. Qual è la tua lingua materna? ITALIANO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? INGLESE - FRANCESE

2. Conosci altre lingue straniere? - sì - ~~no~~

3. Quali sono? \_\_\_\_\_

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- ~~0/5~~ anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - sì - ~~no~~

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - ~~no~~

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì - ~~no~~

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

IN PRIMI DOVREBBE AVER LA PIENA PADRONANZA DELLA LINGUA PER CUI SVOLGE L'ATTIVITA' DI MEDIAZIONE. DOVREBBE POI CONOSCERE LA CULTURA E LE TECNICHE DI MEDIAZIONE.

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

12. Prendi appunti durante la mediazione? - ~~sì~~ - no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la ~~prima~~ - la seconda

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

RIGUARDO  
ALCUNE INCOMPRESIONI. VAI TERMI UTILIZZATI

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

chiedo

- non chiedo
- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione
- semplifico la forma
- non traduco, ometto

chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - si - ~~no~~

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo
- non chiedo e ometto
- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

NON NE HO MAI EFFETTUATA. SE DOVESSI SUGGERIA CERCARE  
DI MANTENERE IL PIÙ POSSIBILE LO STESSO REGISTRO.

Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? KURDO - ARABO - TURKAMANO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? KURDO / ARABO / TURCO / AZERO / PERSIANO

2. Conosci altre lingue straniere? - sì - ~~no~~

TURKEMANO

3. Quali sono? TURCO / ARABO / AZERO / TURKAMANO

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - ~~15/20 anni~~ - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - sì - ~~no~~

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - ~~no~~

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì - ~~no~~

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

PROFESSIONALITÀ / NEUTRALITÀ / RISERVATEZZA

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì - ~~no~~

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - ~~la seconda~~

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

---

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti? ~~Se sì, come li hai risolti?~~

---

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

---

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

---

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

- chiedo
- non chiedo
- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione
- semplifico la forma
- non traduco, ometto
- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - sì - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo
- non chiedo e ometto
- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

---

29/10/20

Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? ALBANESE

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? ALBANESE / KOSSOVARO

2. Conosci altre lingue straniere? - sí - ~~no~~

3. Quali sono? /

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - ~~15/20 anni~~ - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - sí - ~~no~~

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - ~~più di 500 ore~~

7. Se sì, erano corsi di:

~~X~~ associazioni culturali e cooperative

~~X~~ enti di formazione professionale

~~X~~ - regioni

- enti autonomi

- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

~~X~~ sí - no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

~~X~~ sí - no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

LINGUISTICHE, CARATTERIALI, CONOSCENZE VARIE

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

GLI ANSIONI DELLA COMUNICAZIONE, PROSSERICA ETC.

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sí - ~~no~~

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - ~~la seconda~~



14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

NELL'INTERVENTO OUVERO!  
QUANDO LA SITUAZIONE NON È CHIARA DEL PERCHÉ LE PARTI SI INCONTRANO

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

SÌ, RACCONTANDO UNA PROPRIA ESPERIENZA CON ESITO POSITIVO  
O A SECONDA DELLA SITUAZIONE

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

LA STORIA PERSONALE DELLA PERSONA.

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

SÌ SECI SONO STATI INCONTRI PRECEDENTI CHE RICHIAMANO QUELLA SITUAZIONE  
- FACCIAMO IL RIASSUNTO CHIEDENDO AIUTO ALL'UTENTE

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

chiedo OUVERO, ALTREMENTI DETTO, (CON L'AUTO DI QUESTE FRASI)

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

fermo la mediazione

- semplifico la forma

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti?  - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

SÌ, DIPENDE SE I PREZACHI HO DAVANTI

28/

OK

Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? SPAGNOLO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? SENZA ESPERIENZE

2. Conosci altre lingue straniere? - sì - no

3. Quali sono? ITALIANO, INGLESE

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - sì - no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative
- enti di formazione professionale
- regioni
- enti autonomi
- altro: UNIVERSITÀ

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì - no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

Conoscenza delle lingue e l'cultura; formazione specifica;

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

Sì, quelli del modello di Gabbioni

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì - no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

---

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

*Sì, cercando punti o idee che portino all'empatia per non bloccare la comunicazione*

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

*Gesti, orari, talù/non talù, gerarchia*

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

---

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

- chiedo
- non chiedo
- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione
- semplifico la forma
- non traduco, ometto
- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - sì - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo
- non chiedo e ometto
- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

---

26 OK

**Prima parte: formazione**

1. Qual è la tua lingua materna? ITALIANO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? CINESE

2. Conosci altre lingue straniere? ~~si~~ - no

3. Quali sono? INGLESE, SPAGNOLO, FRANCESE

4. Da quanto tempo lavori come mediatore? NON HO ESPERIENZA

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - si - ~~no~~

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- si - ~~no~~

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- si - ~~no~~

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

ELEVATA COMPETENZA LINGUISTICA, CONOSCENZA DEI VALORI CULTURALI

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

---

12. Prendi appunti durante la mediazione? ~~si~~ - no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la ~~seconda~~

**14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?**

---

**15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?**

---

**16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?**

---

**17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?**

---

**18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?**

- ~~chiedo~~
- non chiedo
- semplifico

**19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?**

- fermo la mediazione
- ~~semplifico~~ la forma
- non traduco, ometto
- chiedo altre informazioni al medico

**20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? -~~X~~- no**

**21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?**

- chiedo
- non chiedo e ometto
- ~~semplifico~~

**Se semplifichi, come lo fai?** CERCO DI SPIEGARMI UTILIZZANDO I PERONIMI, GIRI DI PAROLE

**22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?**

Sì

---

27

Ok

Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? ARABO / FRANCESE

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? ARABO / FRANCESE / INGLESE

2. Conosci altre lingue straniere?  sì  no

3. Quali sono? ARABO / FRANCESE E INGLESE

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni -  5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore?  sì  no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 -  300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

regioni

- enti autonomi

- altro: PREFETTURA

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì  -  no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì  -  no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

LINGUISTO / CULTURALE E INTERCULTURALE

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

Comunicazioni e Metodi di Comunicazioni

12. Prendi appunti durante la mediazione?  sì  no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima -  la seconda

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

GENTI CHE RIFIUTA L'INTEGRAZIONI

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

SI, ANCHE ALTRE CULTURE

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

IL CERCHIO CHE APPARTIENNE ALE DUE CULTURE DIVERSI

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

CREARE UN AMBIATO DI FIDUCIA

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

chiedo

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

semplifico la forma

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti?  sì - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

AL MEDICO 60% AL PAZIENTE 40%

**Prima parte: formazione**

1. Qual è la tua lingua materna? ITALIANO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? INTERPRETE - INGLESE

2. Conosci altre lingue straniere?  sì - no

3. Quali sono? CINESE

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

0/5 anni -  5/10 anni -  10/15 anni -  15/ 20 anni -  più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - sì -  no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì -  no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì -  no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

conoscenze linguistiche e culturali della lingua target

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

rispetto della privacy - eye contact -

12. Prendi appunti durante la mediazione?  sì - no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda



14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

Manca di vocabolario specifico (microlingua)

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

Sì, e li ho risolti contestualizzandoli o facendo esempi

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

comportamenti da ottenere in determinate circostanze

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

NON, per fare in modo che tutti partecipino ma per rendere la comunicazione più facile occasionalmente uso la ~~comunicazione~~ comunicazione <sup>non verbale</sup>

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

chiedo

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

- semplifico la forma

- non traduco, ometto

chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - sì - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? il vocabolario

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

NO

Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? Francese

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? /

2. Conosci altre lingue straniere?  sí - no

3. Quali sono? Inglese / spagnolo

4. Da quanto tempo lavori come mediatore? Non ho esperienze

1 - 0/5 anni - 2 - 5/10 anni - 3 - 10/15 anni - 4 - 15/20 anni - 5 - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - sí -  no

6. Se sì, di quante ore erano?

1 - meno di 200 - 2 - 200 / 300 - 3 - 300 / 400 - 4 - 400 / 500 - 5 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- 1 - associazioni culturali e cooperative
- 2 - enti di formazione professionale
- 3 - regioni
- 4 - enti autonomi
- 5 - altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

1 - sí -  no 2

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

1 -  sí - no 2

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

7) conoscere le lingue e la cultura ~~stata~~ di chi ne ha bisogno, saper facilitare la comunicazione

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

1 sí /  2 no

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sí - no 2

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima -  la seconda 2

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

181 - 2 NO

sì, spiegando all'interlocutore, come funziona nella mia cultura

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione Interculturale?

i valori culturali legati al tempo

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

1) sì / No 2)

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

- ✓ - chiedo 1
- non chiedo 2
- semplifico 3

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione 1
- semplifico la forma 2
- non traduco, ometto 3
- ✓ - chiedo altre informazioni al medico 4

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - sì - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo 1
- non chiedo e ometto 2
- ✓ - semplifico 3

Se semplifichi, come lo fai? Appoggiandomi da Appoggiandomi alla situazione di comunicazione e al tema

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

Registro colloquiale con il paziente per instaurare un rapporto più familiare e registro formale con il medico



Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? ITALIANO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? non ho esperienze

2. Conosci altre lingue straniere? si - no

3. Quali sono? INGUESE C1 CINESE B2 SPAGNOLO B1

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

/ 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - si - no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative
- enti di formazione professionale
- regioni
- enti autonomi
- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- si / - no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

/ si - no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

conoscenza delle lingue, della cultura e delle società di chi deve essere aiutato.

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

Durante l'università ho partecipato a lezioni di medical interpreting, per esempio si studiava la

12. Prendi appunti durante la mediazione? - si - no

posizione delle sala delle persone nella?

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda

Ho inoltre sostenuto esami di Trattativa economica ~~una~~ dell'

italiano al cinese

Interessante perché lui lo legge su di sé, rispetto ai suoi limiti

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

incapacità di esprimermi come vorrei o timore di veicolare un messaggio sbagliato

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti? Mi è stato chiesto spesso da persone cinesi di svelare argomenti quali mafia e politica nel mio paese. Rispondo riportando commenti oggettivi e mai soggettivi per non creare false informazioni.

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

Penso che sia molto importante non interrompere qualcuno che parla in un'altra cultura viene con molta una grande induzione di rispetto.

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

In generale, quando comunico con una persona non madre lingua italiana, inizio con la mia risposta con affermazioni, mai con negazioni per cercare di non offendere.

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

chiedo

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

semplifico la forma

- non traduco, ometto

chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - sì -  no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

Rispondo. Riporterei quanto detto dal paziente nel modo in cui il medico possa realmente essere facilitato nell'aiutare la persona.

Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? Italiano

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? Non ho mai avuto esperienze nel settore

2. Conosci altre lingue straniere? - sì - no

3. Quali sono? cinese, inglese, francese

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - sì - no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative
- enti di formazione professionale
- regioni
- enti autonomi
- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì - no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

Conoscenza della lingua e della cultura d'arrivo, empatia, pazienza

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

Ho frequentato dei corsi di trattativa commerciale e non nei quali abbiamo principalmente affrontato le temi della logistica della sala e la posizione che deve tenere l'interprete nelle diverse situazioni.

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì - no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda

Se si tratta di interpretazione uso la prima, mentre se è una trattativa/mediazione uso la seconda

**14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?**

Incapacità di veicolare messaggi non verbali.

**15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?**

\_\_\_\_\_

**16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?**

\_\_\_\_\_

**17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?**

\_\_\_\_\_

**18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?**

- ~~chiedo~~
- non chiedo
- semplifico

**19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?**

- fermo la mediazione
- ~~semplifico~~ la forma
- non traduco, ometto
- chiedo altre informazioni al medico

**20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - sì - ~~no~~**

**21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?**

- chiedo
- non chiedo e ometto
- semplifico

**Se semplifichi, come lo fai?** \_\_\_\_\_

**22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?**

Probabilmente sì. Ho adattare.

\_\_\_\_\_

Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? Arabo

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? "Arabo"

2. Conosci altre lingue straniere? (sì) - no

3. Quali sono? infrase

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- ~~0/5 anni~~ - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - sì (no)

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative
- enti di formazione professionale
- regioni
- enti autonomi
- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì (no)

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì - no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

linguistica e carattere neutro imparato senza pregiudizi

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche? no

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì - no ho fatto interventi per amici a scuola per i figli, in questura ed in ospedali.

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda



14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

*che i genitori pensano che in Italia possa funzionare come i paesi d'origine nonostante gli spiegazioni di come funziona in Italia*

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

*sì, cercando più approfondimenti*

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

*spiegare la diversità per rendere quello che forse essere interpretato negativo come un processo per gli altri per tutti coloro che vivono con loro in questi paesi*

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

chiedo

non chiedo

semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

fermo la mediazione

semplifico la forma

non traduco, ometto

chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - sì - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

chiedo

non chiedo e ometto

semplifico

Se semplifichi, come lo fai? *apro il dizionario oppure chiedo a google*

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?



33

**Prima parte: formazione**

1. Qual è la tua lingua materna? Pashto (Afghanistan), Dari

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? italiano

2. Conosci altre lingue straniere? - ~~si~~ - no

3. Quali sono? urdu

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - si - ~~no~~

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - ~~no~~

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì - ~~no~~

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

Per un mediatore importante conoscere la cultura tra due lingue che fa mediazione.

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

12. Prendi appunti durante la mediazione? - ~~si~~ - no (Qualche volta)

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la ~~prima~~ - la seconda

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

Poche volte con parole tecniche,

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

Spiegare due culture.

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

chiedo

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

- semplifico la forma

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - sì - no (poche volte)

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

Utilizzo un linguaggio formale (medico) informale (paziente)



Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? SERBO - CROATO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? SERBO, CROATO, BOSNIACO, MACEDONE

2. Conosci altre lingue straniere? - sí - no

3. Quali sono? \_\_\_\_\_

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - sì - no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di: 2 | 3 | 4 |

- associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: ULSS - COMUNI

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sí - no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sí - no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

CONOSCERE BENE CULTURA E LINGUA DELL'ORIGINE E QUELLA ITALIANA, CONOSCERE BENE SERBIZI - COME FUNZIONA LA NOSTRA LEGISLAZIONE - SANITARIA, SCOLASTICA

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

COMUNICAZIONE, GESTIONE CONFLITTI,

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sí - no DIPENDE (DELLE VOLTE SÌ)  
ovale

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

~~PROBLEMI~~ TROVARE UN PUNTO DI CONTATTO TRA LE CULTURE

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

SPIEGANDO ANCHE CON DEGLI ESEMPLI<sup>+</sup> LE PROBLEMATICHES  
LEGATE ALLA CULTURA

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

BISOGNA CONOSCERE BENE DUE CULTURE

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

CERCO DI DARE LO SPAZIO A TUTTI, CHE TUTTI SI ESPRIMANO  
CHE TUTTI SONO ASCOLTATI

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

- chiedo

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

- semplifico la forma

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - si - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo -

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? HO CERCATO LA TRADUZIONE DELLA  
PAROLA SUL GOOGLE

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

CERCO DI PARLARE UGUALE - DO IL RISPETTO  
A TUTTE LE DUE PARTI



Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? ITALIANO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? Non ho mai svolto attività di mediazione, ~~prima~~ ma ho ricoperto il ruolo di assistente del docente di italiano a mamme straniere, per alcuni mesi, in un'associazione di volontariato (EBA, Conegliano Veneto)

2. Conosci altre lingue straniere? - sì - no

3. Quali sono? conosco Francese e Inglese

4. Da quanto tempo lavori come mediatore? - 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - sì - (no)

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative
- enti di formazione professionale
- regioni
- enti autonomi
- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - (no)

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì - (no)

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

Capacità di ascolto, riflessione (evitare l'impulsività), pazienza e disponibilità -> qualità, personalità [padronanza nella lingua e cultura della mediazione]

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche? competente

No, non ho mai frequentato corsi di mediazione

12. Prendi appunti durante la mediazione? (sì) no Non ho mai sperimentato ma penso che annoterei le informazioni utili.

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda

Penso che mi rivolgeri direttamente alla persona per la quale medio, senza "interpellare" intermediari (l'insegnante dice che, chiede se... ->) per facilitare la comunicazione e renderla più spontanea.

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

Nella mia attività volontaria di insegnamento dell'italiano a stranieri le principali difficoltà che ho riscontrato sono culturali

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

Le allieve del corso di italiano si sono dimostrate sempre molto disponibili e gentili e io non ho avuto difficoltà particolari: ho sempre

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale? Le difficoltà inerenti i rapporti familiari e sociali tra i sessi sono forse le principali da spiegare e affrontare.

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

L'essenziale è che ognuno dei partecipanti si trovi a proprio agio. A questo scopo lascio il tempo e la possibilità di esprimersi in serenità, a tutti.

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

In questo caso mi prendo il tempo di informarmi e prometto di spiegare il concetto ~~alla~~ in un momento successivo. se questo non è possibile chiedo consiglio a una persona più esperta.

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

- semplifico la forma

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - si no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

Penso che farei proprio così!



**Prima parte: formazione**

1. Qual è la tua lingua materna? ALBANESE

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? ALBANESE

2. Conosci altre lingue straniere? ~~si~~ - no

3. Quali sono? ITALIANO / INGLESE

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- ~~0/5~~ anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - si - ~~no~~

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 / 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - ~~no~~

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì - ~~no~~

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

BUONA CONOSCENZA DELLA LINGUA / PROFONDA CONOSCENZA DELLE TRAZIONI /  
E LA CULTURA DEL SUO PAESE / CONOSCENZA NEL CAMPO SOCIOLOGICO DELLA  
FAMIGLIA E LA SOCIETA' DEL PAESE DI PROVENIENZA / CONOSCENZA DOVUTA  
DELLA SOCIETA' E CULTURA ITALIANA.

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

LAVORO IN GRUPPO / DIMOSTRAZIONI TRAMITE DISEGNI / ELABORARE DIFFICOLTA  
E PROPORRE SOLUZIONI

12. Prendi appunti durante la mediazione? - ~~si~~ - no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - ~~la seconda~~



14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

DIVERSITA' CULTURALI / DIFFICOLTA' D'INSERIMENTO NEL GRUPPO SOCIALE  
CONFRONTI E MEDIAZIONI DEI MATERIALI SCOLASTICI.

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

METENDO IL BAMBINO NEL CENTRO DELLA MEDIAZIONE / PARAGONARE E SPIEGARE  
CONFRONTANDO LE CULTURE

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

MANCANZA DI CONOSCENZE LINGUISTICHE / CAMBIAMENTO DELL'AMBIENTE E  
REGOLE SCOLASTICHE / COMUNICAZIONE SCUOLA - FAMIGLIA

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

CONFRONTO CULTURALE / DIMOSTRAZIONI VISIVE / SPIEGAZIONI ORALI DI  
CARATTERE SOCIALE E STORICHE / MATERIALI SCRITTI DI CARATTERE CULTURALE  
LEGATO LE TRADIZIONI DEL PAESE D'ORIGINE / TRADUZIONI

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai? SCOLASTICI

- chiedo

- non chiedo

- ~~semplifico~~

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

- semplifico la forma

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? ~~si~~ - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- ~~chiedo~~

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

\_\_\_\_\_

Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? ITALIANO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? CINESE

2. Conosci altre lingue straniere?  sì - no

3. Quali sono? FRANCESE, INGLESE, TEDESCO SCOLASTICO

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - sì -  no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative
- enti di formazione professionale
- regioni
- enti autonomi
- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

sì - no CORSO FSE AMBITO TURISTICO

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

Conoscere la lingua di mediazione e saper mediare tra lingua e cultura.

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

No, ho ricevuto consigli da colleghi che fanno questo lavoro da più tempo

12. Prendi appunti durante la mediazione?  sì - no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima -  la seconda

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

Problemi culturali e difficoltà per la situazione del paziente e per il linguaggio tecnico. Come semplificare

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

No

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

No

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

cerco di utilizzare un linguaggio semplice/chiaro e cerco di tranquillizzare il paziente. A volte mi aiuto con la scrittura

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

- chiedo X

- non chiedo

- semplifico X SOLO SE SONO SICURA DEL SIGNIFICATO DELLA PAROLA DA TRADURRE

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

- semplifico la forma X SOLO SE SONO SICURA DEL SIGNIFICATO / DEL CONTENUTO

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico X CHIEDO AL MEDICO DI SEMPLIFICARE

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo

direttamente i documenti? - si - ma mi è capitato spesso credo di avere più tempo se si tratta di documenti complessi

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo X

- non chiedo e ometto

- semplifico X SOLO SE SONO SICURA DEL SIGNIFICATO

Se semplifichi, come lo fai? utilizzo altre parole per arrivare allo stesso obiettivo

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

UTILIZZO LO STESSO REGISTRO, FORMALE, SIA PER IL MEDICO CHE PER IL PAZIENTE. SE, NEL CORSO DELLA MEDIAZIONE, IL PAZIENTE SI SENTE A PROPRIO AGIO, UTILIZZO UN REGISTRO PIÙ INFORMALE.



**Prima parte: formazione**

1. Qual è la tua lingua materna? ARABO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? ARABO

2. Conosci altre lingue straniere? ~~SI~~ - no

3. Quali sono? INGLESE

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? ~~SI~~ - no (DURANTE L'ESPERIENZA LAVORATIVA)

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative ✓

- enti di formazione professionale ✓

- regioni ✓

- enti autonomi

- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - ~~NO~~ NO QUALIFICA DI MEDIATORE HA CORSI PER MEDIATORI CHE OPERANO GIÀ NEL CAMPO

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì - ~~NO~~

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

*Come requisito fondamentale penso che il mediatore debba avere delle ottime capacità relazionali e comunicative, sia attraverso il linguaggio verbale, che non verbale.*

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

MEDIAZIONE VERBALE MEDIAZIONE DIVISA X AMBITI DI INTERVENTO 2

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì - no DIPENDE DALLA SITUAZIONE

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda A SECONDA DELLA SITUAZIONE SPECIFICA, NON USO A PRESCINDERE L'UNO O L'ALTRO.

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

A VOLTE L'UTENTE NON MI VEDE COME "RISORSA" MA COME "OSTACOLO" <sup>perché ritiene</sup> che si possa essere dalla parte dell'operatore e non un suo "ALLEATO"

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

CON DEGLI ESEMPLI, CERCANDO DI ESSERE ~~CON~~ SPIEGARE "CONCRETAMENTE"

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

- RAPPORTO MASCHIO/FEMMINA - RELIGIONE/CULTURA -

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

OGNI SITUAZIONE È A SÈ STANTE, CAMBIA IL SETTING, L'OGGETTO DELLA MEDIAZ.  
I CONTENUTI, LE STRATEGIE CAMBIANO E VANNO CONDIVISE CON TUTTI GLI ATTORI \*

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

\* COINVOLTI DI VOLTA IN VOLTA.

- chiedo \*

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

- semplifico la forma \*

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico \*

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - ~~X~~ - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo \*

- non chiedo e ometto

- semplifico \*

Se semplifichi, come lo fai? DIPENDE DALLA SITUAZIONE CONCRETA

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

No, solitamente cerco di utilizzare un registro colloquiale molto semplice anche nel parlare con il medico per dare modo alla persona oggetto della mediazione di poter quantomeno intuire ciò che viene detto e quindi dandole modo di non sentirsi completamente "estranea" alla comunicazione.



Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? RUSSO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? RUSSO, UCRAINO

2. Conosci altre lingue straniere? - sì - no

3. Quali sono? BIELORUSSO

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - sì - no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di: erano corsi che richiedevano certificato delle scuole media it. che non ho.

- associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì - no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

buona conoscenza d'italiano, conoscenza dei processi culturali del paese straniero

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

NO

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì - no, a volte sì, a volte no; spesso no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda

sempre con un operatore o più operatori, in pochissimi casi solo.

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

importante l'approccio con utente, + comunicativa operatore-mediatore

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

Spiegando al operatore il funzionamento dei servizi in Russia che è diverso di quelli it.

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

lavorando nel settore Antitratte - problemi legati al lavoro con le vittime

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

importante far capire che di te si può fidarsi...

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

- chiedo

- non chiedo

- semplifico

19. Se il <sup>l'utente</sup> paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

- semplifico la forma

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico

} all'utente deve arrivare qualsiasi spiegazione, qualsiasi termine in modo giusto.

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - sì - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo - al operatore - devo capire e devo far ~~capire~~ <sup>capire</sup>

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

non mi è mai capitato a lavorare con le strutture sanitarie.

[Redacted header text]

Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? TUPI-GUARANI / YORUBA e PORTUGHESE

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? PORTUGHESE BRASILIANO

2. Conosci altre lingue straniere? - ~~si~~ - no 1-GUARANI

3. Quali sono? SPAGNOLLO / FRANCESE

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - ~~si~~ - no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

regioni

- enti autonomi

altro: UNIVERSITA'

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - ~~no~~

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- ~~si~~ - no (in ambito sociale e socio sanitario) ed Educativo

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

Buone conoscenze delle lingue e delle culture Italiane e una conoscenza "regionale" delle proprie lingue e culture di appartenenza

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali

tecniche? nell'ambito Etno psichiatrico (Scuola Francese) di J.D e TOBI E NAFIHAN

12. Prendi appunti durante la mediazione? - ~~si~~ - no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda

[la terza]



14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore? linguistici e di comprensione del contesto  
per gestione delle regole nello spazio / le aree Educative e statali

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti? creando di continuo spazi e momenti dedicati  
di cui dare personale d'aiuto primo, servizi sociali ed educativi

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale? Il trovare delle regole/posizioni / percorsi di iniziazione nelle  
aree educative ecc.

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

- chiedo → all'operatore di "aprire" la parola / di contestualizzare

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

- semplifico la forma

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico / all'operatore e caso di esplicitazione  
all'utente dando esempi

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo che per cultura  
dell'utente direttamente i documenti?  - sì - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai? A condizione e quando l'operatore mi ha fatto  
vedere prima di dell'utente  
può aprire

- chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

(\*) Di nome non qualsiasi parola

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

Preferisco (anche quando con il medico) utilizzare il linguaggio  
formale

Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? ARABO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? ARABO - FRANCESE

2. Conosci altre lingue straniere? - ~~si~~ - no

3. Quali sono? INGLESE (scobastico)

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? (si) - no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - (no)

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì - (no)

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

Ascolto, disponibilità, mediazione e conflitti.

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

NO

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì - no (raramente sì)

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

Sistemi scolastici diversi

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

Sì, spiegando il punto di vista dell'utente.

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

Diversità religiose.

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

Mettere l'utente al suo agio, fare prima un colloquio

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

- chiedo

- non chiedo

- semplifico (se serve)

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

- semplifico la forma

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti?  sì  no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai?

A seconda del livello d'istruazione dell'utente.

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

\_\_\_\_\_

Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? BANGLA

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? BANGLA

2. Conosci altre lingue straniere? ~~si~~ - no

3. Quali sono? INGLESE, HINDI

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni - 5/10 anni ✓ - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - si ✓ - no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 ✓ / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

✓ associazioni culturali e cooperative

✓ enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - ~~no~~

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì - ~~no~~

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

coprire la situazione e dopo lavorare

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

competenza

12. Prendi appunti durante la mediazione? - si ✓ - no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima ✓ - la seconda

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

ALCUNE VOGLIÒNO SPIEGARE TUTTE LE SUE PROBLEMI CHE NON SERVONO.

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

HO RISOLTO PARLANDO CON L'UTENTE ANCHE CON L'OPERATORE.

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

CERCO DI CONVINCERE TUTTI E FAR PARTECIPARE.

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

chiedo

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

dopo semplifico la forma

- non traduco, ometto

prima chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - sì - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

SÌ



Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? Pidgin English, ISO - Inglese

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? Pidgin English

2. Conosci altre lingue straniere? - sí - ~~no~~

3. Quali sono? \_\_\_\_\_

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - ~~sì~~ - no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative
- enti di formazione professionale
- regioni
- enti autonomi
- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- ~~sì~~ - no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sí - ~~no~~

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

Saperne la lingua e cultura di paese <sup>in cui viene accolto e la</sup> ~~di origine~~  
lingua e cultura di paese ~~di origine~~

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

Verbale e non verbale

12. Prendi appunti durante la mediazione? - ~~sì~~ - no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

diversità dei cultura da comprendere tra l'utente e il servizio che mi ha chiamato

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

Cercavo di far capire all'utente la necessità di accettare un determinata azione chiesta dal servizio

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

non vedevano alcuni ~~servizi~~ <sup>usanze</sup> che si pratica in paese d'origine

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

mi intratti mi presento per assicurare che quello che viene detto rimane tra i servizio

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

- chiedo

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

- semplifico la forma

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti?  - sì - no

21 Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? uso frasi e semplici

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

Cercavo di essere molto semplice e S

Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? ITALIANO / FRANCESE

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? \_\_\_\_\_

2. Conosci altre lingue straniere?  sì  no

3. Quali sono? INGLESE, POLACCO (BASE)

4. Da quanto tempo lavori come mediatore? NESSUNA ESPERIENZA

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - sì  no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì  no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì  no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

Buona conoscenza della cultura minoritaria con possibile esperienza nel/ nei paesi coinvolti, contatto diretto (e possibilmente prolungato) con persone dei paesi/della cultura trattata

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

NO

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì  no

13. Usi la  prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda



14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

---

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

---

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

---

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

---

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

- chiedo

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

- semplifico la forma

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - si - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

*Si tenderei ad usare un linguaggio più semplice e comprensibile (no linguaggio tecnico/septestiale) stando attenta a non perdere il significato*



Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? ROMENO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? ROMENO

2. Conosci altre lingue straniere? - sì - no

3. Quali sono? INGLESE

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni -  5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - sì - no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 -  300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative
- enti di formazione professionale
- regioni
- enti autonomi
- altro: UNIVERSITA' DI PADOVA

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì -  no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

-  sì - no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

Saper identificare gli obiettivi delle parti e trovare la strategia per raggiungerli

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

Tecniche di mediazione in ambito abitativo o di comunità

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì - no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima -  la seconda

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

A volte minore empatia dovuta a mancanza d'interesse per un determinato avvenimento

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

Facendo capire le differenze e cercando un punto d'incontro

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

Diversi aspetti non contemplati in una delle culture.

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

Mi pos metto accanto alla persona, mai di fronte e posso metterlo a suo agio

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

chiedo

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

- semplifico la forma

- non traduco, ometto

chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti?  sì - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

Adatto il registro

Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? ITALIANO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? INGLESE - SPAGNOLO

2. Conosci altre lingue straniere? ~~si~~ - no

3. Quali sono? FRANCESE, PORTOGHESE BASE

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

~~X~~ 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? ~~si~~ - ~~no~~

6. Se sì, di quante ore erano?

~~X~~ meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

~~X~~ associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - ~~no~~

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì - ~~no~~

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

Oltre all'ovvia competenza linguistica, non deve avere pregiudizi ma essere dotato di apertura mentale, capace di individuare i punti focali di un discorso, saper riconoscere e definire i ruoli dei soggetti coinvolti.

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì - no Dipende dal setting

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima ~~X~~ la seconda

**14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?**

Principalmente problemi legati alle differenze culturali.

**15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?**

**16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?**

**17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?**

Cercare punti in comune tra i partecipanti e metterli in luce.

**18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?**

chiedo

- non chiedo

- semplifico

**19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?**

- fermo la mediazione

semplifico la forma

- non traduco, ometto

chiedo altre informazioni al medico

**20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti?**  sì - no

**21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?**

chiedo

- non chiedo e ometto

semplifico

**Se semplifichi, come lo fai?** Cercando di spiegare il concetto con parole più comuni, facendo esempi o paragoni

**22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?**

Sì, uso un registro più semplice per rivolgermi al paziente perché il target con cui lavoro spesso non è dotato di molti strumenti culturali, e volte non è nemmeno alfabetizzato.

47 ✓



Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? ITALIANO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? INGLESE, ROMENO

2. Conosci altre lingue straniere? ~~si~~ - no

3. Quali sono? FRANCESE

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

~~0/5~~ anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - si - ~~no~~

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative
- enti di formazione professionale
- regioni
- enti autonomi
- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - ~~no~~

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì - ~~no~~

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

OVVIAMENTE OLTRE A QUELLE LINGUISTICHE E CULTURALI ANCHE UNA GRANDE APERTURA MENTALE PRIMA DI PREGIUDIZI ED URGENZE EVITARE LA GIUDICAZIONE. POI DIPENDE DAL CONTESTO

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

SI, CORSO UNIVERSITARIO PER MEDIARE IN UNA SITUAZIONE DI

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì ~~no~~

GRUPPI ABBAG

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima ~~la~~ seconda

USA MENO CHE NON SIA NECESSARIO AL GRUPPO

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

DIFFERENZE CULTURALI

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

RICONNETTERE TUTTI A PROLO AGIO

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

chiedo

- non chiedo

semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

semplifico la forma

- non traduco, ometto

chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti?  sì - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

chiedo

- non chiedo e ometto

semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

UN REGISTRO PIÙ COLLOQUIALE CON IL PAZIENTE, OMETTENDO  
DIPENDE DAL TARGET CON CUI SI LAVORA, DAL LIVELLO DI STUDIO E  
DI CONOSCENZA DELLA PERSONA.



Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? ITALIANO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? CINESE

2. Conosci altre lingue straniere?  sì  no

3. Quali sono? INGLESE (FRANCESE e SPAGNOLO (liv. Scolastico))

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

0/5 anni -  5/10 anni -  10/15 anni -  15/ 20 anni -  più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - sì -  no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì -  no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì -  no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

Un mediatore dovrebbe non solo tradurre il messaggio da una lingua all'altra, ma anche mediare e interpretare gli aspetti culturali.

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

NO

12. Prendi appunti durante la mediazione? -  - no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima  la seconda



14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

*Difficoltà a livello culturale, linguistico (ling. tecnico, & dialetti etc) e anche difficoltà se il paziente non è in grado di parlare bene x problemi di salute*

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

*no*

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

*usare un linguaggio semplice, semplificando il messaggio ma facendo passare il messaggio barilore.*

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

chiedo

- non chiedo

semplifico *se conosco il significato*

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

semplifico la forma

- non traduco, ometto

chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti?

sì - no *Se sono documenti complessi chiedo di avere del tempo x controllare*

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

chiedo

- non chiedo e ometto

semplifico → *non direi semplificare, ma usare altre parole per spiegare il concetto*

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

*Dipende dal caso intendendo ad avere cmq un registro più formale con medici, mentre con il paziente, soprattutto se giovane, utilizzo un registro meno formale.*

**Prima parte: formazione**

1. Qual è la tua lingua materna? ITALIANO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? CINESE MANDARINO

2. Conosci altre lingue straniere? -~~si~~- no

3. Quali sono? FRANCESE - INGLESE

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

-0/5 anni- 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - si - no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sí - no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sí - no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

COMPETENZE LINGUISTICHE, CONOSCENZE CULTURALI, EMPATIA

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

\_\_\_\_\_

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì - no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - ~~la prima~~ - la seconda

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

PROBLEMI PRINCIPALMENTE LINGUISTICI SU LESSICO E PRONUNCIA

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

/

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

PERCO DI CREARE INTERAZIONE E DI FARE DOMANDE.  
A VOLTE UTILIZZO LA SCRITTURA

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

- chiedo

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

- semplifico la forma

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - sì - (no)

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? CAMBIO COSTRUZIONE FRASE O IL LESSICO UTILIZZATO.

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

sì.



Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? FRANCESE

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? WOLOFF

2. Conosci altre lingue straniere? - sì - ~~no~~

3. Quali sono? INGLESE E SPAGNOLO

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - ~~sì~~ - no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: COMUNE - ULSS7 e COOPERATIVA

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

~~sì~~ - no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

~~sì~~ - no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

Conoscenza, la consapevolezza e l'ascolto.

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

l'ascolto, la pazienza e l'ingegno semplice.

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì - ~~no~~

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

Quando si tratta di argomenti legati alle Tradizioni e costumi

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

Spiegando prima per quale motivo nella cultura di origine si faceva

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

i problemi Tabù e sulla Religione

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

cercando di farle Parlare Tutti e non monopolizzare Troppo la parola

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

\* - chiedo

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

- semplifico la forma

- non traduco, ometto

\* - chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - si - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? dando l'esistenza di Probabilità -

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

Si è esattamente quello che faccio. Per ciascuno colloquiale con il Paziente e specializzato con il Medico

Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? ITALIANO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? SPAGNOLO

2. Conosci altre lingue straniere? ~~si~~ - no

3. Quali sono? INGLESE

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni ~~5/10~~ anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? ~~si~~ - no

6. Se sì, di quante ore erano?

~~meno~~ di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

~~associazioni~~ culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì ~~no~~

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì ~~no~~

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

~~PRAGMATICA~~ ELASTICITA' MENTALE - SAPER PORSI NEL MODO ADEGUATO CON L'UTENTE  
- DEFINIRE SUBITO I RUOLI (QUINDI ESSERE CHIARO) - COMUNICAZ. NON VERBALE  
- SAPER IDENTIFICARE LE PAROLE CHIAVE - CAPIRE IL CONTESTO IN CUI CI SI TROVA

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

SI, ERANO SPECIFICI SUI COLLOQUI CON UTENTI POTENZIALI VITTIME DI SERVIZI AL SESSUALE LAUDRATIVO.

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì - no DIPENDE DAL CONTESTO

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima ~~la~~ seconda

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

EQUIVOCI INTERCULTURALI, INTERFERENZE DALL'ESTERNO (SOCCORRI TORRE)

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

INTERROMPENDO IL COLLOQUIO E SPIEGANDO L'EQUIVOCO.

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

CERCO DI CORREGGERE IL TIPO DELL'INTERVENTO A SECONDA DEGLI UTENTI E USO UN LINGUAGGIO SEMPLICE MA NON SEMPLICISTICO. SE LA SITUAZIONE

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

chiedo

- non chiedo
- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione
- semplifico la forma
- non traduco, ometto

chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti?  sì - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

chiedo

- non chiedo e ometto
- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? USANDO UN SINONIMO DI USO PIÙ COMUNE O SPIEGANDO CON PAROLE PIÙ SEMPLICI

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

DIPENDE, DI SOLITO SÌ.

**Prima parte: formazione**

1. Qual è la tua lingua materna? MACEZONE

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? MACEZONE, SERBO-CROATA

2. Conosci altre lingue straniere? - sì - no

3. Quali sono? \_\_\_\_\_

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? sì - no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì - no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

Ascolto, accoglienza, conoscenza dei codici culturali e linguistici

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì - no (dipende)

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda



14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

Incomprensione sul ruolo del Mediatore da parte del operatore

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

Sì, Spiegando l'origine di quel problema ed invitando l'altro a non generalizzare.

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

Comprensione del <sup>funzionamento</sup> sistema scolastico italiano

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

Semplifico il linguaggio verbale e ~~non~~ nella ~~cl~~ attenzione su quello non verbale (posizione delle mani)

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

- chiedo

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

- semplifico la forma

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - ~~sì~~ - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo -

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

Sì

Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? BANGLA

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? BANGLA- ITALIANO

2. Conosci altre lingue straniere? ~~si~~ - no

3. Quali sono? HINDI

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

~~X~~ 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - si - ~~no~~

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- si - ~~no~~

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- si - ~~no~~

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

SAPERE LA LINGUA ITALIANA E LA LINGUA MADRE E ANCHE ENTRAMBE CULTURE.

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

NO

12. Prendi appunti durante la mediazione? ~~si~~ - no

prima o dopo

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda

1300181

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

~~NON MI RICORDO CHE NON HO MAI AVUTO~~  
Problemi di comunicazione.

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

~~Sì a volte. Con il mio linguaggio tecnico~~  
della mediazione interculturale.

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

~~Vestire a scuola (cintura); Vivere in comunità~~

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

- chiedo
- non chiedo
- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione
- semplifico la forma
- non traduco, ometto

chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti?  - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai? non mi successo in pratica

chiedo

- non chiedo e ometto
- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

~~Ho poca esperienza nel campo~~  
socio-sanitario.

**Prima parte: formazione**

1. Qual è la tua lingua materna? ITALIANO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? CINESE

2. Conosci altre lingue straniere?  sì - no

3. Quali sono? INGLESE

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore?  sì - no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì -  no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì -  no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

COMUNICATIVE, CAPACITA' di INTERMEDIAZIONE

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

no

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì -  no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda terzo

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

LINGUISTICA

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

SÌ. SPIEGANDO DA DOVE DERIVANO CERTE RICHIESTE, ABITUDINI, PROCEDURE ETC..

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale? PER ANDARE NELLO SPECIFICO

PER ESEMPIO: SPIEGAZIONE DI SINTOMATOLOGIA; MODI DIVERSI DI INTENDERE UNA RICHIESTA DI INTERRUZIONE VOLONTARIA DI GRAVIDANZA.

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente? SPIEGO O CHIEDO ALL'OPERATORE DI SPIEGARE IN COSA CONSISTE E COME FUNZIONA IL SERVIZIO IN CUI L'UTENTE SI TROVA. CERCO DI FAR CAPIRE ALLE 2 PARTI CHE CIÒ CHE STANNO DICENDO/CHIEDENDO NON È SCONTATO PER L'ALTRO

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

chiedo

- non chiedo
- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione
- semplifico la forma
- non traduco, ometto

chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti?  - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

chiedo

- non chiedo e ometto
- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? Chiedo che sia il operatore e semplificare e traduco la sua semplificazione

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

Sì



**Prima parte: formazione**

1. Qual è la tua lingua materna? italiano

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? nessuna finora

2. Conosci altre lingue straniere?  sì  no

3. Quali sono? inglese, francese

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - sì  no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì  no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì  no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

Essere consapevole, capace di negoziare (linguisticamente)  
essere empatico

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

Non ho mai frequentato corsi di mediazione

12. Prendi appunti durante la mediazione?  sì  no (li prenderei)

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima -  la seconda

Userei la 3ª persona

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

parole non traducibili direttamente  
↑ (o linguaggio tecnico)

Penso sarebbero sia problemi linguistici che culturali  
↳ es: religione

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

Non proprio; in quei casi, ho usato degli esempi pratici

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

"inclusivo"

Il concetto di famiglia, di mafia/giustizia, l'uso dei pronomi

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

Cerco di non usare dialetti, acronimi o varianti regionali delle parole oppure cerco dei sinonimi nel caso usassi parole difficili

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

1) chiedo a chi l'ha usata (se presente) di spiegare

- non chiedo

2) - semplifico → se non posso domandargli la spiegazione a qualcuno, cerco di spiegarla io stessa con altre parole

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

2) - semplifico la forma → cerco di riformulare in maniera più semplice

- non traduco, ometto

1) chiedo altre informazioni al medico → se presente

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? si no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo

- non chiedo e ometto

semplifico → con sinonimi

Se semplifichi, come lo fai? ↓ e usando delle parafrasi oppure aggiungendo delle spiegazioni

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

Sì, cercherei di adeguare il registro in base alla persona con cui devo parlare (linguaggio più tecnico e articolato con il medico, linguaggio semplificato e adattato per il paziente)



**Prima parte: formazione**

1. Qual è la tua lingua materna? Arabo

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? Araba

2. Conosci altre lingue straniere? ~~si~~ - no

3. Quali sono? Inglese, Ebraico

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? si

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: Volontari

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sí - no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sí - no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

competenze antropologiche, linguistiche, e psicologiche

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

Comunicazione con persone in zone di guerra

12. Prendi appunti durante la mediazione? si - no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda  
un po' secondo il caso



14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

Culturali antropologici con persone solo sciolti

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

Raccontando esperienze simili al caso Cambio intellettuale

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

gli ufficiali non erano formati per trattare casi simili

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

Mi faccio accompagna da persone conciate Odierferima  
come l'intam della Moschea

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

- chiedo ✓

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

- semplifico la forma ✓

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti?  sì  no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico ✓

Se semplifichi, come lo fai? Cerco un sinonimo oppure cerco di portare un esempio che spieghi il caso provinciale della cultura d'origine

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

Sì



Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? WOLF

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? Italiano

2. Conosci altre lingue straniere?  sì - no

3. Quali sono? inglese - francese

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore?  sì - no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: ISMU - Milano

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

sì - no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì  - no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

la capacità di mediare

si considero il perché  
le risposte non è  
pertinente alla  
domanda

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

la mediazione del patrimonio materiale e immateriale

12. Prendi appunti durante la mediazione?  sì - no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? -  la prima - la seconda

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

La non disponibilità a dialogare

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

Abbastanza bene.

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

In problemi riguardavano la diversità linguistica in Nepal.

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

Utilizzo il linguaggio non verbale come la musica (percussioni)

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

- chiedo

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

- semplifico la forma

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - si - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

In quanto mediatore utilizzo un linguaggio che uniformizza piuttosto che differenzia.



**Prima parte: formazione**

1. Qual è la tua lingua materna? ITALIANO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? ARABO

2. Conosci altre lingue straniere? -~~X~~- no

3. Quali sono? INGLESE, FRANCESE, SPAGNOLO

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

~~X~~ 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - sì - ~~no~~

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - ~~no~~

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì - ~~no~~

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

CONOSCENZA LINGUISTICA, CONOSCENZA DEL SISTEMA CULTURALE/RELIGIOSO/SIMBOLICO, CAPACITÀ DI SELEZIONARE TECNICHE IN BASE A OBIETTIVI DELLA MEDIAZIONE, EMPATIA, PAZIENZA, FLESSIBILITÀ, CHIAREZZA.

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

No, mai

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì - ~~no~~

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la ~~seconda~~ TERZA

~~X~~

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

CONOSCENZA LESSICO DIALETTALE (DIVERSO DA ITALIANO STANDARD)

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

MOLTO SPESSO. HO CERCATO DI RISPONDERE SPIEGANDO CON PAROLE SEMPLICI E RIFACENDMI AL CONTESTO D'ORIGINE (PARAGONI, RELATIVIZZAZIONE).

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

LEGGI E NORME, PRASSI AMMINISTRATIVE, PROBLEMI DI SALUTE MENTALE / PSICOFISICA, CONFLITTI CON OPERATORI / ALTRI RIFUGIATI e RICHIEDENTI ASILO / PERSONE TERZE.

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

INVITO ALLA CALMA, ALL'ASCOLTO, AL DIALOGO. MODERO GLI INTERVENTI DI TUTTI E L'ESPRESSIONE DELLE RISPETTIVE OPINIONI. SOLLEVO LA PARTE OPAZIONE DI CHI E' PIU' SILENZIOSO.

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

- chiedo

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

- semplifico la forma

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? ~~X~~ no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? PARAFRASANDO, UTILIZZANDO SINONIMI, RIELABORANDO CONSERVANDO IL SENSO, MI RIFACCIO A RIFERIMENTI DEL SISTEMA SIMBOICO DEGLI INTERLOCUTORI.

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

SÌ.



**Prima parte: formazione**

1. Qual è la tua lingua materna? ITALIANO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? INGLESE

2. Conosci altre lingue straniere? ~~si~~ - no

3. Quali sono? FRANCESE

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - sì - ~~no~~

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - ~~no~~

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì - ~~no~~

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

Deve essere un ponte, un equilibrio che colleghi lingua e cultura  
in maniera pertinente ed efficace

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

No

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì - ~~no~~

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

Problemi legati a valori culturali non condivisibili

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

Sì, ho parlato della mia esperienza personale, traendone esempio

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

Soprattutto valori extralinguistici, come gesti e mimica che all'estero possono essere fraintesi

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

Li coinvolgo attivamente facendo leva sull'apporto che ognuno può dare ~~me~~ e chiedo a tutti un feedback

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

- chiedo
- non chiedo
- semplifico

ottimo

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione
- semplifico la forma
- non traduco, ometto
- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - sì - ~~no~~

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo
- non chiedo e ometto
- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

Sì, assolutamente. Cambia il livello di formalità.



**Prima parte: formazione**

1. Qual è la tua lingua materna? Cinese

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? Cinese

2. Conosci altre lingue straniere? - sì - no

3. Quali sono? \_\_\_\_\_

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

~~X~~ 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - ~~sì~~ - no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

~~X~~ associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì ~~X~~ no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì ~~X~~ no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

~~La mediazione deve comprendere la lingua (1) per prima cosa, l'ascolto e le competenze linguistiche, la conoscenza delle culture, capacità di mediazione nel conflitto controllo delle emozioni~~

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

Setting, empowerment.

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì - no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda



14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

Quando un utente non viene soddisfatto e si è opposto, si soffre di comunicazione

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

Sì, ho spiegato all'operatore i motivi che ha portato a questi problemi, nel mentre, spiego

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale? brevemente anche dell'etica cosa di cui all'operatore

aspetto culturale e ~~metodi~~ il modo di pensare e cosa ~~diversa~~ molto diversa

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

Sì, faro delle domande ai partecipanti

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

chiedo

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

- semplifico la forma

- non traduco, ometto

chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? ~~sì~~- no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

dipende che tipo di utenti e medico che ho per la mediazione

Non ho esperienza lavorativa come mediatore  
ma ho vissuto in contesti interculturali.

61



**Prima parte: formazione**

1. Qual è la tua lingua materna? Italiano

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? \_\_\_\_\_

2. Conosci altre lingue straniere? - sí - no

3. Quali sono? Inglese, Russo, Thai

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - sí - ~~no~~

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sí - ~~no~~

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sí - ~~no~~

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

Empatia, conoscenza specifica delle culture per cui media, sufficiente lingua

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sí - no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - ~~la seconda~~

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

La conoscenza della lingua  
Comprendere, per poi poter comunicare, gli impliciti culturali

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

esplicitando gli impliciti culturali

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

La mancata conoscenza reciproca, e dunque pregiudizi sbagliati perché etnocentrici sui comportamenti altrui

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

Invito ad esplicitare gli impliciti culturali, dietro la ragione dei sentimenti ed emozioni che si provano

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

- chiedo
- non chiedo
- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione
- semplifico la forma
- non traduco, ometto
- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti?  - sì - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo
- non chiedo e ometto
- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

Sì

Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? Cinese

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? Italiano

2. Conosci altre lingue straniere? - sí -  no

3. Quali sono? \_\_\_\_\_

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - sí -  no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative
- enti di formazione professionale
- regioni
- enti autonomi
- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sí -  no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sí -  no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

che conosca non solo soltanto le lingue ma anche le culture e soprattutto il rispetto per i ~~messaggi~~ originali che debba ~~trasmettere~~ trasmettere.

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

No.

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sí -  no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione?  la prima - la seconda

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

La differenza tra le mentalità delle parti per cui svolgo la mediazione.

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

Cerco di spiegare ad entrambi il problema e la motivazione.

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

Religione e la legge.

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

Invece di tradurre letteralmente le frasi, cerco di esprimermi in modo che mi possano capire meglio e tenendo in conto anche dell'atmosfera della conversazione. ~~Che non si sembra proprio~~ <sup>de sia più</sup> confortevole e amichevole.

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

chiedo il significato di questa parola e  cerco di capire il senso.

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

semplifico la forma usando altri termini che hanno lo stesso significato.

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? -  - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

Sì.

Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? ITALIANO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? INGLESE / CINESE

2. Conosci altre lingue straniere?  sí  no

3. Quali sono? FRANCESE - CANTONESE

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - si  no

LADREA  
TRIENNALE  
(TREVISO)

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative
- enti di formazione professionale
- regioni
- enti autonomi
- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sí  no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

sí  no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

MEDIARE TRA PERSONE CHE PARLANO LINGUE DIVERSE, EMPATIA CULTURALE E LINGUISTICA.

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

SÌ, ESAMI PREVISTI DAL CURRICOLO MEDIAZIONE LINGUISTICA E CULTURALE (TREVISO)

12. Prendi appunti durante la mediazione?  sí  no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? -  la prima  la seconda

- settori
- COMMERCIALE
  - TURISMO
  - LEGALE
  - MEDICO

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

MANTENERE UNA POSIZIONE NEUTRALE TRA LE PARTI E COMUNICARE IN MODO APPROPRIATO NEL CONTESTO DA UNA LINGUA ALL'ALTRA E DA UNA CULTURA ALL'ALTRA

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

SÌ, NEI SOGGIORNI ALL'ESTERO. SPIEGANDO COMPORTAMENTI DIVERSI IN CULTURE DIVERSE, IN MODO SEMPLICE E FACENDO ESEMPLI.

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

I VALORI PREDOMINANTI IN UNA CULTURA RISPETTO AD UN'ALTRA

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

CERCO DI ESSERE VISIBILE DA TUTTI I PARTECIPANTI (VICINA), POSIZIONE NEUTRALE, STARE IN MEZZO ALE PARTI, SE È UN GRUPPO IN CERCHIO.

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

- chiedo

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

- semplifico la forma

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - si - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

CERCO DI ADATTARMI AI DUE SOGGETTI SENZA DISCOSTARE TROPPO DAL CONTENUTO.

Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? ITALIANO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? CINESE

2. Conosci altre lingue straniere? - ~~si~~ - no

3. Quali sono? INGLESE, FRANCESE, CINESE

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

~~0~~/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - si - ~~no~~

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative
- enti di formazione professionale
- regioni
- enti autonomi
- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - ~~no~~

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- ~~si~~ - no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

Competenze linguistiche, culturali della lingua d'arrivo e competenze di linguaggio extra-verbale

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

Diversa Posizione dell'interprete durante una sessione di interpretariato (medico, trattativa, ~~essende~~ commerciale)

12. Prendi appunti durante la mediazione? - ~~si~~ - no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la ~~prima~~ - la seconda

~~si~~



14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore? Nel caso specifico di una sessione di mediazione in un'azienda, due delle persone a cui dovevo tradurre non parlavano il cinese mandarino standard, ma un dialetto del sud, per cui ho dovuto semplificare il linguaggio usato. In più non erano a conoscenza delle normative del lavoro in Italia.

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

Sì, ho cercato di trovare, per quanto possibile delle similitudini il con l'altra cultura, portando degli esempi e spesso ho fatto presente lo ~~stato~~ contesto storico da cui è nato quel det-comportamento

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale? I parlanti della lingua d'arrivo non erano a conoscenza delle norme del diritto del lavoro italiano

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

Nel caso del cinese, scrivo il carattere <sup>frase</sup> perché possano comprendere meglio (soprattutto se non sono sicure della pronuncia)

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

- chiedo
- non chiedo
- ~~semplifico~~

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione
- semplifico la forma
- non traduco, ometto
- chiedo ~~altre informazioni~~ al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - ~~si~~ - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo
- non chiedo e ometto
- ~~semplifico~~

Se semplifichi, come lo fai? trovo un sinonimo ~~che è~~ ~~spesso~~

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

Utilizzo lo stesso registro linguistico



Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? ITALIANO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? SIMULAZIONI CINESE-INGLESE  
CINESE ITALIANO

2. Conosci altre lingue straniere? - ~~sì~~ - no

3. Quali sono? INGLESE, CINESE, TEDESCO

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

~~0~~/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? sì ~~no~~

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative
- enti di formazione professionale
- regioni
- enti autonomi

- altro: LINGUISTICA E  
MEDIAZIONE CULTURALE A TREVISO (simulaz di classe)

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- ~~sì~~ - no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- ~~sì~~ - no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

CONOSCENZA della LINGUA, CONSCENZA CULTURA degli partecipanti  
alla mediazione

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

12. Prendi appunti durante la mediazione? sì ~~no~~ (quando possibile)

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda

*Dipende dal tipo di mediazione tendenzialmente la prima.*

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

Cerco di non fissare lo sguardo su qualcuno in particolare ma di rivolgermi a tutti i partecipanti.

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

chiedo

- non chiedo
- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione
- semplifico la forma
- non traduco, ometto

chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? -  - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

chiedo

- non chiedo e ometto
- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

No, cerco di utilizzare il registro usato dai partecipanti.  
Soltanto è esattamente il contrario. Il paziente si esprime in modo colloquiale e il medico in modo specializzato.

Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? ITALIANO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? CINESE - INGLESE

2. Conosci altre lingue straniere? ~~si~~ no

3. Quali sono? TEDESCO (A2)

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

~~0/5 anni~~ - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? si ~~no~~

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

↓  
Ho studiato  
a Treviso,  
Mediazione  
Linguistica e Culturale  
(CINESE - INGLESE)  
↳ Laurea Triennale

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative
- enti di formazione professionale
- regioni
- enti autonomi
- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì ~~no~~

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

si ~~no~~ → TRATTATIVA COMMERCIALE CINESE - ITALIANO

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

Essere in grado di mediare tra culture diverse

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

Sì, ho frequentato il corso di Didattica della

12. Prendi appunti durante la mediazione? ~~si~~ no Comunicazione Interculturale (Treviso)

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? la prima - la seconda tenuto dal Prof. Paolo Balboni

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

Tradurre senza offendere i valori culturali.

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

Sì, quando ero in Cina, ho cercato di essere il più chiara possibile cercando di fare esempi e comparare la cultura cinese con quella italiana.

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

Come comportarsi a tavola, durante i pasti.

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

Utilizzando immagini, slide, facendo interagire i partecipanti.

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

chiedo

non chiedo

semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

fermo la mediazione

semplifico la forma

non traduco, ometto

chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti?  sì  no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

chiedo

non chiedo e ometto

semplifico

Se semplifichi, come lo fai? Cercando di spiegare la parole nel modo più chiaro possibile.

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

Sì, perché il paziente potrebbe non capire.

Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? Italiano

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? Cinese

2. Conosci altre lingue straniere? - ~~si~~ - no

3. Quali sono? Inglese, Francese, tedesco

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

(CIRCA 30 ORE)

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - si - ~~no~~

CORSO DI LAUREA (UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI MILANO)

6. Se sì, di quante ore erano?

No → - ~~meno di 200~~ - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative
- enti di formazione professionale
- regioni
- enti autonomi
- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - ~~no~~

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- ~~si~~ no (giuridico)

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

COMPETENZE LINGUISTICHE E CULTURALI, buona capacità di riformulazione e semplificazione

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

NO

12. Prendi appunti durante la mediazione? - ~~si~~ - no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

Linguaggio tecnico (area sanitaria), diverso valore dato all'igiene.

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

Interruzione volontaria di gravidanze, spiegazione dopo visita.

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

Relativi alla sfera emotiva, interruzione volontaria di gravidanza, igiene.

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

Non ho mai fatto mediazioni che abbiano coinvolto altre persone oltre al medico e al paziente.

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

- chiedo

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

- semplifico la forma

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - sì - ~~no~~

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

Sì

**Prima parte: formazione**

1. Qual è la tua lingua materna? ITALIANO - ARABO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? ARABO

2. Conosci altre lingue straniere? ~~si~~ - no

3. Quali sono? INGLESE FRANCESE

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - sì -  no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì -  no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì -  no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

conoscenza delle culture, usi, costumi delle lingue delle rispettive lingue di mediazione

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

No, non ho frequentato corsi di tecniche di mediazione

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì - no dipende dalla situazione

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima -  la seconda

cioè la 3<sup>a</sup> persona sing.



Troppo generico

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

~~non visto~~ comprendere quello che voleva/cercava una signora <sup>araba</sup> al mercato

Diversi usi e costumi, lingue

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

Sì mi è capitato. li abbiamo risolti dialogando senza sottintendere nulla.

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

una signora voleva cercare 1 tipo di biberon e io mi sono ritrovato a mediare tra lei e la commessa MA INIZIALMENTE NON RIUSCIVO A CAPIRE COSA STESSE CERCANDO LA SIGNORA ARABA

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

RIFORMULO E RIPARAFRASO QUELLO CHE CREDO DI AVER CAPITO <sup>PARTE</sup> ~~PARTE~~

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

- chiedo
- non chiedo
- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione
- semplifico la forma
- non traduco, ometto
- chiedo altre informazioni al medico → CHIEDERE

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? si no

21 Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo
- non chiedo e ometto
- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

Non utilizzerei un registro più colloquiale.



Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? ROMENO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? non ho esperienza.

2. Conosci altre lingue straniere?  sì /  no

3. Quali sono? corso, inglese, italiano

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - sì -  no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative
- enti di formazione professionale
- regioni
- enti autonomi
- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì -  no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì - no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

comp. comunicativa : ling. verbale, non verbale, dei  
interculturale valori culturali di fondo

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

~

12. Prendi appunti durante la mediazione?  sì /  no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima -  la seconda

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

Livello della lingua, difficoltà di comprendere alcuni valori culturali

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

Spiegando le differenze culturali

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

l'abitudine a fare le cose diversamente; aspettative diverse

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

semplifico le parole; faccio degli esempi; provo a capire le <sup>preferenze</sup>

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

- chiedo ✓
- non chiedo
- semplifico ✓

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione
- semplifico la forma ✓
- non traduco, ometto
- chiedo altre informazioni al medico ✓

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - sì - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo ✓
- non chiedo e ometto
- semplifico ✓

Se semplifichi, come lo fai? provo a parafrasare

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

Bisogna rispettare il contesto e il registro trovando una via di mezzo, ma assicurarsi che il messaggio sia arrivato al paziente. In caso di necessità semplifico al massimo.

Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? ITALIANO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? ARABO - MAROCCINO

2. Conosci altre lingue straniere? ~~si~~ - no

3. Quali sono? INGLESE

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni - ~~5/10~~ anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? ~~si~~ - no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

~~associazioni culturali e cooperative~~

~~enti di formazione professionale~~

- regioni

- enti autonomi

- altro: COMUNE

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - ~~no~~

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì - ~~no~~

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

CONOSCENZE LINGUISTICHE - CULTURALI

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

COMPETENZE EXTRA-LINGUISTICHE

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì - no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

POCA <sup>NULLA</sup> CONOSCENZA DELL'ALTRA CULTURA, FRAINTENDIMENTI, DAR PER CERTO  
CIO' CHE PER UN'ALTRA CULTURA NON LO E'

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

CERCO DI FAR PARLARE <sup>TRA DI LORO</sup> GLI UTENTI DELLA MEDIAZIONE GUARDANDOSI NEGLI OCCHI.

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

chiedo

non chiedo

semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

fermo la mediazione

semplifico la forma

non traduco, ometto

chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti?  sì  no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

chiedo

non chiedo e ometto

semplifico

Se semplifichi, come lo fai? DOPO AVER CHIESTO HO PIU' CHIARO IL SIGNIFICATO

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

Sì

71



ESPERIENZA MINIMA  
DI MEDIATORE

Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? ITALIANO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? INGLESE E SPAGNOLO

2. Conosci altre lingue straniere? - sí - no

3. Quali sono? /

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - sí - no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sí - no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sí - no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

CONOSCENZE INTERLINGUISTICHE E INTERCULTURALI E LA LORO APPLICAZIONE

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

No

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì - no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

PAROLE STRETTAMENTE LEGATE AL CONTESTO CULTURALE SPECIFICO

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

~~PAROLE~~ PARAFRASI E RIFORMULO

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

LESSICO RELATIVO ALLA CULTURA SPECIFICA

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

PER QUANTO RIGUARDA L'INGLESE, TENDO A EVITARE FORSE IDIOMI E VERBI FRASALI, CONTRAZIONI, ETC.

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

- chiedo

- non chiedo

semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

semplifico la forma

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - sì no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

SI

20

OK

**Prima parte: formazione**

1. Qual è la tua lingua materna? SPAGNOLO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? ITALIANO - SPAGNOLO

2. Conosci altre lingue straniere? - sí - ~~no~~

3. Quali sono? \_\_\_\_\_

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/~~20~~ anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - ~~sì~~ - no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di ~~500~~ ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

~~X~~ regioni

- enti autonomi

- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sí - ~~no~~

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sí - ~~no~~

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

CONOSCENZA DELLE NORMATIVE E CAPACITÀ D'ASCOLTO ATTIVO.

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

ASCOLTO ATTIVO, MEDIAZIONE DI CONFLITTI

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sí - ~~no~~

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda ~~TERZA~~



14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

LA POCA CAPACITÀ D'ASCOLTO E LA IDENTIFICAZIONE DELLA PARTE

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

SI, UTILIZZANDO, SECONDO LA TIPOLOGIA DEL UTENTE, IL TEATRO

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

RACCONTI D'USO DEL SISTEMA SANITARIO ITALIANO

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

GIOCHI DI RUOLO TECNICHE TEATRALI

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

chiedo

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

semplifico la forma

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - si -

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

NO.

OK

Non possiedo esperienza  
di mediazione in ambito extracostituzionale (23)

**Prima parte: formazione**

1. Qual è la tua lingua materna? ITA

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? ~~italiano~~ chinese mandarino

2. Conosci altre lingue straniere? - sì - ~~no~~

3. Quali sono? \_\_\_\_\_

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - sì - no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì - no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

competenze linguistiche, relazionali, culturali ed extralinguistiche

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

Corsi universitari. Tecnica di presa appunti, posizione fisica durante l'atto comunicativo

12. Prendi appunti durante la mediazione? sì - no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? la prima - la seconda

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

Si, è stato sufficiente spiegare le ragioni storico-culturali che hanno portato a questi

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

Tono di voce, rispetto della privacy, gesticolazione, uso dei "convenevoli"

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

sposto l'attenzione sui soggetti interessati, rivolgendomi direttamente a loro

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

- chiedo

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

- semplifico la forma

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? -si-no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

Si, se i partecipanti all'attività comunicativa hanno diversi livelli di conoscenza della lingua

74

AL ✓

**Prima parte: formazione**

1. Qual è la tua lingua materna? ITALIANO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? LINGUA CINESE MANDARINO

2. Conosci altre lingue straniere?  sì  no

3. Quali sono? INGLESE

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

0/5 anni -  5/10 anni -  10/15 anni -  15/ 20 anni -  più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore?  sì  no

6. Se sì, di quante ore erano?

meno di 200 -  200 / 300 -  300 / 400 -  400 / 500 -  più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

associazioni culturali e cooperative

enti di formazione professionale

regioni

enti autonomi

altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

sì  no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

sì  no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

COMPETENZE LINGUISTICHE E CULTURALI

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

TECNICHE EXTRALINGUISTICHE

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì  no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima  la seconda

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

PROBLEMI LEGATI ALLA CULTURA DI APPARTENENZA

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

NO

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

PROBLEMI LEGATI AD UNA VISIONE DIVERSA DE ALCUNI

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

CONGETTI

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

- chiedo

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

- semplifico la forma

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? si - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? TRADUCCO IN MANIERA PIU' SEMPLICE PERCHE' IL PAZIENTE CAPISCA IL SIGNIFICATO DEL CONCETTO

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

SI

Ho esperienza solo di interpretazione e traduzione

ASL  
14

**Prima parte: formazione**

1. Qual è la tua lingua materna? ITALIANO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? INGLESE

2. Conosci altre lingue straniere? - ~~si~~ - no 2

3. Quali sono? FRANCESE, TEDESCO, TURCO

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

1 0/5 anni - 2 5/10 anni - 3 10/15 anni - 4 15/20 anni - 5 più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - si - ~~no~~ 2

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 1 200 / 300 - 2 300 / 400 - 3 400 / 500 - 4 più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative
- enti di formazione professionale
- regioni
- enti autonomi
- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

1 - si - ~~no~~ 2

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

1 - si - ~~no~~ 2

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

COMPETENZE LINGUISTICO-CULTURALI ma anche CONOSCENZA dei SERVIZI dello STATO ITALIANO

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

1 SI 2 NO

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì - no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima 1 la seconda

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

*Far capire all'utente il funzionamento di specifici servizi e meccanismi burocratici*

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

- chiedo 1
- non chiedo 2
- semplifico 3

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione 1
- semplifico la forma 2
- non traduco, ometto 3
- chiedo altre informazioni al medico 4

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - sì - *ng*

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo
- non chiedo e ometto
- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

**Prima parte: formazione**

1. Qual è la tua lingua materna? Albanese

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? Albanese

2. Conosci altre lingue straniere? ~~si~~ - no

3. Quali sono? Inglese

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? si - no

6. Se sì, di quante ore erano?

meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sí - no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sí - no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

Oltre le competenze linguistiche e culturali deve avere la sensibilità di capire le diverse situazioni

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

No

12. Prendi appunti durante la mediazione? si - no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda



Comunicati da "segreti" da parte del conazionale  
e soprattutto di servizi, di solito ne parlo con  
l'operatore quando siamo da soli alla fine del colloquio

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

~~Spesso ti viene chiesto di non tradurre tutto in quanto di te si fidano e ti chiedono vengano \*~~

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

No

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

Sì, ~~in~~ anche la posizione delle sedie o il linguaggio del corpo

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

- chiedo

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

- semplifico la forma

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - sì - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

- chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

Credo di sì. In quanto col medico parlo sempre in 3° persona mentre di solito dipende dall'età o da come ti si rivolgono l'utente.

Prima parte: formazione

1. Qual è la tua lingua materna? ROMENO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? ITALIANO

2. Conosci altre lingue straniere? ~~si~~ - no

3. Quali sono? INGLESE BASICO

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

~~0/5~~ anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - si - ~~no~~

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - ~~no~~

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì - ~~no~~

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

ESPRIMERSI NON SOLO A LIVELLO DI LINGUA MA ANCHE A LIVELLO SOCIALE.

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

---

12. Prendi appunti durante la mediazione? ~~si~~ - no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la ~~prima~~ - la seconda

NON HO ESPERIENZA LAORATIVA IN QUESTO AMPO

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

LA DIFFICOLTA' DI INTERPRETARE ALCUNE A LIVELLO

SOCIALE O IRONICO.

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

RIPETENDO DIVERSE VOLTE E CERLANDO DI  
ESPRIMERMI IN MODO SEMPLICE

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

chiedo

- non chiedo

semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

semplifico la forma

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti?  sì  no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

sì  chiedo

- non chiedo e ometto

no  semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

~~sì~~ no

28

AL

**Prima parte: formazione**

1. Qual è la tua lingua materna? ITALIANO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? SPAGNOLO

2. Conosci altre lingue straniere? - ~~sì~~ - no

3. Quali sono? INGLESE

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- ~~0/5~~ anni - 5/10 anni - 10/15 anni - 15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - sì - ~~no~~

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative
- enti di formazione professionale
- regioni
- enti autonomi
- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - ~~no~~

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì - ~~no~~

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

favorire e facilitare una relazione e una comunicazione interlinguistica e interculturale.

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

No

12. Prendi appunti durante la mediazione? - ~~sì~~ - no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la ~~prima~~ - la seconda

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

---

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

---

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

---

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

---

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

chiedo

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

semplifico la forma

- non traduco, ometto

- chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti?  sì - no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

chiedo

- non chiedo e ometto

semplifico

Se semplifichi, come lo fai? cercando di adattare la  
parola al contesto

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

Sì

---

**Prima parte: formazione**

1. Qual è la tua lingua materna? ITALIANO

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? INGLESE-FRANCESE-SPAGNOLO

2. Conosci altre lingue straniere?  sì - no

3. Quali sono? TEDESCO-RUSSO

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni -  15/ 20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore?  sì - no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

associazioni culturali e cooperative

enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì - no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

sì - no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

CAPACITÀ di ASCOLTO - LINGUISTICHE e CONOSCENZE DELLA CULTURA OSPITANTE e di quelle per la quale fa mediazione

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

dinamiche dei gruppi e Prosecco scuola (laboratori USVE)

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì -  no A meno che non da me stesso

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? - la prima - la seconda DI PENDE

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

LA PAURA DELL'INTERLOCOZIO

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

Cercando di essere oggettiva e spiegando le ragioni di un fenomeno

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

Sto delle persone, racconti delle brutte, problemi sanitari e documentali

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente? del corpo - Ho dipendo!

Cerco di creare un canale anche attraverso la mimica ed il linguaggio

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

chiedo

- non chiedo

- semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

- fermo la mediazione

semplifico la forma

- non traduco, ometto

chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti?  sì  no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

chiedo

- non chiedo e ometto

- semplifico

Se semplifichi, come lo fai? DOPO AVER CHIESTO DI ESSERMI FATTA SPIEGARE BENE cerco di trasferire il messaggio - il contenuto

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

Dipende se ho davanti un ragazzo/a, bambini o adulti o anziani.

**Prima parte: formazione**

1. Qual è la tua lingua materna? WOLOF

Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? WOLOF - FRANCESE

2. Conosci altre lingue straniere? -  sì -  no

3. Quali sono? INGLESE

4. Da quanto tempo lavori come mediatore?

- 0/5 anni - 5/10 anni - 10/15 anni -  15/20 anni - più di 20 anni

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore? - sì  -  no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200 - 200 / 300 - 300 / 400 - 400 / 500 - più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative

- enti di formazione professionale

- regioni

- enti autonomi

- altro: \_\_\_\_\_

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì  -  no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì  -  no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

INTERPRETE - TRADUTTORE - SAPER MEDIARE

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

NON

12. Prendi appunti durante la mediazione? - sì  -  no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione? -  la prima -  la seconda



14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

MANCANZA DI FIDUCIA DEL PAZIENTE

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

SPIEGARLE SENZA MAI STANCARSI

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

CI SONO DELLE PAROLE NON TRADUCIBILI

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

FAVORIRE LE INTERAZIONI

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

chiedo

non chiedo

semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

fermo la mediazione

semplifico la forma

non traduco, ometto

chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti? - sì -  no

21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

chiedo

non chiedo e ometto

semplifico

Se semplifichi, come lo fai? \_\_\_\_\_

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

NON

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Numero	Lingua materna	Lingue mediazione	Altre L. parlate	Anni esperienza	Corsi formazione	Ore corsi	Organizzati da	Qualifica regione	Corsi microlingua	Competenze mediatore	Corsi con tecniche med.	Prendo appunti	1° o 2° persona
1	francese	francese	inglese / spagnolo	1	2	0	0	2	2	0	2	2	2
2	italiano	cinese mandarino	inglese	1	1	1	1	2	2	competenze linguistiche e culturali	tecniche extra linguistiche	2	2
3	italiano	inglese	francese/tedesco/turco	1	2	0	0	2	2	competenze linguistiche e culturali e conoscenza dei servizi dello Stato italiano	0	0	2
4	albanese	albanese	inglese	1	1	1	3	2	2	competenze linguistiche e culturali, sensibilità di capire le diverse situazioni	2	1	1
5	rumeno	rumeno	inglese	1	2	0	0	2	2	esperimersi non solo a livello di lingua ma anche a livello sociale	1	1	0
6	italiana	spagnolo	inglese	1	2	0	0	2	2	favorire e facilitare una relazione e una comunicazione interlinguistica e interculturale	2	1	1
7	italiana	inglese/francese/spagnolo	tedesco/russo	4	1	3	1	0	1	capacità di ascolto, linguistiche e conoscenza della cultura ospitante e di quella per la quale fa mediazione	1 dinamica di gruppo e psicologia sociale (laboratori IUSVE)	2	0
8	wolof	wolof/francese	inglese	4	2	0	0	2	2	interprete, traduttore, saper mediare	2	1	0
9	italiana	inglese	2	1	2	0	0	2	2	0	2	1	2
10	albanese	albanese	inglese/spagnolo	4	1	1	3	2	2	competenze interlinguistiche e interculturali	1: tecniche di ascolto e di contrattazione interculturale	1	2
11	italiana	inglese	Spagnolo	1	1	1	ONG	2	2	conoscenza della lingua e della cultura	0	2	2
12	italiana	russo	francese/inglese	1	2	0	0	2	2	verbali, non verbali e di contesto della lingua e cultura che deve "mediare"	2	2	1
13	italiana	inglese/francese	spagnolo/portoghese	1	2	0	0	2	1	linguistiche, culturali, interpretative	0	0	2
14	albanese	albanese	russo/inglese	4	1	4	SConune di Venezia	2	1	saper mediare tra lingue e culture diverse	volto attivo, mediazione del conflitto	1	1
15	italiano	cinese mandarino	2	1	2	0	0	2	2	competenze linguistiche, relazionali, presa di appunti, posizione fisica	1	1	
16	spagnolo	spagnolo	2	4	1	4	3	2	2	conoscenza delle normative e ascolto attivo, mediazione del conflitto	2	2	
17	italiano	inglese	cinese	1	2	0	0	2	2	conoscenze linguistiche e culturali rispetto della privacy, eye contact	1	2	
18	arabo/francese	arabo/francese	inglese	2	1	3	1 e 3	2	2	linguistico culturale e interculturale	tecnica e tecniche di comunicazione	1	2
19	italiano	cinese mandarino	inglese, spagnolo, franc	1	2	0	0	2	2	elevata competenza linguistica, cono	2	1	2

20	spagnolo	spagnolo	inglese	1	1	1	università	2	2	conoscenza lingua e cultura e formazio	quelle del modello di Balboni	0	0	
21	albanese	albanese/kosovaro	2	4	1	4	1,2 e 3	1	1	linguistiche, caratteriali e conoscenze	della comunicazione, prossem	2	1	
22	kurdo, arabo, Turkmano	Turco, Persiano, Azero	1	4	2	0	0	2	2	professionalità, neutralità, riservatez		0	1	2
23	italiano	inglese, francese	2	1	2	0	0	2	2	in primis dovrebbero avere la piena s		0	1	1
24	spagnolo	inglese, tedesco	1	2	0	0	2	1	zione in comunicaz	traduzione		0	0	0
25	italiano	cinese e inglese	2	1	azione linguistica e culturale	0	0	2	2	conoscenza della lingua e della cultura	liero dove ci sono state fornite	2	1	
26	bulgaro	bulgaro	russo e inglese	1	1	4	Comune di Venezia	2	1	conoscenze linguistiche, conoscenza	lavoro sul campo mi ha insegnat	2	1	2
27	italiano	cinese inglese	francese	2	2	0	0	2	1	competenza linguistica, competenza		0	1	1 e 2
28	albanese	albanese	russo	2	1	2	1, 2 e 3	2	2	conoscere bene la cultura di apparte	modalità di comunicazione effica	1	2	
29	francese	francese/inglese	spagnolo	1	2	0	0	2	1	conoscere la lingua a la cultura di chi ne ha bisogno, saper facilitare la comunicazione		2	2	2
30	italiano	non ha esperienze	inglese, cinese, spagnolo	1	2	0	0	2	2	conoscenza della lingua, della cultura e della società di chi deve essere aiutato	Durante l'università ho paatecipato a lezioni di medical interpreting dove per esempio si studiava la posizione delle persone nella sala. Ho inoltre sostenuto esami di trattativa economica dell'italiano al cinese.	1	1	
31	italiano	non ha esperienze	cinese, inglese, francese	1	2	0	0	2	1	conoscenza della lingua e della cultura d'arrivo, empatia, pazienza	Ho frequentato dei corsi di trattativa commerciale nei quali abbiamo principalmente affrontato il tema della logistica della sala e la posizione che deve tenere l'interprete nelle diverse situazioni	1	2	
32	arabo	arabo	inglese	1	2	0	0	2	2	linguistica e carattere neutro, filtrato senza pregiudizi		2	2	1
33	pashto (afghanistan), dari	pashto (afghanistan), dari	urdu	1	2	0	0	2	2	la cultura delle due lingue della mediazione		2	1	1
34	serbo croato	serbo-croato-bosniaco-macedone	2	2	1	4	4 ults comuni	2	2	conoscere bene la lingua e la cultura d'origine e quella italiana, conoscere bene servizi come funzionano la materia legislativa, sanitaria e scolastica	comunicazione e gestione dei conflitti	1	2	
35	italiano	0 francese e inglese	1	2	0	0	0	2	2	Qualità e personalità: capacità di ascolto, riflessione (evitare l'impulsività), pazienza e disponibilità, competenze: padronanza della lingua e della cultura della mediazione		1	2	1
36	albanese	albanese	inglese	1	2	0	0	2	2	buona conoscenza della lingua, profonda conoscenza delle tradizioni e della cultura del suo paese. Conoscenza nel campo sociologico della famiglia e della società del paese di provenienza, conoscenza della cultura e della società italiana.	lavori di gruppo, dimostrazioni tramite disegni, elaborare difficoltà e proporre soluzioni	1	2	
37	italiana	cinese	francese, inglese tedesco	1	2	0	0	2	1	conoscere la lingua di mediazione e saper mediare tra lingua e cultura		2	1	2
38	arabo	arabo	inglese	2	1	2	1, 2 e 3	2	2	ottime capacità relazionali e comunicative, sia attraverso il linguaggio verbale che non verbale		2	1	1 e 2

39	russo	russo-ucraino	bielorusso	2	2	0	0	2	2	buona conoscenza dell'italiano, conoscenza dei processi culturali del paese straniero	2	1	0
40	Tupi-Guarani e Yoruba e portoghese brasiliano	Tupi-Guarani e Yoruba e portoghese brasiliano	spagnolo e francese	3	1	5	1, 3 e 5 (università)	2	1	buona conoscenza della lingua e della cultura italiana e della propria lingua e cultura di appartenenza	1	1	2
41	arabo	arabo - francese	inglese	3	1	2	1	2	2	ascolto, disponibilità, mediazione dei conflitti	2	2	1
42	bangla	bangla	inglese - hindi	2	1	2	1 e 2	2	2	capire la situazione	2	1	1
43	Pidgin English, Ibo-inglese	Pidgin English	2	4	1	4	5	2	1	sapere la lingua e la cultura di un paese in cui viene accolto e la lingua e cultura del paese di origine	1	1	2
44	italiano-francese	francese	inglese e polacco di base	1	2	0	0	2	2	buona conoscenza della cultura minoritaria con possibile soggiorno nel / nei paesi coinvolti, contatto diretto (e possibilmente prolungato) con persone del paese della cultura trattata	2	1	1
45	romeno	romeno	inglese	2	1	3	università	2	2	saper identificare gli obiettivi delle parti e trovare la strategia per raggiungerli	1	1	1
46	italiano	inglese spagnolo	francese, portoghese	1	1	1	1	2	2	oltre alla competenza linguistica non deve avere pregiudizi ma essere dotato di apertura mentale, capacità di individuare i punti focali di un discorso, saper riconoscere e definire i ruoli dei soggetti coinvolti.	2	1	2
47	italiano	inglese, russo	francese	1	2	0	0	2	2	oltre a quelle linguistiche e culturali anche una grande apertura mentale priva di pregiudizi e voler evitare di giudicare poi dipende dal contesto	mediare in situazioni di conflitto	2	2
48	italiano	cinese	inglese, francese e tedesco	1	2	0	0	2	2	un mediatore dovrebbe non solo veicolare un messaggio da una lingua all'altra ma anche mediare e interpretare gli aspetti culturali	2	1	2
49	italiano	cinese	francese e inglese	1	2	1	0	2	2	conoscenze linguistiche, culturali, e	0	1	2
50	francese	woloff	inglese e spagnolo	5	1	4	comune, Uiss, e 1	1	1	conoscenza, consapevolezza	la pazienza e il linguaggio semi	2	2
51	italiano	spagnolo	inglese	2	1	1	1	2	2	elasticità mentale, saper porsi nel modo adeguato con l'utente, definire subito i ruoli (quindi essere chiaro), comunicazione non verbale, saper identificare le parole chiave, capire il contesto in cui si trova	1 si specifici su utenti potenziali vittime di sfruttamenti sessuali e lavorativi	1	2
52	macedone	macedone - serbo croata	0	2	1	1	1	2	2	ascolto, conoscenza di codici culturali	2	0	2
53	bangla	bangla	hindi	1	2	0	0	2	2	sapere la lingua italiana e la lingua madre ed entrambe le culture	2	1	2
54	italiano	cinese	inglese	3	1	1	1	2	2	comunicative, capacità di immedesim	2	2	2
55	italiano	inglese	francese	1	2	0	0	2	2	essere consapevole, capace di negoziare (linguisticamente), essere empatico	2	1	2
56	arabo	arabo	inglese, ebraico	4	1	1	volontariato	2	2	competenze antropologiche, linguistiche e sociologiche	ricazione con persone in zone di	1	1
57	wolof	wolof/francese	inglese e francese	5	1	2	ISMU- Milano	1	2	la capacità di mediare	0	1	1

58	italiano	arabo	inglese, spagnolo, francese	1	2	0	0	2	2	conoscenza linguistica, conoscenza d	2	2	2			
59	italiano	inglese	francese	1	2	0	0	2	2	deve essere un ponte, un equilibrio che colleghi lingua e cultura in maniera pertinente ed efficace	2	2	1			
60	cinese	cinese	2	1	1	1	1	2	2	le competenze linguistiche, la conoscenza delle culture, capacità di mediare nel conflitto, controllo delle emozioni	setting, empowerment	2	2			
61	italiano	inglese	romeno, russo, thai	1	2	0	0	2	2	empatia, conoscenza specifica delle culture per cui media, sufficiente lingua	0	0	2			
62	cinese	cinese	2	1	2	0	0	2	2	che conosca non soltanto le lingue ma anche le culture e soprattutto il rispetto per i messaggi originali che debba trasmettere	2	2	1			
63	italiano	inglese/cinese	francese, cantonese	1	1	2	0	0	2	mediare tra persone che parlano lingue diverse, empatia culturale e linguistica	2	si, esami previsti dal curriculum mediazione linguistica e culturale (Treviso) settori: commerciale, turismo, legale, medico	1			
64	italiano	cinese	inglese, francese	1	1	2	0	0	2	competenze linguistiche, culturali della lingua d'arrivo e competenze di linguaggio extra-verbale	2	na sessione di inter	1			
65	italiano	cinese, inglese	tedesco	1	1	0				in Mediazione Linguistica e Cult	2	1	conoscenza della lingua, della cultura	0	1	1
66	italiano	cinese, inglese	tedesco	1	1	0				in Mediazione Linguistica e Cult	2	1	essere in grado di mediare tra culture	1	1	1
67	italiano	cinese	inglese, francese e tedesco	1	2	1				ione linguistica e Culturale Unive	2	1	competenze linguistiche e culturali, b	2	1	2
68	italiano-arabo	arabo	inglese e francese	1	2	0	0	2	2	conoscenza delle culture, usi e costu	2	1	2			
69	romeno	romeno	russo, inglese	1	2	0	0	2	1	competenza comunicativa intercult	2	1	2			
70	italiano	arabo-marocchino	inglese	2	1	2	1 e 2	2	2	conoscenze linguistiche e culturali	competenze extra-linguistiche	2	2			
71	italiano	inglese e spagnolo	2	1	2	0	0	2	2	conoscenze interlinguistiche e interculturali e la loro applicazione	2	1	1			
72	italiano	cinese	francese e inglese	1	1	1	1	2	2	Linguistiche, inter relazionali	2	1	2			
73	italiano	inglese	francese	1	1	1	1	2	2	Lingua, cultura e saperi relazionali	2	1	2			
74	italiano	arabo	francese	1	1	1	1	2	2	linguistica, normativa, psico-sociale	tecniche di comunicazione	1	1			
75	italiano	francese	0	2	0	0	0	2	2	interpersonale e intrapersonale. Oltre che conoscenza di almeno una lingua veicolare (inglese in primis).	si, posizione, non verbale	1	2			
76	arabo	arabo	inglese, tedesco, francese	1	1	1	1	2	2	saper relazionale, sospendere il giudizio, ascoltare attivamente, essere empatico	2	2	2			





14	15	16	17	18	19	20	21	218	22	23	24	25		
Probl. Com.	Probl. Cult.	temi problemi	Strategia per facilitare comunica.	Parola che non conosco	paziente non comprende una parola	traduzione a vista	Non conosco una parola	Se semplifichi come fai	Adattare il registro					
0	0	Tempo	0	1	4	1	3	0	2					
problemi legati alla cultura di appartenenza	2	visione diversa concetti	0	1	2 e 4	1	1 e 3	Traduco in maniera più semplice perché l'utente capisca il significato del concetto	1					
far capire all'utente il funzionamento di specifici servizi e meccanismi burocratici	0	0	0	1	2	2	0	0	2					
Spesso ti viene chiesto di non tradurre tutto in quanto di te si fidano e ti vengono comunicati dei segreti da parte del conazionale soprattutto ai servizi. Di solito ne parlo con l'operatore quando siamo da soli alla fine del colloquio	0	0	1: posizione delle sedie o il linguaggio del corpo	1	4	2	0	0	1					
La difficoltà di interpretare a volte a livello sociale o ironico (f)	0	0	ripetendo diverse volte e cercando di esprimermi in modo semplice	1 e 3	2	1	1 e 3	0	1					
0	0	0	0	1	2	1	1 e 3 cercando di adottare la parola al contesto	0	1					
la paura dell'interlocutore	1 cercando di essere oggettiva e spiegando le ragioni di un fenomeno	età delle persone, racconti della loro vita, problemi sanitari e documentali	1: del corpo ma dipende cerco di creare un canale anche attraverso la mimica e un linguaggio	1	2	2	1	0	1					
manca di fiducia del paziente	1 spiegare senza mai stancarsi	ci sono delle parole non traducibili	1: facilitare le interazioni	1	2	2	1	0	2					
0	1: spiegando con la maggior chiarezza possibile gli eventuali nodi di conflitto	0	0	1	2	1	1	0	1					
spiegare gli aspetti culturali	so del problema con un aspetto	spetto relazionale e diversificare la comunicazione sia linguistica che c		1	2	1	1	0	1					
problemi culturali diversi usi e costumi	degli usi e costumi della ma	portamento delle donne in	1: faccio parlare tutti	1	2	1	1	cerco di usare termini semplificati	1					
impliciti culturali, gesti	1: facendo esempi su di me	sa modalità nel percepire	1: semplifico, riformulo	1 e 3	4	2	1	0	1					
soprattutto problemi di origine cultura	to di costruire paragoni con l'alt	0	ura dei partecipanti, incoraggio il rispetto c	1	2	2	0	1	0					
conflitti tra verbale e non verbale de	reformulando il linguaggio, esp. ascolto attentamente, re		0	2	1	1	0	0	0					
0 storico culturali che hanno por		Tono di voce, rispetto della privacy, gesticolazione, uso dei "conviviali"	sposito l'attenzione sui soggetti interessati, rivolgendomi a loro	1	1	2	1	0	1					
la poca capacità d'ascolto e la ind	erondo second la tipologia di uten	d'uso del sistema sanitario	giochi di ruolo, tecniche teatrali	1	2	2	0	0	2					
manca di vocabolario specifico	colti contestualizzando e facenti da tenere in determin	er rendere la comunicazione più facile, occa		1	4	2	3(semplifico)	0	2					
gente che rifiuta l'integrazione	si anche altre culture	che appartiene a due cultu	creare un ambito di fiducia	1	2	1	1	0	1					
0	0	0	1	1	2	1	3	cerco di utilizzare iperonimi	1					



	che portino all'empatia per non f	parole tabù e non tabù, g	0	0	0	2	0		0	0				
	nell'intervento ovvero quando la sit	esperienza con esito positivo ostona personale della persci	che richiamano quella situazione faccio il r	1	1	1	1		0	1				
	0	0	0	1	2	1	1		0	0				
	alcune incomprensioni riguardo ai t	0	0	0	1	4	2		0	1				
	ho dovuto spiegare che in Spagna non si cena alle 19 e ho cercato di spiegare perché. Giorni diversi, tabù e modi di presentarsi	0	1	0	1	1	0		0	0				
	incomprensioni linguistiche e cultur	2	0	0	1	3	2		0	1				
	2 vivono con un atteggiamento ass	0	0	0	1	2 e 4	1		1 e 3	0	1			
	linguistici	0	ina occidentale e medicina	0	1 e 3	2 e 4	1		1	0	1			
	chiusura da una delle parti per cui d	le parti il punto di vista cultur	fronto non si accettano e loro agio le persone e stimolo la partecipazio	1	2	1	1			0	1			
	0 l'interlocutore come funziona r	lorei culturali legati al tem	2	1	4	1	3		3	appoggiandomi alla situazione di	1			
	Incapacità di esprimermi come vorrei o timore di veicolare un messaggio sbagliato	Mi è stato chiesto spesso da persone cinesi di scrivere argomenti quali mafia e politica del mio paese. Rispondo riportando commenti oggettivi e mai soggettivi per non creare false informazioni.	Penso che sia molto importante non interrompere qualcuno che parla. In molte culture viene considerata una grande mancanza di rispetto.	1	2	2 e 4	2		1	Riporterei realmente quanto detto dal paziente in modo che il medico possa realmente essere facilitato nell'aiutare la persona.	0			
	Incapacità di veicolare messaggi non	0	0	0	1	2	2		0	lo adatto	0			
	diverso sistema scolastico. I genitori pensano che in Italia possa funzionare come i paesi d'origine nonostante gli spiegassi di come funziona in Italia	si cercando di approfondire	spiegare le diversità per spiegare quello che può essere interpretato in modo negativo come un processo	0	1	4	1		3 apro il dizionario oppure chiedo a google		0	0		
	poche volte con parole tecniche	1	spiegare due culture	0	1	2 e 4	1		1		0	1		
	trovare un punto di contatto tra le culture	spiegando anche con degli esempi le problematiche legate alla cultura	bisogna conoscere bene le culture	cerco di dare lo spazio a tutti, che tutti si esprimono, che tutti sono ascoltati	1	2 e 4	1		1 cerco la traduzione della parola su google		0	1		
	erano curiosità delle persone	difficoltà inerenti i rapporti familiari e sociali tra i sessi	L'essenziale è che ognuno dei partecipanti si trovi a proprio agio. A questo scopo lascio il tempo e la possibilità di esprimersi in serenità, a tutti.	1	2	2 e 4	1		0		0	1		
	difficoltà culturali, difficoltà di inserimento nel gruppo sociale, confronti e mediazioni sui materiali scolastici	1 paragonando e spiegando, confrontando le culture	manca di conoscenze linguistiche, cambiamento dell'ambiente e regole scolastiche, comunicazioni scuola - famiglia	1: confronto culturale, dimostrazioni visive, spiegazioni orali di carattere sociale e storico, materiali scritti di carattere culturale legato alle tradizioni del paese d'origine e tradizioni scolastiche	3	4	1		0		0	0		
	problemi culturali e difficoltà per la situazione del paziente e per il linguaggio tecnico come semplificare.	2	2	1: cerco di utilizzare un linguaggio semplice e chiaro e cerco di tranquillizzare il paziente. A volte mi aiuto con la scrittura	1 e 3	2 e 4	2		1 e 3 per arrivare allo stesso obiettivo	utilizzo altre parole		1		
	A volte l'utente non mi vede come "risorsa" ma come "ostacolo" perché ritiene che io possa essere dalla parte dell'operatore e non il suo "alleato"	con degli esempi cercando di spiegare concretamente	rapporto maschio/femmina e religione/cultura	0	1	2 e 4	1		1 e 3		0	1		

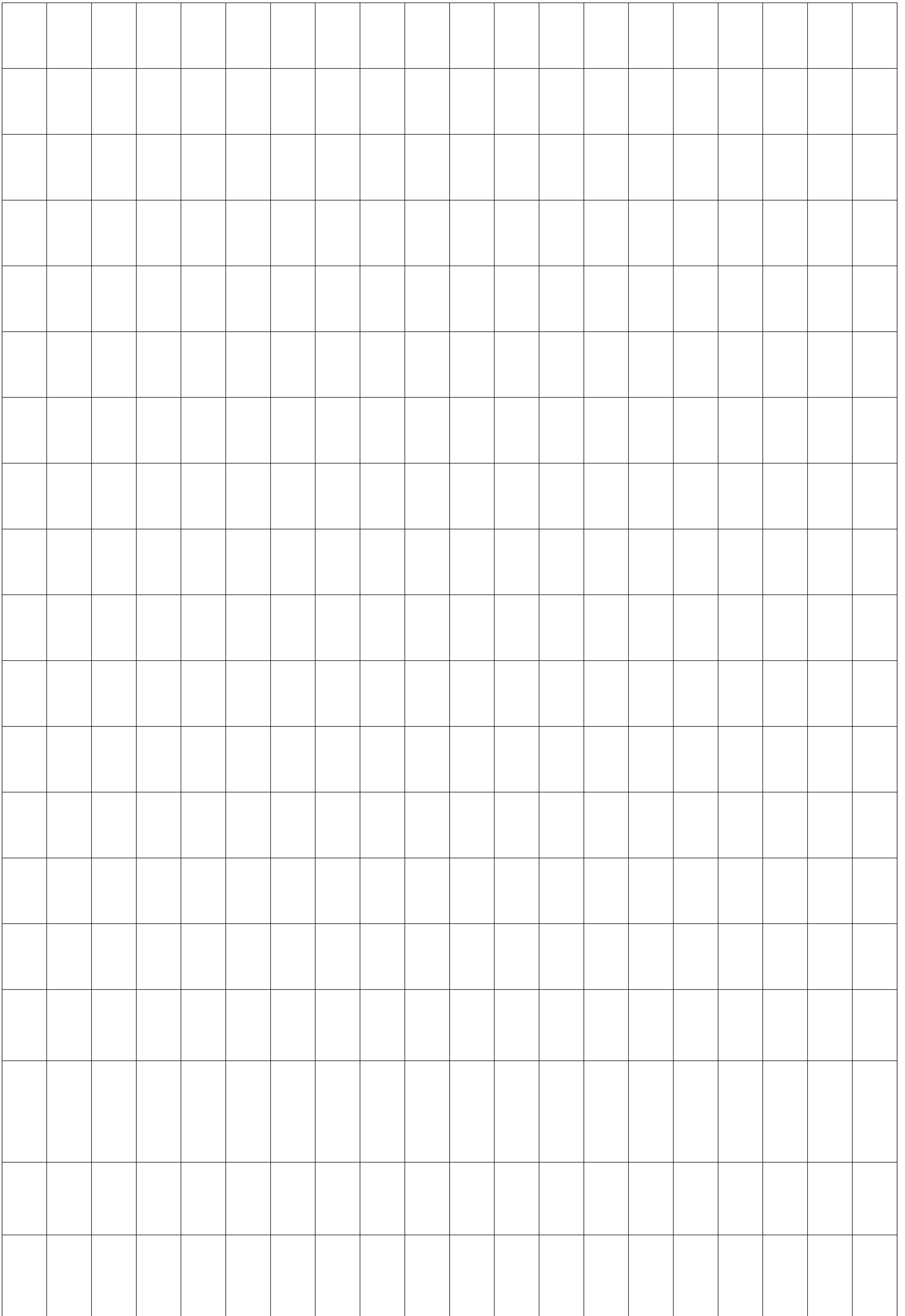
l'approccio con l'utente e la comunicazione operatore - mediatore	spiegando all'operatore il funzionamento dei servizi in Russia che è diverso da quelli in Italia	problemi legati al lavoro con vittime di tratta	importante far capire che di te si può fidare	1	1,2,3 e 4	1	1	0	1						
linguistici e di comprensione del contesto e di gestione delle regole dello spazio, norme educative	ho di avere spazi e momenti de	il tema delle regole, punizioni, percorsi di iniziazione nella crescita educativa	0	1	4	1	1	0	2						
sistemi scolastici diversi	spiegando il punto di vista all'ute	diversità religiose	mettere l'utente a suo agio, fare prima un colloquio con l'operatore da solo	1 e 3	2 e 4	1	1 e 3	0	0						
alcuni vogliono spiegare tutti i problemi che non servono	ho risolto anche parlando sia con utente che con operatore	0	cerco di far comunicare tutti e di far partecipare tutti	1	2	1	1	0	1						
funzionamento dei servizi	cerco di far capire all'utente il funzionamento del servizio	0	teso per assicurarmi che i servizi mi cono	1	2	1	1	0	0						
0	0	0	0	1	2	1	1	0	1						
a volte minore empatia dovuta a mancanza di interesse per un determinato argomento	facendo capire le differenze e cercando un punto di incontro	diversi aspetti non contemplati in una delle culture	mi metto accanto alla persona, mai di fronte e provo a metterla a suo agio	1	4	1	1	0	1						
differenze culturali	2	2	punti in comune tra i partecipanti e metterli	1	2 e 4	1	1 e 3	0	1						
differenze culturali	0	0	cerco di mettere tutti a proprio agio	1 e 3	2 e 4	1	1 e 3	0	1						
difficoltà a livello culturale, linguistico per linguaggio tecnico e dialetti e anche difficoltà se il paziente non è in grado di parlare bene per problemi di salute	2	0	usare un linguaggio semplice, semplificando il messaggio ma facendo passare il contenuto basilare. Per il cinese a volte scrivo la parola o la ridico perché la lingua parlata magari non è sempre capibile da tutti per problemi di dialetti o formazione personale	1 e 3	2 e 4	1	1 e 3	0	1						
problemi prettamente linguistici su le	0	0	cerco di creare interazione e di fare domande a volte utilizzo la scrittura	1	2 e 4	2	1	0	1						
quando si tratta di un argomento legato alle tradizioni e ai costumi	spiegando prima per quale motivo nella cultura d'origine si faccia così	temi tabù legati alla religi	cercando di far parlare tutti e non monopolizzare troppo la parola	1	4	2	3	0	1						
equivoci interculturali, interferenze dell'esterno (soggetti terzi)	rimpo il colloquio spiegando l'eq	0	uso un linguaggio semplice a seconda della situazione ma non semplicistico. Se la situazione lo permette cerco di stemperare la situazione con una risata, altrimenti se è tesa cerco di mostrarmi calmo	1	4	1	1 e 3	0	1						
incomprensione del ruolo del mediatore	si spiegando l'origine del problema ed invitando l'altro a non generalizzare	comprendere il funzionamento del sistema scolastico italiano	verbalee lo alterno con quello non verbale,	1 e 3	2 e 4	1	1	0	1						
0	0	0	0	3	4	1	1	0	1						
linguistici	derivavano certe richieste, abitudini	per esempio spiegazione di sintomatologia, modi diversi di intendere una richiesta di interruzione volontaria di gravidanza	spiego o chiedo all'operatore di spiegare in cosa consiste e come funziona il servizio in cui l'utente si trova. Cerco di far capire alle due parti che ciò che stanno dicendo/chiedendo non è scontato per l'altro	1	4	1	1	0	1						
Sia problemi linguistici (parole non traducibili direttamente o linguaggio tecnico) sia culturali es. religione	Non proprio, in quei casi ho usato degli esempi pratici	di mafia (giustizia), l'uso "di	cerco di non usare dialetti, acronimi o varianti regionali delle parole oppure cerco dei sinonimi nel caso usassi parole difficili	1 e 2	2 e 4	1	3	0	1						
culturali con persone sotto shock	cambiando interlocutore	non erano formati per tratta	Mi faccio accompagnare da persone conosciute o di riferimento come l'imam della Moschea	1	2	1	3	0	1						
la non disponibilità a dialogare	0	0	problemi riguardavano la diversità linguistica in Senegal	1	4	1	1	0	1						

conoscenza del lessico dialettale	molto spesso. Ho cercato di risolverli spiegando con parole semplici e rimandi al contesto d'origine (paragoni, relativizzazione)	leggi e norme, prassi amministrative, problemi di salute mentale/psicofisica/ conflitti con operatori/ rifugiati e richiedenti asilo/ persone terze	invito alla calma, all'ascolto, al dialogo. Modero gli interventi di tutti e l'espressione delle rispettive ragioni. Sollecito la partecipazione di chi è più silenzioso	3	2 e 4	1	3	parafrafo, utilizzando sinonimi, rielaborando. Conservando il senso mi rifaccio a riferimenti del sistema simbolico degli interlocutori	1								
problemi legati a valori culturali non condivisibili	Si, ho parlato della mia esperienza personale traendo esempio	Soprattutto valori extralinguistici, come gesti e mimica che all'estero possono essere fraintesi	Li coinvolgo attivamente facendo leva sull'apporto che ognuno può dare e chiedo a tutti un feedback	3	4	2	1		0	1							
quando un utente non vede soddisfatte le sue aspettative si smette di comunicare	si ho spiegato all'operatore i motivi che hanno portato a questi problemi. Nel mentre spiego anche all'utente cosa dicono all'operatore	0	si, fare delle domande ai partecipanti	1	4	1	1		0	1							
la conoscenza della lingua, gli impliciti culturali	esplicitando gli impliciti culturali	la mancata conoscenza reciproca e dunque giudizi sbagliati perché etnocentrici sui comportamenti altrui	Invito ad esplicitare gli impliciti culturali, chiedo la ragione dei sentimenti ed emozioni che si provano	1	2	1	1		0	1							
la differenza tra la mentalità delle parti per cui svolgo la mediazione	cercando di spiegare ad entrambi il problema e la motivazione	religione e legge	invece di tradurre letteralmente le frasi cercavo di esprimermi in modo che mi possano capire meglio e tenendo in conto anche l'atmosfera della conversazione che sia più confortevole e amichevole	1	2	1	1		0	1							
mantenere una posizione neutrale tra le parti e comunicare in modo appropriato il concetto da una lingua all'altra e da una cultura all'altra	si nel soggiorno all'estero spiegando comportamenti diversi in culture diverse, in modo semplice e facendo esempi	I valori predominanti in una cultura rispetto ad un'altra	cerco di essere visibile da tutti i partecipanti (vicina), posizione neutrale: stare in mezzo alle parti, se è un gruppo in cerchio	1	2	2	1	0		1							
Nel caso specifico di una sessione di mediazione in un'azienda, due delle persone a cui dovevo tradurre non parlavano il cinese mandarino standard ma un dialetto del Sud per cui ho dovuto semplificare il linguaggio usato.	Si, ho cercato di trovare, per quanto possibile, delle similitudini con l'altra cultura, riportando degli esempi e spesso ho fatto presente il contesto storico da cui è nato quel determinato comportamento	I parlanti della lingua d'arrivo non erano a conoscenza delle norme del diritto del lavoro italiano	Nel caso del cinese scrivo il carattere/frase perché possano comprendere meglio, soprattutto se non sono sicura della pronuncia	3	4	1	3	cercando di spiegare le parole nel modo più chiaro possibile		2							
0	0	0	cerco di non fissare lo sguardo su qualcuno in particolare ma di rivolgermi a tutti i partecipanti	1	4	1	1		0	1							
tradurre senza offendere i valori culturali	chiara cercando di fare esempi	comportarsi a tavola durante	mostrando immagini, facendo interagire i parti	1	2	1	1 e 3	cercando di spiegare le parole nel		1							
Linguaggio tecnico area sanitaria, dentaria di gravidanza, spiegazione, interruzione volontaria	0	0	0	1 e 3	2 e 4	2	0	parole nel modo più chiaro possib		1							
0	risolti dialogando senza sottintendere	diverse forme di allattare	nuolo e riparafraso quello che credo di aver c	1	1	2	1		0	2							
livello della lingua, difficoltà di comprensione	spiegando le differenze culturali	le cose diversamente: as	parole: faccio degli esempi, provo a capire	1 e 3	2 e 4	1	1 e 3	provo a parafrasare		1							
poca o nulla conoscenza dell'altra cultura, dar per certo ciò che per un'altra cultura non lo è	0	0	cerco di far parlare tra loro gli utenti della mediazione guardandosi negli occhi	1	2 e 4	1	1		0	1							
parole strettamente legate al contesto	parafraso e riformulo	0	per quanto riguarda l'inglese tendo ad evitare forme idiomatiche, verbi frasali e contrazioni ecc.	3	2	2	0		0	1							
Volontà da parte dell'operatore di tradurre alcune parole nella lingua dell'utente per creare maggiore empatia a discapito della mia traduzione anche perché le parole risultavano tradotte con traduttori poco tecnici, ad es google traduttore.	2	0	Omissione, compensazione	1	1 e 3	1	1 e 3	Una parafrasi utilizzando termini semplici e noti.		1							
0	si, una onnima ricomincia a arrabbiava e rifiuta di studiare arte. vedendo le foto di statue credeva che la materia è religione/cristianesimo. gli ho spiegata che la materia non c'entra niente con la religione. ma non si fidava.	0	Cerco di esplicitare i dubbi e di parafrasare	1	4	2	1 e 3		0	1							
Poca sensibilità e empatia da parte degli operatori (medici, insegnanti...)	si, fornendo esempi	Alcuni atteggiamenti venivano interpretati da parte degli operatori (medici, insegnanti...) in base alla loro cultura e non prevedevano una lettura diversa.	Cerco di rendere il clima positivo e accogliente, partendo da una cosa "banale" come un sorriso per mettere a proprio agio utente e operatore.	1	4	2	1 e 3		0	1							
0	0	0	0	1	2 e 4	1	1 e 3		0	1							



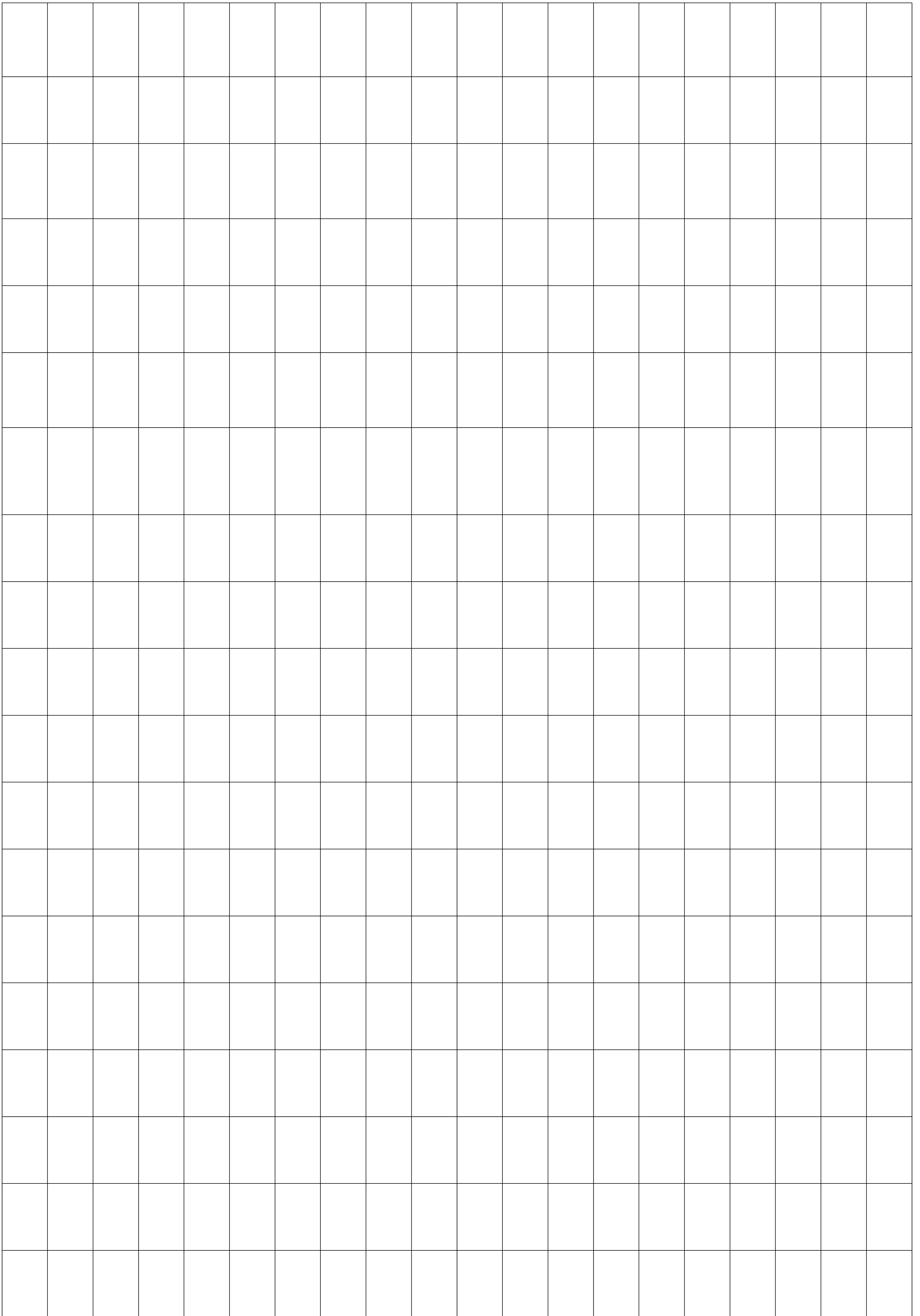


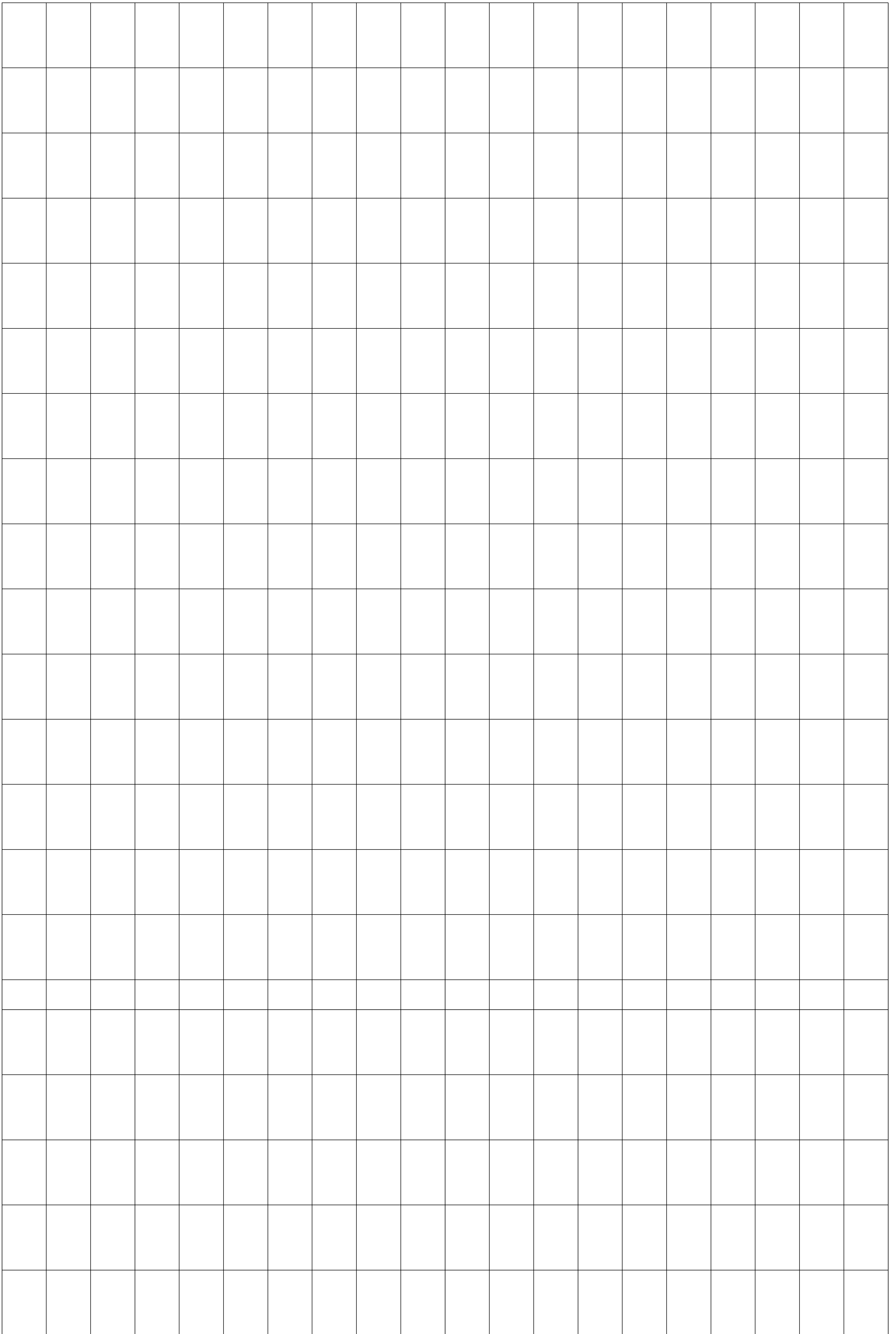


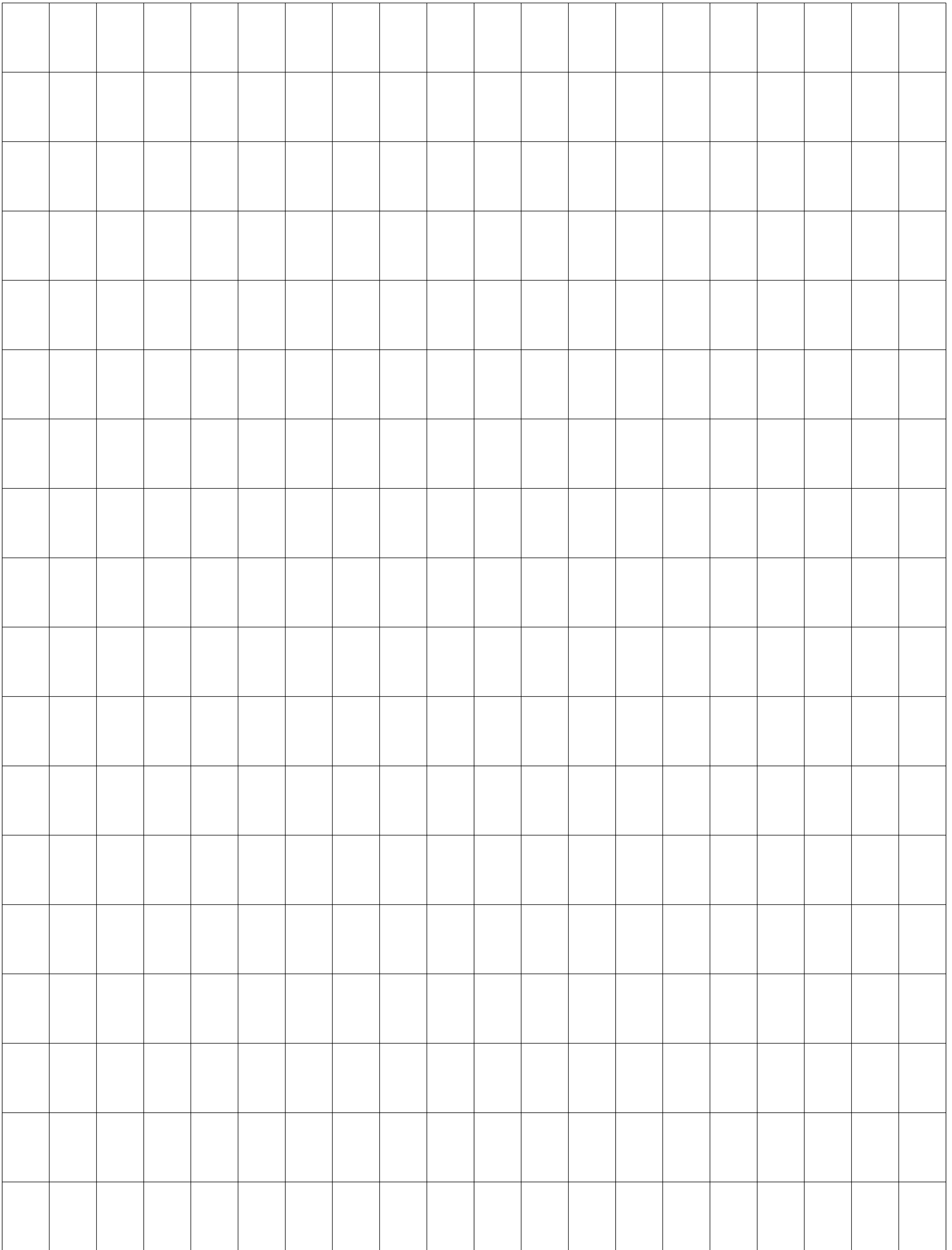






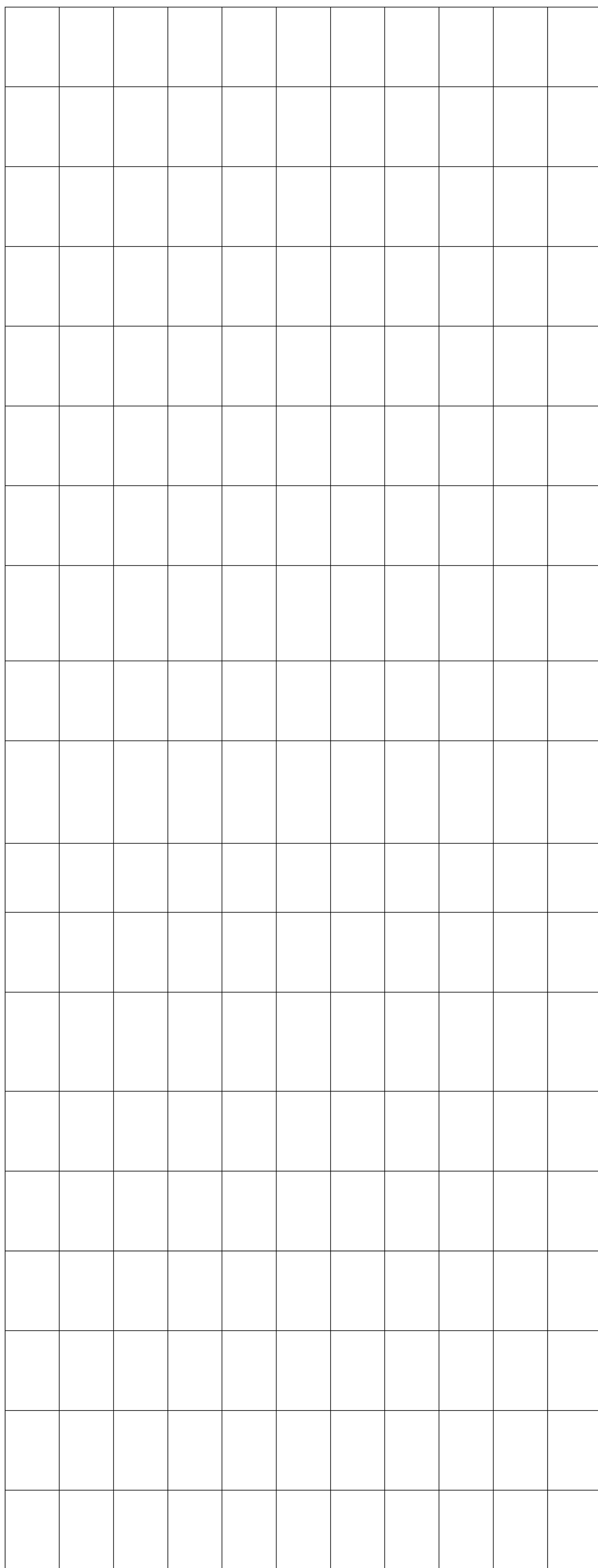


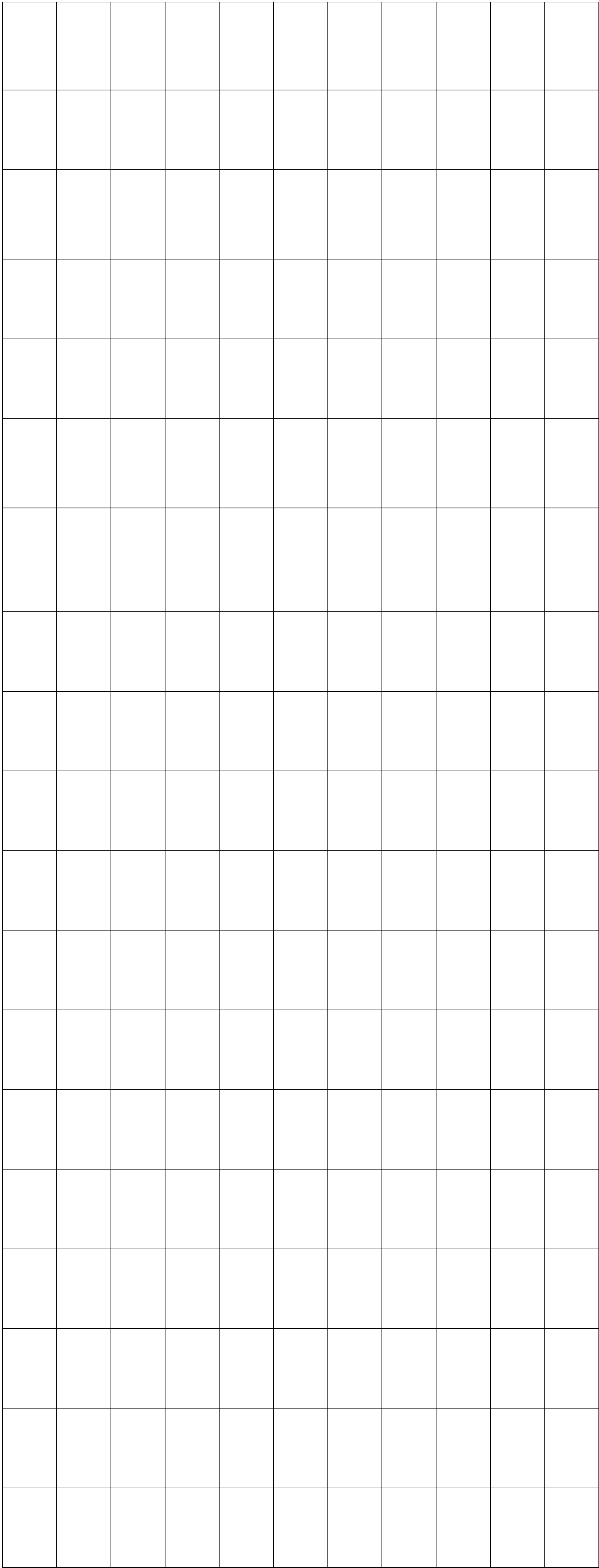


















# P 1: 26\_03\_2015\_inglese\_nigeria.doc

**Path:** C:\Users\gr.miras\Desktop\Documenti da carica...\26\_03\_2015\_inglese\_nigeria.doc  
**Media:** RICHTEXT

**Printed:** 2016-05-23T18:46:12  
**By:** Super

**From HU:** Valeria mediaciones  
**HU-Path:** [C:\Users\gr.miras\Desktop\Valeria mediaciones.hpr6]

**Codes:** 17

**Memos:** 9

**Quotations:** 44

**Families:** Mediazioni in inglese

**Comment:** <none>

001           **26\_MARZO\_2015**  
              **\_INGLESE (NIGERIA)**

002           Medico: allora come stai?

003           Paziente: bene

004           Medico: parli italiano? inglese?

005           Paziente: tutti

006           Medico: tutti e due bene,  
007           francese?

              Paziente: no

008           Medico: ok English

009           Mediatrice in I: noi nigeriani  
010           parliamo inglese più che  
              francese

              Medico: last time it was on  
011           December when we saw each  
              other but it was not here it was  
              with doctor Grilli

              how are you?

              Paziente: fine

012           Medico : XXX [nome  
013           medicina] do you take this  
014           drugs every day ? Tutti i giorni  
              ?

              Prendi la medicina tutti I  
              giorni?

              Paziente: sì



015           Mediatrice: do you take your  
              drugs every day? The therapy  
016           they gave you the last time you  
              come

017           Prendi la medicina tutti i  
              giorni? La terapia che ti hanno

018

 01. GESTIRE IL FLUSSO COMUNICATIVO  
 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

 07. CONFRONTARE GLI IMPLICITI CULTURALI O DIFFERENZE CULTURALI  
 Esplicitare

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
 Chiedere ulteriori informazioni

dato l'ultima volta

019 Paziente: yes

020 Mediatrice: so did you take it  
regular ?

Quindi la prendi regolarmente?

021 Paziente: yes

022 Sì

023 Medico: ok

024 Medico: any problems? fever?

025 Qualche problema? Febbre?

026 Paziente: no

027 Mediatrice: the medicines did  
028 give you any problems ?

Le medicine ti hanno causato  
029 qualche problema?

Paziente: no

030 Mediatrice: are you ok ?

031 Stai bene?

032 Paziente: yes

033 sì

034 Medico: hai già i prossimi  
appuntamenti?

035 Mediatrice: do you have other  
appointments ?

036 Hai già gli altri appuntamenti?

Paziente: no

037 Mediatrice: non ancora

038 Medico: the appointment  
039 about the 25 avevo preparato  
ma non lo trovo più...

040 mannaggia... i prossimi  
appuntamenti per il 2015 per i  
controlli vieni per esami del



10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
Chiedere ulteriori informazioni

sangue, vieni a digiuno so you must not eat to do your blood examinations and if you want we call the mediatore

041 Non mangiare per fare i prelievi del sangue e se vuoi chiamiamo il mediatore

042 Mediatrice: allora lui in teoria dovrebbe venire il 25 giugno ?

Medico: sì

043 Mediatrice: e poi il 15 ?

044 Medico: sì

045 Mediatrice: ok

046 so...

047 Medico: you.. [la dottoressa interrompe la mediatrice mentre inizia a parlare]

Mediatrice: vado?

Medico: vai

049 Mediatrice: did you understand understand ? this is the new  
050 blood test they will make to  
051 you and it is on the 25th f June in the morning you don't have to eat

052 Hai capito? Questo è il nuovo esame del sangue che ti faranno e sarà il 25 giugno alla mattina e non devi mangiare



Paziente: ok

Mediatrice: da che ora alla mattina ?

053 Paziente: dobbiamo metterci  
054 d'accordo perché se vuole la mediazione dobbiamo vedere

055

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 Chiarire dubbi

 01. GESTIRE IL FLUSSO COMUNICATIVO  
 Gestire i turni di parola~  
 ME - 02/09/2015

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  04. RIASSUMERE  
 Chiedere feedback o conferme~

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 Chiedere ulteriori informazioni

l'orario che preferite voi, 9, 10  
massimo, 9,30 massimo

Mediatrice: ok

056

she sais we have to agree on  
the time. If you want me to  
translate for you during the  
blood test

057

lei dice che dobbiamo metterci  
d'accordo sull'orario. Se vuoi  
che io venga a tradurre durante  
durante il prelievo

058

Paziente: but I don't need  
translation during the blood  
test because I did it before

059

Ma io non ho bisogno di  
traduzione durante il prelievo  
l'ho già fatto

060

Mediatrice: lui ha detto che  
non ha bisogno della  
mediazione per prelievo perché  
dice che sto già facendo da un  
bel po'

061

Medico: ok

Mediatrice: quindi per prelievo  
sicuramente dice di no

062

Medico: però sempre quando  
fai il prelievo vediamo anche  
come stai, una visita breve

063

Mediatrice: ah ok

064

Mediatrice: they are asking  
you if you want the translation  
because it depends on you,  
nobody will force you, they  
say that when they will do the  
blood test that days they will  
need to visit you, check up,  
that is why they ask if you  
want someone translating for

065

066



 04. RIASSUMERE 03. RIFORMULARE

you, because that day they will ask you about your body, if you don't need, feel free to say not, no need, these two days on the 25 of June you will come for one and the 22 December you will come for another one

 Aggiungere informazioni~

067 Loro stanno chiedendo se tu vuoi la traduzione perché dipende da te, nessuno ti forzerà, loro dicono che quando ti faranno il prelievo avranno anche bisogno di visitarti, fare un check up, ecco perché loro chiedono se vuoi qualcuno che ti traduca per te, perché quel giorno ti chiederanno anche del tuo corpo, se non ne hai bisogno sentiti libero di dire di no, non c'è necessità, questi due giorni il 25 giugno verrai per uno e il 22 dicembre verrai per un altro.

068 Mediatrice: quindi il 22 dicembre che vedo qua è una visita?

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
 Chiedere ulteriori informazioni

Medico: uhm uhm sono tutti prelievi con visite

069 Mediatrice: they are all tests with check up

070 the 25 of June, the 11 of September the 22 of December

 03. RIFORMULARE

071 all are blood test and check up so they are asking if during these 3 appointments do you want someone to translate for you, do you understand ?

072 sono tutti test con check up, il

073

25 giugno e l'11 settembre e il  
22 dicembre, sono tutti prelievi  
e check up quindi loro stanno  
chiedendo se durante questi 3  
appuntamento vuoi che  
qualcuno traduca per te,  
capito?

074 Medico: is there any problem  
with the XXX?

Ci sono problem con XXX

075 Paziente: no the only problem  
076 is that when the XXX is finish  
and the pharmacy

No, l'unico problema è che  
XXX è finito e in farmacia

077 Medico: which one? is finish?  
why?

078 Qual è finito? Perché?

Mediatrice: she is asking why  
is it finishing?

079 Sta chiedendo quale sta  
080 finendo

081 Medico: are you taking the  
drugs every day or are you  
stop one week?

082 Stai prendendo le medicine  
ogni giorno o ti sei fermato  
una settimana?

Paziente: no

083 Medico: so you are still taking  
the drugs?

Quindi stai ancora prendendo  
le medicine?

084 Paziente: yes last day this was  
085

086

087

 ME - 02/09/2015 [1]

 ME - 02/09/2015 [2]

 ME - 02/09/2015 [3]



finish but I wanted but they  
said that they would not give it  
anymore

088 Sì l'altro giorno questo stave  
finendo e io volevo comprarlo  
ma loro mi hanno detto che  
non me ne avrebbero dato più

089 Medico: anymore ok, because  
you need another of this [si  
riferisce alla ricetta, rumore di  
fogli]

Sì perché tu hai bisogno di un  
altro di questo ...

090 Medico: ok it is here

Eccolo qua

091 for another ear you have to  
092 take XXX and go to the  
093 "farmacia"

per un altro anno devi  
prendere XXX e devi andare in  
in farmacia

094 Mediatrice: la farmacia quella  
all'interno dell'ospedale ?

095 Medico: sì solo la farmacia  
ospedaliera può darti questi  
farmaci

096 Mediatrice: the chemistry in  
the hospital

La farmacia in ospedale

097 Medico: you need three of  
these I think because one is for  
you, one for the chemistry and  
one is for your doctor. So, li  
098 hai presi tutti I giorni? Non ci  
099 sono giorni in cui non hai



10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
Chiedere ulteriori informazioni

preso il farmaco?

100 Ti servono 3 di questi credo  
perché uno è per te, uno per la  
farmacia e uno è per il dottore,  
quindi...

101 Mediatrice: She is asking so  
did you take it every day?

102 Sta chiedendo, quindi li hai  
presi tutti I giorni?

Paziente: yes, tutti i giorni

103 Mediatrice: tutti i giorni

104 Medico: ancora lo stai  
prendendo? sta per finire, non  
105 te lo daranno più però tu vai  
con questo e te lo daranno  
ancora, non ci sono stati giorni  
in cui non lo hai preso?

106 Mediatrice: you have to take it  
every day so it will finish now  
so you go with this and they  
will give you again another  
year

107 Devi prenderli tutti I giorni  
quindi questo finirà adesso  
allora vai con questo e te ne  
danno un altro per un altro  
anno

 ME - 02/09/2015 [4]

Medico: XXX? do you have  
enough? Until September I  
think

108 Di questo ne hai abbastanza?  
Fino a settembre penso

Paziente: yes

sì

109

110

111

112 Medico: ok il piano del XXX  
dura fino a settembre

Paziente: I have it

113 Ne ho

114 Medico: you have to take  
115 both, XXX and XXX

Devi prenderli entrambi questo  
116 e quello

Paziente: yea

117 Medico: and no one give you  
any problems

118 Nessuno e nessuno ti dà  
problemi?

119 Paziente: no

Medico: have you ever had  
120 fever in this period?

121 Hai mai avuto febbre in questo  
periodo?

Paziente: no

122 Medico: ok and your feet,  
your legs do they swell?

123 e I tuoi piedi e le tue gambe si  
gonfiano?

124 Paziente: no, the only thing is  
my waist because of my job

125 l'unica cosa è la mia vita (I  
miei fianchi) a causa del mio  
lavoro

126 Medico: which job do you do?

127 Che lavoro fai?

Paziente: I work in the bakery

128

129

130

131 Lavoro in pasticceria

132 Mediatrice: pasticceria

133 Medico: ah

134 Paziente: but I did stop now

 04. RIASSUMERE

135 Ma adesso non lavoro

136 Mediatrice: Ah sì in questo periodo non sta lavorando, lavora in pasticceria ma dice che in questo periodo è fermo

137 Medico: ok il male quando ti è venuto, when did

138 Mediatrice: when do you pain waist ?

Quando hai iniziato ad avere male alla vita?

139 Paziente: last week

La settimana scorsa

140 Mediatrice: la settimana scorsa

141 Medico: any problems with food? can you eat anything? or anything not?

 ME - 02/09/2015 [5]

142 Qualche problema con il cibo? Puoi mangiare qualsiasi cosa? O qualcosa no?

144 Paziente: no

Medico: urine are normal? the colour?

145 Le urine sono normali? Il colore?

146 Paziente: yes

147 sì

[disturbo sonoro]

148

149

150

151 Mediatrice: if you go to the  
toilet

Se vai in bagno

152 Paziente: yes

153 Mediatrice: sì

154 [la dottoressa visita il paziente]

155 Medico: ah la giacca

156 Mediatrice: your jacket

157 La tua giacca

158 Medico: ti sdrai, giù giù, relax

159 Mediatrice: relax your muscles

160 Rilassa I tuoi muscoli

161 Medico: I don't do any pain,  
162 no troubles

 ME - 02/09/2015 [6]

163 Non faccio alcun male, non  
preoccuparti

sorrisi

164 Medico: pain?

165 Fa male?

166 Paziente: no

167 Medico: breath in, breath out,  
ok

168 Respira, dentro, fuori, ok  
pain here? here?

169 Male? Qua?

170 Paziente: no

171 [volume troppo basso]

172 Medico: have you lose weight?

173 Sei dimagrito?

174 Paziente: I don't know

175 Non lo so

176



177

178 Medico: you don't know

179 Non lo sai

180 Paziente: no

181 Mediatrice: you don't weight  
yourself in this period?

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
 Chiedere feedback o conferme~

182 Non ti sei pesato in questo  
periodo?

Paziente: no

183 Mediatrice: perché non si è  
pesato

184 Medico: ok

185 [dottoressa al telefono]

186 Medico: se vieni di là ti peso  
così vediamo quanto pesi

187 Mediatrice: aspettiamo

188 [mediatrice si lamenta  
dell'inglese della dottoressa]

189 [tono basso]

190 Mediatrice: do you understand  
when they speak English ? Do  
you understand all ? Do you  
191 also understand when they  
speak Italian ? Because it  
depends on how do you  
understand

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 Chiedere ulteriori informazioni

192 Comprendi quando loro  
parlano inglese? Capisci tutto?  
Capisci anche quando parlano  
italiano? Perché dipende da  
quanto comprendi

Paziente: I understand the  
Italian

Capisco l'italiano

193 Mediatrice: maybe they use

194

195

 03. RIFORMULARE

strong words maybe they  
sometimes use different words  
and you need translation

196 Magari loro usano parole  
tecniche e diverse e magari hai  
bisogno della traduzione

197 [probabile segno del capo del  
paziente]

198 Mediatrice: perché gli stavo  
spiegando che per quanto  
riguarda i tre appuntamenti che  
ha visto che è un prelievo  
visita se lui capisce l'inglese  
che voi state usando dice sì  
però ci sono delle cose che in  
italiano capisco anche però ho  
bisogno di approfondire se  
qualche volta c'è qualcosa di  
specifico

199 Medico: eh infatti questa è la  
parte che abbiamo bisogno  
perché io adesso provo a  
dirglielo però dopo glielo ridici  
in modo che capisca benissimo

Mediatrice: sì sì


200 Medico: take the drugs every  
day both, no one day left


201 Prendi le medicine ogni giorno  
no alcool, ok? Third you are,  
the disease is communicable so  
202 you have hepatitis B and if you  
have sex with other man or  
203 woman and if your blood is  
touched by another person you  
can give them the disease ok?  
so use condoms and pay  
attention because the XXX  
and XXX take the virus to  
zero and when is zero in the  
blood there is no virus and you

 ME - 02/09/2015 [7]

 01. GESTIRE IL FLUSSO COMUNICATIVO

 01. GESTIRE IL FLUSSO COMUNICATIVO

 Interrompere la sezione di mediazione

 ME - 02/09/2015 [8]

can't give the other the disease  
but now there is still a little  
virus in the blood

204 niente alcol ok? Terzo la  
malattia che hai è trasmissibile  
quindi tu hai l'epatite B e se tu  
fai sesso con altri uomini o  
donne e se il tuo sangue è  
toccato da altre persone puoi  
dare a loro la malattia, ok?  
Quindi usa i preservativi e fai  
attenzione perché XXX e  
XXX portano il virus a zero e  
quando è a zero nel sangue  
non c'è virus e non puoi darlo  
ad altri ma adesso c'è ancora  
un po' di virus nel sangue

205 Mediatrice: scusi, l'inglese che  
usa lei io lo capisco però se lei  
me lo dice in italiano faccio ..  
per me è facile

206 Medico: perché io voglio  
dirglielo io e voglio che glielo  
dici anche tu

207 Medico : no alcol, tutti i giorni  
la terapia, rapporti sessuali  
protetti perché è contagioso,  
ok ?

 03. RIFORMULARE

Mediatrice: ok

208 22.30 Mediatrice: definitively  
what she is talking is about the  
disease I asked her to tell me  
209 in Italian and I will explain you  
in English otherwise I will  
make confusion, do you  
understand ? She said no  
alcohol, do you understand ?  
your therapy every day and if  
you want to have any sexual  
use condoms because for long  
you take drugs they bit them  
down but your body is not safe



completely because you can transfer through sexual ... so use condoms frequently and use your drugs every day, no jumping and no alcohol, not even a small beer

210 Allora in sostanza quello di cui sta parlando riguarda la malattia, le ho chiesto di dirmelo in italiano e io te lo spiego in inglese sennò io faccio confusione, capito? Lei ha detto no alcol, capito? Prendi la terapia tutti i giorni e se vuoi avere ??? sessuali usa i preservativi perché per quanto tu prenderai le medicine lo tengono basso ma il tuo corpo non è completamente al sicuro perché tu puoi trasmetterlo con ??? sessuali ... quindi usa i preservativi frequenemente e prendi le tue medicine ogni giorno, non saltarle e non bere alcol, nemmeno una birretta  
medico: nor superalcoholic

211 o un superalcolico



212 Mediatrice: do you understand ?

213 Hai capito?

214 Paziente: yes

215 sì

216 l'importante è prendere la  
217 terapia tutti i giorni perché se lui la smette, ne prende un po' poi la riprende poi la rimette il virus può sviluppare resistenza cioè il farmaco non è più efficace, deve prendelo tutti i giorni perché lui è giovane e ha una vita davanti, bisogna fare in modo che il fegato che

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
 Chiedere feedback o conferme~

 03. RIFORMULARE

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

ha adesso che è già un po'  
malato gli sia sufficiente per  
tutta la vita quindi è  
importante il fegato

218 Mediatrice: she sais guy that  
you have to take your drugs  
completely with no jumps  
every day, do yuo understand ?  
? because if you jump and  
maybe you take your drugs  
and stop now the doctor sais  
that you have to take them for  
almost one year and stop them  
then the virus will wake up  
again so it is better you  
continue so do not break for  
now. you need... to take your  
medicines because you are a  
young person, you have many  
lives ahead of you so you need  
to take your drugs to let you  
leave, don't fail your drugs ..  
do you understand ? he he

219 unless the virus will make it  
more stronger

220 lei dice che devi prendere la  
terapia tutti I giorni senza salti,  
capito? Perché se salti e  
magari prendi le tue medicine e  
ti fermi adesso, i dottori  
dicono che se ti fermi adesso  
di prendere le medicine che  
devi prendere per un anno,  
allora il virus si può  
risvegliare, quindi è meglio  
continuare, non smettere  
adesso, prendi le tue medicine  
perché sei una persona  
giovane, hai molte vite davanti  
a te quindi devi prendere le tue  
medicine per lasciarti vivere,  
non dimenticare di prenderle,  
capito?

221 ok ?

222 if you don't understand let me know because they speak too fast sometimes

223 se non capisci dimmelo perché loro a volte parlano troppo velocemente

Mediatrice: ok ho spiegato

224 Medico: any questions?

225 Domande?

226 Paziente: no

227 Medico: ripetiamo, no alcol,  
228 perché l'alcol fa male al fegato, lo saprà già ma però bisogna veramente perché il su fegato non è bellissimo ma per la sua funzione non ha nessun segno di scompenso però ha ancora 60 o 70 anni da vivere perciò deve in tutti i modi preservare

229 Mediatrice: she sais why not alcohol absolutely because the treatments they will do are leaving for life and for the healthy, they say no alcohol because it is not good for them..when you drink alcohol it brings it down do you understand ?



230 Lei dice, no alcol assolutamente perché le cure che farai le farai a vita e non sarebbe salutare e dicono che l'alcol non va bene per loro, quando bevi alcol te lo porta giù, capito?

ecco

Mediatrice: you have so many

231

232

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
 Aggiungere informazioni~

 01. GESTIRE IL FLUSSO COMUNICATIVO

 03. RIFORMULARE

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

years to live so treat you good,  
do not stress

233 Hai molti anni da vivere quindi  
trattati bene, non stressarti

Medico : ok ?

234 grazie

235 Paziente: a posto

236 Mediatrice: per le altre 3  
237 mediazioni magari mi chiamate

238 Medico: sì perché io l'inglese  
lo mastico poco ma se c'è  
l'altro dottore proprio no  
quindi...sì la chiamiamo...

ok

239 Mediatrice: by brother take  
care

240 Ciao fratello, prenditi cura di  
te

241 Paziente: by

242

243

244

245

246

247

248

249

250

251

252

253

254



X IL CONTENITORE EXTRA Compiti oltre la mediazione\_su indicazione del persc



12. IMPIEGARE LE ABILITA' RELAZIONALI  
Saper comunicare emotivamente

255

256

257

258

259

260

261

262

263

264

# P 2: 13\_04\_2015\_cinese.doc

**Path:** C:\Users\gr.miras\Desktop\Documenti da caricare su atl...\13\_04\_2015\_cinese.doc  
**Media:** RICHTEXT

**Printed:** 2016-05-23T18:51:52  
**By:** Super

**From HU:** Valeria mediaciones  
**HU-Path:** [C:\Users\gr.miras\Desktop\Valeria mediaciones.hpr6]

**Codes:** 25

**Memos:** 22

**Quotations:** 145

**Families:** Mediazioni in cinese

**Comment:** <none>

**13 APRILE\_CINESE**

001

002

003 Medico: allora sei pronta?  
(rivolgendosi alla mediatrice).

Mediatrice: si si

004

005 Medico: Ah bene allora  
cominciamo. Allora intanto  
buongiorno, lei come si chiama?



01. GESTIRE IL FLUSSO COMUNICATIVO

Presentarsi

00:09 Mediatrice: 叫什么名字?

006

Come ti chiami?

007

00:10 Paziente: XXXX

008

XXXX

009

Mediatrice: XXXX (la  
MEDIATRICE FA UNO  
SPELLING DEL NOME CHE E'  
STATO CANCELLATO PER  
MOTIVI DI PRIVACY)

010

Medico: va bene, adesso la  
troviamo nel nostro computer

011

Medico: lei è già stata qua vero  
signora?

012

00:24 Mediatrice: 来过来一就  
是吧, 第几次?

Sei già venuta qui, vero? Quante  
volte?

013

014

00:25 Paziente: 对对。今天已  
经。。。应该是第五次。

Sì, sì. Oggi è già... dovrebbe  
essere la quinta volta.

015

016



09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI

Chiedere ulteriori informazioni

017 Mediatrice: è già quinta volta,  
già stata

018 Medico: ma quante gravidanze  
ha avuto?

019 00:35 Mediatrice: 他说你这是  
第几次怀孕呢?

020 Lui chiede: quante gravidanze  
hai avuto finora?

021 00:37 Paziente: 第一次啊。  
Questa è la prima.

022 Mediatrice: prima volta

023 Medico: ahh

024 Medico: come sta? bene?

025 00:46 Mediatrice: 问你现在怎  
么样?

026 Ti chiede come stai.

027 00:47 Paziente: 现在还可以。

028 Sto bene.

029 Mediatrice: sta bene

030 Medico: bene. Che settimana è  
031 arrivata di gravidanza?

032 00:54 Mediatrice: 你现在是第  
几个星期了?

033 A che settimana sei adesso?

034 00:57 Paziente: 第几个星期了?  
记不住了。

035 A che settimana sono? Non mi  
ricordo.

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 Chiedere ulteriori informazioni

036



037 01:00 Mediatrice: 几个月了?

038 Quanti mesi?

039 01:02 Paziente: 应该四月了。

040 Dovrebbe essere il quarto mese.

041 Mediatrice: dice che si ricorda solo 4 mesi, però non...

042 Medico: quando dovrebbe partorire allora?

043 01:07 Mediatrice: 预产期是多少?

Quando dovresti partorire?

044 01:08 Paziente: 九月十, 九月十, 九月份十几号。

045 Il 10 settembre, il 10 settembre, intorno al 10 di settembre.

046

Mediatrice: metà settembre

047 Medico: esattamente il giorno 10

048 01:19 Mediatrice: 十号。

049 Il 10.

050 01:19 Paziente: 十号啊。就十号。

051 Ah, il 10. Sì, il 10.

052 Medico: quindi siamo arrivati più o meno alle 18° settimana di gravidanza eh?


053

 03. RIFORMULARE

054 01:27 Mediatrice: 十八个星期了。他就在这边累计星期。

La 18° settimana. Lui ha sommato le settimane.

055

056 Medico: è importante.. I  03. RIFORMULARE  
movimenti ha cominciato a  
sentirli?

01:34 Mediatrice: 孩子动吗?  
057 Il bambino si muove?

01:35 Paziente: 没, 没感觉。

059 No, non lo sento ancora.

060 Mediatrice: non ancora

061 Medico: non ancora, non ancora,  
va bene, li sentirà più avanti

062 01:42 Mediatrice: 需要时间。

063 Serve tempo.

Medico: quanto pesa adesso?

064 01:44 Mediatrice: 现在的体重?

065 Il peso attuale?

01:45 Paziente: 昨天称了, 是  
067 六十一。

068 Mi sono pesata ieri, sono 61 kg.

Mediatrice: 61, sì sì, 61

069 Medico: 61 va bene / in  
070 contemporanea mediatrice: sì sì  
071 ha pesato ieri

Medico: allora vediamo gli  
072 esami, l'esame urine è negativo e  
va bene

073 01:59 Mediatrice: 尿检都正  
常。

074

075 L'esame urine va bene.

076 Medico: l'urinocultura è negativa  
e va bene

077 02:04 Mediatrice: 尿还是正常的，都是。

078 Anche l'urinocoltura va bene, va tutto bene.

079 Medico: la toxoplasmosi è negativa e va bene

080 02:10 Mediatrice: 血的检查也好，都很正常的。

081 Le analisi del sangue vanno bene, sono a posto.

082 02:11 Paziente: 正常。  
Vanno bene.

083 Medico: qui ha fatto un test per valutare se c'erano problemi di  
084 sindrome di Down cioè di malattie cromosomiche e il risultato è ottimo

085 02:24 Mediatrice: 他说你验那个。。。羊水的检查了，他说一切正常。

086 Lui ha detto che hai fatto le analisi a quel... le analisi al liquido amniotico; ha detto che va tutto bene.

087 02:28 Paziente: 啊，那就好，谢谢。  
Ah, bene grazie.

088 Medico: doveva portarmi ... quindi gli esami vanno bene.

089

090



06. SCEGLIERE LA TIPOLOGIA DI LINGUAGGIO

Passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione



06. SCEGLIERE LA TIPOLOGIA DI LINGUAGGIO

14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

Passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione



03. RIFORMULARE

14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

Doveva portarmi il pap test, l'ha portato?

090 02:40 Mediatrice: 他就你做没  
做阴道分泌物的检查呀?

091 Lui chiede se hai fatto le analisi  
delle secrezioni vaginali.

092 02:42 Paziente: 就是上次, 我  
问你啊。

La volta scorsa, ti ho chiesto.

093 02:44 Mediatrice: 是这个吗?  
094 È questo?

095 02:45 *Voce della paziente poco  
chiara.*

096 Mediatrice: La signora ha preso  
appuntamento però dice che  
097 hanno messo Giugno

Medico: il 3 di Giugno, va bene

098 03:00 Mediatrice: 可以。  
Puoi.

099 03:01 Paziente: 可以啊。因为  
100 上次吃了消炎药, 这次是不是  
101 要检查啊?

102 Ah, posso. Perché la scorsa volta  
ho preso l'antibiotico, questa  
volta devo fare le analisi?

03:07 Mediatrice: 现在还吃吗?

Adesso lo prendi ancora?

103 03:09 Paziente: 现在不吃了。

104 Adesso no.

105 Medico: no no no no, attenzione,

106

107



 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
Chiedere ulteriori informazioni

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
Utilizzare il non verbale

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~  
Chiedere ulteriori informazioni

 04. RIASSUMERE


attenzione questo (riferendosi a un foglio che aveva in mano) è un tampone vaginale, è una cosa diversa, io ho chiesto il PAP TEST

 Aggiungere informazioni~  
 ME - 11/08/2015 [6]

108 03:18 Mediatrice: 他说这个不是那个他问的, 他问的是PAP TEST, 就是那个另外一个分泌物检查。。。 *Messaggio poco chiaro.* 你做。月是对的。还有一个, 也是分泌物检查, 但是是卫生所每两年给你发到家里信的那种。

109 Lui ha detto che questo non è quello che ti ha chiesto. Quello che ti ha chiesto è il pap test, che è un'altra analisi della secrezione... *Messaggio poco chiaro.* Lo hai fatto, il mese è corretto. Ce n'è un altro; anche quello è l'analisi della secrezione, ma è il centro igiene che ogni due anni ti manda a casa la lettera per farlo.

110 Ostetrica: se l'ha fatto l'ha fatto di mercoledì pomeriggio

 ME - 11/08/2015 [2]  
 ME - 11/08/2015 [6]

111 03:35 Mediatrice: 她说你做过应该二号, 星期二。

112 Lei ha detto che se l'hai fatto dovresti averlo fatto di martedì.

113 03:40 Paziente: 发心了。是有一个信是吗?

114 Mi ricordo. Dovrebbe essere una lettera?

115 03:41 Mediatrice: 不是不是。

最近没有做吗?

116 No no. Ultimamente non l'hai fatto?

03:46 Paziente: 没有做。。。

117 *Basso tono di voce.*

No, non l'ho fatto... *Basso tono*

118 *di voce.*

Mediatrice: non si ricorda

119 Ostetrica: non l'ha fatto?

120 03:54 Mediatrice: 应该是二号  
121 来。

Dovresti essere venuta di  
122 martedì.

123 Medico: dovrebbe avere un  
foglio di prenotazione come  
questo (indicando il foglio del  
124 pap test di prima)

03:59 Mediatrice: 也应该有这个  
约会单啊。

124 Dovresti anche avere questa  
prenotazione.

125 04:04 Paziente: 是这个啊, 我  
记得他是有个信封给我的, 但  
是我都拿去了, 我拿去了他也

126 没有给我东西, 就这些了。

È questo; mi ricordo che lui mi  
ha dato una lettera, io l'ho presa  
ma lui non mi ha dato altro.  
127 Questo è tutto quello che ho.

Mediatrice: lei non si ricorda  
quale

128

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 Aggiungere informazioni~

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

129 Ostetrica: è un esame che di solito lo facciamo il mercoledì pomeriggio

 ME - 11/08/2015 [6]

130 04:22 Mediatrice: 她说一般的做法他们做的话都是星期二下午来做过。

131 Lei ha detto che solitamente li fanno il martedì pomeriggio.

Ostetrica: se l'ha fatto

132 Mediatrice: mi ricordo una volta, era lei, era lei che avevo appuntamento pomeriggio poi avete fatto la mattina insieme a quella la visita (la mediatrice di riferisce all'ostetrica)

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI

 Aggiungere informazioni~

 Chiedere ulteriori informazioni

 ME - 11/08/2015 [2]

134 Medico: no no no no, questo è un esame che viene fatto senza di lei (riferendosi all'ostetrica)

135 Ostetrica: ma forse può essere che lo abbia fatto la Patrizia che sia venuta qua una mattina e lo abbiano fatto insieme

Medico: ah che lo abbiano fatto insieme, può essere

Mediatrice: una volta

136 Ostetrica: può essere perché so che una volta ha fatto

137 Mediatrice: sì c'ero anche io perché aveva infezioni e diceva  
138 che non fa niente

139

140

141

142 05:03 Paziente: 这里没有报告。

143 Qui non ho il resoconto.

144 Ostetrica: aspetti che provo a vedere giù

145 Medico: va bè dopo vediamo, dopo vediamo

146 05:09 Mediatrice: 她替你去看结果, 下面能查出来。

147 Lei va a vedere se ci sono i risultati.

148 Medico: ok. Doveva fare l'ecografia. Quando ha le ecografie?

05:16 Mediatrice: B超下次的B超什么时候做呀?

149 La prossima ecografia, quando la farai?

150 05:18 Paziente: 下次B超, 六月份。啊这个十六号, 十六号。

151 La prossima ecografia a giugno. Ah questa... Il 16, il 16.

152 Mediatrice: 16 aprile da fare e va bene. Poi ce n'è un'altra che doveva prendere l'appuntamento in luglio

153 05:34 Mediatrice: 还有一个六月份的呢? Poi ce n'è un'altra a giugno?

154

155



04. RIASSUMERE

09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI



10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME

Chiedere ulteriori informazioni



156 05:39 Paziente: 约好了。

157 Già prenotata.

158 [Rumori di fogli. La mediatrice e  
la paziente cercano la  
prenotazione dell'ultima  
ecografia]

Mediatrice: 10 luglio

159 Medico: 10 di luglio, avete visto  
160 che l'abbiamo trovata, brave! Poi  
avevamo da fare una visita  
dermatologica per la pelle

06:08 Mediatrice: 他就说你还  
应该做一个皮肤科的检查。

161

Lui ha detto che dovevi fare  
anche una visita dermatologica.

162 06:14 Paziente: 嗯, 就  
是。。。为什么要做皮肤科的  
163 检查?

Um-hum, sì... Perché dovevo  
fare una visita dermatologica?

164 Mediatrice: la signora chiede  
come mai da fare quella perché  
non si ricorda il motivo

165 Medico: perché lei l'altra volta  
mi aveva chiesto qualcosa perché  
aveva qualche problema sulla  
pelle

166

06:27 Mediatrice: 他说因为医  
生的病历有写上次你来的时候  
好像。。。。

167 Lui ha detto che sul suo  
resoconto c'è scritto che quando

168

sei venuta la scorsa volta  
sembrava che...

169 06:31 Paziente: 是我的嘴  
巴。。。嘴巴坏了，那个就破  
了，现在给我涂药膏已经好  
了。

170 Ah sì la mia bocca... avevo dei  
tagli; adesso che ho messo  
dell'unguento va già meglio.

171 06:37 Mediatrice: 好了，是  
吧。所以你没有约。没有再  
约，是吧？

172 Ok, quindi non hai prenotato la  
visita. Non l'hai ancora  
prenotata, vero?

06:40 Paziente: 没有再约。  
No, non l'ho ancora prenotata.

173 Mediatrice: dice che, adesso si  
174 ricorda, dice che l'altra volta era  
175 venuta perché vicino a bocca  
c'era...e quindi lei ha chiesto di  
fare visita solo che dopo ha visto  
che è guarita quindi non ha, non  
ha ...

Medico: non eseguita quindi

176 06:55 Paziente: 但是身上会有  
点儿痒，就是我肚子上啊。

177 Ma sul corpo ho ancora prurito,  
sulla pancia.


178 Mediatrice: però dice che ha  
ancora prurito intorno

179 Medico: è per quello che doveva

180

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME

 Chiedere ulteriori informazioni


 Usare espressioni come: "capito?", "giusto?", "vero?"~

 03. RIFORMULARE

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

 ME - 11/08/2015 [8]

 Aggiungere informazioni~

 ME - 11/08/2015 [9]

fare la visita, per parlare di tutte queste cose

181 07:06 Mediatrice: 他就说就是因为不只是嘴的问题, 医生怀疑你是一个全身的情况, 所以应该去做一个检查。

182 Lui ha detto che è perché non era solo un problema della bocca; il medico sospettava fosse un problema di tutto il corpo, quindi devi andare a fare la visita.

183 Medico: la signora non può decidere da sola quando è ora e quando non è ora di fare la visita. Quando io stabilisco che la signora deve fare la visita, la signora DEVE fare la visita

184 07:25 Mediatrice: 还是医生说比如他让你需要做检查, 你不应该自己决定去还得不去。 Inoltre il medico ha detto che se, per esempio, ti dice che hai bisogno di fare una visita, tu non puoi decidere da sola se andare o non andare.

07:31 *Basso tono di voce della paziente e messaggio poco chiaro.*

186 07:40 Mediatrice: 去了吗? Sei andata?

07:41 Paziente: 去了。  
Sì, sono andata.

187

188

189

190



09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
Chiedere ulteriori informazioni

191 07:42 Mediatrice: 你在哪里?

192 Dove sei andata?

193 07:44 Paziente: 单子已经给他  
了。

194 Gli ho già dato la carta.

195 Mediatrice: perché in questo  
momento la signora dice che è  
andata a fare una visita dermato..  
dal dermatologo quindi sto  
chiedendo dove è andata

 03. RIFORMULARE

196 Medico: uhm. Lei deve essere  
più precisa

07:59 Mediatrice: 他就

197 说。。。

Lui ha detto...

198 Medico: deve stare attenta alle  
sue cose

199



200 08:02 Mediatrice: 他就说你要  
去过的话, 你应该把所有的检  
查都拿过来, 到底去了没有  
去。

201 Lui ha detto che se sei andata,  
devi portare tutti gli esami;  
almeno sapere se sei andata o no.

08:11 *Basso tono di voce della  
paziente.*

202 Medico: c'è troppo disordine

203 08:13 Mediatrice: 所以他说每  
次都应该给医生拿过来的。

 03. RIFORMULARE  
 ME - 11/08/2015 [10]

204 Quindi lui ha detto che tutte le  
volte devi portargli gli esami.

205

206 08:19 Paziente: 现在就是还有一个问题，就是我刚才给你讲了，就是问那个屁股，屁眼周围有点痒。。。 *Messaggio poco chiaro.*

207 Adesso ho un altro problema, quello di cui ti ho appena parlato. Volevo chiedere: tutto intorno all'ano sento prurito... *Messaggio poco chiaro.*

208 Mediatrice: la signora dice che adesso ha un altro problema che...

209 Medico: quindi questo problema lo abbiamo risolto, la visita è stata fatta però non abbiamo la rispsota

210 08:44 Mediatrice: 医生就是说那再说下一个问题之前，你这个问题已经解决了吗？就是你的皮肤的问题看过了，没有结果，但是。。。




211 Il medico chiede se il problema di prima è stato risolto. Il tuo problema alla pelle lo hai fatto vedere ma non ci sono i risultati...

08:55 Paziente: 看过了，但是医生没有给我开化验单啊。

212 L'ho fatto vedere, ma il medico non mi ha dato il resoconto dei risultati.

213 08:59 Mediatrice: 不是化验

214

 01. GESTIRE IL FLUSSO COMUNICATIVO  
 Interrompere frasi lunghe  
 ME - 11/08/2015 [12]

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 Chiedere ulteriori informazioni

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 Aggiungere informazioni~

单，就是每当一个医生。。。他都会写一个东西，写一张纸。

215 Non il resoconto dei risultati; tutte le volte che il medico... lui scrive una cosa, scrive una carta [N.d.T. l'impegnativa?].

 Esplicitare

216 09:03 Paziente: 他是有开了一张纸，我只是去买药呀，拿过来之后，这张纸我可能留在家里呢。

 03. RIFORMULARE

217 Lui mi ha dato una carta, con quella sono solo andata a prendere il farmaco; quella carta dovrei averla lasciata a casa.

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

218 Mediatrice: La signora dice che non ha niente in mano, si ricorda solo che quel medico ha dato una impegnativa che deve prendere farmaco però..

219 Medico: e dov'è questo farmaco? Che impegnativa? Che farmaco?

 03. RIFORMULARE

*Sovrapposizione di voci tra medico e mediatrice.*

220 09:20 Mediatrice: 他给你药吗?

Ti ha dato un farmaco?

221 09:23 Mediatrice: 用的药那这样都应该给医生过来呢，都应该给他看。

222 I farmaci che utilizzi devi portarli  
223 al medico, devi farli vedere a lui.

224

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 Aggiungere informazioni~  
 ME - 27/08/2015

225 Medico: non funziona così, funziona che io devo sapere tutto di te, se vuoi che sia il tuo dottore

226 09:32 Mediatrice: 他就说你不能那个说, 他必须通过看那张纸, 因为医生给你开了单子让你去做检查所以必须会给他回复。

227 Lui ha detto che non funziona così; lui deve vederle quelle carte, perché se il medico ti ha fatto un'impegnativa per andare a fare una visita, tu gli devi riportare i resoconti.

228 09:40 Paziente: 啊, 啊。那我下次给他带过来, 行吗?

Ah, ok. Allora la prossima volta gli porto tutto. Va bene?

229 Mediatrice: dice che quando torna a casa trovi quel foglio e magari prossima visita lo porta

230 09:45 Paziente: 我去看找一下。。。。

231 Cerco tutto...

Medico: che problemi ha?

232 Mediatrice: sì dice che dove che fa scarica si sente prurito quindi  
233 vuole chiedere se c'è qualcosa  
234 che non va


Medico: che medicine sta prendendo?

235 10:07 Mediatrice: 医生想问你

236

 03. RIFORMULARE

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI

 Aggiungere informazioni~

 03. RIFORMULARE

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

 ME - 27/08/2015 [1]

 12. IMPIEGARE LE ABILITA' RELAZIONALI

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

 ME - 27/08/2015 [2]

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME

 15. REALIZZARE UNA COMPENSAZIONE DELL'OMISSIONE~

 ME - 27/08/2015 [3]

现在都在吃什么药呢？他给你的，现在就是你吃的。

237 Il medico ti chiede quali medicine stai prendendo. Quelle che ti ha dato, che stai prendendo.

238 10:12 Paziente: Fabric, 有一个纤维素, 还有一个是维生素, 维生素。。。

239 Fabric, le fibre e anche le vitamine, le vitamine...

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

Mediatrice: vitamine

240 10:19 Paziente: 对, 维生素。

241 Sì, le vitamine.

242 Medico: quante volte al giorno?

243 10:21 Mediatrice: 一天几次吃维生素?

244 Quante volte al giorno prendi le vitamine?

245 10:23 Paziente: 早晚一次。  
Mattino e sera una volta.

246 Mediatrice: due volte al giorno

 03. RIFORMULARE

247 Medico: poi?

248 10:26 Mediatrice: 然后呢? 刚才你说的。。。那个。。。

 03. RIFORMULARE

250 Poi? Quello che hai appena detto...

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME

251 10:30 Paziente: 那个。。。还有纤维素也是早晚一次。

252 Quel... mattino e sera una volta

253



prendo anche le fibre.

254 10:34 Mediatrice: 叫什  
么。。。?

255 Come si chiama?

256 10:35 Paziente: Fabric.  
Fabric.

257  
258 Mediatrice: poi un altro che si  
chiama Fabric, lei dice

10:40 *Basso tono di voce della*  
259 *paziente.*

Medico: per che cosa la prende?

260 10:44 Mediatrice: 他问你为什  
261 么吃的?

Ti chiede perché lo prendi.

262 10:45 Paziente: 就是我便秘  
263 啊。

Perché sono stitica.

264 Mediatrice: Perché ha  
stitichezza, per quello lo prende

265

Medico: Psillogel, si chiama

266 10:52 Mediatrice: 他就说那个  
267 另外一个医生跟你说的发音不  
对。

Lui ha detto che la pronuncia di  
quell'altro che hai appena detto è  
268 sbagliata.

10:57 Paziente: 啊。那  
269 个。。。另外一个维生素, 我  
记不住了。

Ah. Quell'altro... le vitamine,  
non mi ricordo.

270

 15. REALIZZARE UNA COMPENSAZIONE DELL'OMISSIONE~  
 ME - 27/08/2015 [4]

 03. RIFORMULARE

271 Medico: deve portare le  
medicines

 03. RIFORMULARE

272 11:02 Mediatrice: 他就说你每  
次来。。。

273 Lui ha detto che tutte le volte  
che vieni...

274 Medico: perché lei non sa cosa  
sta prendendo

*Sovrapposizione di voci tra  
medico e mediatrice.*



275 11:06 Mediatrice: 得把所有的  
药单子也带过来, 或者药的那  
个盒子。

276 Devi portare tutte le prescrizioni  
mediche oppure le scatole delle  
medicines.

277 11:09 Paziente: 药也带过来。

Anche le medicines devo portare.

278 11:11 Mediatrice: 当然了。  
Certamente.

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
 Chiarire dubbi  
 ME - 27/08/2015 [5]

279 Mediatrice: sta cercando foto di  
280 quella confezione [la paziente  
281 cerca nel suo cellulare]

282 Medico: no, è meglio portarle

283 11:18 Mediatrice: 他就说带那  
个药盒子这样的话医生看得清  
楚。上面还有说明。。。

 03. RIFORMULARE

284 Lui ha detto che devi portare le  
scatole delle medicines così riesce  
a vedere chiaramente. Sopra c'è

285

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 Aggiungere informazioni~

anche la spiegazione...

286 11:24 Paziente: 啊, 那行, 可以带。啊这里有了, 有了。这个。。。

287 Ah, ok posso portarle. Ah, qui c'è, ce l'ho. Questo... [presumibilmente mostrando al medico la foto della medicina nel telefono].

288 Medico: psillogel, quello che ho detto io. infofargin. E poi cosa prendi?

289 11:38 Mediatrice: 除了这两个, 还有别的吗?  
Oltre queste due prendi altro?

290 11:39 Paziente: 没有了。  
291 No.

292 11:41 Mediatrice: 只这两个?  
293 Solo queste due?

294 11:42 Paziente: 啊。  
295 Ah-ah [annuisce].

296 Mediatrice: dice che solo queste due

297 Medico: uhm, gli avevo dato dei gastro protettori perché aveva male alla pancia, li prende?  
298

299 11:48 Mediatrice: 他就说你还应该有重要的, 对胃的。  
Lui ha detto che avevi anche male alla pancia, ti aveva dato qualcosa per il male.  
300

301 11:50 Paziente: 对对对。那个


 Utilizzare il non verbale per facilitare la comprensione del contenuto del messaggio

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME

 Chiarire dubbi

 01. GESTIRE IL FLUSSO COMUNICATIVO

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

我已经停止吃了。

302 Giusto, giusto. Quello ho già  
smesso di prenderlo.

 Chiarire dubbi

11:53 Mediatrice: 为什么?

303 Perché?

304 11:53 Paziente: 因为感觉好多  
305 了。

Perché mi sento meglio.

306 Mediatrice: dice che ha già  
307 smesso perché si sente meglio

308 11:57 Paziente: 现在也不吐  
309 了。

Adesso non ho più vomito.

310 Mediatrice: non ha più vomito

311 Medico: ha finito di prendere le  
312 medicine per l'infezione che  
aveva? L'antibiotico l'ha finito?

12:08 Mediatrice: 他就说你那  
个消炎药还吃着吗? 抗菌素。

313

Lui chiede se stai ancora  
prendendo l'antibiotico.  
314 L'antibiotico.

12:11 Paziente: 就是两个盒  
啊。

Due scatole.

315

12:13 Mediatrice: 然后就停了?

316 Poi lo hai interrotto?

317 12:14 Paziente: 就停了。

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
 Chiarire dubbi

318

319

320 Sì, l'ho interrotto.

321 Mediatrice: sì ha preso solo due scatole dopo basta

Medico: va bene

322 12:18 Paziente: 之后我想问他  
323 一下, 就是这个, 这个是不是要一直吃啊。

324 Poi voglio chiedere se questo [riferendosi al farmaco per la stitichezza?] lo devo prendere sempre.

325 Mediatrice: la signora vuole sapere se questo farmaco può continuare o può sospendere

326 Medico: deve prenderlo due volte al giorno, mattina e sera perché c'è la stitichezza. Se mangia bene non dovrebbe aver bisogno ma siccome non mangia bene allora ha bisogno di questo per andare in bagno

 03. RIFORMULARE

*Sovrapposizione di voci tra paziente e mediatrice.*

327 12:43 Mediatrice: 他就说这个药就是治便秘的。他说因为你的饮食结构不太好, 所以他说  
328 你应该一直吃, 就是吃到你症状好了, 或者饮食结构调整过来了, 不再有这种症状了。

329 Lui ha detto che questo farmaco cura la stitichezza. Lui ha detto che la tua dieta non va troppo bene, quindi ha detto che devi prenderlo sempre. Così stai

meglio, oppure cambi la tua dieta e non avrai più i sintomi della stitichezza.

330 12:54 Paziente: 我, 我吃这个药的时候感觉很好的每天肚子会都可以去, 但是一旦停药, 我吃了点上火的东西的话, 又开始便秘。

331 Io, io quando prendo questa medicina mi sento meglio e tutti i giorni riesco ad andare di corpo, ma non appena interrompo la medicina e se mangio cose che mi danno fastidio allo stomaco, comincia la stitichezza.



332 13:04 Mediatrice: 那你想问。。。  
Allora vuoi chiedere...

333 13:06 Paziente: 我就是说有的时候可能就是说。。。  
334 *Disturbo sonoro.*  
Ci sono delle volte che...  
335 *Disturbo sonoro.*

336 13:10 Mediatrice: 对, 所以刚才说, 医生就说你的饮食结构不好所以他就说就导致你的便秘, 这个药帮助你。。。  
Giusto; infatti ha appena detto, il medico ha detto che la tua dieta  
337 non va bene quindi ti causa la stitichezza, questa medicina ti aiuta...

*Sovrapposizione di voci tra mediatrice e paziente.*

338

 Aggiungere informazioni~  
 Chiarire dubbi

 03. RIFORMULARE

 12. IMPIEGARE LE ABILITA' RELAZIONALI  
 Ascoltare attivamente

339 13:18 Paziente: 如果便秘好一点, 停止吃这个药, 感觉也可以。。。 *Basso tono di voce.*

340 Se la stitichezza va meglio, smetto di prendere questa medicina e sto bene... *Basso tono di voce.*

341 Mediatrice: è un po' complicata, la signora chiede quando prendevo quello farmaco stavo benissimo, quando ho smesso è ritornata la stitichezza quindi lei chiede fino a quando deve prendere

342 Medico: fino a quando lei non cambierà la sua alimentazione sarà costretta a prendere il farmaco perché sta mangiando male

 03. RIFORMULARE

13:51 Mediatrice: 医生就是说。。。

343 Il medico ha detto...

13:53 Mediatrice: 医生就是说, 是你的饮食结构的问题。他就说因为如果不改变你的饮食结构。。。那就一直通过那个药治疗大便的问题。

346 Il medico ha detto che il problema è la tua dieta. Lui ha detto che se non cambi la tua dieta... allora devi sempre prendere questa medicina per curare il problema della stitichezza.

347 14:01 Paziente: 他的意思, 结构现在不吃蔬菜, 水果吗?

348 Lui intende che non mangio verdura, frutta?

349 14:07 Mediatrice: 但还有吗? 还有便秘吗? 都停药以后, 还有便秘?

350 Ne hai ancora? Hai ancora stitichezza? Dopo aver interrotto il farmaco, hai ancora stitichezza?

351 14:10 Paziente: 这次, 这次有, 有。就是因为我可能吃饼干类的东西。

352 Adesso sì, ce l'ho. Perché probabilmente mangio cose come i biscotti.

353 Mediatrice: lei dice che sta cercando di cambiare suo modo di mangiare

354 Medico: noi aspettiamo, noi aspettiamo che lei cambi, lei sta cercando e quando avrà cercato veramente..

355 Mediatrice: solo che lei dice che non è stabile e quando ritorna stitichezza chiede se è da prendere regolarmente o no

Medico: secondo me sì

356 14:43 Mediatrice: 他就说你应该一直吃, 一直到你没有这种便秘为止了, 不然的话你还会有反复的话, 就证明还是不稳  
357

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 Chiarire dubbi  
 ME - 27/08/2015 [6]

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

 15. REALIZZARE UNA COMPENSAZIONE DELL'OMISSIONE~

 03. RIFORMULARE



定。你就得一直通过这个药。

358 Lui ha detto che la devi sempre prendere, finché non hai più stitichezza, altrimenti sei ancora da capo e non sei stabile. Tu devi sempre prendere questa medicina.

359 Medico: sono fibre, non sono farmaci, sono fibre, sono le cose che lei dovrebbe mangiare e che non mangia

Mediatrice: ok ho capito

360 14:54 Mediatrice: 他就说。。。

361 Lui ha detto...

362 14:58 Mediatrice: 他就说这个不是药，它就是你的身体里缺少的维生素纤维，所以说你就吃，帮助你的代谢。 *Voce disturbata per squillo del telefono...* 可以，该坚持。

364 Lui ha detto che questa non è una medicina; sono le fibre e le vitamine che scarseggiano nel tuo corpo, quindi mangiandole aiuti il tuo metabolismo. *Voce disturbata per squillo del telefono...* Sì, devi continuare.

Medico: lei mangia tanti zuccheri

365 15:09 Mediatrice: 他说你吃的糖粉太多。

366 Lui ha detto che mangi troppi zuccheri.

367



12. IMPIEGARE LE ABILITA' RELAZIONALI ME - 27/08/2015 [7]

Ascoltare attentamente



04. RIASSUMERE

368 Medico: non c'è niente da ridere,  
c'è da piangere

05. PARAFRASARE

369 15:15 Mediatrice: 他说这不  
好。。。 *Voce disturbata per*  
*squillo del telefono.*

370 Lui ha detto che non va bene...  
*Voce disturbata per squillo del*  
*telefono.*

371 Medico: questo è per il prurito  
anale, tre volte al giorno [il  
medico dà una ricetta alla  
paziente]

03. RIFORMULARE

372 15:24 Mediatrice: 这个是外用  
药，因为这个是对皮肤的问题  
的。一天三次，但是我得问他  
是外用的还是口服的。

373 Questa è una medicina per uso  
esterno, per quel problema alla  
pelle. Tre volte al giorno, ma  
devo chiedere se è per uso  
esterno o da prendere oralmente.

15:37 Paziente: 是擦肚子上的?

10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
Chiarire dubbi

È da spalmare sulla pancia?

374 15:39 Mediatrice: 我问一下，  
我问一下。

375 Adesso chiedo, adesso chiedo.

376 [medico al telefono]

377 *Mediatrice e paziente parlano a*  
*bassa voce mentre il medico è al*  
*telefono.*

379 La paziente chiede alla

380

mediatrice dove deve applicarsi  
la crema



Medico: dimmi

381 Mediatrice: si lei chiede questo è  
382 da prendere bocca o usa...

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
 Chiarire dubbi

Medico: no è una pomata, è una  
pomata

383  
17:52 Mediatrice: 这个是外用  
药啊。不是吃的。一天三次。  
384 擦到皮肤，擦到你哪痒的地  
方。

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
 Chiedere ulteriori informazioni

385 Questa è una pomata per uso  
esterno, non da mangiare. Tre  
volte al giorno, da spalmare sulla  
pelle, nei posti dove hai prurito.

17:59 Paziente: 那我可以  
擦。。。 *Basso tono di voce.*

386 Allora posso spalmarla... *Basso  
tono di voce.*

387 Mediatrice: dottore lei chiede  
questo per prurito

388 Medico: sì, è stata lei a dirmi che  
ha del prurito anale, anale

389 Mediatrice: sì, sì però lei chiede  
se questo si può usare anche da  
un'altra parte o solo..

390 Medico: sì, si può usare anche  
davanti

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
 Chiedere ulteriori informazioni

Mediatrice: poi per quel prurito

391

392

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
 Chiedere ulteriori informazioni

nella vita si può usare lo stesso?

393 Medico: no no

394 18:23 Mediatrice: 他就不行。

395 Lui ha detto che non va bene.

396 Medico: no, per il prurito nella vita no, è diverso. Doveva fare la visita dermatologica

397 18:27 Mediatrice: 他就说这个不只是用在那个皮肤的, 这个不是用在腰上的, 皮肤的, 所以你可以用在底下的。

398 Lui ha detto che questa non è da utilizzare sulla pelle, non puoi utilizzarla sui fianchi; puoi usarla sotto [presumibilmente intende sulle parti intime].

18:31 Paziente: 啊啊。

399 Ah-ah [annuisce].

400 Medico: è per un prurito delle mucose, delle mucose anali e  
401 vaginali, non per la pelle

18:39 Mediatrice: 他说这个。。。因为细菌不一样。

402 *Sovrapposizione di voci tra mediatrice e medico.* 它不是皮肤上抹。

403 Lui ha detto che questa... perché per le infezioni batteriche è diverso. *Sovrapposizione di voci tra mediatrice e medico.* Questa non è da spalmare sulla pelle.

Mediatrice: poi la signora chiede anche quella visita, prossima

404

visita da lei che è il 28 aprile solo  
che dice che...

405 Medico: ma chi è che gli ha dato  
questa visita?

18:58 Mediatrice: 他这个你约  
406 了吗?  
L'hai prenotata tu questa visita?

407 19:00 Paziente: 啊。约了。

408 Sì, l'ho prenotata.



09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI

Chiedere ulteriori informazioni

409 19:02 Mediatrice: 楼下约的?

410 Al piano di sotto?

411 19:03 *Voce della paziente poco  
chiara.*

412

Medico: sono io che dico quando  
deve fare la visita, non lei che  
413 prende la visita



03. RIFORMULARE

19:06 Mediatrice: 但这个医生  
没有给你说要约在二十八号  
414 吧。你自己约的?

415 Ma il medico non ti ha detto di  
prenotare la visita del 28. L'hai  
prenotata tu?

19:13 Paziente: 我自己去约的  
因为我十六号查B超, 我想马  
416 上。。。 *Sovrapposizione di  
voci tra paziente e mediatrice.*



03. RIFORMULARE

L'ho prenotata io perché il 16 ho  
l'ecografia; vorrei subito  
controllare... *Sovrapposizione di  
417 voci tra paziente e mediatrice.*

Mediatrice: ah sì, ha deciso lei  
.... / (in sovrapposizione con la

418

mediatrice) Medico: no lei non può decidere..

419 Mediatrice: ha deciso lei perché ha visto ecografia da fare il 16 e vuole fare vedere a lei i risultati

420 Medico: mah, adesso vediamo, intanto la tenga però sono io che decido

19:31 Mediatrice: 他说下次你得问医生, 不能自己去约。他还问你安排每一个时间, 都要固定的每次的时间。

422 Lui ha detto che la prossima volta gli devi chiedere e non puoi decidere da sola. Lui ti chiede anche di fissare ogni appuntamento, cioè si decide di fissarlo di volta in volta.

19:37 Paziente: 啊。  
Ah-ah [annuisce].

423 19:38 Mediatrice: 一会儿来跟你说。

424 Un attimo solo.

425 Medico: bene, procediamo

426 19:43 Mediatrice: 他就去。。。准备吧。

428 Lui va... Preparati [affinché l'infermiera riesca a misurare la pressione?]. / in contemporanea  
429 Ostetrica: devo prenderle la pressione

19:48 *Mediatrice e paziente parlano a bassa voce.*

430



09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI

Chiedere ulteriori informazioni

431 19:57 Mediatrice: 对, 是约的  
但是医生的意思就是说。。。

*Disturbo sonoro e basso tono di  
voce della mediatrice.*

432 Sì, è prenotata ma quello che  
intende il medico è che...

*Disturbo sonoro e basso tono di  
voce della mediatrice.*

Medico: dimmi cosa gli dici

433 Mediatrice: no è che lei dice che

434 pensava che è una cosa normale  
visto che lei deve vedere la sua  
ecografia quindi ha pensato che è  
una procedura normale da  
seguire

Medico: ma una procedura  
435 normale potrebbe anche essere  
ma il problema è che lei non  
parla italiano quindi lei prenota  
una visita e poi con chi parla?

Ostetrica: 110/70

20:41 Mediatrice: 一直这样。

436 他就说你就约了到可以但是你  
437 约了马上应该跟他通知, 因为  
不然的话今天你来了不知道不  
然的话你来了没有翻译, 怎么  
办? 是吧。

È sempre così. Lui ha detto che  
puoi prenotare ma appena  
438 prenoti devi venire subito a  
dirglielo perché altrimenti oggi  
saresti venuta e non avresti avuto  
l'interprete; come avresti fatto?

Medico: con chi parli?

20:58 Mediatrice: 他就

439


440

 01. GESTIRE IL FLUSSO COMUNICATIVO

 Gestire i turni di parola~

 Interrompere la sezione di mediazione

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI

 Aggiungere informazioni~

说。。。 *Voce disturbata*. 所以多亏你今天说了，不然的话他们没有时间给你约翻译。

441 Lui ha detto... *Voce disturbata*.  
Quindi per fortuna che oggi l'hai detto, altrimenti non avrebbero fatto in tempo a prenotare l'interprete.

442 21:08 Paziente: 那我就是说没有约的话，今天过来他也不一定。。。 *Basso tono di voce*.

443 Allora se non avessi prenotato, oggi che sono venuta lui forse...  
*Basso tono di voce*.

444 21:19 Mediatrice: 这个是B超。  
这些B超不需要翻译。。。 *Voce poco chiara*.  
Questa è l'ecografia. Per  
445 l'ecografia non hai bisogno dell'interprete... *Voce poco chiara*.

446 21:31 Mediatrice: 但他的意思就是说你现在都约了没关系，但是按照平时正常程序来说，他告诉大概什么时间你需要再过来。就听他的安排。

447 Quello che vuole dire lui è che se l'hai prenotata non c'è problema, ma secondo le normali procedure, lui ti dice circa quando c'è bisogno che tu ritorni. Devi sentire lui quando è disponibile.

21:42 Paziente: 下次他会告诉我什么时候来。

448



449 La prossima volta sarà lui a dirmi  
quando venire.

21:45 Mediatrice: 对, 下次你  
450 每次结束的时候他都会告诉你  
什么时间去约, 你就按照他的  
安排就行了。

Esatto; la prossima volta e tutte  
451 le volte quando finirai la visita lui  
ti dirà quando prenotare e  
prenoterai quando lui sarà  
disponibile.

Mediatrice: le sto dicendo che di  
solito il dottore dice quando che  
452 da ritornare quindi non serve che  
lei va a prendere un  
appuntamento in mezzo

Medico: no, no, non serve  
perché appunto dobbiamo  
vederla dopo quindi l'ecografia  
453 ce l'ha il 16 e noi ci rivedremo  
probabilmente verso la fine di  
maggio con gli esami perché  
quando farà l'ecografia gli verrà  
detto se va bene o non va bene

Mediatrice: certo

22:28 Mediatrice: 他就说你十  
454 六号做这个B超, 然后当时做  
完B超的医生就会告诉你的结  
455 果, 它就会出结果, 做B超的  
医生就会告诉你大概B超正常  
不正常。但是他就是说按照正  
常规矩, 做完B超就是下次再  
来就得五月底了。那个时候来  
的时候把这个B超带来还有验  
血的结果都带来就行了。



01. GESTIRE IL FLUSSO COMUNICATIVO



Gestire i turni di parola~



04. RIASSUMERE

456 Lui ha detto che il 16 fai  
l'ecografia; poi finita l'ecografia,  
l'ecografista ti dirà i risultati e ti  
dirà più o meno se vanno bene o  
no. Ma lui dice che normalmente,  
dopo l'ecografia, la prossima  
volta che devi venire è alla fine di  
maggio. Quando verrai porta con  
te i risultati dell'ecografia e le  
analisi del sangue.

457 22:46 Paziente: 上次就是碰到  
这种情况就是B超以后发现有  
问题，但是我们没有已约看医  
生，我上次不能提前过来。

 03. RIFORMULARE

458 La scorsa volta dopo aver fatto  
l'ecografia sono emersi alcuni  
problemi, ma non avevamo già  
prenotato la visita e quindi la  
volta scorsa non sono riuscita a  
venire prima.

459 Mediatrice: la signora dice  
proprio che ha avuto un  
problema l'altra volta perché  
quella ecografia di prima quando  
ho fatto hanno trovato qualche  
problema solo che non aveva  
preso appuntamento con lei e  
faceva fatica a prenotare  
appuntamento con lei entro  
breve tempo è per quello, per la  
sicurezza lei ha fatto una cosa in  
più

460 Medico: umh, ma non era un  
problema, che problema era, era  
solo una piccola cisti non era un  
problema, se ci fosse stato un  
problema serio l'ecografista

 04. RIASSUMERE

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

l'avrebbe mandata in ospedale

461 Mediatrice: ho capito

462 Medico: quindi se l'ha mandata  
da me vuol dire che era una cosa  
piccola che può aspettare

463 23:36 Mediatrice: 他就说没关系以后你还是按照他们正常程序走，因为上次那个如果做B超的时候如果发现严重的问题他马上就给你派到急诊的地方去。但是他说没有严重的问题，他就会让你正常的再约下次的医生过来见面。这不是那么急的问题了。

464 Lui ha detto che non importa perché hanno fatto secondo le normali procedure, perché la volta scorsa una volta fatta l'ecografia se avessero scoperto gravi problemi ti avrebbero mandato subito al pronto soccorso; ma lui ha detto che non c'erano gravi problemi e quindi ti ha lasciato la tua normale visita. Questo non è un problema grave.

465 23:52 Mediatrice: 所以不用担心。

Quindi non preoccuparti.

466 23:55 Paziente: 我不知道第一次。。。  
467

Non lo sapevo, è la prima volta...

468

Mediatrice: dice che non capisce come funziona qua quindi ha

469



12. IMPIEGARE LE ABILITA' RELAZIONALI

Ascoltare attivamente



12. IMPIEGARE LE ABILITA' RELAZIONALI

Saper comunicare emotivamente



ME - 27/08/2015 [8]



10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME



Chiarire dubbi

fatto un po' di ...

470 Medico: il secondo problema è proprio questo, che se anche lui viene in questo ambulatorio non parla una parola di italiano, di che cosa parliamo?

Mediatrice: certo

471 Medico: quindi deve concordare  
472 con me ...

Mediatrice: certo

473 Medico: perché io posso chiamare te ...

474

Mediatrice: certo

475 Medico: perché lei non può fare queste cose da sola perché non è  
476 in grado di farlo

24:13 Mediatrice: 他就是说。。。

477 Lui ha detto...

24:23 Mediatrice: 他就说就是因为你不。。。就是语言问题嘛，所以说他也考虑这个问题所以你每次必须商量好了，下次什么时候，这样的话约，约我，我什么时候过来，这样的话就一起来，不然的话就来了没有意义了，也没有翻译。

480 Lui ha detto che è perché tu non... Sono problemi linguistici, quindi lui ha riflettuto su questo problema e tu tutte le volte che vieni, affinché la comunicazione vada a buon fine, hai bisogno che



12. IMPIEGARE LE ABILITA' RELAZIONALI  
Ascoltare attivamente



04. RIASSUMERE

prenotino me e mi dicano  
quando venire, così veniamo  
insieme, altrimenti non avrebbe  
senso che tu venissi e non ci  
fosse nemmeno l'interprete.

Medico: sarebbe stata una visita  
481 inutile

24:42 Mediatrice: 所以他就说  
482 你就来了也是没有什么用了。  
是吧? 是那个情况。

Lui ha detto che se tu fossi  
483 venuta da sola sarebbe stato  
inutile. Vero? La situazione è  
così.

24:49 Paziente: Ok, ok.  
Ok, ok.

484 Mediatrice: ha capito

485 Medico: bene. Qui (dando un  
486 foglio alla paziente) ha gli esami  
da fare diciamo entro la fine di  
487 Maggio perché poi per la fine di  
Maggio noi ci dobbiamo rivedere

25:05 Mediatrice: 五月底还有  
再做验血啊。

A fine maggio devi anche fare le  
488 analisi del sangue.

Medico: questi esami sono da  
489 prenotare già da adesso

25:11 Mediatrice: 他就说你,  
490 一会下去就约, 一个是验血,  
一个是下次来看医生的, 都是  
到五月底了。

491 Lui ha detto che tu devi

492



10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME

Usare espressioni come: "capito?", "giusto?", "vero?"~



03. RIFORMULARE

prenotare le analisi del sangue e la prossima visita; entrambe entro la fine di maggio.

25:16 Paziente: 五月底了。

493 A fine maggio.

494 25:21 Paziente: 哪个是?

495 Quale?

496 Mediatrice: lei vuole capire quale  
497 è l'esame

Medico: tutti, tutti sono gli esami

498 25:28 Mediatrice: 两个都是。

499 他分两个单子。

Tutte e due. Lui ha diviso [le impegnative?] in due fogli.

500

25:32 Paziente: 那看医生的话  
什么时间。。。

501 Allora la visita dal medico...

Mediatrice: invece per la visita  
502 allora non serve più  
503 l'impegnativa

Medico: no, non serve più  
l'imegnativa

25:36 Mediatrice: 他说现在已

504 经改变了。看医生不用拿红

单, 直接到下面说, 就行了,

就是你约这个的时候, 约到,

505

再过这个结果一般时间左右一个  
星期差不多了, 在等结果了  
看医生。

Lui ha detto che è cambiata la  
procedura. Non serve più  
l'impegnativa per la visita, vai

506

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
Chiarire dubbi

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
Chiarire dubbi

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
Chiarire dubbi

 04. RIASSUMERE  
 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI

direttamente giù. Per i risultati delle analisi del sangue normalmente ci vuole circa una settimana; aspetta i risultati prima di venire dal medico.

507 Ostetrica (guardando le carte): è una curva da carico? Uno di questi deve andare a farli a Borgo Cavallo e ci vuole tempo

508 Medico: adesso quando va giù prenotano e gli spiegano tutto / (in sovrapposizione al medico)  
Mediatrice: sì, sì

 03. RIFORMULARE

509 26:00 Mediatrice: 他就说你下次约会的时候，那个约的人会告诉你什么时候到哪去检查，因为有一个是到马村的那个医院，市里面的医院，到那里去检查。

510 Lui ha detto che quando vai a prenotare la prossima visita la persona che prende le prenotazioni ti dirà quando e dove andare a fare le analisi, perché c'è un ospedale a Borgo Cavalli, l'ospedale in città; vai lì a fare le analisi.

26:10 Paziente: 五月底。这个约定打算时间。。。

511 A fine maggio. Questo appuntamento è già stato fissato?

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
 Chiarire dubbi

512 26:12 Mediatrice: 他给五月底。这上面都写的。

513 Lui ti ha dato fine maggio. Qui

514

c'è scritto tutto.

515 26:15 Paziente: 时间都有了。

516 Quindi c'è tutto.

517 26:16 Mediatrice: 大概是五月  
时间, 都差不多了。

518 Circa è verso fine maggio.

519 26:20 Mediatrice: 好了, 现在  
请坐这里。

520 Bene, adesso siediti qui.




521

522 Medico: bene

523 Mediatrice: quindi dottore  
questo è da annullare?  
(riferendosi al foglio con la visita  
prenotata dalla signora per il 16  
aprile)

524 Medico: eh sì, adesso io ti faccio  
una richiesta per una nuova  
consulenza ma te la faccio  
secondo me per la fine di...  
maggio / [Mediatrice in  
sovrapposizione dice maggio  
sopra al medico mentre anche lui  
dice la parola Maggio]

525 Medico: e quindi magari questo  
appuntamento spostalo perché se  
lei viene con questo  
appuntamento, come ti dicevo,  
come faccio a parlare anche se  
c'è un problema. Rimane sempre  
il discorso che prima deve  
concordare con noi gli  
appuntamenti altrimenti se loro  
prendono appuntamenti per

-  10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME
-  14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~
-  Chiarire dubbi



conto loro...noi non riusciamo a  
...

526 Mediatrice (in sovrapposizione  
alle ultime due frasi del medico):  
ok, ok, certo certo

527 Medico: e la visita dermatologica  
bisogna che salti fuori non è  
possibile che io chiedo a lei di  
fare una cosa e lei questa cosa  
non la porta

528 Mediatrice: dice che quando ha  
fatto ha avuto solo un foglio così  
(indicando un foglio bianco del  
ricettario del medico)

529 Medico: almeno che mi porti  
quel foglio che così vedo anche  
che farmaci ha usato

Mediatrice: sì, sì

[la paziente si riveste]

530 28:14 Mediatrice: 医生就是说  
下次再来的时候把那个皮肤科  
531 的那个药吃药的盒带来了,  
532 啊?

533 Il medico ha detto che la  
prossima volta che vieni devi  
portare con te la scatola della  
medicina che stai prendendo per  
la pelle.

Paziente: ahh

534 Mediatrice: prossima volta  
porterà la scatola

535

 04. RIASSUMERE

536 Medico: bene

537 Medico: questa allora è la  
richiesta, Fede (rivolgendosi alla  
ostetrica)

Ostetrica: devi firmare questa?

538 Medico alla ostetrica: no no, la  
539 prossima volta

Ostetrica: dopo che ha prenotato  
540 giù ci dice quando (riferendosi ai  
nuovi esami che la paziente deve  
fare)

Medico alla paziente: c'erano  
altre cose che ...

541 28:34 Mediatrice: 还有什么想  
问的吗?

Vuoi chiedere altro?

542

543 28:40 Paziente: 我在用这个  
药, 但是我也用了其它的药,  
544 下次来都带着吗?

Io sto usando questa medicina,  
ma ho usato anche altre  
545 medicine. La prossima volta  
devo portarle tutte?

Medico: lei dice che oltre a  
quella pomata ha dato... come si  
546 chiama .. dermatologo, ha dato  
anche altri tipi, volete vedere  
tutto o solo quella

Medico: no mi basta intanto che  
lei sia guarita e capire che cosa  
547 abbia scritto il dermatologo, cosa  
le ha scritto il dermatologo

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 Chiedere ulteriori informazioni

 12. IMPIEGARE LE ABILITA' RELAZIONALI  
 Ascoltare attentamente

 03. RIFORMULARE

548 29:12 Mediatrice: 他就说不需要都带来。。。 *Disturbo sonoro*. 如果那个医生写的那个病历，病案最好。

549 Lui ha detto che non serve che le porti tutte... *Disturbo sonoro*. Se tu avessi il resoconto di quello che ha scritto il dermatologo sarebbe meglio.

550 29:22 Paziente: 那我以后。。。 *Disturbo sonoro*. Allora dopo... *Disturbo sonoro*.

551 Medico: va bene, altre cose?

552 29:30 Mediatrice: 还有别的想问的吗?

Vuoi chiedere ancora altro?

554 29:33 Paziente: 嗯。那就是我想问一下这个胎动就是自己感觉大概几个月以后。。。

555 Um-hum... Vorrei chiedere dopo quanti mesi circa si sentono i movimenti del bambino...

557 Mediatrice: la signora vuole sapere dopo quanto tempo si può sentire movimento del bambino

558 Medico: diciamo che fino a che non farà la prossima ecografia può essere che non lo senta

Mediatrice: ah, sì sì

559 Medico: ok quindi diciamo entro la fine del prossimo mese

560 29:59 Mediatrice: 他就说估计就是你下次做B超之前有可能

561

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
Chiedere ulteriori informazioni

 12. IMPIEGARE LE ABILITA' RELAZIONALI  
Ascoltare attentamente

 ME - 27/08/2015 [9]

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
Usare espressioni come: "capito?", "giusto?", "vero?"~

听，感觉不到是很正常的，一般就是时候还没到，估计是在下次做B超的左右开始有会有一些感觉。

562 Lui ha detto che approssimativamente non prima della prossima ecografia. Normalmente alla prossima ecografia comincerai a sentire qualche movimento.

563 Medico: ecco c'è ancora il pap test da capire se è stato fatto, se non è stato fatto

30:20 Mediatrice: 他就说那个  
564 PAP TEST做了没有。。。记得吗?

Lui ha chiesto del pap test se l'hai fatto o no... Ti ricordi?  
565

30:24 Paziente: 什么东西?  
Cosa?

566 30:25 Mediatrice: 就是PAP  
567 TEST, 到妇科的一个检查,  
568 在阴道提取。

È il pap test, un esame del reparto di ginecologia: è un prelievo del tessuto vaginale [lett. "prelievo alla vagina"].  
569

Ostetrica: adesso proviamo a vedere giù dalla Marusca dove abbiamo il quaderno, vediamo se  
570

30:30 Paziente: 有啊，有啊。  
在这里做的，隔避有做。。。。

*Sovrapposizione di voci tra  
571 paziente e infermiera.*

Ce l'ho. L'ho fatto qui, l'ho fatto

572



09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
Aggiungere informazioni~

alla porta accanto...  
*Sovrapposizione di voci tra  
paziente e infermiera.*

Mediatrice: dice che si ricorda

573 Ostetrica: l'ha fatto durante la  
574 visita?

Mediatrice: sì

575 Ostetrica: proviamo a vedere giù

576 30:44 Mediatrice: 她就说应该  
577 当时做了。

Lei dice che dovresti averlo  
fatto.

578

30:46 Paziente: 做过了, 做过了。

579 L'ho fatto, l'ho fatto.

580 Medico: il problema non è tanto  
581 il pap test, il problema è che lei  
deve mettere da una parte gli  
esami che ha fatto, dall'altra  
parte gli esami che sono in corso  
e da un'altra parte gli esami che  
deve fare



31:01 Mediatrice: 医生就是说。。。

582 Il medico ha detto...

Medico: perché c'è tutto un  
disordine

583

584 31:05 Mediatrice: 他给你提一个  
建议, 他认为你的东西太乱了。  
他说你应该把所有的做过  
585 检查结果放在一个地方, 那把  
所有的已经做了但是没有结果

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
 Aggiungere informazioni~

 03. RIFORMULARE

的东西放别的地方，把将来要做的还没做的约会放在另外一个地方，分开。

586 Lui ti dà un consiglio perché ritiene che le tue cose siano troppo disordinate. Lui dice che devi mettere tutti i risultati degli esami che hai fatto da una parte, gli esami che hai già fatto ma dei quali non hai i risultati da un'altra parte e infine gli esami che hai prenotato ma che non hai ancora fatto da un'altra parte ancora; dividere tutto.

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 Aggiungere informazioni~

31:19 Paziente: 啊。

587 Ah-ah [annuisce].


 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 Aggiungere informazioni~

588 31:20 Mediatrice: 要不然找起来会很难。

589 Altrimenti è difficile trovare quello che cerchi.





31:27 Paziente: 对，这个是个皮肤的。。。对不对？

591 Giusto, questa è quella... della pelle. Giusto? [dopo aver trovato un foglio nella cartellina]

 Utilizzare il non verbale per facilitare la comprensione del contenuto del messaggio

Mediatrice: dice che quella è pomata che usava per dermatite

593 Medico: hai visto che l'abbiamo trovata? questo conferma ancora di più il disordine, il caos in cui vive

 03. RIFORMULARE  
 12. IMPIEGARE LE ABILITA' RELAZIONALI  
 Ascoltare attivamente  
 Saper comunicare emotivamente

31:37 Mediatrice: 他说就是因为你放的东西太乱了。

Lui dice che le tue cose sono

 ME - 28/08/2015

595

596

troppo disordinate.

597 31:43 Paziente: 我就放在那个  
盒子里了。

598 L'avevo messo in quella scatola.

599 31:45 Mediatrice: 他就说你的  
东西可能就是因为太乱。你放  
的时候把最近的往上放，这样  
找的时候就比较好看。

600 Lui ha detto che le tue cose sono  
troppo disordinate. Quando  
metti via le tue cose quelle più  
recenti le devi mettere sopra; in  
questo modo le trovi più  
facilmente.

601 31:59 Mediatrice: 一会儿就没  
有事了。。。 *Disturbo sonoro.*

602 Un attimo, non c'è problema...  
*Disturbo sonoro.*

Medico: va bene..

603 32:14 Mediatrice: 这个我要告  
604 诉你。一会儿到楼下去约定的  
时候。。。看我，听我的话！  
到楼下约的时候约完以后马上  
来跟他说下次的约会时间，这  
样他们就容易找翻译了。就是  
医生非常重视这个，就是你约  
完马上上来，然后他们好找翻  
译。

605 Questo volevo dirti. Quando  
scenderai a prenotare la visita...  
Guardami, ascolta ciò che dico!  
Quando scenderai a prenotare la  
visita, appena hai finito, vieni a  
dirgli il prossimo appuntamento;  
in questo modo loro possono  
cercare facilmente l'interprete. Il

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 Aggiungere informazioni~

 ME - 28/08/2015 [1]

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

medico ci tiene particolarmente a questa cosa [avere l'interprete?]; quindi appena hai finito sali, così poi loro cercano l'interprete.

32:31 Paziente: 啊, 好。

606 Ok, va bene.

607 Mediatrice: sto dicendo che  
608 appena preso appuntamento deve venire su, avvisarci

Medico: sì

609 32:39 Paziente: 这是上次查  
610 的。

Questo è l'esame della volta scorsa.

611

Medico: è questo no?

612 32:43 Mediatrice: 这个, 这个  
613 就是我才跟你说的, 约定以后马上上来。这个上次医生没有看过吗?

Questo, questo che ti ho appena detto; appena hai prenotato vieni su. Questo della scorsa volta l'ha visto il medico?

614

32:49 Paziente: 这有看过。他。。。 *Voce poco chiara...* 那些阴道分泌物啊。

615

Sì, l'ha visto. Lui... *Voce poco chiara...* quelle secrezioni vaginali.

616

[indicando un nuovo foglio che la paziente gli fornisce] Medico: quello è il tampone vaginale, è

617

01. GESTIRE IL FLUSSO COMUNICATIVO

Gestire i turni di parola~

01. GESTIRE IL FLUSSO CO

Interrompere la sezione di

10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME

Aggiungere informazioni~

Chiedere ulteriori informazioni



una cosa diversa dal pap test

618 32:59 Mediatrice: 那个不是  
啊。那个不是PAP TEST的结果。  
这个是另外一个阴道分泌物检查，  
因为有炎症。

619 Non è quello. Quelli non sono i  
risultati del pap test. Questo è un  
altro tipo di analisi delle  
secrezioni vaginali per vedere se  
ci sono infiammazioni.

620 Medico: questo lo abbiamo già  
visto

621 33:06 Mediatrice: 都已经看  
过。  
Li ha già visti.

622 Medico: sono 4 di due

623 33:09 Mediatrice: 所以没有  
624 了。到楼下去问。走吧。  
Quindi [il pap test?] non c'è.  
Bisogna andare giù a chiedere.

625 33:13 Mediatrice: 这个需  
要。。。  
626 Questo necessita...

627 Medico: tu le hai spiegato bene  
la differenza che c'è tra tampone  
628 e pap test?

629 Mediatrice: sì, sì perché uno è  
per prevenire, per vedere se in  
futuro c'è come cancro

Medico: (in sovrapposizione alla  
mediatrice) i tumori del collo  
dell'utero, l'altro invece il  
630 tampone serve per vedere se ci




 06. SCEGLIERE LA TIPOLOGIA DI LINGUAGGIO

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
 Chiedere ulteriori informazioni

 ME - 28/08/2015 [2]

 X IL CONTENITORE EXTRA Compiti oltre la mediazione\_su indicazione del

 05. PARAFRASARE  
 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
 ME - 28/08/2015 [3]

 01. GESTIRE IL FLUSSO COMUNICATIVO  
 Gestire i turni di parola~  
 ME - 28/08/2015 [4]

sono delle infezioni

631 33:34 Mediatrice: 他就说阴道分泌物有两种啊，一个是PAP TEST，一个就是那个正常的检查，正常检查的阴道分泌物检查会防止，看有没有感染的，PAP TEST是看你有没有子宫瘤啊，子宫癌的那种。有没有癌变的可能，所以说是两种检查。目的是不一样的。

 04. RIASSUMERE

632 Lui ha detto che ci sono due tipi di esami delle secrezioni vaginali; uno è il pap test, l'altro è un'analisi regolare. L'analisi regolare delle secrezioni vaginali previene, vede ci sono infezioni. Il pap test è per vedere se c'è il tumore all'utero, il cancro all'utero o se potresti averlo; quindi sono due esami diversi e lo scopo è diverso.

633 33:53 Paziente: 我在这里就检查过一次。

634 Io qui una volta ho fatto un'analisi.

635 33:55 Mediatrice: 对，对应该是。。。  
Giusto, dovrebbe essere...

636 33:56 Paziente: 还有检查过两次。

637 Due volte le ho fatte le analisi.

638 33:59 *Voce della mediatrice poco chiara.*

639

Medico: ciao, buona giornata, ci

640

 03. RIFORMULARE

vediamo tra un mese e mezzo

641 34:10 Mediatrice: 一个月之后  
见啊，五月底。这个要变的，  
这个不是约到四月二十八号到  
这来嘛。又变五月底，把这个  
约完以后，把这个变成五月底  
就行了。

642 Ci vediamo tra un mese, a fine  
maggio. Questa deve essere  
cambiata, non devi venire il 28  
aprile; va cambiata a fine  
maggio, va spostata a fine  
maggio.

34:23 Paziente: 那如果  
643 我。。。 *Basso tono di voce.*

Allora se io... *Basso tono di  
voce.*

644

34:25 Mediatrice: 医生说必须  
得那个时间来，如果B超看你  
645 有什么特殊的情况，他会给你  
开单子，让你重新约的，但如  
果B超的医生没有跟你说特别  
严重的话，你就得按正常的程  
序做，懂这个意思吗？就是说  
B超的医生马上就会发现有问题，  
如果重新约的话，他会告  
诉你。

Il medico ha detto che devi  
venire a fine maggio; se una  
646 volta fatta l'ecografia dovessi  
avere qualche cosa di particolare,  
lui ti farà un'impegnativa per  
prenotare una visita; ma se  
l'ecografista ti dice che non c'è  
nulla di urgente, allora tu devi  
seguire le normali procedure, hai



04. RIASSUMERE

09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI

Aggiungere informazioni~

capito? Se l'ecografista dovesse vedere che ci sono dei problemi, ti farà prenotare una visita, ma te lo dirà lui.

647 [Torna l'ostetrica e dice che hanno trovato di sotto i risultati del pap test che la signora aveva fatto durante la visita ]

648 Medico: l'ha fatto il 4 di marzo e ancora non è pronto. La prossima volta che viene passa prima sotto e lo ritira

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
Chiedere ulteriori informazioni

Mediatrice: con quale foglio va a ritirarlo?

649 Ostetrica: ehm non so, dovrebbe dovuto averlo il foglio comunque casomai dice il nome  
650 e se ci sono problemi ci chiama

 ME - 28/08/2015 [5]

35:10 Mediatrice: 他就说现在那个PAP TEST的结果还没有出来呢。所以说下次五月底, 651 来的时候来之前到楼下办的结果取出来。已经做过, 但结果没有出来了。

 04. RIASSUMERE

652 Lui ha detto che il risultato del pap test deve ancora uscire. Quindi quando vieni la prossima volta a fine maggio, vieni un po' prima e vai a ritirare l'esito giù di sotto. Il pap test è già stato fatto, ma non ci sono ancora i risultati.

35:18 Paziente: 这样子啊。  
Ah, è così.

35:19 Mediatrice: 对。

653

654

655

656 Sì.

657 35:22 Mediatrice: 好了。。。

658 Va bene...

659 Medico: tenere i fogli che ha fatto gli esami gli garantisce la possibilità di andare poi a ritirarli

660 35:38 Mediatrice: 他就说你所有做过检查, 做完以后那个单子不能扔, 那个单子是用来取结果的, 把结果取出来以后, 那个单子就可以扔掉了。

661 Lui ha detto che tutti gli esami che hai fatto, una volta fatti, non devi buttare via i fogli; quei fogli ti servono per andare a ritirare gli esiti degli esami; poi li puoi buttare.

35:48 Paziente: 我没有。。。

662 Io non ho... [presumibilmente  
663 sta cercando la documentazione nel telefono].





35:50 Mediatrice: 不能, 不能用手机。

664 Non puoi, non puoi utilizzare il telefono.

665 Mediatrice: (sorride) perché sta tirando fuori il cellulare, dice che  
666 “ho tutto qua dentro” però io dico “no”, quella è un'altra cosa

36:04 Mediatrice: 他就说你的手机。。。 *Messaggio della mediatrice poco chiaro.*

667

-  01. GESTIRE IL FLUSSO COMUNICATIVO
-  03. RIFORMULARE
-  Interrompere la sezione di mediazione
-  Utilizzare il non verbale per facilitare la comprensione del contenuto del mes

668 Lui ha detto che il tuo  
telefono... *Messaggio della*  
*mediatrice poco chiaro.*

# P 3: 15\_04\_2015\_cinese.doc

**Path:** C:\Users\gr.miras\Desktop\Documenti da caricare su atl...\15\_04\_2015\_cinese.doc  
**Media:** RICHTEXT

**Printed:** 2016-05-23T19:08:28  
**By:** Super

**From HU:** Valeria mediaciones  
**HU-Path:** [C:\Users\gr.miras\Desktop\Valeria mediaciones.hpr6]

**Codes:** 26

**Memos:** 2

**Quotations:** 71

**Families:** Mediazioni in cinese

**Comment:** <none>

**15 APRILE\_CINESE**

001

002

003 00:01 Mediatrice: è perché lei poco fa è andata a ritirarli, la signora (si riferiscono ad una collega, successivamente operatrice 1, che per fare un favore alla paziente che non ha potuto ritirare gli esami la mattina presto, è andata a ritirarli allo sportello lei stessa), perché poco fa lei ha provato di ritirarli la risposta ma sportello era chiuso

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~  
 Chiarire dubbi

004 Ostetrica: ah è andata a prendersi gli esami

005 Medico (in sovrapposizione a ostetrica): bisogna andare presto alle 7:00 di mattina

Mediatrice: dice è chiusa lo sportello

006 Medico: alle 7 bisogna arrivare

007 Ostetrica (in sovrapposizione al medico): bisogna che vengano prima

008 Medico: no dormire

Unclear: sovrapposizione di voci

009 Ostetrica: ma scusa gli esami li puoi prendere anche in farmacia (rivolgendosi alla paziente), non ha internet (rivolgendosi alla mediatrice)? Tutti hanno internet

010

011

Mediatrice: sì però per loro è difficile entrare sito vostro

Ostetrica: è difficile?

012

013

 11. DESTEREOTIPARE GLI STEREOTIPI  
 Chiarire dubbi



014 Mediatrice: non riescono a capire

015 Ostetrica: ma avete tutti sti telefonini, non si riesce a ..

Mediatrice: sì ma in cinese

016 Ostetrica: ah ma è un codice, un  
017 numero da scrivere

Medico: google traduttore

018 Ostetrica (in sovrapposizione al  
019 medico): google traduttore. No  
bisogna venire con gli esami.  
Digli, digli che la prossima volta  
deve venire con gli esami già  
pronti perché sennò...

00:48 Mediatrice: 她就是说，  
你下次再来的时候必须得提前  
020 把那个结果拿过来。她说你到  
药店可以去取，或者自己网上  
可以取，别当天早上，如果当  
天早上来，你必须早点来，七  
点就得来。

Lei ha detto che la prossima  
volta che vieni devi andare prima  
021 a prendere i risultati degli esami.  
Ha detto che puoi andare in  
farmacia a ritirarli oppure  
scaricarli da internet. Non devi  
venire la mattina del giorno  
stesso; se vieni la mattina del  
giorno stesso devi venire presto,  
alle sette.

Ostetrica (in sovrapposizione alla  
mediatrice): bisogna prenderli  
prima

022 Medico: sì noi non possiamo  
occupare un operatore per ..

Ostetrica: per andare a prendere  
023

024

gli esami

025 unclear: sovrapposizione di voci  
- entra in ambulatorio la signora  
che è andata a prendere gli esami

026 Operatrice 1: hanno brontolato  
giù, se non possono qui possono  
anche andare a (nome di Paese) a  
prenderli

027 01:13 Mediatrice: 她说今天她  
替你去, 那都是特殊的情况,  
按道理是不应该派他们去取,  
应该提前一天去。

028 Ha detto che è andata lei per te;  
questa è un'eccezione, a dire il  
vero non puoi mandare loro a  
ritirarli, devi andare un giorno  
prima.

Medico: questa è l'ultima volta  
che facciamo

029 01:21 Mediatrice: 最后一次啊  
这样。

030 Questa è l'ultima volta che va  
così.

031 Medico: basta

032 01:26 Mediatrice: 她都挨说  
了。

033 Lei [l'operatrice] è stata  
rimproverata. [N.d.T. La

034 procedura per il ritiro dei risultati  
degli esami non è corretta e il

medico dice che non si può  
impegnare un operatore per fare  
ciò e che questa sarà l'ultima  
volta che fanno questa cortesia.

L'operatrice è d'accordo con il  
medico e spiega che i risultati  
degli esami vanno ritirati al  
momento giusto nella sede



 04. RIASSUMERE

 04. RIASSUMERE

 04. RIASSUMERE

opportuna].

035 Operatrice 1: non posso essere  
servitore di due padroni, siamo a  
posto con tutto?

 11. DESTEREOTIPARE GLI STEREOTIPI  
 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

Medico: ne basta uno di padrone

036 Mediatrice: va bene

037 Operatrice 1 esce

038 Unclear: sovrapposizione di voci

039 Medico: allora mi fai vedere la  
040 scheda della gravidanza  
(rivolgendosi alla mediatrice che  
deve cercare nella cartellina della  
paziente) per favore

 X IL CONTENITORE EXTRA Compiti oltre la mediazione\_su indicazione del pe

(La mediatrice dà la scheda al  
medico)

041 Medico: Grazie sai

042 Medico: Dunque, come va con il  
peso?

043 01:47 Mediatrice: 体重怎么样?

Il peso come va?

044 01:48 Paziente: 不知道。  
Non lo so.

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 Chiedere ulteriori informazioni

045 01:50 Mediatrice: 从来没有查?

046 Non ti sei mai pesata?

047 01:51 Paziente: 没查。  
Mai.

048 01:51 Paziente: 没查。  
Mai.

049 La signora non ha mai pesato a  
casa

050 Ostetrica: non si è mai pesata?

051 Mediatrice: si

 04. RIASSUMERE

052 Mediatrice: si

053 04. RIASSUMERE

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI

054

055 Medico: qual era il suo compito  
che doveva fare a casa?

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 Aggiungere informazioni~

056 01:59 Mediatrice: 医生不是曾  
057 经跟你说过, 要每个星期称一  
次体重吗? 就说或者不在家  
称, 或者到药店去称, 得每个  
星期称一次。

058 Il medico non ti aveva detto che  
devi pesarti una volta tutte le  
settimane? Se non puoi a casa,  
puoi andare in farmacia a pesarti;  
devi pesarti una volta tutte le  
settimane.



059 02:11 Paziente: 我不知道。  
Non lo sapevo.

 ME - 11/08/2015 [2]

060 Mediatrice: non lo ha fatto

061 Medico: che punizione possiamo  
dargli?

062 Mediatrice: hahhaa





 11. DESTEREOTIPARE GLI STEREOTIPI  
 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

063 Medico: niente riso per quanto  
tempo?

064 Mediatrice: per una gravidanza?

065 02:24 Mediatrice: 医生就开玩笑  
066 啦! 如果你不称的话, 吃饭  
067 一定要注意, 米饭绝对不能  
吃。

068 Il medico sta scherzando! Se non  
ti pesi, devi fare attenzione a  
quello che mangi; il riso non devi  
assolutamente mangiarlo.

 04. RIASSUMERE  
 11. DESTEREOTIPARE GLI STEREOTIPI  
 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~  
 Aggiungere informazioni~

069 02:29 Paziente: 是, 我现在吃的  
很少, 我都是吃菜, 吃肉  
啦。

070 Sì, adesso mangio poco; mangio soprattutto verdura e carne.

071 Mediatrice: lei dice che questo periodo mangio ehm, ehm cerca di mangiare meno possibile riso, più carne e verdure

072 Medico: sì ma anch'io cerco di essere bello però se non mi metto la crema non sono bello quindi anche lei deve verificare allo specchio se è bella, cioè deve verificare se quello che lei sta facendo corrisponde, quindi verificare significa pesarsi

Mediatrice al medico: sì, sì

073

02:56 Mediatrice: 医生说就是说你饮食上注意还不行, 你必须了解注意以后有没有什么效果, 所以就称体重, 每个星期称一次体重, 才能看你的饮食结构对不对, 是不是把体重保持下来了。

074

075

Il medico ha detto che non è abbastanza fare attenzione durante i pasti; tu devi fare attenzione e vedere che risultati ci sono, quindi devi pesarti, tutte le settimane una volta, poi capisci se la tua dieta è corretta o meno, se il tuo peso si è mantenuto basso.

076

Medico (all'ostetrica): pap test negativo

077

Medico (all'ostetrica):  
urinocultura negativa

078

Medico (all'ostetrica): test di

079



11. DESTEREOTIPARE GLI STEREOTIPI



14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~



04. RIASSUMERE



01. GESTIRE IL FLUSSO COMUNICATIVO



Gestire i turni di parola~

Cus negativo

080

081 03:14 *Sovrapposizione di voci.*


082 03:28 Mediatrice alla paziente:  
稍等稍等。

083 Aspetta aspetta.

084 Medico (all'ostetrica): curva  
glicemica alterata

085 Medico: proprio quello che ti  
stavo dicendo, no? che chee noi  
abbiamo verificato che lei  
mangiassse bene in realtà l'esame  
non è a posto perché non sta  
mangiando bene quindi lei deve  
andare all'ospedale al centro anti  
diabetico perché i valori della  
glicemia sono alterati

 ME - 11/08/2015 [1]

 ME - 11/08/2015 [2]

 03. RIF

 01. GESTIRE IL FLUSSO COMUNICATIVO

 Passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione

086 03:56 Mediatrice: 医生就是  
说, 就是刚才同一个道理, 他  
说你饮食虽然注意了, 但是通  
过验血发现你血糖高, 所以还  
要做糖尿病检查。

088 Il medico per lo stesso motivo di  
prima ha detto che, sebbene tu  
stia attenta alla dieta, tuttavia  
guardando gli esami del sangue  
si scopre che il livello di  
zucchero nel sangue è alto,  
quindi devi andare a fare gli  
esami per il diabete.

 Passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione

 01. GESTIRE IL FLUSSO COMUNICATIVO

Paziente: ah

089 Medico: la notizia non pare  
averlaaaa (pausa) diciamo così,  
090 turbata. Nel senso che sì, adesso  
deve rendersi conto che cambia  
un po' la situazione perché da un  
controllo che poteva fare  
tranquillamente qua adesso deve  
cominciare a andare in ospedale

 03. RIFORMULARE

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

quindi il rischio è che abbia un diabete

091 04:40 Mediatrice: 医生就是说,  
092 你要是平时注意的话,就  
体重会慢慢地增高了,就不会  
像现在这样,但是就是现在你  
还得到医院去做糖尿病检查,  
然后一直到生孩子为止,定期  
还要去做。

093 Il medico ha detto che, se tu  
facessi normalmente attenzione,  
il peso aumenterebbe lentamente,  
non sarebbe com'è adesso;  
adesso devi anche andare  
all'ospedale a fare gli esami per il  
diabete, poi fino alla nascita del  
bambino devi andare  
regolarmente a fare i controlli.

Medico: deve prendere subito  
l'appuntamento

094

 03. RIFORMULARE

095 05:13 Mediatrice: 一会到楼下  
去预约。

096 Poi vai al piano di sotto a  
prendere l'appuntamento.

097 Medico: devi andare all'ospedale

098 05:20 Mediatrice: 到医院去,  
099 不是在这里。

100 All'ospedale, non qui.

Medico: esame urine negativo

101 05:27 Mediatrice: 验尿都是正  
102 常的。

103 L'esame urine va bene, è a  
posto.

104

- 105 05:29 Paziente (alla mediatrice):  
血糖偏高。  
La glicemia è alta.
- 106
- 107 05:31 Mediatrice: 对。  
Sì.
- 108
- 109 06:00 *Sovrapposizione di voci.*
- 110 Medico: ha fatto tutto .. però il  
resto Ostetrica, non c'è tutto?  
medico: hai ragione, sì sì
- 111 Medico: sta prendendo le  
vitamine?
- 112 06:05 Mediatrice: 现在吃了维  
生素了吗?  
Stai prendendo le vitamine?
- 113 06:08 Paziente: 吃了。  
Sì.
- 114
- 115 06:09 Mediatrice: 已经吃了呢?  
Le hai già prese?
- 116
- 117 06:10 Paziente: 早上, 早上还  
吃。  
Al mattino, anche al mattino le  
prendo.
- 118
- 119 06:14 Mediatrice: 平时都吃是  
吧。  
Regolarmente le prendi, no?
- 120
- 121 06:15 Paziente: 都吃都吃。  
Sì sì, tutte.
- 122 Mediatrice: prende, prende  
regolarmente
- 123
- 124 Medico: e la stitichezza come  
va?
- 125 06:20 Mediatrice: 大便怎么样?  
还干燥呢?
- 126

 03. RIFORMULARE  
 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 Ascoltare attentamente  
 Chiedere ulteriori informazioni

 Usare espressioni come: "capito?", "giusto?", "vero?"~

 04. RIASSUMERE

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI



127 La stitichezza come va? Sei  
ancora stitica?

128 06:23 Paziente: 现在。。。不  
会。

Adesso non più.

129 Mediatrice: no, è passato

130 Medico: ma sta prendendo le  
131 medicine gli ho dato?

132 06:29 Mediatrice: 吃着医生给  
你治大便的药了吗?

133 Stai prendendo le medicine per la  
stitichezza che il medico ti aveva  
dato?

06:33 Paziente: 好象不会的就  
没吃, 这段的都不会的。

134 Sembra che in questo periodo  
135 non abbia più stitichezza, quindi  
non le prendo.

Mediatrice: prima prendeva ma  
adesso sta bene quindi ha smesso  
di prendere

136 06:42 *Basso tono di voce della  
paziente e sovrapposizione di  
voci.*

137 Medico: ma allora

Mediatrice: ha preso solo 2  
settimane

138 Medico: ma allora la stitichezza è  
passata?

139 Mediatrice: sì, è passato tutto  
dice

140 Medico: eh no perché avevo

141

142

 03. RIFORMULARE

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

capito che non era passata

143 Mediatrice: ora è passato tutto

144 Medico: è passata, è guarita

145 06:54 Mediatrice: 现在都没有。

146 Adesso non hai più nulla, vero?

147 06:54 Paziente: 啊。

148 Ah-ah [annuisce].

149 Medico: è guarita, va bene, allora ok eee .. doveva prenotare l'altra ecografia, quella di maggio, l'ha programmata?

150 07:14 Mediatrice: 那个B超约了吗?

Hai prenotato l'altra ecografia?

151 07:17 Paziente: 约了。五月十二号。

L'ho prenotata. Il 12 maggio.

153 Mediatrice: sì, 12 di maggio

154 Medico: 12 di maggio. Va bene. Movimenti li sente?

155 07:28 Mediatrice: 现在孩子动吗?

Il bambino si muove?

157 07:29 Paziente: 会, 会动。

158 Sì, si muove.

159 Mediatrice: sì li sente

160 Medico: si muove, bene. Allora possiamo procedere. C'erano delle cose che doveva chiederci?

161 Mediatrice: La signora dice che in questo periodo quando cammina sente un po' dolore al fianco, da tutti e due parte

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME

 Usare espressioni come: "capito?", "giusto?", "vero?"~


 04. RIASSUMERE

 03. RIFORMULARE

 03. RIFORMULARE

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI

 Aggiungere informazioni~

 ME - 11/08/2015 [2]

163 Medico: sì perché lei è aumentata tanto probabilmente di peso e tutto il suo corpo gravita sulla schiena e quando fa un movimento tutto il suo corpo è alterato

Mediatrice: ho capito

164 08:03 Mediatrice: 因为医生就  
165 说你是因为体重涨得太快了，  
所以身体承受不了，重量都压在腰部了所以你可能感到腰痛。

166 Perché il medico dice che, siccome sei aumentata di peso troppo velocemente, il corpo non può sopportare questo aumento; tutto il peso gravita sui fianchi e quindi probabilmente senti dolore alla parte bassa della schiena

Medico: Allora gli esami li deve fare verso i primi di Maggio e noi ci vediamo dopo l'ecografia, verso la metà

167 08:39 Mediatrice: 他就说验血。

168 Lui [il medico] sta parlando degli esami del sangue.

169 Medico: ti faccio la richiesta per la mediazione. Va bene?

170 (La mediatrice risponde con un cenno del volto, non verbale)

Medico: Com'è Patty? (rivolgendosi all'ostetrica)

171 Ostetrica: 90/65

172 Medico: va bene. Allora ci

173

174

 03. RIFORMULARE

 05. PARAFRASARE

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

 15. REALIZZARE UNA COMPENSA

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME

 Utilizzare il non verbale

prepariamo

175 09:30 Mediatrice: 验血是五月初验啊。然后再到妇产科检查是等到B超结果出来以后过来，所以说五月中旬过来，一会下去约的时候把这个时间告诉他。

176 Le analisi del sangue sono all'inizio di maggio. Poi vieni a fare la visita dal ginecologo dopo che sono pronti i risultati dell'ecografia, quindi a metà del mese. Quando scendiamo a fissare l'appuntamento poi glielo diciamo.

177 09:44 *Basso tono di voce della paziente.*

178 Medico: e questo lo mettiamo agli atti per la prossima volta, dovremmo vederci dopo l'ecografia. Va bene? Allora lei ha l'ecografia il 12, mi dicevi no, il 12 maggio?

Mediatrice: sì, il 12

179 Medico: allora noi possiamo vederci il 13 maggio. Tu hai impegni il 13 maggio?

Mediatrice: non dovrei

Medico: liberati

181 Mediatrice: è vero ogni volta sì  
182 quando devo scegliere due  
183 appuntamenti allora scelgo qua



Medico: stai bene qua con noi

184 10:34 Paziente: 医生，我这段时间这个脚有点脚气，这样子  
185 可不可以抹药膏啊。

186 Dottore, in questo periodo ho un

 04. RIASSUMERE  15. REALIZZARE UNA COMPENSAZIONE DELL'OMIS:

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

 Ascoltare attentamente  
 Usare espressioni come: "capito?", "giusto?", "vero?"~

po' di prurito sotto i piedi; posso mettere un po' di pomata, vero?

187 Mediatrice: Ah, la signora dice in questo periodo ha un po' prurito sotto ai piedi, è possibile mettere un po' di pomata, non dà fastidio? Non crea problemi vero?

Medico: sì sì

188 10:47 Mediatrice: 可以。  
Puoi.

189 [Rumori di sottofondo,  
190 l'ostetrica fa la visita alla  
191 paziente e rileva i battiti del cuore del bambino]

Medico: questo è il cuore

11:00 Mediatrice: 这是心跳。

192 Questo è il cuore [del bambino].

193 Medico: va bene. Facciamo la visita


194 11:05 Mediatrice: 一切正  
195 常。。。稍等稍等。  
È tutto regolare... Aspetta  
196 aspetta.

197 Medico: hai fatto una bella pancia qua eh? Hai mangiato riso!

198 11:41 Mediatrice: 他就说你肚子长得挺大, 挺快大。说明你吃的方面还是偏多。

Lui ha detto che la tua pancia si è ingrossata molto, molto velocemente. Ha detto che mangi  
199

200

 01. GESTIRE IL FLUSSO COMUNICATIVO  
Gestire i turni di parola~

 04. RIASSUMERE

ancora troppo.

201 Paziente: Ah

202 Medico: devi mangiare le  
verdure. Abbiamo finito /  
Ostetrica in contemporanea al  
medico: puoi scendere

203 11:49 Mediatrice: 多吃蔬  
菜。。。下来吧。没事儿没事  
儿。

204 Devi mangiare più verdure...  
Puoi scendere. Non  
preoccuparti, non preoccuparti.

205 11:55 Mediatrice: 还得多吃蔬  
菜, 少吃主食。

206 Quello che devi mangiare sono  
molte verdure, poche pietanze  
base come il riso.

207 Medico: Vedi che si gonfia anche  
i piedi? (il medico NON  
VERBALE indica i piedi della  
signora alla mediatrice. Il medico  
in questo momento sta parlando  
con la mediatrice)

208 12:00 Mediatrice: 而且你腿脚  
也有点肿所以就是证明说你吃  
的, 体重有点偏重所以说身体  
负荷有点重。

209 Inoltre le tue gambe e i tuoi piedi  
sono un po' gonfi e sono il  
risultato di quello che hai detto  
che mangi. Il peso del tuo corpo  
tende ad essere elevato e quindi  
il corpo deve sopportare un  
carico pesante.

Paziente: Ah


210 Medico: Il suo corpo non può  
sopportare un aumento di peso



211

211

 Aggiungere informazioni~

 Utilizzare il non verbale per facilitare la comprensione del contenuto del n

 Aggiungere informazioni~

 03. RIFORMULARE  
 Aggiungere informazioni~

 Passare dall

così eccessivo





212 12:17 Mediatrice: 你的身体血液循环承受不了这么快的身体重量涨，你的身体适应不了，所以有时候就容易导致腿肿啊，脚肿啊，腰痛等等。

213 La circolazione del tuo corpo non può sopportare un aumento di peso così veloce; il tuo corpo non riesce ad abituarsi, quindi ci sono volte in cui facilmente ti si gonfiano le gambe e i piedi, senti mal di schiena ecc.

 Passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione

Medico: va bene

214 Mediatrice: perché tante volte  
215 per donne cinesi è molto difficile togliere riso. Quando loro dicono che è poco, sì è meno, è poco ma comunque è abbondante.

 07. CONFRONTARE GLI IMPLICITI CULTURALI O DIFFERENZE CULTURALI  
 12. IMPIEGARE LE ABILITA' RELAZIONALI  
 Aggiungere informazioni~  
 Esplicitare  
 Relativizzare

Medico: ma tu scusa che sei cinese ...

216 Mediatrice: io sono particolare,  
io sono venuta dal Nord della Cina, quindi come alimentazione  
217 è diverso da loro. Per loro primo pasto, primo piatto è riso invece per noi c'è anche pane anche c'è pasta, mangiamo anche spaghetti Nord della Cina. Loro hanno meno scelta

 12. IMPIEGARE LE ABILITA' RELAZIONALI  
 Sospendere il giudizio

Ostetrica: ah come tipi

218 Mediatrice: sì come tipi. sì quando dice che deve mangiare allora per loro è mangiare riso

219 Medico: ma la carne, la carne non fa parte dei vostri piatti?

220

221 Mediatrice: sì, però come  
quantità metà è riso, l'altra metà  
è verdura o carne e tutto il resto

222 Ostetrica: è quasi più sana la loro  
alimentazione della nostra, con  
tutte quelle schifezze che  
mangiamo noi

223 Mediatrice: quindi come quantità  
il riso si occupa proprio metà dei  
pasti

Medico: però il riso lo sai è  
molto..

224 Mediatrice: proprio una ciotola  
così [gesto con la mano]

225 Medico: è tanto

Mediatrice: è tanto

226 Medico: ti basta per tutto il  
giorno infatti è quello che si  
227 digerisce meno, il riso. Ci  
vogliono più ore per digerirlo.

228 Mediatrice: sono abituati, sono  
abituati per esempio se noi  
torniamo in Cina. Per esempio  
mia figlia che è nata qua mangia  
229 un po' riso ma meno di là però  
quando deve tornare in Cina tutti  
dicono che lei mangia troppo  
poco riso anche se ha mangiato  
tanta carne e verdure per un  
cinese non ha mangiato bene  
perché ha mangiato poco riso

Ostetrica: eh certo perché ha  
mangiato poco riso

Mediatrice: quindi per loro  
togliere il riso è dura

230

231



#### 11. DESTEREOTIPARE GLI STEREOTIPI

Utilizzare il non verbale



#### 12. IMPIEGARE LE ABILITA' RELAZIONALI

Saper comunicare emotivamente



232 Medico: è dura

233 Mediatrice: ride

234 Mediatore: adesso che andrai al  
centro antidiabetico ti  
metteranno a ferro e fuoco

 05. PARAFRASARE  
ME - 11/08/2015 [2]

14:44 Mediatrice: 他说得到糖  
235 尿病科检查。需要节制饮食  
了。

Lui ha detto che devi andare al  
236 centro antidiabetico a fare un  
controllo. Devi moderare la tua  
dieta.

14:49 Paziente: 我就是不吃,  
237 又很快饿。

Se non mangio, mi viene fame  
velocemente.

238 Mediatrice: dice che se non  
mangia viene fame

239 Ostetrica: eh certo ma deve  
variare, mangiare verdure

15:00 Paziente: 那少吃多餐,  
240 可以吗?

Allora se durante il giorno  
241 mangio la stessa quantità di cibo  
ma in più pasti, va bene?

242 Mediatrice: allora lei dice se  
durante il giorno mangio la  
stessa quantità ma in più pasti  
cioè mangio in più volte allora va  
243 bene così o no?

Medico: ma sì ma ti spiego  
quello che succede. Non so se tu  
riesci a tradurre questa cosa

Mediatrice: va bene

244 Medico: allora quando tu mangi

 06. SCEGLIERE LA TIPOLOGIA DI LINGUAGGIO

245

246

un cibo che contiene tanto zucchero come il riso..

Mediatrice: sì, sì

247 Medico: lo zucchero nel tuo  
248 sangue sale alle stelle, aumenta moltissimo. Il tuo corpo cerca di eliminare questo zucchero in eccesso

Mediatrice: sì

249 Medico: e quindi produce un  
250 ormone che si chiama insulina, ok?

Mediatrice: sì

Medico: l'insulina serve per  
251 abbassare la glicemia ok?

252 Mediatrice: ok

Medico: questo ormone che è  
l'insulina, in gravidanza viene  
253 prodotto in quantità elevata,  
254 molto elevata perché deve salvaguardare il bambino

Mediatrice: ho capito

Medico: quindi pulisce il sangue  
dallo zucchero rapidamente  
perché ne viene prodotto tanto.  
255 Siccome viene prodotta tanta  
256 insulina lo zucchero non scende piano ma rapidamente e quindi nel sangue il tuo livello di zucchero diventa molto basso e quindi noi diciamo che va in ipoglicemia poi in iper e poi subito di nuovo in ipoglicemia. Questo passaggio dall'iper all'ipo è la cosa peggiore che possa succedere al bambino

257 Mediatrice: ho capito

258 Medico: e quindi cosa succede  
alla mamma quando va in  
ipoglicemia? Che ha fame, quindi  
mangia ancora più ...

Mediatrice: zuccheri

259 Medico: zuccheri. E cosa  
260 succede se mangi zuccheri?

Mediatrice: che si alza livello..

261 Medico: sale la glicemia, arriva  
262 ancora in su l'insulina, abbassa la  
glicemia

Ostetrica: è questo il  
meccanismo

263 Mediatrice: ho capito

Medico: quindi forse mangiare  
264 poco e bene però bisogna  
cercare di rompere anche questa  
265 cosa

Ostetrica: mangiare per esempio  
più verdure e la mela, mezza  
mela, carota...

266 Mediatrice: allora la spiego, la  
spiego...

17:32 Mediatrice: 他就说，医  
267 生就说你再认得吃糖的时候，  
就吃那个含糖的东西的时候，  
比如说米饭所以人的身体里边  
血糖一下子就会增高很多，但  
268 这样情况下人为了保持血糖的  
平衡，它就会产生一种胰岛  
素，血糖就是降下来，所以说  
降下来的因为是外界的糖，不  
是身体本身的糖，所以它的降



01. GESTIRE IL FLUSSO COMUNICATIVO  
Gestire i turni di parola~



04. RIASSUMERE



06. SCEGLIERE LA TIPOLOGIA DI LINGUAGGIO

Passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione

的时候升得很快，降的时候也会很快。这种反复变化特别大就会影响胎儿。胎儿对这种条件就不适应。如果你勤吃饭的话，每次都身体会有这种反复的波动，对胎儿都不好。所以他就说如果你饿的话，尽量别吃米饭，可以吃的水果啊，可以吃点蔬菜。用其他东西来填补。

269 Lui ha detto, il medico ha detto che devi sapere che quando si mangia zucchero, quando si mangiano cibi contenenti zucchero, ad esempio il riso, il livello di glicemia del corpo sale molto; così il corpo per mantenere il giusto livello di zucchero nel sangue produce l'insulina per abbassare la glicemia. La glicemia viene abbassata perché è zucchero che viene dall'esterno, non è zucchero del corpo. Quindi la glicemia sale molto velocemente e scende anche molto velocemente. Questi ripetuti cambiamenti di valore particolarmente diversi, particolarmente grandi, influiscono sul feto. Il feto non può adattarsi a questi sbalzi. Se tu mangi frequentemente, tutte le volte il tuo corpo avrà questi ripetuti sbalzi che al feto non fanno bene. Quindi lui ha detto che se hai fame, il più possibile non devi mangiare riso; puoi mangiare frutta, verdura... Utilizzare altro cibo per riempirsi.

18:17 Paziente: 水果那些东西可以吃啊。

270 La frutta e quelle cose li posso

271

 03. RIFORMULARE

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI

 Esplicitare

mangiarle, giusto?

272 18:18 Mediatrice: 对对。

273 Sì sì.

274 18:19 Paziente: 苹果啊, 梨子  
可以吃。

275 Mele, pere posso mangiarle.

276 Medico: hai capito perché ha fame?

277 Mediatrice: sì ha capito. Sta chiedendo se io mangio come frutta, si può mangiare anche due a tre al giorno frutta

 04. RIASSUMERE

278 Medico: sììì adesso quando andrà al centro antidiabetico le faranno una dieta

Ostetrica: sì una dieta

279 Medico: sì ma il concetto è che tu devi cercare di riempire lo stomaco con sostanze che non ti aumentano la glicemia perché altrimenti vedi [indicando alla mediatrice i risultati dei valori del sangue] cosa succede ai valori

 06. SCEGLIERE LA TIPOLOGIA DI LINGUAGGIO

Mediatrice: sì

281 Medico: e magari non so, prima di mangiare il riso se tu riempi già lo stomaco magari con la verdura hai il senso di sazietà e magari non hai bisogno di mangiare tanto riso

283 19:04 Mediatrice: 他就说水果当可以吃但是量得到糖尿病检查以后他会告诉你的。但医生的意思就是说你如果饿的时候尽量别吃含糖的东西, 吃别的东西比如说你饿的话可以吃蔬菜, 肉, 然后那你再少吃点儿



alta. E' cambiata

291 Mediatrice: sì, è vero

292 Medico: e perché è cambiata?  
Perché è cambiata la vostra  
alimentazione. Il genere umano  
ha fatto un salto di qualità  
quantitativamente quando è  
passato dalla verdura ecc a  
mangiare la carne perché sono le  
proteine a fare la differenza.  
Quello è stato il salto

20:22 Mediatrice: 医生就说咱  
293 们亚洲人身高原来就是很低，  
但是现在越来越增长，就是因  
为咱们的饮食结构也在改变，  
原来咱们总要吃米饭啊，主食  
啊，现在多吃肉啊，海产品  
啊。蛋白质的东西就这样升  
高，长高。

294 Il medico ha detto che l'altezza  
di noi asiatici originariamente era  
bassa, ma adesso le persone sono  
sempre più alte perché anche la  
struttura della nostra dieta è  
cambiata; originariamente  
mangiavamo sempre riso,  
pietanze base, adesso mangiamo  
più carne, prodotti del mare. I  
cibi che contengono proteine  
fanno crescere.

295 Medico: pensati che il livello di  
cesari in Giappone è aumentato  
per quello,

Mediatrice: perché è aumentato..

296 Medico: perché è aumentata  
l'alimentazione, è aumentato il  
297 benessere e per questo sono  
aumentate le dimensioni del feto  
quindi hanno difficoltà a  
partorire normalmente e quindi ci  
sono stati dei cambiamenti legati

all'alimentazione

298 Mediatrice: comunque anche in Cina io vedo i bambini di oggi come altezza sono più alti di una volta

299 Medico: mah sai il problema principale è quello della richiesta di carne che la Cina sta avendo una richiesta di carne che diciamo la popolazione mondiale ha difficoltà a poter seguire. Sai che per fare un kg di carne ci vogliono 500 litri d'acqua e quindi i problemi adesso sono quelli legati all'approvvigionamento dell'acqua e quindi non è facile.. ecco vedi è cambiata l'alimentazione. Questo ti sta a dire che il riso ti serve per prendere l'energia, per lavorare.. diciamo che ai tempi di Mao Tse Tung era garantita una ciotola di riso per lavorare, doveva bastarti per tutta la cosa.. probabilmente anche in Italia probabilmente succederà così con la pensione che ci danno, dovremo avere una ciotola di riso e ci basterà per tutta la giornata però il cambio alimentare è stato questo no? Cioè devi anche sapere che dal riso, cioè dai carboidrati, non puoi ricavare le proteine mentre dalle proteine puoi ricavare gli zuccheri e quindi è un vantaggio mangiare le proteine rispetto agli zuccheri

Mediatrice: certo

300 Medico: poi insomma la dieta deve essere equilibrata

301

22:36 Mediatrice: 医生就是说米饭里面找不到蛋白质的东西, 肉类的东西, 营养, 但肉



03. RIFORMULARE



Aggiungere informazioni~



类里面可以有米饭的内容，就是糖，含糖的东西，所以多吃蛋白质的东西要比多吃米饭的东西好得多。

303 Il medico dice che nel riso non si trovano le proteine, le proprietà e i nutrimenti della carne, ma nella carne si trovano le sostanze del riso, che sono gli zuccheri; infatti il riso contiene zuccheri. Quindi è meglio mangiare più proteine che riso.

22:51 Paziente: 糖尿病的验血的下次来还用开单吗?

304 La prossima volta che vengo  
305 devo fare ancora l'impegnativa?

23:01 Mediatrice: 下次来不用开单。现在应该检测了时间约定行了。

306  
307 La prossima volta che vieni non devi fare l'impegnativa. Ora si deve verificare se l'orario della visita va bene.

308 Mediatrice: la signora sta chiedendo, non c'è impegnativa per la prossima visita?

Medico: non si fa più / in sovrapposizione con Ostetrica: non c'è

309 23:10 Mediatrice: 不需要了。你约完这以后，他直接订个约会下一次过来了，但你就记得五月中旬，因为五月中旬你的  
310 B超结果就出来了。这个是五月初，验血是五月初。走吧！约完以后一定要上来和他说一声，然后告诉你下次什么时候来。

Non serve l'impegnativa. Dopo

311



09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
Aggiungere informazioni~

che hai finito lui ti fissa subito  
l'appuntamento per la prossima  
volta che devi venire; ma tu  
ricordati a metà maggio, perché  
a metà maggio saranno pronti gli  
esiti della tua ecografia. Questo è  
a inizio maggio, gli esami del  
sangue sono a inizio maggio.  
Andiamo! Dopo aver finito  
sicuramente gli chiediamo, poi ti  
dirà quando venire la prossima  
volta.

Paziente: ah

312 Ostetrica: adesso possiamo  
313 spiegarle un attimo del sangue  
cordonale?

Medico: sì sì tranquilla

314 Ostetrica: ci mettiamo di là

315

# P 4: 23\_03\_2015\_cinese.doc

**Path:** C:\Users\gr.miras\Documents\Documenti da caricare su...\23\_03\_2015\_cinese.doc  
**Media:** RICHTEXT

**Printed:** 2016-05-23T19:10:43  
**By:** Super

**From HU:** Valeria mediaciones  
**HU-Path:** [C:\Users\gr.miras\Desktop\Valeria mediaciones.hpr6]

**Codes:** 26

**Memos:** 20

**Quotations:** 183

**Families:** Mediazioni in cinese

**Comment:** <none>

**23 MARZO 2015**

001

**\_CINESE**

002

003

Educatrice 1: scusate il ritardo  
avevamo anche quest'altro  
colloquio e sono arrivati in  
ritardo i famigliari e mi  
dispiaceva mandarli a casa quindi  
c'è stato un po' questo problema  
di orario.

004

01:02 Mediatrice: 她就说那个  
前面的约会人就来晚了, 所以  
她没有办法把人都撵走啊, 她  
就说没办法啊。

005

Lei ha detto che le persone  
dell'altro colloquio sono arrivate  
in ritardo e quindi non poteva  
mandarle via, le dispiaceva  
mandarle via.

006

Educatrice 1: Ci troviamo qui al  
centro diurno perché volevamo  
renderla partecipe come mamma  
del percorso che sta facendo il  
ragazzo quindi anche  
coinvolgerci nelle attività che sta  
svolgendo

007

01:35 Mediatrice: 她就说今天  
让你来就是让你参与参与孩子  
现在的活动, 所以了解了解孩  
子平时在这里面看什么情况,  
然后看啊。

008

Lei ha detto che oggi ti ha fatta  
venire per renderti partecipe alle  
attività che il ragazzo sta  
svolgendo, per farti conoscere la

situazione attuale del ragazzo all'interno del centro diurno; poi le vediamo [N.d.T. le attività che il ragazzo sta svolgendo?].

01:45 Madre: Ok.

009 Ok.

010 Educatrice 1: XXX viene per  
011 attività di diverso tipo. Abbiamo il laboratorio artistico che è un laboratorio che ha lo scopo di aiutare a migliorare quella che è la manualità ma anche a migliorare a stare insieme agli altri ragazzi per condividere altri aspetti compreso l'aspetto linguistico insomma aiutarlo anche a imparare meglio l'italiano

02:17 Mediatrice: 她就说孩子  
012 这里参加好多种的活动，然后四月份还要参加那个就咱们说的。。。那个艺术活动，她就说通过这种方式不但跟别人多接触，语言方面也有提高，另外就了解他自己兴趣爱好，看孩子哪方面就是挖掘自己的潜力，这样的做。

Lei ha detto che il ragazzo  
013 partecipa ad attività di diverso tipo; poi ad aprile parteciperà anche a quell'attività che chiamiamo... al laboratorio artistico. Ha detto che attraverso questo laboratorio il ragazzo non solo impara a stare insieme agli altri, ma migliora anche la lingua e conosce quali sono i propri interessi e hobby; [mentre loro]



vedono gli aspetti e le potenzialità che sfrutta il ragazzo. Fanno in questo modo.

014 Educatrice 1: e poi c'è l'aspetto della musica terapia che è questo laboratorio dove si utilizzano vari strumenti e viene una professionista, una musicoterapeuta esterna che ha gli obiettivi non solo di insegnare uno strumento e cantare ma sempre relazionale e di gruppalità e migliorare le potenzialità di ogni ragazzo all'interno del gruppo

 03. RIFORMULARE

 Passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione

015 03:05 Mediatrice: 另外在这里面还一个有活动，就是音乐，乐器，一个乐上的活动，因为一次我陪他来了为了参加了。。。她就说，不是为了让小孩子学会什么音乐，学会什么乐器，就是通过这种方式，也是对的交流的方式来，互相配合的那种方式。

016 Inoltre qui svolgono un'altra attività che riguarda la musica e gli strumenti: un laboratorio sulla musica. Una volta l'ho accompagnato io... Lei ha detto che questo laboratorio non è per far imparare al ragazzo la musica o qualche strumento, ma che attraverso questa attività si mira a migliorare l'aspetto dell'interazione con gli altri e l'aspetto della collaborazione.

Educatrice 1: in quest'ottica

017

 04. RIASSUMERE

abbiamo pensato che per XXX potesse essere utile fare anche l'arte terapia. Questo laboratorio partirà a fine Aprile.

018 Educatore 2: gliel'ho fatto vedere anche dove si farà

019 03:40 Mediatrice: 她就说通过这个, 孩子参加这个活动, 现在发现这个孩子可能还进步加一加那个艺术的, 那个画画儿的。。。

020 Lei ha detto che il ragazzo potrebbe partecipare anche ad un'altra attività sull'arte, quella in cui si disegna, ecc.

021 Educatrice 1: l'arte terapia è sempre condotta da una professionista, da una arte terapeuta esterna al centro diurno e questa attività ha lo scopo che le persone non abbiano giudizi nei loro confronti e nei confronti di altri e possano esprimere liberamente le proprie emozioni attraverso l'uso del colore

022 04:18 Mediatrice: 她就说通过参加那个活动的目的就是让所有的这些参加的人心里没有一个, 一个跟别人的对比, 就是自己可以随便表达自己的想法, 通过画画儿, 表达内心的感觉, 用不同的颜色。。。

*Messaggio poco chiaro.*

023 Lei ha detto che attraverso questa attività... che lo scopo di questa attività è quello di fare in

14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

03. RIFORMULARE Passare dalla microlingua alla lingua della comu

modo che tutti i partecipanti non abbiano pregiudizi nei confronti degli altri, che possano esprimere liberamente il proprio pensiero e le proprie emozioni attraverso il disegno e l'uso dei diversi colori... *Messaggio poco chiaro.*

024 Educatrice 1: ecco abbiamo visto in questi mesi che XXX ha fatto davvero tanti progressi, è un ragazzo educato e rispettoso degli altri e anche nei nostri confronti quindi volevo fare presente questo

025 04:52 Mediatrice: 另外她还想跟你强调, 这么长时间她在这里面发现这个孩子特别有礼貌, 而且对大家特别好, 特别尊重别人, 她也说对工作的人员, 也是对他们特别满意。

026 Inoltre lei vuole sottolineare che il ragazzo è molto educato e rispettoso degli altri; anche nei confronti degli operatori è molto educato e loro sono molto soddisfatti di ciò.

Educatrice 2: la mamma sorride quindi le fa piacere la cosa

027 Mediatrice: per lei è importante questo aspetto

028 Educatrice 1: mi sembrava importante fare presente questa cosa

029

 Aggiungere informazioni~



030 Educatore 2: e anche nei confronti di tutti i ragazzi

031 05:20 Mediatrice: 另外他说跟所有的那个同，同事朋友们都相处得特别好。

032 Anche lui sostiene che nei confronti degli altri compagni e degli amici si comporta molto bene.

033 Educatrice 1: si una cosa che ha proprio di positivo è che lui anche se con difficoltà della lingua cerca proprio di relazionarsi, di allacciare legami anche con tutti gli altri ragazzi

034 05:41 Mediatrice: 她就发现孩子虽然在语言方面有一定问题，但他从别的方看出来，孩子在尽量和别人相处得好。

035 Lei ha detto che sebbene il ragazzo abbia problemi con la lingua, d'altra parte sembra relazionarsi bene con gli altri.

Educatrice 1: ecco quindi è molto bravo

036 05:54 *Basso tono di voce della mediatrice.*

037 Educatrice 1: delle cose che volevo chiedere invece a voi, come sta andando a casa, come lo vede e se ci sono particolari  
038 difficoltà o qualcosa che lei nota e potrebbe esserci utile per

migliore il percorso al centro  
diurno

039 06:13 Mediatrice: 她今天想叫  
你来的目的就是想问问你孩子  
在家里, 在外面, 在这里之外  
他什么样子, 她就说有什么方  
面你觉得应该通过他们办孩子  
更进步的, 有更好的, 有变得  
更好的地方。

040 Lei ha detto che il motivo per il  
quale oggi ti ha fatto venire è per  
chiederti come sta andando a  
casa e al di fuori del centro.  
Chiede se ci sono degli aspetti  
che ritieni siano da migliorare o  
delle cose da cambiare.



041 06:28 Madre: 现在星期一, 星  
期二, 星期四, 三天。  
Adesso il ragazzo viene lunedì,  
martedì, giovedì: tre giorni.

042 06:35 Mediatrice: 三天到这  
里。  
043 Viene qui tre giorni.

044 06:36 Madre: 啊。  
Ah-ah [annuisce].

045 06:38 Mediatrice: 怎么?  
046 Quindi?

047 06:39 Madre: 他以前是。。。  
048 *Messaggio poco chiaro.* 天天  
049 好。  
Lui prima... *Messaggio poco  
chiaro.* Ogni giorno sarebbe  
050 meglio.

 Aggiungere informazioni~  
 ME - 17/09/2015

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
 Chiedere ulteriori informazioni

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME

051 06:43 Mediatrice: 对。

052 Ok.

053 06:44 Madre: *Messaggio poco*  
*chiaro...* 就是三天。

054 *Messaggio poco chiaro...* Sono  
tre giorni.

055 06:45 Mediatrice: 她就想问在  
家里表现得怎么样呢? 变好了  
吗?

056 Lei chiede: com'è a casa [il  
ragazzo]? Ci sono stati  
miglioramenti?

057 06:50 Madre: 以前好多了。

Rispetto a prima va molto  
meglio.

058 Mediatrice: la mamma dice che è  
molto migliorato rispetto a prima  
a casa è più tranquillo

059 Educatrice 1: è più tranquillo

060 Mediatrice: poi dice che viene 3  
volte a settimana però l'altra  
volta ha anche chiesto se può  
venire ogni giorno perché il  
061 ragazzo è molto disponibile e  
viene volentieri

062 Educatrice1: allora il problema è  
che in questo momento perché  
non lo abbiamo fatto venire tutti  
i giorni, perché nella giornata del  
mercoledì e del venerdì abbiamo  
due gruppi dove si parla tanto  
nel senso che sono due gruppi  
molto tecnici, uno è di problem  
solving, training e quindi per lui

 04. RIASSUMERE  ME - 31/08/2015

 04. RIASSUMERE

sarebbe molto difficile questo gruppo perché non capirebbe la lingua e quello che andremmo a fare. Invece il venerdì c'è un altro gruppo anche quello molto discorsivo quindi per il momento abbiamo questa difficoltà oggettiva, ecco se può spiegare questo, però non è detto che non cercheremo di vedere col tempo, magari farlo arrivare un po' più tardi, magari viene per il pranzo però al momento non può essere inserito in questi due gruppi

Mediatrice: ho capito

063

08:04 Mediatrice: 她就说暂时星期三，星期五他没来，是吧？是因为她考虑每星期三星期五的早上有两个活动。她就说这两个活动都是一些讨论啊，那方面用语言比较多的，因为他们考虑这种环境对他可能不是特别。。。不会开心所以可能不太合适他。所以暂时星期三星期五先不参加，然后再根据情况来，有可能就是说让他晚一点来，吃饭之前过来。这种方式。。。 *Basso tono di voce.*

064

065

Lei ha detto che al momento il ragazzo mercoledì e venerdì non viene, giusto? Questo perché tutte le settimane il mercoledì e il venerdì ci sono due attività in cui si discute, si parla molto e quindi hanno pensato che questa situazione per il ragazzo potrebbe essere particolarmente... non si sentirebbe a suo agio e quindi

 ME - 31/08/2015 [1]

01. GESTIRE I  
12. IMPIEGAI  
Gestire i turr  
Saper comur

10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
Usare espressioni come: "capito?", "giusto?", "vero?"~

queste attività non sono molto appropriate per lui. Pertanto al momento il mercoledì e il venerdì non partecipa ma poi in base alle circostanze vedranno se farlo venire un po' più tardi, se farlo venire prima del pranzo. In questo modo... *Basso tono di voce.*

066 Educatrice 1: ci vorrà del tempo, dovremo capire bene i tempi, i giorni, gli orari e poi sono gruppi molto tecnici e ci vuole un buon livello linguistico

 03. RIFORMULARE

067 08:45 Mediatrice: 她就说需要时间先观察孩子的情况，然后观察那个程度，然后再决定到底什么时候让他过来。

068 Lei ha detto che ci vuole tempo per capire la situazione del ragazzo, il suo livello di lingua e infine per decidere quando farlo venire.

069 Educatrice 1: ecco in questo senso, però insomma tutto è migliorabile. Altre particolarità di quello che stiamo facendo non ce ne sono mi viene da dire. Questo è il percorso che con il medico è stato definito per XXX e quindi per questo mi viene da dire che andremo avanti così per l'anno o mesi non do tempi precisi che poi sta anche nell'aspetto evolutivo del ragazzo come migliora, come fa il suo percorso

 04. RIASSUMERE

Mediatrice: sì, sì

070

 01. GESTIRE IL FLUSSO COMUNICATIVO

071 09:29 Mediatrice: 她就说因为这个, 他到这边参加活动, 跟楼上的医生商量好了, 她觉得至少几个月的时间, 孩子需要, 最近一年的时间可能需要, 根据孩子的情况, 根据孩子的感觉的, 再决定。你有什么想问他们的?

072 Lei ha detto che il ragazzo partecipa alle attività e che, dopo aver parlato con il medico del piano di sopra, ritiene che almeno per qualche mese andranno avanti così; forse il ragazzo avrà bisogno anche di tutto l'anno. Dipende dal percorso del ragazzo e dal suo cambiamento, poi decideranno. Hai qualcosa che vuoi chiedere a loro?

073 Educatrice 1: ecco volevo chiedere a lui e alla mamma se hanno delle domande, se hanno delle aspettative, se per lui è stancante venire al centro, se pensavano che il percorso durasse meno, di più, quali aspettative possono avere in questa cosa

Mediatrice: sì sì



074 10:10 Mediatrice: 她想问问你们俩, 也想问问孩子, 到这里觉得是不是一种负担吗? 想是想以后来的少一点还是请来多来呢? 你们有什么要求?

076 Vuole chiedervi: per il ragazzo venire qui al centro è un peso? In futuro vorresti venire di meno o

 Gestire i turni di parola~

 Aggiungere informazioni~  
 ME - 31/08/2015 [2]

 03. RIFORMULARE

 01. GESTIRE IL FLUSSO COMUNICATIVO  
 Gestire i turni di parola~

di più? Avete qualche richiesta?

077 10:22 Madre: 那没有, 他想多。。。各星期都过来。

078 No, lui vuole venire di più... vuole venire tutte le settimane.

079 10:27 Mediatrice: 你什么想法? 想多来, 是吧?

080 Tu cosa ne pensi? Vuoi venire di più?

10:30 Ragazzo: Boh, 差不多。

081 Boh, più o meno va bene così.

082 10:31 Mediatrice: 差不多, 觉得差不多就行, 是吧? 想就说整个的一年就来几个月还是以后想经常来呢? 一直这样下去。。。

084 All'incirca pensi che così possa andar bene, giusto? Dici che si possa proseguire come in questi mesi oppure in futuro vuoi venire più spesso? Sempre così...

10:39 Ragazzo: 这样这样。Così, così.

085 Mediatrice: sì, la mamma dice  
086 che secondo lei suo figlio vuole  
087 venire ogni giorno magari però ho chiesto anche a lui e lui dice che va bene così però voglio continuare questo percorso  
[nota: uso del vuole/voglio riferito al ragazzo, cambio di persona]

Eduatore 2 (risate): lui si trova

10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
Chiedere ulteriori informazioni

04. RIASSUMERE

ME - 31/08/2015 [3]

Usare espressioni come: "capito?", "giusto?", "vero?"~

01. GESTIRE IL FLUSSO COMUNICATIVO  
Gestire i turni di parola~

bene qua?

089 11:02 Mediatrice: 他就说你在  
这儿怎么样呢?

090 Lui chiede: come ti trovi qui?

091 11:04 Ragazzo: 很好。

092 Bene.

093 Mediatrice: bene

094 Educatrice1: va bene. Un'altra  
cosa che poi chiediamo e per cui  
abbiamo chiesto anche la tua  
presenza è perché XXX  
(educatore 2) conduce il gruppo  
di risveglio muscolare e c'era la  
necessità di andare a spiegare gli  
esercizi come avremo la  
necessità della tua presenza il  
primo giorno del laboratorio di  
arte terapia

095 Educatore 2: gliel'ho detto, del  
21, gliel'ho detto

096 [nota: conversazione tra  
educatori e mediatrice sulla  
presenza di quest'ultima durante  
i colloqui, laboratori ecc.]

097 Educatrice1: quindi in questa  
cosa chiederò la tua disponibilità  
perché ...

098 Educatore 2: prima ci chiedeva  
se c'era bisogno della presenza  
della mamma

099 Educatrice 1: mah la mamma se  
dopo tu vuoi informarla di quello  
che gli verrà spiegato tanto per  
fare un po' la traduzione di quello

 X IL CONTENITORE EXTRA Compiti oltre la mediazione\_su indicazione del pe

 03. RIFORMULARE



che viene fatto per lei ma non serve la sua presenza. Perché la musicoterapia è facile nel senso che è fatta di canto, di uso di strumenti è poco verbale, invece l'arte terapia è più verbale, ci sono delle regole che poi potrai scrivere come hai fatto l'altra volta che lui magari quando ha delle difficoltà basta fargliele rivedere per cui per questo avremo bisogno della tua presenza

100 12:08 Mediatrice: 她就说那个, 他参加那个音乐活动, 因为那个很简单, 不需要语言方面的。。。 *Messaggio poco chiaro...* 就没有叫我过来, 但是四月份要参加的那个美术活动, 因为有一些小规矩, 就是学画得怎么样啊, 有一些规则, 对他们来说需要我来解释, 头一次要我过来, 以后就不用。。。 *Messaggio poco chiaro.*

101 Lei ha detto che lui partecipa a quell'attività sulla musica che è semplice, quindi non c'è bisogno della traduzione... *Messaggio poco chiaro.* Io non vado, ma ad aprile parteciperà a quell'attività sull'arte e siccome ci sono delle regole, su come disegnare e cose di questo tipo, secondo loro è meglio che la prima volta vada io a spiegargliele, poi non servirà più... *Messaggio poco chiaro.*

12:38 Madre: Ok.

 Passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione

 ME - 31/08/2015 [4]

 15. REALI  
ME - 17/(

103 Ok.

104 Educatrice 1: poi volevo chiedere se è mai stato fatto prima, chiedo anche a te XXX (riferendosi alla mediatrice) se è mai stata fatta la storia di XXX anche di sopra col medico, quando veniva giù, come andava a scuola, come è andato il parto quando è nato, ecco io non ho presente se è mai stata fatta questa cosa, non so se vuoi chiedere anche alla mamma

 03. RIFORMULARE

105 13:01 Mediatrice: 她说你记不记得头一次过来的时候在楼上那个医生, 问没问你孩子到大的成长情况?

106 Lei chiede: ti ricordi se la prima volta che sei venuta il medico del piano di sopra ti ha chiesto la storia del ragazzo?


13:09 Madre: 那没有。

107 No.

108 13:09 Mediatrice: 没有, 是吧?

109 No, giusto?

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME


 Usare espressioni come: "capito?", "giusto?", "vero?"~

110 Madre: 那没有。

111 No.

112 Mediatrice: lei dice che non ha mai fatto questo. Anche secondo me perché mi ricordo appuntamento con dottore e non ricordo che è stato fatto questo percorso

 03. RIFORMULARE

 Aggiungere informazioni~

Educatrice 1: ecco sarebbe importante un po' ricostruire la

114

sua storia anche attraverso la voce di XXX se ci può dire com'era la scuola elementare, se c'erano difficoltà, com'è andato il parto, com'era da piccolo, se magari ci prendiamo uno spazio anche in base alle vostre disponibilità. Potrebbe essere il 21, una parte magari la dedichiamo a questo poi entriamo dentro all'arte terapia.

Mediatrice: ok quindi oggi

115

Educatrice 1: potremmo farlo anche in un altro momento se alla mamma va bene

116

Mediatrice: sì sì

117

14:02 Mediatrice: 她就说那个。。。今天可能做不到，改天有机会想了解一下孩子从小到大的成长情况，对他们来说是一个病历的记载，比如说，你生孩子是不是顺产啊。孩子小时候发育得怎么样啊。上学的情况啊。是不是哪方面出现了什么样的表现啊。这方面。。。。

118

119

Lei ha detto... Oggi non riusciamo a farlo, ma un altro giorno, se vi fosse l'occasione, vorrebbero conoscere il percorso del ragazzo, quando era piccolo e durante la crescita, perché secondo loro è molto importante. Ad esempio se alla nascita ha avuto complicanze, se è cresciuto senza problemi, come andava a scuola, se ci sono certi



03. RIFORMULARE

10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME

Ascoltare attentamente

Usare espressioni come: "capito?", "giusto?", "vero?"~

aspetti da sottolineare o meno...

120 *Sovrapposizione di voci tra la  
mediatrice e la madre del  
ragazzo.*

121 14:26 Mediatrice: 她就是正常  
的一步一步地告诉他们，让他  
们了解一下孩子的成长情况。

122 Lei dice di informare loro passo  
a passo su come è cresciuto,  
sulla sua evoluzione.

14:32 Madre: 一切都很好。  
Tutto è andato bene.

123 Mediatrice: la mamma dice che,  
124 lei dice che era tutto era tutto  
125 liscia, che non ha avuto niente  
problema

126 Educatrice 1: ma si ricorda se era  
un bambino sereno, se andava  
volentieri a scuola, se aveva  
qualche...

127 Educatore 2: qua c'era qualcosa  
che aveva scritto XXX (nome di  
un altro medico) ...

128 15:01 Mediatrice: 比如说上学  
的时候，孩子怎么样？小时候  
的表现上学。学习怎么样啊？

129 Per esempio: quando frequentava  
la scuola, com'era il ragazzo?  
Come andava a scuola da  
piccolo? Come andavano gli  
130 studi?

 03. RIFORMULARE

 04. RIASSUMERE

 ME - 31/08/2015 [5]

131 15:07 Madre: 学习。。。  
*Disturbo sonoro.* 就是一直好，  
都很好。

132 Lo studio... *Disturbo sonoro.*  
Sempre bene, tutto bene.

133 15:13 Mediatrice: 开始孩子的  
性格开朗啊?

134 All'inizio il ragazzo era  
socievole?

135 15:15 Madre: 开朗啊。

Sì, era socievole.

136 15:16 Mediatrice: 老师给他的  
评价呢?

137 Gli insegnanti lo stimavano?

138 15:18 Madre: *Messaggio poco*  
139 *chiaro...* 他去学校唱歌，在台  
上唱歌。。。

140 *Messaggio poco chiaro...* Lui  
andava a scuola a cantare,  
cantava sul palco...

141 15:37 Mediatrice: 在小学还是  
初中?

Alle scuole elementari o alle  
scuole medie?

142 *Sovrapposizione di voci.*

143 15:40 Mediatrice: 小学，是吧?  
。。。唱歌比较好。他几岁过  
来?

144 Alle scuole elementari, vero?...  
Era bravo a cantare. A che età è  
arrivato [in Italia]?

145 15:46 Madre: 十四岁。

146

 Chiedere ulteriori informazioni

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME

 Usare espressioni come: "capito?", "giusto?", "vero?"~

147 A 14 anni.

148 15:48 Mediatrice: 上初级啊。  
初级的時候。

149 Quando frequentava le scuole  
medie.

150 15:52 Madre: 初一。。。  
Prima media...

151 15:53 Mediatrice: 初一, 初  
152 二。。。  
Prima media, seconda media...

153 Mediatrice: dice che quando era  
154 piccolo come studio non era  
brillante però era un ragazzino  
molto aperto partecipava a tutte  
le cose della scuola e anche  
cantava

Educatore 2: che scuola ha fatto?

155 Mediatrice: in Cina?

156 Educatore 2: sì

157 Mediatrice: dice che ha finito  
158 scuola elementare era venuto qua  
quando ha fatto prima media

Educatore 2: ah ho capito

159 16:23 Mediatrice: 初一的時候  
過來。

160 In prima media è arrivato qui.

161 16:26 Madre: 初二。  
Seconda media.

162 16:27 Mediatrice: 初二。  
163 Seconda media.

164 Mediatrice: ah seconda media  
165

166

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
Chiarire dubbi

 Aggiungere informazioni~

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
Chiedere ulteriori informazioni

167 Educatrice 1: ok seconda media

168 Mediatrice: frequentava  
seconda media in Cina

169 16:34 Mediatrice: 到这儿来以  
后怎么, 怎么样?

170 Dopo che è arrivato qui  
com'era?

171 *Sovrapposizione di voci tra la  
mediatrice e la madre del  
ragazzo e messaggio della  
madre poco chiaro.*

172 16:46 Mediatrice: 你们都在这  
边啊。

Voi eravate tutti qui.

173 16:49 Madre: 没有啊。我老公  
也在中国。。。

174 No, anche mio marito era in  
Cina...

175 *Messaggio della mediatrice e  
della madre del ragazzo poco  
chiaro.*

176 16:57 Mediatrice: 那你俩好几  
年没在一块儿。。。

177 Allora voi per molto tempo non  
siete stati insieme...

178 16:59 Madre: 好几年了。

Per diversi anni.

179 17:00 Mediatrice: 当时几年?

Per quanti anni?

180 17:04 Madre: 我是。。。六七  
181 年了。

182

183



Chiedere ulteriori informazioni

184 Io... sei-sette anni.

185 17:08 Mediatrice: 所以你来这  
以后他就跟他爸爸在一块生活  
了。

186 Quindi, quando tu sei arrivata  
qui, lui ha vissuto insieme al  
papà.

187 Mediatrice: dice lei era venuta in  
Italia prima qualche anno prima  
dopo ha fatto venire suo figlio ...

188 Educatore 2: ma lui quindi  
adesso ha 23 anni e lui è arrivato  
qua che aveva 20 anni?

17:22 Mediatrice: 他来到意大利  
二十年了?

189 Quando è arrivato in Italia aveva  
20 anni?

190 17:24 Madre: 没有。  
No.

191 17:25 Mediatrice: 没有。十几  
岁过来，十三。。。。

192 No. Quando è arrivato aveva 13  
193 anni...

194 17:28 Madre: 不知道十三  
岁。。。。  
Non ricordo se avesse 13 anni...

195 17:32 Ragazzo: 十六岁。  
16 anni.

196 17:33 Madre: 十六岁。  
197 16 anni.

198 Mediatrice: dice che quando era  
199

200

201

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 Chiedere ulteriori informazioni

 ME - 31/08/2015 [6]



venuto aveva già 15 anni

202 Eduatori insieme: ah 15 anni

203 17:41 Madre: 他在中国都很好。。他也喜欢唱歌，在学校读书好，开晚会都在台上唱歌。

204 Quando era in Cina stava bene... gli piaceva cantare, a scuola era bravo, alle feste serali cantava sul palco.

205 Mediatrice: lei vuole sottolineare che era molto aperto

Educatrice 1: bene, bene

206 Mediatrice: piaceva cantare

207 Educatore 2: in Cina questo?

208 Mediatrice: sì, sì in Cina ma poi  
209 lei era venuta qualche anno prima e lui stava con papà

210 [Sovrapposizione di voci, educatori si chiedono se visse in Cina con il papà]

211 Poi venuto lui da solo [il ragazzo?] Dopo l'anno dopo fatto venire anche suo marito [in Italia?]

Educatrice 1: sì sì si sono riunificati

[Sovrapposizione di voci]

212 Mediatrice: poi diversi anni sono stati insieme / [Sovrapposizione di voci tra educatore e

213

214

 04. RIASSUMERE  
 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

 12. IMPIEGARE LE ABILITA' RELAZIONALI  ME - 31/08/2015 [7]  
 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

 03. RIFORMULARE  
 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 Aggiungere informazioni~

mediatrice] Educatore 2: ma lui non voleva venire mi pare

215 18:25 Mediatrice: 那他不想过来, 是吧?

Allora non voleva venire, giusto?

216 18:29 Madre: 他以前想过来,  
217 过来这里他去读书, 去读书他天天不去的, 他都在家里啊。

218 Prima voleva venire, ma dopo essere arrivato non voleva andare a scuola, stava sempre a casa.

219 Mediatrice: dice che prima di venire aveva voglia di stare con la mamma quindi aveva voglia di venire solo che dopo quando è arrivato non voleva andare a scuola

220 Educatrice 1: quindi ha avuto più difficoltà nel percorso della scuola?

18:53 Mediatrice: 她就说在学校这方面当时他是不想去呀?

221 Lei chiede: quindi non voleva andare a scuola?

222 18:58 Madre: 就不想去。他, 他去学去的, 但是他在学校睡觉。

223 Non voleva andare a scuola. Lui, lui a scuola andava, ma dormiva.

224 Mediatrice: sì, dice che andava ogni giorno però dormiva


225



09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  ME - :

Chiedere ulteriori informazioni



03. RIFORMULARE  
 ME - 31/08/2015 [9]



03. RIFORMULARE

durante le lezioni

226 Educatrice1: sì faceva difficoltà

227 Educatore 2: ahh

228 Educatrice 1: forse per problemi soprattutto linguistici? Non gli piaceva venire a scuola in italia? [la mediatrice non attende che l'educatrice finisca la frase e parla sopra all'ultima domanda]

229 19:20 Mediatrice: 她就说是因为语言的问题。他不想去上学还是因为。。。

230 Lei dice che forse non voleva andare a scuola per problemi linguistici oppure...

231 19:26 Madre: 语言的。  
Per problemi linguistici.

232 Mediatrice: secondo la mamma è il problema linguistico

233 Educatrice 1: sì sì la lingua.. come attività o materie sono molto simili tra Cina e Italia? Chiedo questo come mia curiosità?

19:42 Mediatrice: 她就说在这边学的科目和在中国学的差不多吗?




235 Lei chiede: le materie che studi qui e quelle che studi in Cina sono circa le stesse?

236 19:49 Mediatrice: 不一样，是吧? 哪方面不一样?

237

 01. GESTIRE IL FLUSSO COMUNICATIVO  03. RIFORMULARE  
 Gestire i turni di parola~  
 ME - 31/08/2015 [10]

 07. CONFRONTARE GLI IMPLICITI CULTURALI O DIFFERENZE CULTURALI  
 Chiedere ulteriori informazioni

 07. CONFRONTARE GLI IMPLICITI CULTURALI O DIFFERENZE CULTURALI  
 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
 Usare espressioni come: "capito?", "giusto?", "vero?"~

238 No, vero? Quali aspetti non sono uguali?

239 Educatrice 1: non so, matematica c'era?

19:57 Ragazzo: 语言。

240 La lingua.

241 19:58 Mediatrice: 语言方面, 是吧?

242 L'aspetto linguistico, giusto?

243 Mediatrice: diche che non sono uguali, sono diversi

244 Educatore 2: sono diversi

245 Mediatrice: dice [la mediatrice non specifica mai se è il ragazzo a parlare o la mamma] che  
246 c'entra la lingua italiana molto, sì dice che come italiano, geografia sì

Educatrice 1: ah queste materie qua come storia, geografia

247 Mediatrice: sì sì

Educatrice 1: noi abbiamo queste materie qui

248 Educatore 2: che in Cina non  
249 avete

20:22 Mediatrice: 她就说在中国也有这个科目吗?

250 *Sovrapposizione di voci...* 意大利的方面, 是吧?

251 Lei chiede: in Cina ci sono

252

-  07. CONFRONTARE GLI IMPLICITI CULTURALI O DIFFERENZE CULTURALI
-  10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME
-  Chiedere feedback o conferme~
-  Chiedere ulteriori informazioni
-  Esplicitare

queste materie? *Sovrapposizione di voci...* in italiano, giusto?

253 Mediatrice: lei dice che c'è però sono in lingua cinese e poi ...

254 [Sovrapposizione di voci tra educatori e mediatrice che rende impossibile la trascrizione]

255 Educatrice 1: sì anche perché è un territorio molto vasto la Cina [forse riferendosi alla differenza tra la storia e la geografia tra Italia e Cina?]

256 Educatrice 2: quindi si è trovato molto spiazzato insomma? Da questo punto di vista

257 20:46 Mediatrice: 他就说这方面当时上学就觉得对你来说是很困难, 是吧? 跟同学之间怎么样? 上学的? ... *Basso tono di voce.*

258 Lui chiede: per quanto riguarda questo aspetto [linguistico?] hai avuto molte difficoltà, vero? Con i compagni come andava? A scuola?... *Basso tono di voce.*

21:00 Madre: 天天不想去。  
Ogni giorno non voleva andare.

259 21:03 Mediatrice: 不想去。老师对你不好?

260 Non voleva andare. Gli insegnanti non ci sapevano fare con te?

262

 04. RIASSUMERE

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
 Chiedere ulteriori informazioni

263 21:05 Ragazzo: 好。

264 Erano bravi.

265 21:06 *Messaggio della madre  
del ragazzo poco chiaro.*

266 Mediatrice: lui dice che non  
voleva andare a scuola ma gli  
insegnanti erano bravi

267 Educatore 2: ma aveva un  
insegnante che lo seguiva?  
Cinese? C'era una educatrice?  
[l'ultima domanda viene fatta e la  
mediatrice inizia già a tradurre in  
sovrapposizione]

268 21:24 Mediatrice: 他说你当时  
来这的时候有一个老师教你意  
大利语吗? 每天?

269 Lui chiede: quando sei arrivato  
c'era un insegnante che ti  
insegnava la lingua italiana? Tutti  
i giorni?

Educatore 2: ma come faceva a  
scuola?

270 21:29 Ragazzo: 有。  
C'era.

271 21:30 Mediatrice: 有专门陪你  
的, 是吧?

272 Un [insegnante] specializzato che  
273 ti seguiva, giusto?

Mediatrice: c'era

274 Educatore 2: ah c'era

Mediatrice: sì, sì all'inizio c'era

275 Educatrice 1: all'inizio. E in Cina

276

277

278



10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME

Usare espressioni come: "capito?", "giusto?", "vero?"~



03. RIFORMULARE

praticava qualche sport? Faceva qualche attività? O extra scuola?

279 21:43 Mediatrice: 在中国的时候, 上学时间参加什么课外活动吗? 有什么特出爱好吗?

280 Quando eri in Cina e frequentavi la scuola, partecipavi a qualche attività extra scolastica? Avevi qualche particolare interesse?

281 21:48 Ragazzo: 体育。Sport.

282 *Sovrapposizione di voci.*

283 21:51 Mediatrice: 打篮球。别的方面吗?

284 Giocare a basket. Qualcos'altro?

285 21:54 Ragazzo: 没有。跑步啊。

286 No. Ah, la corsa.

287 21:55 Mediatrice: 跑步啊。

288 La corsa.

289 22:09 Mediatrice: 那你当时跑, 自己跑还是那个那个。。。。

291 Quando correvi, correvi da solo oppure...

292 22:13 Ragazzo: 参加。。。Partecipavo...

293 22:14 Mediatrice: 参加比赛的哪种?

294 Partecipavi a gare?

295 22:15 Ragazzo: 啊。Sì.

296

297

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
Chiedere ulteriori informazioni

298 Mediatrice: faceva anche gare di  
corsa

Educatrice 1: ah faceva atletica

299 [sovrapposizione di voci tra  
300 educatori: anche adesso gli paice  
sì sì]

22:20 Madre: 在中国是开朗  
啊。天天都不在家。

301 In Cina era molto socievole. Non  
era mai a casa.

 03. RIFORMULARE

302 Mediatrice: dice che quando era  
in Cina era molto aperto, proprio  
tutti i giorni era fuori con ..

303 Educatore 2: con gli amici a  
giocare

Mediatrice: sì

304 Educatrice1: invece qua in Italia  
sta molto a casa

305 22:35 Mediatrice: 在这边  
306 是。。。那你觉得是什么原  
因?

307 A tal proposito... quale pensi  
possa essere la ragione?

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  03. RI  
Chiedere ulteriori informazioni

22:38 Madre: 就是语言方面。

308 La lingua.

22:39 Mediatrice: 语言方面。

309 所以他到来以后自己一个人  
吗? 没有朋友, 就是。。。

310 L'aspetto linguistico. Quindi

311

312



dopo che è arrivato era sempre solo? Non aveva amici...

22:43 Madre: 没有。

313 No.

314 22:46 Mediatrice: 钓鱼, 也是  
315 那时候开始的。。。

316 La pesca; all'epoca aveva cominciato...

317 22:47 Madre: 对钓鱼就是, 跟他爸一起, 我老公陪他一起。

318 Sì, la pesca. Andava insieme a suo papà: mio marito lo accompagnava.

319 Mediatrice: lei dice che dopo venuto qua non aveva nessun amico,

Educatore2: e quindi si è un po' ritirato

320 Mediatrice: e poi anche la lingua

Educatore 2: e quindi faceva fatica a relazionarsi

321 Mediatrice: però è bravo a pescare

322

323 Educatore 2: sì sì puoi dirgli che gli piace molto il pescare e qua c'è un ragazzo che va a pescare e glielo chiede, e andrebbe volentieri con lui, allora lui è  
324 d'accordo?

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 Aggiungere informazioni~  
 ME - 31/08/2015 [11]

325 23:19 Mediatrice: 他就说差不多他知道喜欢钓鱼，这里有一个也想去钓鱼，还想都问问你想不想跟你一起去，是吧？这样怎么说的？

326 Lui dice che sa che ti piace pescare, che c'è un ragazzo che vuole andare a pescare e che ti chiede sempre se vuoi andare, vero? Cosa dici a riguardo?

327 Educatore 2: XXX [nome del ragazzo che vorrebbe andare a pescare con lui]

23:30 *Basso tono di voce del ragazzo.*

328

23:31 Mediatrice: 你不想去？为什么不想跟他一起去？想自己去？喜欢自己去？

329

Non vuoi andare? Perché non vuoi andare insieme a lui? Vuoi andare da solo? Ti piace andare solo?

330

23:38 Ragazzo: 没有，戒掉。

331 No, ha smesso [il ragazzo di cui ha parlato il tutor non va più a pescare].

332

23:40 Mediatrice: 戒掉了？  
Ha smesso?

23:41 *Basso tono di voce del ragazzo.*

333

334

23:42 Mediatrice: 为什么？

335

Perché?

336

337

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  03. RIFORMULARE  
Chiedere ulteriori informazioni

338 *Sovrapposizione di voci tra la  
mediatrice e la madre del  
ragazzo.*

339 Mediatrice: allora lui dice che è  
bravo quel ragazzo ha già  
smesso di pescare

[Risa]

340 23:56 Mediatrice: 为什么不想  
钓了? 不喜欢了?

341 Perché non vuoi andare a  
pescare? Non ti piace più?

342 24:00 Ragazzo: 不喜欢。  
Non mi piace.

343 Mediatrice: dice che non piace  
più pescare

344 Risa generali

345 Educatore 2: haha dice che non  
gli piace più pescare per non  
andare

346 Educatrice 1: va be..può  
accadere

347 24:11 Madre: 在中国他爷爷,  
他奶奶, 叔叔, 爸爸都是钓鱼  
的。


348 In Cina suo nonno, sua nonna,  
suo zio paterno, suo papà... tutti  
vanno a pescare.

349 Mediatrice: dice che questa è  
proprio una passione genetica  
perché suo nonno, suo papà tutti

351




 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

 03. RIFORMULARE

 Aggiungere informazioni~

piace pescare

352 Educatrice 1: probabilmente per  
lui è ancora difficile...

 12. IMPIEGARE LE ABILITA' RELAZIONALI  
 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~  
 Saper comunicare emotivamente

353 Educatore 2: ee si rapportarsi,  
certo

354 Educatrice1: magari con tutti  
questi blocchi linguistici ha paura  
a stare con gli altri, magari si  
incontrano delle difficoltà ma  
pian pianino insomma..

 03. RIFORMULARE

24:43 Mediatrice: 他们就说语  
言的问题一点一点就好了, 慢  
355 慢儿和别人之间就能交流了。

Loro dicono che l'aspetto  
linguistico un poco alla volta  
356 migliora, pian piano riesce a  
interagire con gli altri.

24:50 Madre: 他在中国很开  
朗。

357 In Cina era molto socievole.

 03. RIFORMULARE

358 *Basso tono di voce della  
mediatrice e della madre del  
ragazzo.*

359 Mediatrice: dice secondo lei che  
forse problema di suo figlio è  
proprio linguistico

360 Educatrice 1: uhhh quindi molte  
difficoltà sono emerse per questa  
difficoltà per lui di esprimersi  
allacciare amicizie, relazioni e lui  
adesso esce con qualcuno?

361 Frequenta anche li vicino

 03. RIFORMULARE

qualcuno?

362 25:32 Mediatrice: 他们俩问问  
你现在有没有一个朋, 别人一  
起, 就是朋友啊, 有来往的朋  
友什么的, 周围邻居啊或者朋  
友啊。

363 Loro ti chiedono se adesso hai  
amici, se esci con qualche amico,  
se frequenti qualche vicino di  
casa o amici.

25:43 Ragazzo: 没有了。

364 No.

365 25:45 Mediatrice: 没有。中国  
366 人的?

No. Cinesi?

367 25:46 *Messaggio della madre*  
368 *del ragazzo poco chiaro.*

369 25:49 Mediatrice: 有没有联系  
的朋友吗? 那业余时间干什么  
呢?

Non ti senti con qualche amico?  
Nel tempo libero cosa fai?

370

25:54 Ragazzo: 在家里。  
Sto a casa.

371

25:56 Madre: 看电视啊。

372

Guarda la televisione.

373

Mediatrice: no, non ha nessuno

374

Educatore 2: non ha nessuno..  
375 parla che va fuori con qualche  
376 suo cugino

26:05 Mediatrice: 他说跟那个  
表哥还是朋友一起出去玩儿

377



09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI

Chiedere ulteriori informazioni



03. RIFORMULARE

啊。

378 Lui dice che con quel tuo cugino  
o amico esci a divertirti.

26:11 Madre: 对, 出去。

379 Sì, esce.

26:12 Mediatrice: 去什么人?

380 Con chi esci?

26:13 Madre: 就是我的侄子。

382

È mio nipote.

384

26:15 Mediatrice: 你的侄子是  
385 他的表哥。。。出去干什么?

Tuo nipote è suo cugino... Cosa  
386 fate quando uscite?

26:19 Madre: 出去玩儿, 就是  
387 他在PADOVA那边。有的时候  
去他那边。

Escono a divertirsi. Lui è a  
Padova. Certe volte va da lui.

388

26:23 Mediatrice: 所以就是很  
少联系, 是吧?

389 Quindi vi sentite poco, vero?

Mediatrice: sì, dice che ha un  
390 cugino che lavora a Padova e...

391 Educatore 2: ahhh

Mediatrice: e ogni tanto va a  
392 trovarlo però poche volte

Educatore 2: poche volte  
393 poverino

394



03. RIFORMULARE

09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI

Chiedere ulteriori informazioni



12. IMPIEGARE LE ABILITA' RELAZIONALI

14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

Saper comunicare emotivamente

395 Educatrice1: eh bè se lavora a  
Padova

396 Educatore 2: se lavora a Padova  
figurati..

397 Educatrice 1: chiedo un'altra  
cosa, a scuola come sta  
andando?

26:40 Mediatrice: 问你上学怎  
么样?

398 Ti chiede: come va a scuola?

26:42 Ragazzo: 很好。

399 Bene.

400 Mediatrice: tutto bene

401 Educatore 2: risa, tutto bene

402 Educatrice 1: no gli chiedo  
403 perché vedo che ha la sua  
cartella e le sue cose però non gli  
404 danno da fare esercizi per casa

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~  
ME - 31/08/2015 [12]

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

Educatore 2: puoi dirgli che può  
farli anche qua

405 26:58 Madre: 他在中国小的时  
候都没去医院啊。感冒, 什  
么, 都没有的。

406 Da piccolo, quando era in Cina,  
non è mai andato all'ospedale.  
Non si è mai ammalato o avuto  
cose del genere.

 03. RIFORMULARE

407 Mediatrice: la mamma vuole  
farci sapere che lui non ha mai  
avuto problemi di salute quando  
era in Cina non prendeva quasi

408

mai medicine, era tutto a posto

409 Educatore 2: poverina..

410 27:24 Madre: 但是在这里有。  
就是因为那个语言方面的问题。在中国是很好。

411 Qui [in Italia] ha problemi  
linguistici. In Cina andava tutto  
bene...

412 Mediatrice: dice che qua è tutto  
proprio causato dal problema  
linguistico quindi ...

413 Educatrice1: sì perché lui ha  
fatto un recupero anche  
abbastanza velocemente quindi  
più lui migliora su questo ambito  
della lingua e della socialità  
probabilmente anche meno  
problemi ci saranno

414 27:53 Mediatrice: 她就说发现  
那个孩子, 到这边儿来以  
后。。。很好特别快, 就是好  
特别快。就说明可能真的是语  
言的问题, 语言慢慢儿好, 这  
方面的问题越来越好。

415 Lei sostiene che da quando è  
arrivato qui il ragazzo è  
migliorato velocemente... spiega  
che è il fattore linguistico, ma  
che pian piano sta migliorando;  
questo aspetto va sempre meglio.

416 Educatrice 1: per quello  
chiedevo anche tanto della  
scuola, volevo capire se ha  
allacciato amicizie, come si trova  
nel gruppo scuola, se deve fare

 12. IMPIEGARE LE ABILITA' RELAZIONALI  Saper comunicare emotivamer

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

 03. RIFORMULARE

 03. RIFORMULARE

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

 03. RIFORMULARE

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~



degli esercizi perché magari possiamo essergli di aiuto anche noi.

Educatore 2: sì sì esatto

417 28:20 Mediatrice: 她就说因为这个她问问你在这边儿的学校  
418 平时有作业没有啊。她说很少见到你做作业。

419 Lei chiede se a scuola ti danno dei compiti da fare. Dice che ti vede raramente fare i compiti.

28:28 Ragazzo: 在学校都写的。

420 Li faccio a scuola.

28:29 Mediatrice: 都写过了。

421 你在学校有没有跟谁交朋友的?  
422

423 Li hai già fatti tutti. A scuola ci sono persone con cui hai fatto amicizia?

28:35 Ragazzo: 有。

Sì.

424 28:36 Mediatrice: 有什么中国人还外国人?  
425

426 Stranieri o cinesi?

28:38 Ragazzo: 外国人。

427 Stranieri.

428 28:39 Mediatrice: 外国人。啊  
429 啊。

430 Ah, stranieri.

431 Mediatrice: dice che ha fatto amicizia con qualche compagno

432



03. RIFORMULARE

09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI

Chiedere ulteriori informazioni

- di classe
- 433 Educatrice 1: qualche amico ce l'ha
- 434 Mediatrice: poi per i compiti dice che ce l'ha solo che finisce ogni giorno dopo lezione quindi..
- 435 Educatore 2: hahha ah quindi non ha niente da fare a casa li fa tutti a scuola insomma
- Basso tono di voce della madre del ragazzo.*
- 436 29:09 Madre: 跟那个学生，都是。。。他说印度啊。。。
- 437 Con quegli studenti; sono tutti... lui ha detto indiani...
- 438 29:16 Mediatrice: 中国人有吗? Ci sono cinesi?
- 439 29:17 Madre: 没有。 No.
- 440 29:17 Mediatrice: 没有啊。 Ah, non ci sono.
- 441
- 442 Mediatrice: dice che gli amici che conosciuti a scuola tutti stranieri
- 443 però nessun cinese.
- 444
- 445 Educatore 2: ahh poverino
- Mediatrice: è l'unico cinese
- 446 Educatrice 1: quello che vorrei raccomandargli è appunto di sforzarsi qua con noi di sforzarsi
- 447
- 448
14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~
15. REALIZZARE UNA COMPENSAZIONE DELL'OMISSIONE~
14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~
03. RIFORMULARE
09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
Chiedere ulteriori informazioni
12. IMPIEGARE LE ABILITA' RELAZIONALI  
Saper comunicare emotivamente
12. IMPIEGARE LE ABILITA' RELAZIONALI  
14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~  
Saper comunicare emotivamente
04. RIASSUMERE

a parlare italiano perché già è molto riservato, vedo che dice qualche parola ma è ancora molto restio

449 Vorrei capire se possiamo aiutarlo anche noi magari facendo degli esercizi insieme

450 30:03 Mediatrice: 他们就说孩子好象不是特别喜欢说话, 有必要的时候才会说几句, 让你以后多说话, 多跟他们聊天儿, 这样的话对你也好。

451 Hanno detto che al ragazzo non sembra piaccia molto parlare e quando deve farlo dice poche parole; dovrebbe parlare di più, chiacchierare con loro di più, perché gli farebbe bene.

452 *Sovrapposizione di voci tra la mediatrice e la madre del ragazzo.*

30:17 Madre: 跟他爸爸一样的。  
È uguale a suo papà.

453 Mediatrice: lei dice che suo carattere è molto riservato

454 Educatore 2: ah è lui così di suo

455 Mediatrice: dice che è proprio come suo papà

456 Educatrice 1: quindi anche a casa parla poco? Non è un  
457 chiacchierone?

458

14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

03. RIFORMULARE

Aggiungere informazioni~

03. RIFORMULARE

459 Educatore 2: quindi anche a casa  
parla poco?

30:37 Mediatrice: 在家里他也  
460 少说话吗?

Anche a casa parla poco?

461 Mediatrice: dice che anche a casa  
462 parla poco

Educatrice 1: ah allora è proprio  
463 così di suo, noi possiamo aiutarlo  
anche a livello linguistico se  
vuole, per farlo un po'...

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

Educatore 2: sì

464 Educatrice 1: per fargli fare  
esercizio ecco

465 30:53 Madre: 那个星期六, 星  
期天他们都在家打麻将打麻  
466 将。星期六星期天, 两天。他  
都很开心。

 07. CONFRONTARE GLI IMPLICITI CULTURALI O DIFFERENZE CULTURALI  
 Esplicitare

467 Il sabato e la domenica loro [il  
ragazzo e i suoi amici] giocano a  
mahjong. Il sabato e la  
domenica: due giorni. Ed è  
felice.

31:03 Mediatrice: 来的人都是  
他这么大年纪的还是说你的亲  
戚朋友大一点的?

468 Le persone che vengono [a casa]  
sono della sua età o sono amici e  
parenti più grandi?

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 Chiedere ulteriori informazioni

469 31:07 Madre: 大一点的。  
Più grandi.

31:08 Mediatrice: 人多的时候

470

471

472

 12. IMPIEGARE LE ABILITA' RELAZIONALI

他很开心。

473 Quando ci sono molte persone  
lui è felice.

31:09 *Messaggio della madre*  
474 *del ragazzo poco chiaro.*

475 Mediatrice: lei dice che a casa  
sua ha una abitudine che ogni  
sabato vengono amici cinesi a  
giocare un tipo di gioco

Educatore 2: un tipo di dama  
cinese?

476 Mediatrice: no, conosce il  
dottore

477 Risate

Educatrice 1: quindi un gioco  
particolare cinese

478 Mediatrice: sì quindi dice che lui  
479 quando sabato è molto sereno  
perché piace stare con gente  
quindi gli piace stare con amici

480 Educatore 2: ah non gli piace  
stare da solo


Mediatrice: la mamma dice che  
gli piace proprio stare con amici

481 Educatore 2: bene

482 Educatrice 1: bene, no ma si  
vede anche qua è molto sereno,  
glielo dica alla mamma che noi  
vediamo che lui è molto sereno e

483

484

 Ascoltare attentamente  
 ME - 31/08/2015 [13]

 03. RIFORMULARE

 04. RIASSUMERE

che gli piace stare con le persone

485 Educatore 2: e che gli piace  
giocare a calcio

486 Educatrice 1: abbiamo anche noi  
voglia di aiutarlo a migliorare  
questo aspetto, lui è propositivo,  
però vedo che da un punto di  
vista linguistico è più restio, è  
socievole ma da un punto di vista  
linguistico è più in difficoltà

487 32:36 Mediatrice: 她就说她也  
发现在这边他喜欢跟他们待会  
儿, 但是语言说得很少, 就是  
一方面看着他喜欢人多的地方  
喜欢这种环境, 但是他语言方  
面孩子还是说得少, 跟别人交  
流比较少。在家里来人的时候  
他爱说话不爱说话?

488 Lei ha detto che al ragazzo piace  
stare qui con loro, ma che parla  
poco. Da un lato, gli piace stare  
dove ci sono tante persone, in  
ambienti di questo tipo; ma per  
quanto riguarda l'aspetto  
linguistico parla ancora poco,  
dialoga poco con gli altri. Con le  
persone che vengono a casa gli  
piace parlare o no?

32:55 Madre: 不爱说话。  
Non ama parlare.

489 32:56 Mediatrice: 他参与但是  
490 不爱说。  
491 Partecipa ma non ama parlare.

492 32:59 Madre: 很多时这个情  
况, 就是跟他爸一样的, 不说  
493 话。

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  Usare espressioni come: "capit

 03. RIFORMULARE

494 Molte volte si presenta questa situazione; è uguale a suo papà, non parla.

495 Mediatrice: lui a casa ha stesso atteggiamento, si vede che quando vengono gli amici gli piace stare insieme però parla poco

Educatore 2: ahhh si relaziona poco con loro

496 Mediatrice: giusto, dice che come carattere assomiglia al papà quindi non parla tanto

497 Risa

Educatore 2: ahh quindi non parla tanto

498 33:22 Madre: 一样一样，真的  
499 一样。

Uguale, uguale; veramente uguale.

500 Mediatrice: identici

501 Risa

Educatori: ahh identici

502 33:26 Madre: 或者问他一句就是就是一句，总是这样的。

503

504 Quando gli poni una domanda ti risponde con una risposta secca; è sempre così.

505

Mediatrice: dice anche suo

506

507



04. RIASSUMERE



14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~



03. RIFORMULARE

marito quando chiedi una domanda ti risponde proprio secca

Educatore 2: o sì o no

508 Mediatrice: giusto

509 Educatrice 1: non è di tante  
510 parole. È anche ho visto, che è uno che con le carte impara subito le regole di giochi che gli presentiamo

[In contemporanea a educatore 1]

511 Educatore 2: è molto bravo, ha giocato bene anche a un gioco che non aveva mai visto

512 Educatrice 1: molto bravo, si impegna molto

Educatrice 2: sì molto bravo

513 34:01 Mediatrice: 他们说发现  
514 孩子头脑特别聪明，玩游戏或者玩儿牌都一教就会。孩子头脑聪明。

515 Loro hanno detto che il ragazzo è molto intelligente; quando gioca o gioca a carte, gli insegni la prima volta ed impara subito.  
516 È molto intelligente.

[durante la traduzione della mediatrice del momento 34:01]

Educatore 2: molto lucido

517 34:11 Madre: 他跟他爸爸一样

518



04. RIASSUMERE



14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~



01. GESTIRE IL FLUSSO COMUNICATIVO



Gestire i turni di parola~



03. RIFORMULARE



ME - 31/08/2015 [14]



的，很聪明的。。。

519 È uguale al papà, è intelligente.

520 Mediatrice: dice che anche in questo aspetto assomiglia proprio al papà, dice che osserva e impara veloce

Educatrice 1: sì è veloce è bravo

521 Educatore 2: sì è molto bravo.

522 Una volta è anche venuto con noi a fare attività motoria, una volta sola, non aveva mai giocato a calcio, lui prima ha guardato poi ha giocato e...

Mediatrice: perché lui dice no piace

523

Educatore 2: non gli piace però è venuto e ha fatto benissimo

524 *Sovrapposizione di voci tra la mediatrice e la madre del ragazzo.*

525

34:45 Mediatrice: 他就说跟足球一样，他提前不想去，去了以后一看就会。

526 Lui ha detto che anche per quanto riguarda giocare a calcio è la stessa cosa; all'inizio non voleva andare, poi dopo essere andato ha visto una volta ed ha imparato subito.

527

*Sovrapposizione di voci.*

Mediatrice: dice che è proprio

528

529

 04. RIASSUMERE

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

suo cervello, è proprio sveglio

530 Risa

531 Educatrice1: si è vero ha proprio  
un buon cervello, è proprio  
sveglio

532 35:09 Madre: 这一点不好。  
Questo è un suo difetto.

533 Mediatrice: però dice che  
534 proprio suo difetto è questa  
situazione

Educatore 2: poverino

535 Mediatrice: è il suo unico difetto

536 Educatrice 1: sì diciamo che  
537 questa sua caratteristica proprio  
della riservatezza che bisogna  
quindi rispettare, dica pure alla  
mamma che noi rispettiamo  
questa sua riservatezza e il  
nostro compito è solo quello di  
stimolare per apprendere almeno  
un pochino meglio l'italiano ma  
non abbiamo voglia di invadere  
questa che è una sua peculiarità e  
caratteristica

538 35:45 Mediatrice: 他们就说你  
放心, 他们看知道孩子这种性  
格, 会尊重他的性格。。。

*Messaggio poco chiaro...* 然后  
帮助他一点儿一点儿提高意大利语的方面, 不会强迫地做一些事情。

539 Hanno detto che non ti devi  
preoccupare; conoscono il  
carattere del ragazzo e lo  
rispetteranno... *Messaggio poco*

 03. RIFORMULARE

 12. IMPIEGARE LE ABILITA' RELAZIONALI

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

 Saper comunicare emotivamente

chiaro... Lo aiuteranno a migliorare il suo livello di italiano senza però forzarlo a fare queste cose.

540 36:01 *Basso tono di voce della madre del ragazzo.*

541 Mediatrice: mamma dice che ci vuole tempo

Educatore 2: eh sì ci vuole tempo

542 Educatrice 1: invece volevo chiedere a XXX se ha qualcosa da dirci o qualche domanda da farci

544 36:15 Mediatrice: 他们想问你有什么想问他们的, 跟他们说的? 还有什么对将来的想法啊? 打算?

545 Domandano: hai qualcosa che vuoi chiedere o dire loro? Hai qualche aspettativa per il futuro? Programmi?

36:23 Ragazzo: 没有, 没有。

No, no.

546 Mediatrice: mi ha risposto due no, basta

547 Risa

548 Educatrice 1: no, ok

Educatore 2: due parole

549 Educatrice 1: noi le

550

551

552



09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
Chiedere ulteriori informazioni

interpretiamo come che va tutto bene

553 Mediatrice: sai io vedevo, io ho seguito proprio da inizio e rispetto a prima e per me è proprio un miglioramento pazzesco perché prima proprio non rispondeva

Educatrice 1: ah non rispondeva

554 Educatore 2: non rispondeva

555 Mediatrice: sì non rispondeva

556 Educatrice1: adesso lui risponde,

557 Educatore 2: lui guarda e osserva

558

36:54 Mediatrice: 我跟他们说你现在对我来看, 进步很大。

559 原来我问你问题, 你都不还说话, 都不回答。现在就是说, 起码回答, 你别管你说的是一个字一个答。

Ho detto loro che secondo me tu hai fatto grandi miglioramenti.

560 All'inizio quando ti chiedevo qualcosa, non rispondevi. Adesso parli, almeno rispondi, anche se sono poche parole.

37:07 Madre: 我就是怕。。。。

*Basso tono di voce.*

561 Ho paura che... *Basso tono di voce.*

562 37:13 Mediatrice: 有一张是你拿的吗?

Lo hai tu quel foglio?

563

564

 03. RIFORMULARE

 07. CONFRONTARE GLI IMPLICITI CULTURALI O DIFFERENZE CULTURALI

 13. GESTIRE PROBLEMATICHE ETICHE E RELAZIONALI

 Esplicitare

 Riflettere sul coinvolgimento emotivo

 12. IMPIEGARE LE ABILITA' RELAZIONALI

 Saper comunicare emotivamente

565 37:15 Madre: 没有啊, 那张纸  
写他的名字。我怕有人看见了  
这个名字。

566 No, su quel foglio c'è scritto il  
suo nome. Ho paura che ci siano  
persone che vedano il suo nome.

567 37:23 Mediatrice: 我懂, 我  
懂, 我懂了。

Capito, capito, ho capito.

568 *Sovrapposizione di voci.*

569 Mediatrice: la mamma chiede  
570 una cosa, poco fa ha scritto  
nome di suo figlio su foglietto

571 [Prima di iniziare la registrazione  
gli educatori chiedono alla  
mamma di scrivere il nome del  
figlio su di un foglietto per  
vedere bene come si scrive e per  
chiedere la corretta pronuncia]

Educatrice 1: sì

Educatore 2: sì ce l'ho io

572 Mediatrice: da quello che ho  
573 capito lei non vuole lasciare  
574 questo nome in giro perché vuole  
tenere per sé problema di suo  
figlio soprattutto tra persone  
cinese

Educatrice 1: certo

575 Educatore 2: lei ci ha detto,  
faccio vedere a XXX (ragazzo)  
che lui si chiama XXX ma si può  
576 chiamare anche XXX, possiamo  
chiamarlo anche XXX. Prego  
signora [viene restituito il

 ME - 31/08/2015 [15]

figlietto alla mamma], puoi dirle  
che non abbiamo bisogno,  
poverina

577 38:15 Mediatrice: 他说他把孩  
子的名字写上那张纸, 让她听  
得舒服一点儿。

578 Lui ha detto di aver scritto il  
nome del ragazzo su quel foglio  
per fare in modo che lei [la  
dottoressa] si sentisse più a suo  
agio a pronunciarlo.

579 Mediatrice: è una cosa di nostro  
cultura, cinese molto riservato, la  
mamma ci tiene molto

Educatore 2: certo certo


580 Educatrice 1: certo certo,  
naturalmente rispettiamo anche  
581 questo, non so se vuoi anche  
informare la mamma, dentro alle  
strutture sanitarie c'è l'obbligo di  
rispettare la privacy e quello che  
viene detto qua rimane qui  
dentro e non è che viene messo  
all'esterno ecco sì fammi una  
cortesia glielo sottolinei

582 38:55 Mediatrice: 她就说特别  
想跟你说, 她就说你放心, 所  
有他们这边儿, 医院里, 都有  
职业道德, 所以孩子的问题绝  
对不会和任何人说, 任何人都  
不会说的, 都是在这里边的咱  
们大家所有人。

583 Lei vuole sottolineare che di  
questa cosa non ti devi  
preoccupare perché qui,  
all'interno delle strutture

sanitarie, vi è il segreto professionale; quindi di tutti i problemi del ragazzo assolutamente non ne parliamo con nessuno. Rimane tutto qui dentro, tra noi.

584 Eucatrice 1: sì ecco assolutamente, è importante che questa cosa loro la capiscano che qua quello che avviene dentro alle strutture, al centro diurno o nel C.S.M non esce da queste mura

 Passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione

585 39:22 Mediatrice: 她就说这点你放心, 这边的职业道德非常的重要。

586 Lei ha detto che di questa cosa non ti devi preoccupare; il segreto professionale qui è estremamente importante.

587 39:25 Madre: 我务使。我跟我亲戚都没说。




588 Volevo solo essere sicura; non ne ho parlato nemmeno con i miei parenti.

39:28 Mediatrice: 对对。  
Certo, certo.

589 Mediatrice: lei dice che non ha parlato neanche con parenti di queste cose

591 Educatore 2: poverina, poverina, digli che la capisco che ha ragione

592 Mediatrice: perché lei dice che

 12. IMPIEGARE LE ABILITA' RELAZIONALI  
 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~  
 Saper comunicare emotivamente

593

anche io non dico mai a nessuno  
di suo figlio quindi chiede questo  
favore, anche io capisco questo  
suo disagio

Educatore 2: certo certo

594 Educatore 1: certo certo anche  
595 noi capiamo questo suo disagio e  
quindi anche in questa cosa viene  
tutelata da quella che è insomma  
la legge

39:57 Mediatrice: 她说这件事  
596 法律规定职业道德。不用担  
心。

597 Lei ha detto che in questa cosa  
sei tutelata dalla legge. Non  
serve che ti preoccupi.

598 *Sovrapposizione di voci tra la  
mediatrice e la madre del  
ragazzo.*

Mediatrice: dice che sa proprio  
solo suo marito e sua figlia  
quella più grande

599 Educatore 2: quella che è a  
Barcellona, in Spagna?

Mediatrice: sì

600 Educatrice 1: sì sì solo i  
famigliari, la famiglia più stretta.  
601 Poi se puoi aiutarci così un  
attimo a tradurci la ginnastica  
602 che facciamo al mattino. Scrivi  
qua

[Foglio alla mediatrice con



esercizi attività fisica da svolgere al mattino e richiesta traduzione scritta. Mentre traduce la mediatrice fa vedere anche i gesti al ragazzo con l'aiuto dell'educatore2]

604 40:51 Mediatrice: 这个就是。。。他现在参加那个体育活动。。。 *Disturbo sonoro.*

605 Questo è... lui adesso partecipa a quell'attività fisica... *Disturbo sonoro.*

606 Educatore 2: perché è difficile spiegare a parole

Mediatrice: posso scrivere qui?

607 Educatrice 1: sì madonna

608 Educatore 2: digli che è per fare ginnastica così almeno capisce di  
609 più

610 41:12 Mediatrice: 这样的话解释清楚了, 他再参加配合得比较默契了。

In questo modo glielo spiego chiaramente, così riuscirà a partecipare senza problemi.

611 Educatrice 1: digli che è per fare ginnastica così diventa più facile e almeno sa cosa stiamo facendo

612 risa

*La mediatrice sta trascrivendo in cinese alcune indicazioni sul*

613

614

*risveglio muscolare mattutino  
che praticano al centro.*

615 Educatore 2: guarda che roba,  
che brava che sei XXX [nome  
della mediatrice]

Mediatrice: è il mio lavoro

616 Educatore 2: perché neanche il  
617 dottor XXX sa tradurre così  
[parlano di un dottore che parla  
cinese e che ha in cura il  
ragazzo] perché lui usa un cinese  
antico mi ha detto

618 Mediatrice: dottore è proprio, sai  
lingua cinese è molto difficile, lui  
riesce a capire quello che dico io  
lui è proprio bravo

Mediatrice: allungamento?






619 Educatore 2: sì qua è  
allungamento di mani e di piedi

620 Mediatrice: poi è ripetizione di  
sei volte?

621 Educatore 2: sì è ripetizione sei  
volte si ripete .. è importante per  
noi che veda il risveglio che  
facciamo ogni mattina con i  
622 ragazzi

Mediatrice: qui dieci secondi?

623 Educatore 2: sì allungamento per  
circa dieci secondi, poi  
srotolamento della schiena, cioè  
sarebbe quello di fare  
arrampicata così [non verbale] e  
624

-  06. SCEGLIERE LA TIPOLOGIA DI LINGUAGGIO
-  10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME
-  Chiedere feedback o conferme~
-  Chiedere ulteriori informazioni
-  Transcodificare da testo a gesto

questo viene ripetuto una sola volta

625 Mediatrice: ho capito arrampicata, ok

626 Educatore 2: si capisce eh XXX [nome della mediatrice]?

Mediatrice: sì sì

627 Educatore 2: grazie eh

628 Mediatrice: risa... ho dimenticato un ideogramma cinese

629 Educatrice 1: sei su una botta di ferro non ce ne saremmo accorti, neanche il dott. XXX se ne sarebbe accorto

Mediatrice: torsione del busto, che tipo di movimento è?

631 Educatore 2: torsione è questo .... fare questo movimento prima da una parte e poi dall'altra

632 Mediatrice: ok quindi per sei volte

Educatore 2: sì sì





633 Risa






Mediatrice: qua, movimento braccia in tre tempi

634 Educatore 2: in tre tempi sarebbe questo, uno, due e tre [gesti, non verbale]

636

637

-  06. SCEGLIERE LA TIPOLOGIA DI LINGUAGGIO
-  10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME
-  Transcodificare da testo a gesto
-  Utilizzare il non verbale

-  06. SCEGLIERE LA TIPOLOGIA DI LINGUAGGIO
-  09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI
-  Chiedere ulteriori informazioni
-  Transcodificare da testo a gesto
-  Utilizzare il non verbale

638 Mediatrice: ah ok, poi partendo  
da fianchi fino a ...

639 Educatore 2: partendo dai  
fianchi, questi qua fino a questo  
movimento [non verbale]

Mediatrice: quante volte?

640 Educatore 2: quello li facciamo  
sempre 6 volte, per sei volte

641

[interruzione del dottor XXX  
che entra in ambulatorio: dialogo  
tra educatrice 1 e lui su un altro  
642 caso e appuntamenti da  
prendere]

Mediatrice: questo posso lasciare  
a lui? (riferendosi alla copia  
tradotta)

643 Educatore 2: sì ma devo fare una  
fotocopia

Educatore 2: chiedi a XXX se gli  
paice il calcio

644

48:33 Mediatrice: 他就说你喜  
欢踢足球吗?

645 Lui chiede: ti piace giocare a  
calcio?

646 48:36 Ragazzo: Poco.  
Poco.

647 Educatore 1 e 2: risa

Educatore 2: poco, ecco quindi  
648 poco calcio e poi abbiamo  
chiesto disponibilità a XXX [la  
649 mediatrice] ad esserci il giorno

650

651



09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
Chiedere ulteriori informazioni

dell'arte terapia perché non è come la musicoterapia, sai sull'arte terapia ci sono due, tre regole che qualcuno ci deve aiutare a spiegargliele. Sai oggi XXX[la mediatrice] ci ha aiutato a spiegarle anche alla mamma, della musicoterapia, del fatto che fa il laboratorio artistico, insomma quello che sta facendo

Dottore: va bene vado

652 Educatrice 1: bene quindi il  
653 prossimo incontro sarà legato all'arte terapia e gli speigheremo le regole. Sai non ce ne sono tante ma deve capire come vanno usati i colori, dove sono perché ha proprio delle modalità molto specifiche

Mediatrice: quante volte quella attività alla settimana?

654 Educatrice1: una volta a settimana ma a noi interesserà il  
655 primo incontro che ci sia qualcuno a spiegargli e a farci un po' da aiuto

50:13 Mediatrice: 她就说四月份参加的那个美术, 那个学习班, 一星期就一次啊一星期一次, 就是那次我陪你来的时候。。。

656 Lei ha detto che ad aprile lui  
parteciperà ad un'attività artistica, a quella lezione, una  
657 volta alla settimana, una volta alla settimana. La prima volta lo



09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI



Chiedere ulteriori informazioni



09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI



Esplicitare

accompanerò io...

658 50:28 *Basso tono di voce della  
mediatrice e del ragazzo.*

659 Mediatrice: dice che lui fa, ha già  
fatto lunedì.

660 Educatrice 1: lui fa, però è il  
laboratorio artistico che è un po'  
diverso perché questo verrà fatto  
invece con una professionista  
esterna, come ti dicevo prima,  
una maestra esterna

661 50:46 Mediatrice: 她就说跟那  
个不太一样。这是来的人是专  
门的。。。 *Disturbo sonoro.*  
这方面跟上次有点不太一样。

662 Lei ha detto che quella è diversa.  
Viene una professionista...  
*Disturbo sonoro.* Questa,  
rispetto all'attività della volta  
scorsa, è diversa.

663 Educatore 2: ho una domanda  
anche io da fare. A lui, quando  
siamo lì nella stanza, piace che tu  
fai così, così [gesti che si  
riferiscono al toccarsi sulle  
spalle, sulla schiena, non  
verbale], gli parli, perché i nostri  
ragazzi, magari qualcuno come  
XXX magari non lo fanno  
apposta e vedo che a lui magari  
gli dà fastidio

Educatrice 1: ecco sì chiedigli se  
gli dà fastidio, che lo dica

664 51:22 Mediatrice: 他们俩问问

665



07. CONFRONTARE GLI IMPLICITI CULTURALI O DIFFERENZE CULTURALI  
Chiedere feedback o conferme~

因为有的时候。。。他们这边有些规矩就是习惯，习惯跟人搂搂抱抱呀，或者摸的呀。

*Disturbo sonoro...* 很反感啊。。。还是说你不喜欢？

666 Ti chiedono quando... qui hanno delle usanze, che poi sono delle abitudini, come abbracciarsi oppure relazionarsi attraverso il contatto fisico. *Disturbo sonoro...* Ritieni sia fastidioso oppure non ti piace?

51:36 Ragazzo: 不喜欢。

667 Non mi piace.

668 51:37 Mediatrice: 不喜欢，是吧？还行？

669 Non ti piace, vero? Oppure va bene?

51:40 Mediatrice: 不喜欢他们这样儿。。。

671 Non ti piace che facciano così...

672 Risa generali [probabilmente come reazione ad un'espressione del volto del ragazzo]

673

Educatore 2: chissà cos'ha detto

674 Mediatrice: non piace, quando io ho chiesto a lui domanda ha detto non piace

675

Risa generali

Educatore 2: digli che qua è un gesto di affetto, che magari volgono ...

676

677

52:05 *Messaggio della*

678

 07. CONFRONTARE GLI IMPLICITI CULTURALI O DIFFERENZE CULTURALI  
 Esplicitare  
 Utilizzare il non verbale

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME

 07. CONFRONTARE GLI IMPLICITI CULTURALI O DIFFERENZE CULTURALI  
 Esplicitare

*mediatrice poco chiaro e  
sovrapposizione di voci.*

679 Educatore 2: perché in Cina non  
si fa?

680 Mediatrice: no - risa. In Cina  
anche famigliari non fanno  
queste cose

Educatrice 1: ah molto  
mediterraneo allora

681 Educatore 2: ah scusate

682 Mediatrice: però lui dice che va  
bene lo stesso

683 Educatrice 1: che però se è  
infastidito lo deve dire insomma

684 52:36 Mediatrice: 她就说如果  
你觉得不喜欢。。。 *Disturbo  
sonoro...* 你可以跟他们说的。  
685 Lei ha detto che se non ti  
piace... *Disturbo sonoro.* Glielo  
puoi dire.

686 52:43 Madre: 你说没事儿。  
Dille che non fa niente.

52:46 Ragazzo: 没事儿。  
Non fa niente.

687  
688 Mediatrice: ecco lui non  
risponde e la mamma dice digli  
689 che non fa niente

690 Risa generali

691 Educatore 2: che simpatica che è  
la mamma. Eh lui è sempre li con

692

693



11. DESTEREOTIPARE GLI STEREOTIPI

14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

EsPLICITARE



le unghie... [probabilmente il  
ragazzo fa un gesto]

694 53:06 Mediatrice: 他就说都玩  
儿跟。。。

Lui dice che ti diverti con...

695 53:12 Madre: 昨天过来。。。

696 朋友在我家，他们都说。。。

*Sovrapposizione di voci.*

697 Ieri sono venuti amici a casa  
nostra, dicevano...

*Sovrapposizione di voci.*

698 Mediatrice: dice che anche con  
suoi amici fa questo gesto [forse  
lo stesso a cui si riferivano le  
unghie], dice che è normale

Educatrice 1: molto usato poi,  
gli italiani sono così, gestuali

699 53:42 Madre: 昨天他们说你有  
多高? 一米七? 他说没有, 一  
米八一米八。就是昨天。

700 Ieri gli hanno chiesto: quanto sei  
alto? Un metro e settanta? Lui ha  
risposto: no, un metro e ottanta.  
701 Questo è successo ieri.

Mediatrice: dice che ieri le hanno  
chiesto sua altezza mamma  
molto orgogliosa di lui

702 Educatore 2: eh bè è un bel  
ragazzo, è alto

703 Mediatrice: un metro e 80

Educatrice 1: ma infatti ci

704

705

706



- 07. CONFRONTARE GLI IMPLICITI CULTURALI O DIFFERENZE CULTURALI
- 11. DESTEREOTIPARE GLI STEREOTIPI
- 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~
- EsPLICITARE



- 07. CONFRONTARE GLI IMPLICITI CULTURALI O DIFFERENZE CULTURALI

chiedavamo ma è tipico di quella zona della Cina l'altezza così o è una cosa familiare genetica?

 Aggiungere informazioni~

707 Educatore 2 [in contemporanea a 1]: ah sì brava

708 54:19 Mediatrice: 她就说他挺好奇的, 你住的那边是不是孩子都这么高啊? 他特殊吗?

 03. RIFORMULARE

709 Lei ha detto che è curiosa come cosa: dove abiti tu i ragazzi sono tutti così alti o è solo lui che è particolarmente alto?

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 Chiedere ulteriori informazioni

710 54:26 Madre: 没有的, 我老公不高。  
No, mio marito non è alto.

711 54:29 Mediatrice: 像你, 是吧?  
712 È simile a te, vero?

713 54:32 Madre: 他很高啊。我女儿也一米六十。

714 Lui [il ragazzo] è alto. Anche mia figlia è un metro e sessanta.

715 Mediatrice: dice che altezza media è un metro e 60, 65 anche per uomini però lui come sua sorella sono alti  
716

Educatore2: assomiglia al papà?

Mediatrice: la mamma dice che papà è basso lei è alta

717 54:56 Madre: 老公的哥哥很高, 跟他一样。大哥跟他一样。  
718

719  09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 Chiedere ulteriori informazioni

720 Il fratello di mio marito è alto,  
come lui. Suo zio è come lui.

721 Mediatrice: dice che somiglia a  
zio

722 Educatrice 1: dalla parte della  
signora?

Mediatrice: del papà

723 Educatrice : ah zio paterno

724 55:13 Madre: 我老公第二个哥  
哥那个女儿一米五多点, 不  
725 高, 就是两个的。

726 La figlia del fratello di mio  
marito è un metro e cinquanta  
circa, non è alta. Solo loro due  
[lo zio paterno e il ragazzo] sono  
alti.

727 56:04 *Messaggio della madre  
del ragazzo poco chiaro.parlano  
del fisico del ragazzo*

728 Mediatrice: anche sua sorella io  
una volta ho visto ha  
accompagnato il fratello è molto  
alta

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

Educatrice 1: sì io devo averla  
intravista mi ricordo una bella  
ragazza alta, bella bella ragazza

729 Mediatrice: la mamma dice che è  
contenta per queste cose

730 56:16 Madre: 我一个女儿一个  
儿子都这么高。他们都挺矮,  
不高。

731

732 Mia figlia e mio figlio sono alti.  
Tutti gli altri sono bassi, non  
sono alti.

733 Educatrice 1: avrebbe il fisico da  
giocatore di basket lui con  
questa bella altezza

56:29 Mediatrice: 他适合打篮  
球。

734 Sarebbe adatto a giocare a  
basket.

735

56:33 Madre: 在中国天天都去  
打篮球。。。

736 In Cina giocava a basket tutti i  
giorni...

737 Mediatrice: dice quando era in  
Cina giocava a basket tutti i  
giorni

738

Educatore 2: poverino

Mediatrice: e qua per problema  
linguistico non ha avuto amici  
per giocare

739

740 56:49 *Messaggio della madre  
del ragazzo poco chiaro.*

56:52 *Messaggio della  
mediatrice poco chiaro.*

741

*Sovrapposizione di voci.*

742 Educatrice 1: e con la scuola che  
fa adesso qua in Italia, non fanno  
adesso un po' di attività, un po'  
di sport? Non so extra scuola

743

744



12. IMPIEGARE LE ABILITA' RELAZIONALI



14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~



Aggiungere informazioni~



Saper comunicare emotivamente



Chiarire dubbi

745 Mediatrice: lui adesso non va a scuola

746 Educatrice 1: sì sì quella che fa la sera organizzano qualcosa qualche attività?

 04. RIASSUMERE

747 57:13 Mediatrice: 她就说你现在在那个学校为了学习班组织什么课余活动?

748 Lei ti chiede se alla scuola che stai frequentando adesso organizzano attività extra scolastiche per la tua classe.

57:20 Ragazzo: 没有。  
No.

749 57:21 Mediatrice: 体育方面的也都没组织吗?

751 Non organizzano qualcosa come attività sportive?

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
Chiedere ulteriori informazioni

752 57:24 Ragazzo: 有半小时踢足球的。

753 Mezzora per giocare a calcio.

754 57:27 Mediatrice: 啊, 你参加吗?

755 Ah; tu partecipi?

756 57:30 *Basso tono di voce del ragazzo e messaggio della madre del ragazzo poco chiaro.*

757 Mediatrice: niente, lui dice che organizzano mezzora per giocare a calcio ma a lui non piace

758 Risa degli educatori

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

759

760 Mediatrice: partecipa poco

761 Educatore 2: hahah partecipa poco, non gli piace il calcio

762 Educatrice 1: sì è tipo una ricreazione una pausa ma a lui non piace e non la fa, no ma io pensavo che organizzassero qualcosa oltre la scuola, qualche cosa anche per i ragazzi stranieri tipo di sport che gli farebbe anche bene visto che ha già questo bel fisico potrebbe essergli anche molto utile invece non fa niente

763 58:11 Madre: 吃不动, 胃口不好。  
Non mangia più, non ha appetito.



09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
Chiedere ulteriori informazioni

764 58:13 Mediatrice: 胃口不好。  
765 在这边他吃得怎么样?  
Non ha appetito. Qui mangia?

766 58:16 Madre: 问她。  
767 Chiedi a lei [la dottoressa?].

768 Mediatrice: la mamma chiede  
769 perché vede che suo figlio in questo periodo mangia poco a casa quindi vuole sapere la mensa se mangia



09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
Chiarire dubbi  
Chiedere ulteriori informazioni

Educatrice 1: mangia, mangia, lui mangia in mensa

770 Educatore 2: però digli che  
qualche volta prende le patate e  
771 prende fagiolini ma non mangia,  
non mangia verdura.



14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~  
ME - 31/08/2015 [16]

Educatrice 1: io volevo capire se

772

ci sono verdure che gli piacciono perché non le mangia, le prende ma non le mangia e allora è un peccato anche per lui

773 58:45 Mediatrice: 他们说在这边吃饭的时候孩子经常，蔬菜吃得不多。有的时候拿点土豆啊，什么豆角啊，但是吃得不多，他在家里这样？

774 Loro hanno detto che qui, quando mangia, spesso non mangia verdura. Certe volte, quando prende le patate, le lascia [nel piatto] e non mangia molto. A casa com'è?

775 58:55 Madre: 这样，这样。  
Uguale, uguale.

776 58:56 Mediatrice: 都吃的什么？  
777 喜欢吃什么？  
Cosa mangia? Cosa gli piace mangiare?

778 59:00 Madre: 就是吃饭，饭。

779 Riso, riso.

780 59:04 Mediatrice: 哪菜呢？  
Verdura?

781 59:05 Madre: 菜。就是青菜，  
782 他肉也都不喜欢吃。

783 Verdure... Verdure verdi. Non gli piace più nemmeno la carne.

784 Mediatrice: dice che a casa mangia riso

785 Educatore 2: riso sì

786



04. RIASSUMERE



14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

787 Mediatrice: e poi magari un po'  
di verdura ma non piace più  
magari carne

 15. REALIZZARE UNA COMPENSAZIONE DELL'OMISSIONE~

788 Educatrice 1: ma verdure crude  
o cotte? Lesse?

 04. RIASSUMERE

789 59:28 Mediatrice: 什么样的菜?  
他们问问怎么做的。。。

*Sovrapposizione di voci.*

790 Verdure di che tipo? Loro  
chiedono: fatte in che modo?...

*Sovrapposizione di voci.*

59:37 Madre: 他说在这里是吃  
饭, 他说。。。

791 Lui ha detto che qui mangia  
riso...

792 59:41 Mediatrice: 吃的习惯在  
这边。。。菜吃得不多。

793 Le tue abitudini alimentari qui...  
Non mangi molta verdura.

794 59:48 *Basso tono di voce del  
ragazzo.*

795 Mediatrice: lui dice che piace  
mangiare piatti italiani solo che  
non ha appetito

796 Educatore 2: ah ha poco appetito  
poverino

797 Educatrice1: poco appetito,  
magari è anche la stagione che  
sta cambiando, vediamo un  
attimo anche oggi in mensa poi  
le diciamo. Sai non riuscivamo a  
798 capire se era la pietanza tipo le

 12. IMPIEGARE LE ABILITA' RELAZIONALI

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

 Saper comunicare emotivamente



patate bollite che vanno salate, va messo olio e pepe e sai magari che lui non ne apprezzasse il gusto perché ci sono anche le verdure crude ma vedo che non le prende mai quindi non riesco a capire se quelle non gli piacevano, se gli piacevano solo le cotte e magari va in confusione anche lui.

799 01:00:38 Mediatrice: 她就说怕你可能做的饭是跟家做的不一样。不喜欢吃, 是吧? 味道不一样?

800 Lei teme che il cibo che viene cucinato qui sia diverso da quello che cucini a casa. Non ti piace, vero? Il sapore è diverso?

801 01:00:46 Ragazzo: 差不多。Più o meno.

802 01:00:48 Mediatrice: 差不多, 是吧?  
803 Più o meno, giusto?

804 *Sovrapposizione di voci.*

805 Mediatrice: lui dice che va bene lo stesso, sicuramente modo di  
806 preparare è diverso, però lui viene volentieri a mangiare da voi

807 Educatrice 1: sì sì bene. Vedo che preferisce le cose sul dolce però l'altro giorno ha preso il budino e ho visto che non l'ha mangiato quindi non so se si aspettava uno yogurt, cosa gli



10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME

Usare espressioni come: "capito?", "giusto?", "vero?"~



03. RIFORMULARE

piace di più?

808 01:01:36 Mediatrice: 她就说上次看你吃的布丁。。。。

*Messaggio poco chiaro.*

809 Lei ha detto che la scorsa volta ti ha visto mangiare il budino...

*Messaggio poco chiaro.*

810 01:01:41 *Basso tono di voce del ragazzo.*

01:01:43 Mediatrice: 不喜欢。

811 Non ti piace.



03. RIFORMULARE



09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI



Chiedere ulteriori informazioni

812 01:01:44 Madre: 以前零食很喜欢。现在不吃。

813 Prima gli piacevano gli snacks. Adesso non li mangia.

814 01:01:47 Mediatrice: 那都吃什么样, 什么水果呢?

815 Allora cosa mangia? Che frutta mangia?

816 01:01:49 Madre: 都不喜欢吃。

817 Non gli piace più niente.

818 01:01:50 Mediatrice: 所以他吃得不多。

819 Quindi non mangia molto.

820 Mediatrice: dice che prima piaceva mangiare queste cose adesso mangia poco neanche  
821 verdura e frutta neanche a casa



03. RIFORMULARE

Educatore 2: ah quindi è un periodo che mangia poco

822

823 01:02:05 Madre: 他也那苹果吃, 现在苹果都不吃。

824 Mangiava le mele, adesso nemmeno le mele mangia.

825 Mediatrice: prima almeno un po' di mela la mangiava

826 Educatrice 1: qua mangia volentieri la banana

01:02:16 Mediatrice: 他爱吃香蕉爱吃。。。

827 Gli piace la banana...

828 01:02:18 Madre: 香蕉爱吃。

829 Sì, la banana gli piace.

830 Educatore 2: la banana gli piace però lui la mangia prima di mangiare, lui mangia frutta prima e dopo mangia

832 01:02:26 Mediatrice: 他就说他先吃果, 后吃饭可能也因为这个原因。。。

Prima mangiava frutta, adesso poco forse perché...

833 01:02:32 Madre: 不在, 现在水果都不吃啊。以前香蕉, 那苹果都行, 零食, 在家里现在零食都不吃了。

835 No, adesso non mangia nemmeno la frutta. Prima, mangiava la banana, la mela, gli snacks e adesso a casa non mangia più snacks.

01:02:44 Mediatrice: 没有特别

836

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

 03. RIFORMULARE

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

 04. RIASSUMERE

 ME - 31/08/2015 [17]

想吃的，是吧？

837 Non ha gran voglia di mangiare,  
vero?

01:02:46 Madre: 胃口不好。

838

Non ha appetito.

839

840 Mediatrice: dice che anche a casa  
mangia poco nenache più frutta  
verdura e carne

841 Educatrice 1: magari è una cosa  
proprio di palato, magari gli fa  
più voglia mangiare prima la  
banana e poi si mangia il riso e  
non ha tanto appetito.  
Comunque lo guardiamo anche  
noi qui in questi giorni

842 Educatore 2: [mentre la  
mediatrice sta traducendo] le  
facciamo sapere

01:03:07 Mediatrice: 她说他们  
在这边看看孩子。。。。

843 *Sovrapposizione di voci.*

Lei ha detto che guarderanno il  
ragazzo... *Sovrapposizione di  
voci.*

844

01:03:14 Madre: 以前那个酸奶  
很喜欢，现在都不吃。

845 Prima gli piaceva anche lo  
yogurt, adesso non lo mangia  
più.

846 01:03:50 *Messaggio della madre  
del ragazzo poco chiaro e*

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME

 Usare espressioni come: "capito?", "giusto?", "vero?"~

 03. RIFORMULARE  14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

847

 12. IMPIEGARE LE ABILITA' RELAZIONALI  
 Saper comunicare emotivamente

*sovrapposizione di voci.*

848 Mediatrice: anche lei si  
preoccupa di questo

Educatore 2: eh bè poverina

849 Mediatrice: yogurt prima  
850 mangiava adesso non mangia più

 03. RIFORMULARE

851 Educatrice1: non mangia più  
neanche lo yogurt adesso  
vediamo un po' in sti giorni  
magari che non sia il  
cambiamento di stagione

852 Mediatrice: ma come peso non  
ha perso, anche il dottore l'altra  
volta ha chiesto ma dice che  
come peso è rimasto stabile

853 Educatore 2: ma in caso lo  
pesiamo noi, anche la pressione,  
lo teniamo controllato

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

01:04:24 Mediatrice: 她就说他们也会观察一下体重呢，这方面，如果有什么他们会和医生说的，注意的方面。

854 Lei ha detto che controlleranno il  
peso e se ci dovessero essere  
problemi parleranno con il  
855 medico; terranno sott'occhio  
questa cosa.

856 Educatrice 1: vediamo un attimo,  
teniamo controllato anche noi il  
peso, e i parametri se vediamo  
qualcosa di diverso avvisiamo  
noi il medico

857 Educatore 2: gli dici che qua è controllato

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

01:04:32 Madre: 体重稳定。  
858

Il peso è stabile.

859 01:04:34 Mediatrice: 那没事  
860 儿。

Quindi non c'è problema.

861 Mediatrice: dice che come peso è  
862 stabile, non è cambiato

Educatore 2: bene, l'importante è quello  
863

Educatrice 1: bene, basta io credo che possiamo concludere.

864 Volevo solo sapere se la signora il 21.. no bè ma facciamo noi ..  
prenoto per il 21 aprile

Mediatrice: a che ora deve venire?

865 Educatrice 1: sulle 9,30.

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME

 Chiedere ulteriori informazioni

Mediatrice: allora posso dire adesso già appuntamento?

866 Educatore 2: sì sì

867 01:05:26 Mediatrice: 四月二十  
一号。。。 *Sovrapposizione di voci.*

868 Il 21 aprile... *Sovrapposizione di voci.*  
869

01:05:36 Madre: 他须过来星期  
870 几呢?

871

872 Che giorno deve venire?

873 Mediatrice: che giorno deve  
venire?

Educatrice 1: martedì

874 01:05:43 Mediatrice: 星期二。

875

Martedì.

876 01:05:45 Madre: 星期二他过  
877 来。

Viene già il martedì.

878 Mediatrice: dice allora non serve  
879 avvisarlo?

Educatrice 1: no

880 Mediatrice: allora lui viene

881 Educatrice: il martedì era per te  
882 più che altro, basta io avrei  
concluso

01:06:05 Mediatrice: 有什么你  
还想问他们?

883 C'è qualcosa che vuoi chiedere  
loro?

884 Mediatrice: Sto chiedendo se c'è  
ancora qualche domanda che  
vogliono fare

885

Educatrice 1: certo certo

01:06:08 Ragazzo: 没有。  
No.





886



887 01:06:12 Mediatrice: 没有了?

888 Nulla?

889

890

-  09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI
-  Chiarire dubbi
-  Chiedere feedback o conferme~
-  Chiedere ulteriori informazioni

-  01. GESTIRE IL FLUSSO COMUNICATIVO
-  Gestire i turni di parola~

891 Mediatrice: dice di no

892 Educatrice 1: grazie

893 Educatore 2: grazie





# P 5: 16\_04\_2915\_francese\_senegal.doc

**Path:** C:\Users\gr.miras\Desktop\Documenti da car...\16\_04\_2915\_francese\_senegal.doc  
**Media:** RICHTEXT

**Printed:** 2016-05-23T19:15:10  
**By:** Super

**From HU:** Valeria mediaciones  
**HU-Path:** [C:\Users\gr.miras\Desktop\Valeria mediaciones.hpr6]

**Codes:** 21

**Memos:** 25

**Quotations:** 74

**Families:** Mediazioni in francese

**Comment:** <none>

001           **16\_APRILE\_2015**  
              **\_FRANCESE (SENEGAL)**

002           Mediatrice: Dis mois ce que tu  
003           as compris

              Dimmi che cosa hai capito

004           Mediatrice: Que est-ce que  
005           <[http://dizionari.corriere.it/dizionario\\_francese/Francese/Q/qu\\_e\\_st-ce\\_que.shtml](http://dizionari.corriere.it/dizionario_francese/Francese/Q/qu_e_st-ce_que.shtml)> tu as compris?  
              De cet qu'ils t'ont dit ?

006           Che cosa hai capito ? Di ciò che  
              ti hanno detto?

007           Paziente: Ils m'ont dit que les  
              tests se sont réalisés positifs  
              Mi hanno detto che i test sono

008           risultati positivi

              Mediatrice: oui

009           sì

010           Paziente: mais moi je ne sais pas  
011           exactement s'il y a des degrés  
              des positivité qu'ils sont  
              supérieurs et il y a eu des autres  
              qui sont inférieurs dont je  
              voudrais savoir un peut plus sur  
              ça et la dernière fois j'ai vu que  
              la dame a souligné ça disant je  
              ne sais pas sur le travaux et  
              quelque chose comme ça. Tous  
              ça c'est les choses que je me  
              reviens et je ne comprends pas  
              et je voudrais savoir à quoi je  
              devrais m'attendre.

012           Ma io non so esattamente se ci  
              siano dei gradi di positività che  
              sono superiori e altri che sono  
              inferiori quindi vorrei saperne  
              un po' di più a proposito di  
              questo. L'ultima volta che ho  
              visto la Dottoressa ha  
              sottolineato ciò, dicendo non so  
              cosa sul lavoro e qualcosa come  
              questo. Ecco queste sono le  
              cose di cui mi ricordo e che non  
              capisco e vorrei sapere cosa  
              devo fare.

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI

 04. RIASSUMERE

013 Mediatrice: ont m'a dit que tu  
as été un peut déçu de temps  
d'attente

014 Mi hanno detto che eri un po'  
deluso dei tempi d'attesa

015 Paziente: oue, c'est vrais

016 Sì è vero

017 Mediatrice: mais maintenant je  
vais a expliquer au médecin  
comme ça on est clair

018 Ma adesso spiego al medico in  
questo modo siamo chiari

019 Mediatrice: allora lui voleva  
sapere per prima i gradi di  
positività, se ci sono ehmm dei  
gradi diversi ecco

020 Medico: per quanto riguarda  
l'infezione da HIV / M : sì, della  
patologia

021 Medico : no, non ci sono dei  
gradi / Il n'y a pas des grades  
positifs (in contemporanea il  
medico : différents) et bas, c'est  
la même chose (medico: esatto)

022 Medico: quando uno è positivo  
è positivo e la terapia si valuta  
se serve o non serve. Se serve,  
serve in generale, ecco non è  
che ci sono diverse cose, ecco

023 Mediatrice: on doit absolument  
faire un évaluation sur la  
thérapie, si elle sert ou si elle ne  
sert pas

024 Bisogna fare assolutamente una  
valutazione della terapia, se  
serve o se non serve

025 Medico: ok

026 Mediatrice: ok ?

027 Medico: nel tuo caso serve

028 Mediatrice: dans ton cas il faut  
faire une thérapie, seulement ce  
qu'on m'a expliqué el autre  
médecin avant (al medico :  
adesso gli spiego quello che mi  
ha detto la dottoressa di là)  
c'est que quand ils ont un test  
positif emmm ils doivent  
attendre et ils doivent faire des  
analyses et attendre trois  
semaines parce que ils sont



#### 01. GESTIRE IL FLUSSO COMUNICATIVO



Gestire i turni di parola~



Interrompere la sezione di mediazione



#### 04. RIASSUMERE



ME - 01/09/2015 [1]



#### 01. GESTIRE IL FLUSSO COMUNICATIVO



Interrompere la sezione di mediazione



ME - 01/09/2015

envoyées dans un autre hôpital en XXX [nome di città], c'est pour Ça qu'il y a eu tous ces temps d'attente ok ?

029 Nel tuo caso bisogna fare una terapia, ciò che mi ha spiegato l'altro medico di là prima (al medico : adesso gli spiego quello che mi ha detto la dottoressa di là) è che quando loro vedono un test positivo, devono aspettare e devono fare delle analisi e attendere 3 settimane perché vengono inviate ad un altro ospedale a XXX [nome di città], è per questo che ci sono stati dei tempi d'attesa, ok?

030 Medico: (in contemporanea alla mediatrice quando dice "ok") certainement (sarebbe certainement)

031 Certamente

032 Mediatrice: c'est la procédure de emmmm de toute la situation, c'est la procédure de l' hôpital. On envoie ces examens, on attend qu'ils soient prêts et puis après on te convoque ici pour te donner la thérapie et pour en parler en plus. Ok ? c'est pour Ça qu'il y a eu tous ces temps d'attente

033 È la procedura di tutta la situazione, è la procedura dell'ospedale. Si inviano questi esami, si aspetta che siano pronti e poi in seguito ti convocano qua per darti la terapia e parlarne di più. Ok? È per questo che ci sono stati dei tempi d'attesa

034 Medico: il test che noi abbiamo mandato a Modena, per altro, è un test che ci serve per forza da fare prima di iniziare la terapia perché è un test che valuta



09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI



Aggiungere informazioni~



ME - 01/09/2015 [2]



03. RIFORMULARE

ummm esattamente se il virus che lui ha è un ceppo sensibile a tutti i farmaci oppure se lui, da chi si è contagiato, insomma, dal soggetto fonte ha acquisito un ceppo con già delle resistenze ai farmaci che quindi ci limitano un po' all'utilizzo della terapia

035 Mediatrice: (in contemporanea alla parola "terapia") ok

036 Mediatrice: il dit que ces analyses qu'ils ont envoyées au Modena sont très importantes pour voir si le virus est résistant aux autres médicaments parce que ..... si la personne qui vous a transmit le virus a déjà était traitée donc le virus est résistant à des médicaments. Si no ils doivent voir s'il n'est pas résistant pour, pour trouver la thérapie pour toi

037 Lui dice che queste analisi che hanno inviato a Modena sono molto importanti per vedere se il virus è resistente agli altri farmaci perché se la persona che le ha trasmesso il virus ha già fatto un trattamento allora il virus è resistente ai farmaci. Se no, allora devono vedere se non è resistente per trovare la terapia per te

038 Paziente: quindi io prima prendo una prima terapia per vedere se è resistete e poi valuteranno se devo cambiare terapia

039 03:32 Mediatrice: maintenant les testes qu'ils ont fait au Modena ont servis pour voir



09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI



Explicitare



ME - 01/09/2015 [3]

quelle thérapie ils vont faire .. si  
est ce-que tu a eu ... si le virus  
est résistant au pas ok?

040 Adesso i test che hanno fatto a  
Modena servono per vedere  
quali terapie devono fare, se hai  
avuto... se il virus è resistente o  
no, ok?

Paziente: ok

041 Mediatrice: donc maintenant tu  
042 pars avec la thérapie

Quindi tu adesso inizi la terapia

043 Medico: d'accord?

044 D'accordo?

045 Medico: ok ?

046 Paziente: Ça veut dire que le  
virus est résistant?

047 Ciò vuol dire che il virus è  
resistente

048 Mediatrice: nooo

nooo

049 Medico: no, le virus n'est pas  
résistant

050

No, non è resistente

051

Mediatrice: il n'est pas résistant  
tu es en bon état on peut dire  
052 que ...

053 Non è resistente, sei in buono  
stato possiamo dire...

Paziente: Je voudrais aussi  
054 savoir si après les résultats si on  
peut savoir depuis combien de  
temps je suis infecté

055 Vorrei anche sapere se dopo i

056



09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI

Explicitare



03. RIFORMULARE



14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

ME - 01/09/2015 [4]

risultati si può sapere da quanto tempo sono infetto

3 :58 Mediatrice: ah

057

Medico: ehh questo è un po' difficile

058

Mediatrice: è difficile

059 Mediatrice: c'est difficile de le savoir

060

È difficile saperlo

Paziente: ok

061

Mediatrice: umm

062

04:23 Medico: è un po' difficile... lui ha fatto un test che si chiama Western Blot che è il test di conferma perché loro fanno prima gli anticorpi, A e B sono gli anticorpi positivi poi dopo fanno questo Western Blot che è un test più specifico per avere la conferma del test degli anticorpi perché questo può avere una specificità piuttosto bassa quindi per la conferma..

063

064



04. RIASSUMERE

Passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione

[medico mostra un foglio]

Medico: quando vegono positive tutte le bande che sono gli antigeni del virus che il virus va a vedere se ci sono, quando sono positive tutte significa che l'infezione è un po' vecchia perché invece se sono poche le bande positive e le altre sono negative significa che l'infezione invece è recente, che è una infezione che è acquisita da poco, ecco

065

066



Utilizzare il non verbale per facilitare la comprensione del contenuto del m

Mediatrice: ok - eee

067

068 Medico: questo non so se è il caso, insomma, spiegaglielo in maniera un po' ... [gesto con la mano di riassunto]

069 Mediatrice: alors les testes HIV qui font, les premiers test s'il est positif il font un autre test que c'est le Western Block test et puis ils ont des fiches on peut dire, s'ils se colorent toutes, s'il y a un réaction de couler sur toutes ça veut dire que l'infection a.. est un peu vieille si jamais sont pas toutes colorés ça veut dire que l'infection est récente ok ?

070 Allora i test HIV che hai fatto, i primi testi, se sono positivi fanno un altro test che è il Western Block e poi hanno delle tabelline, possiamo dire, se si colorano tutte, se c'è una reazione di colore su tutte ciò vuol dire che l'infezione è un po' vecchia se sono tutte colorate ciò vuol dire che l'infezione è recente, ok?

Paziente: ok

071 Medico: ok

072 Mediatrice: nel suo caso erano tutte colorate?

073 Medico: tutte, sì

074 Mediatrice: dans ton cas ils étaient tous positifs

075 Nel tuo caso erano tutte positive quindi vuol dire che la reazione ce l'hai avuta da ...

076 Medico: ma dire il tempo esatto...

077



09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
Chiedere ulteriori informazioni



03. RIFORMULARE



078 Mediatrice in F: ma non  
possiamo dire il tempo esatto

079 Paziente: non si può sapere da  
quanto tempo..

080 Mediatrice in F: no, non si può  
sapere, non si può sapere la data  
es 2011, non si può sapere

081 Paziente: la volta scorsa durante  
il test mi hanno parlato di  
epatite B, è vero?

082 [questa frase non viene tradotta  
forse perché il medico parla  
francese]

Medico: allora, vediamo subito

083 Mediatrice in F: guarda se c'è  
anche l'epatite B

084 [rumori di fogli, il medico  
controlla]

085 Medico: abbiamo parlato anche  
di epatite b? No HBsAg  
negativo, lui è protetto per  
l'epatite B, lui ha gli anticorpi  
086 per l'epatite B

Mediatrice in F: ah no, tu sei  
protetto per l'epatite B, tu hai  
gli anticorpi per l'epatite B

Medico: neanche l'epatite C

087 Mediatrice in F: nemmeno  
l'epatite C

Medico: ok?

088 Mediatrice in F: non c'è niente  
089 oltre alla malattia

090 Paziente: ok rispetto al lavoro  
perché l'ultima volta ho visto la

091 [aggiungere informazioni~  
ME - 01/09/2015 [7]

092 [aggiungere informazioni~  
ME - 01/09/2015 [7]

09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
Esplicitare  
ME - 01/09/2015 [6]

01. GESTIRE IL FLUSSO COMUNICATIVO

03. RIFORMULARE

09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
Aggiungere informazioni~  
ME - 01/09/2015 [7]

03. RIFORMULARE

dottorressa parlare con XXX  
[persona che ha in carico il  
ragazzo] del mio lavoro e mi  
hanno chiesto se lavoravo e  
allora volevo sapere se vengo  
qua [in Italia] anche per il  
lavoro, io sono venuto qua ma  
mi sentivo bene non sapevo di  
essere infetto e quando lei ha  
iniziato a parlare del lavoro mi  
sono chiesto se possono  
continuare a lavorare

Mediatrice in F: sure

093

certo

094

Paziente: e vorrei sapere che  
cosa voleva dire lei  
relativamente al lavoro

095

Mediatrice: allora lui dice che  
l'altra volta si è parlato con  
l'altra dottorressa di lavoro e lui  
dice io sono venuto qua per  
lavorare e non posso  
permettermi di stare senza far  
niente

096

Medico: certo, giustamente

Mediatrice: cosa può incidere  
sul lavoro questo problema?

097

Medico: niente

098

Mediatrice in F: puoi lavorare  
tranquillamente, puoi vivere la  
tua vita tranquillamente  
prendendo le terapie

099

100

Medico: l'infezione da HIV  
ormai è diventata una malattia  
cronica come può essere il  
diabete, l'ipertensione, ormai ci  
sono dei farmaci sicuri

101

Mediatrice in F: è trattata come  
se tu avessi il diabete,

102

 ME - 01/09/2015 [10] 03. RIFORMULARE Aggiungere informazioni~  
 ME - 01/09/2015 [8]

l'ipertensione, non è come in passato, non è grave come in passato

103 Paziente: ma resta comunque grave perché è una malattia incurabile



03. RIFORMULARE

09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI



ME - 01/09/2015 [9]

104 Mediatrice in F: si ma non è grave come in passato è affrontata in maniera diversa

Medico: oui

105 si

106 Mediatrice in F: adesso si può vivere tranquillamente, si può vivere come tutti



09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI



Aggiungere informazioni~

108 Medico : solo che dovrai prendere le compresse tutti i giorni come le prendi per il diabete



03. RIFORMULARE

109 Mediatrice in F : solo che dovrai dovrai prendere le compresse tutti i giorni, lavorare e vivere normalmente

Medico: non lo vedo tranquillo. Tu n'es pas tranquille

Paziente: no

110 Medico: pourquoi?



09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI



Chiedere di riformulare



Chiedere ulteriori informazioni



ME - 01/09/2015 [11]

111 Paziente: perché vivere come prima non è possibile, perché già con questo [la malattia] non si può avere una famiglia ecc.

113 Mediatrice in F: pourquoi?

Paziente: no, non è possibile

Mediatrice in F: comment?

114 come?

115

116

117

118 Paziente: perché con l'infezione  
si può fare del male e rischi di  
trasmetterla alla persona con cui  
vivi

119 Medico: questo è giustamente  
un altro aspetto che lui  
sottolinea

Mediatrice: è sì

120 8: 45 Medico: allora l'infezione  
da HIV non può essere, allora,  
121 in questo momento l'obiettivo  
della cura da infezione da HIV,  
scusami, l'obiettivo della terapia  
dell'infezione da HIV, come  
giustamente gli stavi spiegando,  
è una terapia che deve essere  
fatta a tempo indefinito, come  
per una malattia cronica,  
l'obiettivo è quello di  
sopprimere la carica virale  
quindi è una terapia non  
curativa ma soppressiva a lungo  
termine. L'obiettivo di  
sopprimere la carica virale non è  
solamente di impedire che ci  
siano delle complicanze legate  
all'HIV e quindi all'AIDS che  
sono poi le complicanze di cui  
lui, secondo me, è più  
spaventato,

Mediatrice: sì

122 perché con la terapia se  
funziona la terapia il virus si  
sopprime e questo è sicuro al  
123 100%, l'altro obiettivo della  
cura ovviamente è anche quello  
di evitare il contagio alle altre  
persone perché più la terapia  
funziona, più la carica virale è  
soppressa nel sangue più il  
rischio di trasmettere la terapia  
col sangue e i rapporti sessuali

 ME - 01/09/2015 [12]



04. RIASSUMERE

Passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione

si avvicina allo zero proprio

124 Mediatrice in F: tu as compris?

125 Hai capito?

126 Paziente: un peu

127 un po'

128 Mediatrice in F: allora  
l'obiettivo della terapia è di  
uccidere il virus che si trasmette  
con i rapporti sessuali al partner  
o ai bambini. Essere  
sieropositivi vuol dire prendere  
la terapia ma non vuol dire  
avere l'AIDS.

Medico: no

129 Mediatrice in F: no

130 Mediatrice in F: non è la stessa  
131 cosa ok?

Adesso abbiamo capito, le tue  
paure sono legate all'AIDS

132 Paziente: sì perché la dottoressa  
con cui ho parlato mi ha detto  
133 che avevano fatto i test, i primi  
test che avevano fatto in un  
altro ospedale






Mediatrice in F: sì

134 Paziente: e mi aveva detto che  
avevo l'AIDS, mi ha parlato di  
135 AIDS e io non capivo cosa  
volesse dire e poi è arrivata la  
psicologa e mi ha spiegato in  
dettaglio tutte quelle cose e io  
dopo ho sentito durante una  
discussione con XXX [persona  
che lo ha in carico] di epatite B  
che si può trasmettere con la  
saliva e cose così e in quel  
momento io ho capito che ...

Medico: no, no, non è così, non

136

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~  
 ME - 01/09/2015 [13]

 03. RIFORMULARE  
 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 Aggiungere informazioni~  
 ME - 01/09/2015 [14]  
 ME - 01/09/2015 [15]

è vero del tutto

137 Mediatrice in F: no, nel tuo caso  
devi stare tranquillo, puoi  
andare a lavorare, avere dei  
bambini, sposarti e vivere  
tranquillamente

Medico: tu peus avoir

138 come si dice tu puoi avere  
139 anche dei figli

Mediatrice in F: qui tus peus  
avor aussi des enfants

140 sì tu puoi avere anche dei figli e  
tu non sei il solo che ha avuto  
141 dei figli, quindi devi stare  
tranquillo, bisogna mettersi nella  
nella testa che non è l'AIDS  
essere sieropositivi, ok? e la  
terapia serve per uccidere i virus  
che si trasmettono al partner  
quindi puoi avere dei rapporti  
senza trasmettere il virus al  
partner

Paziente: e dopo il trattamento  
può evolvere e diventare AIDS?

142 Mediatrice: può evolvere  
chiede?

143 Medico: l'infezione da HIV può  
evolvere e diventare AIDS  
solamente se non prendi la  
144 terapia e i tuoi CD4, che adesso  
sono, ci guardiamo.. [rumore di  
fogli, il medico cerca nella  
cartella del paziente]



Passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione

Mediatrice in F: può evolvere  
solo se non prendi la terapia, se  
prendi la terapia lo blocchi

145 Medico: i tuoi CD4 salgono e il  
tuo virus scende e tu sei come

146



Passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione

una persona normale

147 Mediatrice in F: e tu sei come  
una persona normale, bisogna  
abbassare il virus, ok?

Medico: ok?

148 Mediatrice in F: tu es plus  
149 tranquille?

Sei più tranquillo?

150 Paziente: un peut

151 un po'

152 Mediatrice in F: se hai altre  
153 domande devi farle

Medico: sì, se hai altre domande  
devi farle tutte

154 Mediatrice in F: tutte le  
domande che ti passano per la  
testa

155 in questo modo puoi essere  
tranquillo

156 Paziente: questo ha a che fare  
con la durata di vita della  
persona, vuol dire che il tempo  
di vita è inferiore?



157 Medico: lo stesso degli altri

Mediatrice in F: come gli altri,  
puoi arrivare fino agli 80 anni

hahaha

158 Paziente: perché se le medicine  
159 [.....] perché ho letto in internet  
che con queste medicine puoi  
avere degli effetti secondari

160 come la diarrea e cose così, e  
161 questo ho letto in internet

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
 Chiedere feedback o conferme~

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 ME - 01/09/2015 [16]

 03. RIFORMULARE

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

162 Medico: uhm

163 Mediatrice in F: tutte le  
medicines possono avere degli  
effetti secondari

164 Medico: noi adesso inizieremo  
una cura

165 Mediatrice in F: adesso tu  
inizierai una cura e la terapia

Medico: se lui avrà degli effetti  
collaterali lui ce li dovrà dire

166 Mediatrice in F: se tu avrai degli  
effetti collaterali bisogna che tu  
lo dica

Medico: così capiamo se sono  
effetti legati alla cura o non  
sono effetti legati alla cura

168 Mediatrice in F: in questo modo  
loro possono capire se sono  
effetti legati alla cura o no

169 ok?

Paziente: ok

170 Medico: adesso ci sono delle  
terapie molto sicure e anche  
molto ben tollerate

171 Mediatrice in F: adesso ci sono  
delle terapie molto tollerate

Paziente: ok

173 Medico: lui adesso oggi che  
iniziamo la cura, come penso  
che avrà capito, sarà una cura  
che farà tutta la vita.

174 Mediatrice in F: bisogna capire  
175 che la terapia deve essere presa  
tutta la vita

176



177 Medico: una volta che noi  
iniziamo faremo anche dei  
controlli per verificare le cose  
che lui diceva se il sistema  
immunitario sta riprendendo, se  
il virus si sopprime ecc e  
saranno controlli che dovremo  
fare ogni 4 mesi

178 Mediatrice in F: ok tu sarai  
seguito qua praticamente ogni 4  
mesi per vedere se il sistema  
immunitario si abbassa o resta  
uguale o si alza per proteggere  
il corpo

179 Paziente: vorrei sapere anche  
un'altra cosa, io sono qua e  
posso prendere le medicine  
perché sono sul posto ma se io  
cambio di località, se vado in un  
altro posto o in un altro Paese,  
possono continuare la terapia là  
o no?

Medico: si

180 Mediatrice in F: sì, si tratterà di  
andare in un ospedale là

181 Medico: in Italia sono sempre  
gratis

182 Mediatrice in F: qua sono  
gratuite

183 Paziente: ok

184 Mediatrice in F: quando parli di  
Paese ti riferisci all'Italia o  
all'estero?

185 Paziente: adesso sono qua ma  
se mi ritrovo senza certe  
condizioni di vita, ovvero avere  
un lavoro allora vado a vedere  
186 se da un'altra parte trovo una



09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI

Chiedere di riformulare

Chiedere ulteriori informazioni

soluzione migliore

187 Mediatrice in F: all'estero? per  
esempio? Germania? Francia?

188 Paziente: per esempio  
Germania, Francia, o cose così,  
adesso non lo so

189 Mediatrice in F: allora dipende  
del Paese in tutti i casi mi viene  
da dire che arrivati sul posto  
bisogna informarsi e chiedere  
dove bisogna andare per avere  
la medicina. Noi possiamo  
garantire per l'Italia qua è  
gratuito ma non sappiamo se in  
Francia o in Germania siano [le  
cure?] gratuite

Medico: non lo so

190 Mediatrice in F: non lo sa

191 Mediatrice in F: c'è la terapia  
anche là

192 Medico: sì sì

193 Mediatrice in F: è un protocollo  
internazionale possiamo dire

194 Medico: hahha risa

195 Mediatrice in F: la terapia è  
ovunque, tu sarai curato  
ovunque tu vada solo che la  
196 cosa che cambia che in Italia  
non paghi le medicine mentre in  
Germania le paghi ma ci sono le  
cure d'appertutto, ok?

Paziente: sì, ho capito

Medico: ok?

197 Paziente: ok e se interrompo le  
medicine?

198 Mediatrice in F: se le

199

200



03. RIFORMULARE



09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI



ME - 01/09/2015 [17]



10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME



Chiedere di riformulare

interrompi?

201 Paziente: sì se le interrompo e  
non le prendo per una settimana

202 Medico: lui chiede se può  
interrompere le medicine?

 03. RIFORMULARE

Mediatrice: sì

203 Medico: assolutamente no

204 Mediatrice in F: no, abbiamo  
205 detto prima che tu puoi  
affrontare la malattia se prendi  
tutte le medicine e questo  
abbassa il virus fino a quasi  
essere annullato senza quasi il  
rischio che venga trasmesso ad  
altri.

 ME - 01/09/2015 [18]

Medico: ok

206 Mediatrice in F: se tu non  
207 prendi la terapia tu dai la forza  
al virus

208 Medico: e l'altra cosa molto più  
importante è che se lui prende  
male la terapia, quindi la prende  
un giorno sì e uno no il virus  
diventa resistente alle cure

 03. RIFORMULARE

209 Mediatrice in F : questo è molto  
importante, se tu prendi la  
terapia un giorno sì e uno no,  
due sì, due no, può diventare  
più resistente, il virus diventa  
più forte e la terapia non gli fa  
niente e non può combatterlo

Medico: e là si che c'è il rischio  
che poi ..

210 Mediatrice in F: e là c'è il  
rischio che ...

Medico: che possa diventare più

211

212

grave

213 Mediatrice in F: che si trasformi  
e possa diventare più grave

Medico: ok?

214 Paziente: ok. Io vorrei sapere,  
215 quando hai il virus, quali sono i  
primi sintomi che hai?

Mediatrice: io penso che lui  
collega sempre all'AIDS

216

Medico: sì

Mediatrice in F: non dà effetti

217

218 Medico: ma la terapia sta  
dicendo?

218

219 Mediatrice: no quando si è  
infetto dal virus

220 Medico : non ci sono .. allora la  
prima volta che uno si contagia  
ci può essere una sorta di febbre

221 che però non c'è sempre e poi  
finché il sistema immunitario  
continua a combattere  
l'infezione uno sta bene poi  
quando improvvisamente il  
sistema immunitario scende  
sotto una soglia talmente bassa  
che anche un raffreddore ti può  
far star male allora hai tutti i  
sintomi dell'AIDS ma allora lì..  
cioè uno finché non ha i sintomi  
dell'AIDS sta bene anche senza  
prendere la cura, per questo uno  
spesso dice non la prendo

Mediatrice in F : adesso come ti  
senti ?



Mediatrice : adesso gli faccio la  
domanda

222

Medico : sì sì



223

224

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
 Chiedere feedback o conferme~

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 Aggiungere informazioni~  
 ME - 01/09/2015 [19]

 01. GESTIRE IL FLUSSO COMUNICATIVO

 04. RIASSUMERE  
 Passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione

225 Paziente : bene

226 Mediatrice in F: ecco è la stessa  
cosa

227 se tu non prendi mai la terapia e  
la malattia evolve e diventa  
AIDS allora sei infetto dalla  
malattia ma sennò sei solo  
sieropositivo, ok?

Paziente: ok

228 Paziente: l'unica cosa che sento  
229 sono delle palpitazioni a livello  
del cuore e alla mattina sono più  
forti, un po' esagerati e io non  
so se sia l'effetto della malattia  
che reagisce in sé o no

 03. RIFORMULARE

Mediatrice: cuore e palpitazioni

230 Medico: lui ha delle  
palpitazioni?

231 Mediatrice: sì, al mattino  
quando si alza

232 Medico: forse un po' di ansia.  
Lui non ha malattie particolari  
vero? Glielo avevo chiesto  
233 anche l'altra volta

 03. RIFORMULARE

 Aggiungere informazioni~

 ME - 01/09/2015 [20]

Mediatrice in F: tu hai un po' di  
pensieri in testa

Paziente: sì

234 Mediatrice: si

Medico: non c'entra l'HIV

235 Mediatrice in F: non c'è  
236 relazione tra questo e l'HIV.  
Non ha a che fare con questo.  
237 Possono essere tutti i pensieri  
238 nella testa che cosa faccio, la  
paura, tutto ciò, è una questione  
emotiva più che la malattia.  
Attenzione a internet perché

può dare informazioni erronee  
se non si è del settore e si  
possono comprendere ..

239 Medico: ah si giusto.. se lui ha  
delle domande che le faccia a  
noi..

240 Mediatrice in F: sì, se tu hai  
delle domande falle a noi

Medico: solo a noi

241 Mediatrice in F: se hai delle  
domande devi farle ai tuoi  
242 medici solo a loro così sei  
tranquillo, ok?

Paziente: ok

243 Mediatrice in F: non più  
internet, internet la lasciamo  
244 tranquilla senno non ci  
sarebbero stati dei medici ok?

Paziente: ok

Medico: ok

245 Medico: adesso iniziamo, allora  
lui dovrà, la terapia la danno  
246 alla farmacia dell'ospedale

247 Mediatrice in F: la terapia la  
danno alla farmacia  
dell'ospedale

248 Medico: alle 9.30 apre quindi è  
già aperta

Mediatrice: sì sì

249 Medico: gliela daranno di due  
mesi in due mesi mentre i nostri  
controlli saranno di 4 mesi in 4  
mesi

250 Mediatrice: ok  
251

252



09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
Aggiungere informazioni~



04. RIASSUMERE

253 Mediatrice in F: ti daranno la  
terapia per due mesi e avrai i  
controlli ogni 4 mesi quindi tu  
devi andare a ritirare ogni due  
mesi la terapia presso la  
farmacia dell'ospedale

Medico: esatto

254 Paziente: ok

255 Mediatrice in F: con il foglio  
256 che ti danno, non bisogna  
perderlo

Paziente: è una tessera  
sanitaria?

257 Mediatrice in F: no, come dire è  
come la ricetta medica ok?

258 Paziente: ok e in questo  
ospedale?

259 Mediatrice: si può andare anche  
in altri ospedali?

260 Medico: allora con il piano  
terapeutico in teoria lo danno  
anche in altri, in teoria se sei in  
vacanza per un mese e vai un  
261 mese in vacanza a Napoli e sei  
senza farmaci in teoria in un  
qualsiasi centro HIV te al  
dovrebbero dare però è meglio  
che la venga a prendere qua  
perché lui è seguito qua

Mediatrice in F: meglio qua

262 Medico: è meglio sempre che la  
venga a prendere qua e che lui  
non rimanga mai senza  
263 medicine. Anche se gli  
rimangono 5,6 compresse e la  
farmacia gli ha dato un altro  
giorno lui viene qua



09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
Chiarire dubbi



03. RIFORMULARE  
04. RIASSUMERE

264 Mediatrice: ok  
265 Mediatrice in F: se tu stai  
rimanendo senza medicine, tu  
viene qua, ti rifanno la ricetta.  
E' meglio averne tutti i giorni  
un po' a casa ok?

266 Se ti mancano 5,6 compresse tu  
puoi venire e chiedere il resto  
ok?

Paziente: ok

267 Medico: adesso gli faccio la  
268 prescrizione così può andare in  
farmacia. tutto chiaro?

Mediatrice in F: si è tranquilli?

269 Paziente: si

270 [mentre il medico fa la ricetta]

271 Mediatrice in F: ci si scusa per  
272 lunedì ma il mediatore ha avuto  
un ritardo in questura e non ha  
potuto presentarsi ma  
l'importante è che ora sia tutti  
chiaro, è tutto chiaro?

Paziente: nessun problema



si è tutto chiaro

273 Mediatrice in F: essere  
274 sieropositivi non vuol dire avere  
275 l'AIDS, essere sieropositivi e  
non prendere la terapia può  
portare ad avere l'AIDS, se tu  
prendi sempre la terapia tu  
abbassi il virus e tu non lo  
trasmetti al tuo partner e ai tuoi  
figli

Paziente: ok

276 Mediatrice in F: ma tu puoi  
avere una vita normale, ci sono  
donne che hanno partorito,

277

 Aggiungere informazioni~  
 ME - 01/09/2015 [21]

 03. RIFORMULARE  
 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 Aggiungere informazioni~  
 ME - 01/09/2015 [22]



bisogna che tu sia tranquillo

278 Paziente: ok

279 Mediatrice in F: se tu avessi dei dubbi tu puoi venire qua o chiedere di noi, io sono in ospedale il martedì, il giovedì e il venerdì mattina

 ME - 01/09/2015 [23]

Paziente: qua?

280 Mediatrice in F: sì io sono in  
281 ospedale dalle 8.30 alle 11.30 e  
mi puoi trovare all'entrata  
principale dove ci sono le scale  
mobili, a destra ufficio  
mediazione

282 Paziente: ok quindi posso avere  
un numero di telefono?

283 Mediatrice in F: sì [numero di  
telefono] ufficio mediazione

[la mediatrice dà un foglietto  
con il numero di telefono  
284 dell'ufficio al paziente]

Se non rispondiamo puoi  
lasciare un messaggio in  
segreteria

285 [la mediatrice riscrive su un  
foglio più grande gli orari]

Mediatrice in F: questi sono gli  
orari

286 Medico: ma se serviva un post it  
davo questo

287 Mediatrice: ah sì grazie

Mediatrice in F : scriviamo qua..

288 allora 8.30-11.30 lunedì,  
giovedì e venerdì .... [la

289

290

291

mediatrice riscrive]

292 Mediatrice in F: tu puoi lasciare  
il tuo numero di telefono in  
“segreteria”

come si dice “segreteria?”

293 Paziente: risponditore

294 automatico

Mediatrice in F: hhaa sì sì ti  
295 ricorderai di me quando  
imparerai italiano

risa di tutti

296 Medico: allora questa è la  
terapia

297 Mediatrice in F: questa è la  
terapia

298 Medico: una si chiama XXX  
una si chiama XXX

299 Mediatrice in F: sono due tipo  
di medicine

Medico: una compressa e una  
300 compressa insieme e fine

Mediatrice in F: una compressa  
e una compressa insieme

301 Paziente: insieme?

Mediatrice in F: insieme

302 Medico: sì

Paziente: al giorno?

303 Mediatrice in F: sì

304 Medico: sì tutti i giorni

305 Paziente: scelgo io la mattina, il  
306 pomeriggio, la sera?

307 Mediatrice: ah lui chiede se

308

309

310



09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI

Chiarire dubbi



03. RIFORMULARE

deve seguire sempre lo stesso orario ?

Medico: allora sì

311

Mediatrice in F: bisogna prenderle tutti i giorni nello stesso orario

312

Medico: allora questa qui, XXX, e glielo dico già adesso perché vedo che è già molto spaventato,

313

Mediatrice: sì

Medico: potrebbe dare degli effetti collaterali legati soprattutto alla testa, potrebbe dare un po' di instabilità quindi è meglio prenderla prima di andare a letto, alle 22 uno va a letto si mette a letto e fine

314

315

Mediatrice in F: allora meglio prendere la sera perché la prima medicina può dare un po' di mal di testa e vertigini, bisogna prenderlo la sera prima di andare a letto così tu dormi e non senti niente, ok?

316

Paziente: ok

Mediatrice in F: perché durante la giornata può darti un po' di [gesto] ... e invece la sera lo prendi e dormi

317

318

Medico: a stomaco vuoto, ah a stomaco pieno scusa

Mediatrice in F: dopo aver mangiato





319

Mediatrice in F: e bisogna prenderlo tutti i giorni alla stessa ora così hai la copertura di 24 ore, è così che si prendono


320

321

 03. RIFORMULARE

 12. IMPIEGARE LE ABILITA' RELAZIONALI  
 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~  
 Saper comunicare emotivamente  
 ME - 01/09/2015 [25]

 03. RIFORMULARE

 Utilizzare il non verbale



 03. RIFORMULARE

 07. CONFRONTARE GLI IMPLICITI CULTURALI O DIFFERENZE CULTURALI  
 Aggiungere informazioni~

prendono le medicine, non come  
come si prendono in Africa, un  
giorno alle 8, un giorno alle 10,  
un giorno non si prendono,  
anche io sono africana ed è per  
questo che conosco la  
situazione

Risata del medico

322 Mediatrice in F: ok? tu lo prendi  
323 alla stessa ora tutti i giorni così  
diventa automatico e non ti  
dimentichi ok?

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
 Chiedere feedback o conferme~

Paziente: ok

324 Medico: fine

325 Paziente: e questi effetti  
secondari quanto durano?

326 Mediatrice: è solo all'inizio  
questo effetto?

 03. RIFORMULARE

327 Medico: questo è un effetto  
collaterale che si sente diciamo  
più nelle prime settimane

328 Mediatrice in F: si sente di più  
quando il corpo non è abituato  
nelle prime settimane

329 Medico: poi uno si abitua un  
po'

Mediatrice in F: e poi ci si  
abituata

330 Medico: e si sente meno

331 Mediatrice in F: e diventa  
normale, come prendere  
un'aspirina

332 Medico : questi sono due fogli,  
uno per te e uno per la farmacia

333

334

 07. CONFRONTARE GLI IMPLICITI CULTURALI O DIFFERENZE CULTURALI  
 Esplicitare

ok ?

335 Mediatrice in F: ok? questo è  
come l'oro non bisogna  
perderlo. Questo vale per tutte  
le medicine in Italia, perché si  
va con il foglio in farmacia per  
prendere le medicine e non va  
perso

336 Paziente: è con questo che  
vengo a prendere le medicine?



03. RIFORMULARE

Aggiungere informazioni~

337 Mediatrice in F: allora questo è  
il piano terapeutico

338 Medico: poi quando andrà in  
farmacia ti daranno proprio il  
foglio

339 Mediatrice in F: quando andrai  
in farmacia ti daranno un altro  
foglio tu li metti insieme e  
quando torni tra 2 mesi a  
prendere la terapia questo si  
elimina in automatico e torni  
qua a riprendere un altro piano  
terapeutico

Mediatrice: è così ?

340 Medico: allora questo glielo  
facciamo una volta sola poi in  
farmacia gli daranno un foglio  
341 che lui ogni volta dovrà  
presentare per ritirare ma glielo  
danno su



09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI

Chiarire dubbi

Chiedere feedback o conferme~

Mediatrice: allora questo lo può  
tenere?

342 Medico: sì come promemoria  
poi quando va in farmacia gli  
danno un altro foglio con scritto  
erogato XXX e XXX, prossima  
343 erogazione tra 2 mesi

Mediatrice in F: allora è la

farmacia che ti darà l'altro foglio con la data della prossima erogazione della terapia

345 Medico: che se anche ripeto non coincide esattamente con l'ultima medicina lui può venire anche qualche giorno prima di finirle e glielo danno lo stesso

346 Mediatrice in F: anche se loro ti danno una data e tu a casa hai la terapia che sta finendo tu puoi venire un giorno e due prima che finisca in farmacia a prendere la terapia e ti danno la medicina

ok?

347 Paziente: ok

348 Mediatrice in F: questo è uno per te e uno per la farmacia

349 Medico: e poi programmiamo l'ultima cosa, un controllo per vedere se la terapia funziona già tra un mese

351 Mediatrice in F: ok adesso ti danno un appuntamento tra un mese solo per vedere se la terapia funziona

352 Medico: poi quando vedremo che la terapia funziona allora faremo di 4 in 4 mesi come abbiamo detto

353 Mediatrice in F: quando vedranno se la terapia funziona ti daranno appuntamento ogni 4 mesi ok?

Paziente: ok

Medico: c'è un giorno della

354

355



10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME

Chiedere feedback o conferme~



03. RIFORMULARE

Aggiungere informazioni~

settimana che preferisci?

356 Mediatrice in F: siccome io  
sono qua se hai bisogno di me  
io posso venire

357 quindi o martedì o giovedì o  
venerdì

Paziente: uno di questi giorni

358 Mediatrice: potete scegliere uno  
359 di questi giorni in cui ci sono io  
martedì, giovedì o venerdì  
mattina

Medico: sì assolutamente sì

360 Mediatrice: così se avete  
problemi o lui ha dei dubbi

361 Medico: ti chiamiamo

362 Mediatrice: sì mi chiamate voi e  
risolviamo

363 Medico: va bene

364 Medico: allora se lui è venuto il  
9 facciamo giovedì 7 maggio

365 Mediatrice in F: il 7 maggio

366 Medico: adesso ti do un foglio,  
qua c'è il nostro numero di  
telefono

367 [danno al ragazzo un altro  
foglio]

368 Mediatrice in F: qui c'è il loro  
numero di telefono e se hai  
problemi puoi chiamare la  
mattina

369 Mediatrice: solo alla mattina ci  
siete vero ?

Medico: sì solo alla mattina fino

370

 ME - 01/09/2015 [26]

 X IL CONTENITORE EXTRA Compiti oltre la mediazione\_su indicazione del per.

371

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 Chiarire dubbi

all'una

372 Mediatrice in F: fino all'una

373 Paziente: ok grazie mille

374 Mediatrice in F: di niente

375 Medico: di niente tranquillo



12. IMPIEGARE LE ABILITA' RELAZIONALI

Saper comunicare emotivamente



# P 6: 19\_03\_2015\_russo.doc

**Path:** C:\Users\gr.miras\Desktop\Documenti da caricare su atla...\19\_03\_2015\_russo.doc  
**Media:** RICHTEXT

**Printed:** 2016-05-23T19:21:34  
**By:** Super

**From HU:** Valeria mediaciones  
**HU-Path:** [C:\Users\gr.miras\Desktop\Valeria mediaciones.hpr6]

**Codes:** 15

**Memos:** 6

**Quotations:** 28

**Families:** Mediazioni in russo

**Comment:** <none>

001 19 MARZO\_RUSSO

002

003 Paziente: [in italiano:  
volevo alzare <unclear> va  
testa gira testa gira]

004 Medico: Va bene questo lo  
curiamo noi

005 Paziente: La zona lombare  
si chiama ecco mi fa male,  
la schiena mi faceva così  
[in italiano: male venuta  
qui tutti malato qui, tutta il  
dolore il lombo lì così]

006 Mediatrice: sì sì tutto il  
dolore

007 Medico: Le volevamo  
chiedere, Lei quando  
quando si sentirebbe di  
andare in poltrona

008 Mediatrice in russo alla  
009 paziente: Quando Lei si  
può alzare per andare a  
sedersi sulla poltrona  
quando Lei può alzarsi per  
poi sedersi sulla poltrona,  
non su quella ma su questa  
(la mediatrice indica due  
poltrone presenti in sala:  
appunti aggiunti  
subitodopo aver riascoltato  
la mediazione).

010 Medico: tipo domani? (in  
sovrapposizione con la  
011 mediatrice)

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
 Chiarire dubbi

 03. RIFORMULARE  
 Utilizzare il non verbale per facilitare la comprensione del contenuto del messag

 Chiarire dubbi

012 Paziente: [in italiano: ah io  
provare cominciare a  
cadere forse domani]

013 Mediatrice: Prova domani

014 Medico: Domani

015 Mediatrice: Domani,  
domani proverà

Paziente: Domani proverò

016

017 Medico: Allora domani. la  
Signora Rodica è qua con  
una dottoranda ...

<Unclear>

018 Mediatrice in russo alla  
019 paziente: Questa è Valeria,  
lei è studentessa e fa come  
si chiama da noi tirocinio  
<pausa> <unclear>

020 Mediatrice: lei voleva  
chiedere se lei è d'accordo  
che lei registri la nostra  
conversazione perché lei  
deve fare un tirocinio

<unclear>

021 Mediatrice: Valeria

022 Mediatrice: Sí, sí va bene?

023 Osservatore: Grazie

024 Mediatrice in russo alla  
025 paziente: Perché lei è  
studentessa è fa come si  
chiamava da noi, tirocinio,  
tirocinio con noi con il  
traduttore, per questo a lei  
serve registrare tutte  
queste, le nostre, con Lei  
con gli studenti con tutti

026 Paziente: Traduca anche  
che prima che mi faccia  
troppo male che

027 <unclear>

028

029 Mediatrice: Ascolti stasera  
per piacere gli può dare  
una coperta in più perché  
diceva che ha freddo,  
almeno

030 Medico: certo, una coperta

031 Medico: Oggi farà il  
clistere

032 Mediatrice: Oggi Le  
faranno il clistere

033 Medico: E quando dopo  
avrà necessità di andare

Mediatrice: In bagno

034 Medico: In bagno può  
chiamare

035 Mediatrice: Aha

036 Medico: e accompagnata,  
la accompagnamo in bagno  
037 piuttosto che rimanga a  
letto

038 Mediatrice in russo alla  
paziente: Quando Le  
faranno il clistere se Lei  
039 sentisse il desiderio di  
andare al bagno lì c'è ecco  
quella campanella, dove è?  
qua c'è la campanella,  
schiacci il bottone, ecco

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

 12. IMPIEGARE LE ABILITA' RELAZIONALI  
 Ascoltare attentamente

 ME - 30/08/2015 [1]

 03. RIFORMULARE

 Aggiungere informazioni~  
 Utilizzare il non verbale per facilitare la comprensione del contenuto del messa

questa



040 Medico: Sì, sì (osservando che la mediatrice indica il bottone rosso per chiamare l'infermiere per andare in bagno).

041 Mediatrice in russo alla paziente: ecco questa rossa e chiamerà l'infermiera, lei verrà con Lei al bagno, va bene

Paziente: Va bene

042

043 Mediatrice in russo alla paziente: per non andare da sola, per non alzarsi da sola, va bene?

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
 Chiedere feedback o conferme~

Paziente: aha va bene

044




045 Mediatrice: eh sì perché  
046 diceva che le fa male la schiena perché Lei sta sdraiata il secondo giorno

 04. RIASSUMERE

047 Medico: eh sì per forza a stare ferma lì, poi queste spalline qua vanno tirate giù

Mediatrice in russo alla paziente: ah si è già alzata, Lei si è già alzata, no?

048

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
 Chiedere feedback o conferme~  
 Chiedere ulteriori informazioni

Paziente: inizio ad alzarmi e cado cado e mi gira la testa

049

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~  
 ME - 30/08/2015 [3]

Medico: e l'appetito, non mangia eh?

050

051

052 Mediatrice in russo alla  
paziente: mangia qualcosa?  
Non ha appetito?

053 Paziente: non ho appetito

054 Mediatrice: non ha  
appetito

055 Medico: ok

056 Paziente: acqua bevo

057  10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME

058 Mediatrice in russo alla  
paziente: solo acqua beve?  
Sì beve solo acqua

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

059 Medico: va bene, facciamo  
060 questo intervento oggi  
pomeriggio con il clistere

 12. IMPIEGARE LE ABILITA' RELAZIONALI  
Ascoltare attivamente

Mediatrice in italiano: sì sì  
061 sì

062 Medico: intanto  
proseguiamo le cure che  
deve fare che ha  
l'endovena

Mediatrice in italiano: Ah  
ci ha la flebo

063 Medico: quello lì  
l'ossigeno la flebo c'è l'ha  
domani

064

Mediatrice in russo alla  
paziente: l'ossigeno ecco  
065 questo endovenoso  
catetere come si chiama  
066 questo per Lei come si

 04. RIASSUMERE

chiama ossigeno questo  
ossigeno si introduce nel  
sangue, che Lei sappia

067 Paziente: a me mi fanno  
male i polmoni

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME

Mediatrice in russo: cosa?

068

069 Paziente: mi fanno male i  
polmoni

Mediatrice in russo: i  
polmoni Le fanno male

070

Paziente: i polmoni mi  
fanno male

071

Mediatrice in italiano: ah  
Le fanno male i polmoni

072

Medico: polmonite

073

Mediatrice in russo alla  
paziente: polmonite questo  
si chiama polmonite

074

075

Paziente: era passata la  
mia padrona



076

Mediatrice: [in italiano: sì  
lo so che è passata la sua  
padrona], [in russo: vuole  
chiedere qualcosa al  
dottore?]

077

078

Paziente: no niente

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
 Chiedere feedback o conferme~

Mediatrice in italiano: se  
ha delle domande da fare e  
cosa ha detto

079

080

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
 Chiedere feedback o conferme~

081

082 Paziente: padrona è  
venuta

083

084 Mediatrice: Tamara, come  
si chiama

085 Medico: Tamara è la sua  
amica

086 Mediatrice in italiano: sì  
quella che abbiamo parlato  
ieri

087 Paziente: italiana sì sì sì  
signora Valna

088

Mediatrice: e cosa ha  
detto?

089

090 Paziente: [in italiano: lei  
ha parlato con il dottore]

091 Medico: con la dottoressa  
ha parlato

092 Paziente: ah sì sì con la  
dottoressa, ha parlato sì

093

Mediatrice in italiano: però  
a me interessa quando vai  
via di qua dove vai?

094

095 Paziente: <unclear>

Mediatrice in russo:  
Quando dovrà uscire  
dall'ospedale dove andrà a  
vivere?

096

097



098 Paziente: io andrò dalla  
mia padrona <unclear>

099

100 Mediatrice in italiano: ah  
da questa signora Valna



13. GESTIRE PROBLEMATICHE ETICHE E RELAZIONALI



Riflettere sul coinvolgimento emotivo



X IL CONTENITORE EXTRA Compiti oltre la mediazione\_decisi in autonomi da part

101 Paziente: perché lavoro da  
lei, sono registrata lì

102

103 Mediatrice in italiano: ci ha  
tutto lì la residenza e ha un  
contratto a ore quindi  
lavora solo di giorno

104 Paziente: <unclear> paga  
molto bene

105 Mediatrice: [in italiano: ma  
è disposta a riprenderti?],  
106 lei è d'accordo che Lei  
vada a vivere da lei?  
Questo lo dice lei, [in  
italiano: bisogna chiederlo  
anche a lei però]



ME - 30/08/2015 [4]

Paziente: lei c'è stata oggi

107 Mediatrice in italiano: ah  
allora se è stata oggi

108 Medico: va be' comunque  
il fine settimana lei rimane  
qua con noi, questo è  
109 sicuro



Chiarire dubbi



ME - 30/08/2015 [5]

Mediatrice: uhm uhm

110 Mediatrice: poi ci vediamo  
lunedì

111 Medico: ecco perché lei

112

quindi Lei riesce a venire  
Lunedì?

113 Mediatrice: io ci sono  
lunedì, quando vuole

114 Medico: lei quando riesce  
a venire qua a qualsiasi ora  
dalle otto e mezza in poi ci  
sono venga pure

Mediatrice: io ci sono

115 Medico: direttamente che  
116 così parliamo con lei  
facciamo un programma

Mediatrice: cosa c'è?

117 Paziente: <unclear>

118 Medico: facciamo le  
119 endovene la mattina il  
pomeriggio e la sera

Mediatrice in russo alla  
120 paziente: ecco questa  
catetere endovenoso si  
chiama, nelle vene, essa va  
nelle vene

 04. RIASSUMERE

Medico: grazie Rodica io  
sono a posto

121 Osservatore: grazie, grazie  
arrivederci

122 Medico: ci vediamo lunedì

123

124 Medico: andiamo ecco su  
125 questo bottone rosso  
premerà e quando le  
126 servirà l'infermiera, va

 04. RIASSUMERE

bene? Loro verranno da lei

127

128 **Quando il medico esce**

129

130 Mediatrice: Le ho portato  
le ciabatte

 X IL CONTENITORE EXTRA Compiti oltre la mediazione\_decisi in autonomi da parte c

131 Paziente: <unclear> Ah, va  
bene

132 Medico: Va bene? Basta  
allora va bene ci vediamo  
con Lei lunedì

Paziente: Tante belle cose

133 Mediatrice: Arrivederci, sì

134 Paziente: Buona fortuna

135 Mediatrice: Buona fortuna,  
buona fortuna  
136

137 **Conclusione della**  
**mediazione:**

 X IL CONTENITORE EXTRA Compiti oltre la mediazione\_decisi in autonomi da parte c

138

139 Mediatrice: vedi appunti  
sulle medicine portate  
dall'amica che non deve  
prendere. Vedi schede di  
osservazione mediazioni

140

141

# P 7: 26\_03\_2015\_inglese\_camerun.doc

**Path:** C:\Users\gr.miras\Desktop\Documenti da cari...\26\_03\_2015\_inglese\_camerun.doc  
**Media:** RICHTEXT

**Printed:** 2016-05-23T19:22:31  
**By:** Super

**From HU:** Valeria mediaciones  
**HU-Path:** [C:\Users\gr.miras\Desktop\Valeria mediaciones.hpr6]

**Codes:** 10

**Memos:** 4

**Quotations:** 14

**Families:** Mediazioni in inglese

**Comment:** <none>

01        **26\_MARZO\_2015**  
              **\_INGLESE**  
              **(CAMERUN)**

02    Medico: passami lo spray  
03    close and open your mouth

 ME - 02/09/2015 [9]


04    Se gli vuole chiedere se ha  
05    qualche domanda da farci,  
      se ha qualche dubbio o  
      perplessità o curiosità

 03. RIFORMULARE

      Mediatrice: ok

06    Mediatrice: what is your  
      name?

07    qual è il tuo nome?

 13. GESTIRE PROBLEMATICHE ETICHE E RELAZIONALI  
 Saper comunicare emotivamente

      Paziente: Moussa

08    Mediatrice: ok the doctor  
09    is asking if you have any  
10    questions to ask or if you  
      have something concerning  
      your treatment here, do  
      you have anything to ask  
      then?



      il dottore sta chiedendo se  
      hai qualche domanda da  
      fare o se hai qualcosa da  
11    chiedere che concerne la  
      tua cura qua, hai quindi  
      qualcosa da chiedere?

      Paziente: no anything

      no niente

12    Mediatrice: any doubts,  
      any ... are you ok?

13    nessun dubbio, nessun...  
14    tutto ok?

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
 Chiedere ulteriori informazioni

15

16 Paziente: yes

17 sì

18 Mediatrice: ok

19 Ha detto che non ha  
nessuna domanda

20 Medico: nessuna domanda,  
ok

21 Mediatrice: how do you  
feel?

come ti senti?

22 Paziente: well

23 bene

24 Mediatrice: don't you feel  
any pain?

25 non hai nessun dolore?

26 Paziente: no, any pain, I  
feel some pain in my teeth

27 no, nessun dolore, mi fanno  
un po' male i denti

28 Mediatrice: Where?

dove

29 Paziente: here [possibile  
gesto]

30 qua

31 Mediatrice: your teeth?

i tuoi denti?

32 Paziente: yes

33 sì



34 Mediatrice: ok ha un po' di  
dolore ai denti

36 Medico: è normale. Gli

37

38

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 Chiedere ulteriori informazioni

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
 Chiedere feedback o conferme~

 04. RIASSUMERE

chieda anche se la bocca  
riesce a muoverla meglio  
adesso rispetto a prima

39 Mediatrice: the doctor is  
asking if you can move  
your mouth, are you  
moving it easily now?

40 il dottore sta chiedendo se  
puoi muovere la bocca, la  
puoi muovere meglio  
adesso?

Paziente: yes

41 sì

42 Mediatrice: before it was  
difficult to move it?

43 prima era difficile  
muoverla?

44 Paziente: yes it is easily  
now

45 sì adesso è più facile

46 Mediatrice: it is easily?  
è più facile?

47 Paziente: yes it is easily  
sì è più facile

49 Mediatrice: ok, dice che è  
più facile muovere la bocca  
adesso

51 Medico: ok

open, close, close close



apri, chiudi




52 stay with your mouth in  
53 this position

54 mantieni la bocca in questa

55

56

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
 Chiedere feedback o conferme~

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
 Chiedere feedback o conferme~  
 ME - 02/09/2015 [11]

 ME - 02/09/2015 [10]

posizione

57 [medicazione]

58 mi passa il disinfettante?  
[all'infermiera]

59 gli diamo il collutorio per  
piacere? [all'infermiera]

60 Deve sciacquare la bocca il  
più possibile [alla  
mediatrice]

 03. RIFORMULARE  
 Aggiungere informazioni~

61 Mediatrice: the doctor sais  
you have to rinse your  
mouth often, do you  
understand? you put water,  
you rinse and you throw it  
off, do you understand?  
often

62 il dottore dice che devi  
sciacquare la bocca spesso,  
capito? metti l'acqua,  
sciacqui e la sputi, capito?  
spesso

63 Infermiera: deve diluire un  
dito di collutorio in un  
bicchiere d'acqua, sciacqua  
e sputa

Mediatrice: ok

Medico: ok, do you  
understand?

64 ok hai capito?

65 Paziente: yes



sì

66 Medico: ok

67 Mediatrice: so you have to  
68 put... lui deve versare  
questo?

69

70

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
 Chiedere feedback o conferme~

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 Chiedere ulteriori informazioni



71 quindi devi mettere

72 Infermiera: sì in un  
bicchiere con un po'  
d'acqua, digli di metterlo  
nel bicchiere con un po'  
d'acqua di sciacquare e di  
sputare

73 Mediatrice: ok, do you  
understand? You put this  
inside this, add water, and  
rinse your mouth and throw  
it off, ok?

74 ok, hai capito? devi mettere  
questo dentro a questo,  
aggiungere acqua,  
sciacquare la bocca e  
sputare fuori, ok?

Paziente: ok

75 Medico: especially after  
eating

76 soprattutto dopo mangiato

Mediatrice: after food

77 dopo il cibo

78 Paziente: ok ok

79 Mediatrice: wait...

80 aspetta

81 ok take care, I'll come to  
82 see you later before I will  
83 leave

abbi cura di te, vengo dopo  
a vederti prima di andare  
via

84 bye bye

ciao ciao

85

86

# P 8: 13\_04\_15\_russo\_terapia intensiva neonatal

**Path:** C:\Users\gr.miras\Desktop\cart...\13\_04\_15\_russo\_terapia intensiva neonatale.doc  
**Media:** RICHTEXT

**Printed:** 2016-05-23T19:23:38  
**By:** Super

**From HU:** Valeria mediaciones  
**HU-Path:** [C:\Users\gr.miras\Desktop\Valeria mediaciones.hpr6]

**Codes:** 14

**Memos:** 0

**Quotations:** 24

**Families:** <none>

**Comment:** <none>

001           **13\_04\_15**  
                  **\_RUSSO**

002           M: mediatore

003           Mediatore in italiano:

004           Medico:

005           P: paziente

006

007           0:26 < M > Questo è  
                  il dottore

008           Medico:       allora  
                  intanto piacere, sono  
                  la dottoressa Gina

009           P:   sono    Nino,  
                  piacere

010           Medico: Fabio alla  
                  fine è nato questa  
                  notte perché la  
                  mamma iniziava ad  
                  avere troppo poche  
                  piastrine e quindi  
                  bisognava fare il  
                  cesareo

011           0:42 - 0:55 < M > Lei  
                  sa perché Fabio è  
                  nato stanotte?  
                  Perché a sua moglie  
                  sono diminuite molto  
                  le piastrine nel  
                  sangue e loro hanno  
                  dovuto fare il  
                  cesareo come si dice  
                  veloce

                  0:56 - 1:00 < P > lei  
                  già da molto tempo,  
                  dal 19

012

013 1:01 - 1:02 <M > sta nell'ospedale

014 1:02 - 1:09 < P> no non sta nell'ospedale dalla data di <unclear> ha fatto le analisi e risulta che è venuta a

015 1:09 - 1:10 <M > a fare la visita

016 1:10 - 1:13 < P> a fare la visita, e il 29 l'hanno visitata poi l'hanno rilasciata nuovamente

017 Mediatore in italiano: sì il 29 quando è stata qui per controllo dopo l'hanno ricoverata con urgenza

Medico: esatto

018 Mediatore in italiano: per il discorso delle  
019 piastrine

020 Medico: esatto allora alla nascita visto che hanno dovuto addormentare la mamma per fare il cesareo più velocemente un po' di quei farmaci che usano per addormentare le mamme passano anche ai bambini

1:34 - 2:01 <M > visto che le hanno

021

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 Aggiungere informazioni~

fatto, Lei sa che le  
hanno fatto  
l'anestesia totale ieri  
sera, e così come  
dovevano fare subito  
l'intervento  
dovevano fare  
questo cesareo  
subito loro hanno  
fatto l'anestesia  
totale perché queste  
piastrine  
diminuiscono  
velocemente,  
diminuisce  
velocemente la  
quantità e lei dice  
che queste medicine  
che fanno parte del  
contenuto  
dell'anestesia una  
dose piccola piccola

022

Mediatore in italiano:  
vero dottoressa un  
dosaggio piccolino?



05. PARAFRASARE

10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME

Usare espressioni come: "capito?", "giusto?", "vero?"~

023

Medico: sì sì

024

Mediatore in italiano:  
dico bene?

025

Medico: sì sì un  
dosaggio piccolo  
infatti era solo un  
po' addormentato  
all'inizio, noi lo  
abbiamo un po'  
aiutato e adesso si è  
svegliato

026

Mediatore in italiano:  
e si è svegliato [in  
sovrapposizione alle  
ultime parole della  
dottoressa]

2:09- 2:13< M> Lei

027

dice che l'anestesia  
in piccole quantità si  
è trasmessa anche a  
come si chiama

028 2:14 <P > Fabio

029 2:14 - 2:23 < M>  
Fabio ma loro  
immediatamente  
come l'hanno  
svegliato, quando  
l'anno fatto uscire  
l'hanno subito  
svegliato quindi non  
è niente di pericoloso

030 2:24 - 2:27 <P > ma  
io gli ho parlato non  
piangeva

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

031 Mediatore in italiano:  
oggi lo ha visto, gli  
ha parlato

032 Medico: sì sì adesso  
è bello sveglio, fa  
tutto da solo, respira  
da solo, il cuore va  
bene, ha già fatto la  
prima pipì e anche la  
prima cacca e ha  
fatto anche il primo  
pasto di latte

033 2: 40 - 2:53 < M>  
oggi va tutto bene,  
loro l'hanno  
controllato sia il  
cuore sia i polmoni e  
lui respira da solo ed  
è andato al bagno e  
ha fatto pipì e popò e  
gli hanno dato il  
primo latte

2:56 - 2:57 <P > che

034

tipo di latte?

035 Mediatore in italiano:  
che tipo di latte?

036 Medico: adesso  
finché non c'è quello  
della mamma  
abbiamo usato il latte  
che si usa per i  
neonati, quello  
formulato. Appena  
c'è quello della  
mamma possiamo  
usare quello

037 3:06 - 3:17 <M >  
siccome non c'è  
ancora il latte  
materno gli hanno  
dato il latte che  
danno ai neonati ma  
quando ci sarà la  
mamma gli daranno  
il suo latte

038 3:17- 3:25 <P > ho  
capito ma non ci  
saranno problemi se  
lui per esempio  
adesso prende il  
biberon e poi  
mangerà l'altro

039 Mediatore in italiano:  
non ci saranno dei  
problemi se lui per  
adesso mangia col.  
come si chiama  
biberon e poi ...

040 Medico: no, anche  
perché avevamo  
necessità di farlo  
iniziare a mangiare  
perché un altro  
piccolo problema che



03. RIFORMULARE

06. SCEGLIERE LA TIPOLOGIA DI LINGUAGGIO

Passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione

ha Fabio è quello delle glicemie perché la mamma alla fine della gravidanza ha fatto il cortisone che è un farmaco che dà la glicemia un po' bassa nel neonato

041 Mediatore in italiano:  
ah quindi è bassa

042 3:48 - 4:09 < M> La glicemia, la glicemia che fa parte del sangue, lei ha detto che siccome sua moglie la preso il cortisone in passato gli ultimi giorni quando stava nell'ospedale lei ha detto che il livello di glicemia nel sangue del neonato è molto basso e per questo loro hanno dovuto dargli il latte, hanno dovuto alimentarlo in qualche modo

043 4:09 <P > nutrirlo devono

044 4:10 - 4:14 < M> nutrirlo e per questo loro gli hanno dato il primo latte

045 4:15 <P > ma in generale va tutto bene?

4:16 <M > tutto bene

046 Medico: è normale,

047



09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
Aggiungere informazioni~



adesso ha anche una flebo che ha messo sta notte sulla testa per fare un po' di zuccheri in più

048 4:26 - 4:36 <M>  
questa "flebo" è la flebo, loro le hanno messo la flebo qui sulla mano e sulla testa perché tramite la flebo passano gli zuccheri

049 Medico: però quella la sta già riducendo quindi il nostro obiettivo sarà togliere quella e farlo solo mangiare perciò è importante che lui mangi da subito, per togliere la flebo

050 4:46 - 5:02 < M>  
siccome loro vogliono nelle ore successive tenerlo sotto osservazione e nelle ore successive loro vogliono togliere ecco questa flebo e poi per fare sì che lui mangi che si impegni da solo capisce?

051 5:04 - 5:11 <P > ma io capisco ma come a lui per esempio se la moglie starà sdraiata lo dovranno portare o come

Mediatore in italiano:  
come fa se la moglie

052

dovrebbe rimanere in sala parto per altre due giorni?

053 Medico: allora le soluzioni sono due, di solito all'inizio ...

054 [squilla il telefono del centralino dell'ospedale che ha con sé la mediatrice]

055 Medico: all'inizio le mamme che hanno fatto il cesareo fanno fatica a spostarsi, appena dovesse riuscire a venire lei può venire qui a tutte le ore a visitare il bambino e in base a come va Fabio, cioè in base a come va la flebo, potrebbe anche lui essere spostato da qui verso la mamma. Dipende un po' dai tempi, dobbiamo vedere se lui rapidamente toglie un po' la flebo



03. RIFORMULARE

14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

056 5:54 - 6:05 < M> loro vedranno a breve come gli toglieranno ecco queste due flebo loro da soli lo porteranno ci sono delle piccole

6:05 <P > io ho visto

057 6:07 - 6:19 <M > come delle  
058 carrozzine, loro lo porteranno dalla mamma e la mamma

quando potrà già alzarsi e la porteranno in camera lei potrà venire qui da sola in qualsiasi momento perché qui è sempre aperto per le mamme

059 6:19 - 6:21 <P > ma così in generale



060 Medico: è che io vedo il papà molto preoccupato, non so se ha delle domande

061 Mediatore in italiano: sì perché lui dice che se la mamma non riesce a spostarsi ma quello non è un problema perché alla fine la portano anche di là

062 Medico: esatto, la mamma per noi, l'unica cosa importante per avere qui la mamma anche se viene con la seggiolina accompagnata è che non abbia il catetere vescicale e tante flebo per il resto anche se arriva con la seggiolina per noi va bene

063 6:48 - 7:04 <M > importante è che sua moglie se viene qui loro possono portarla anche su sulla sedia come si

 15. REALIZZARE UNA COMPENSAZIONE DELL'OMISSIONE~

 06. SCEGLIERE LA TIPOLOGIA DI LINGUAGGIO  
 Passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione

chiama importante è  
che non abbia delle  
flebo e che non abbia  
il catetere interno  
catetere che mettono  
nella vescica urinaria

064

Medico: io credo che  
almeno tutto oggi  
fino a domani il  
bambino debba  
restare qui perché  
anche se la  
chiudiamo la flebo  
dobbiamo essere  
sicuri che i valori  
rimangano stabili



06. SCEGLIERE LA TIPOLOGIA DI LINGUAGGIO



Passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione

065

7:13 - 7:32 <M >  
perché loro terranno  
il bimbo almeno  
anche oggi e domani  
perché anche se loro  
toglieranno ecco  
queste flebo loro  
vogliono essere  
sicuri che il livello,  
tutti i livelli tutti  
questi livelli,  
parametri che siano  
nella norma che  
siano normali

066

7:33 - 7:36 < P > io  
ho già visto che qui  
non è come a casa



11. DESTEREOTIPARE GLI STEREOTIPI



Aggiungere informazioni~

067

Mediatore in italiano:  
sì ha già visto che  
qua non è come a  
casa, a casa nel senso  
in Ucraina

068

Medico: ah ok,  
comunque la cosa  
importante è che il  
bimbo sta bene,

Fabio sta bene.

069 7:49 - 7:50 <M >  
Fabio adesso si sente  
bene

7:51 < P> io vedo

070 Mediatore in italiano:  
071 sì sì ma lo vede

Medico: ok

072 Mediatore in italiano:  
073 l'ha visto

074 Medico: poi altre  
cose dire che noi  
dobbiamo solo  
cercare di capire ma  
questo lo faranno  
soprattutto in  
ostetricia perché la  
mamma ha questa  
milza più grande e  
poche piastrine  
perché le piastrine di  
Fabio sono normali  
oggi

075 8:09 - 8:31 <M > le  
piastrine ecco queste  
che fanno parte del  
sangue queste si  
chiamano piastrine in  
italiano si chiamano  
“piastrine” così come  
alla mamma hanno  
un livello molto  
basso ecco queste  
piastrine le hanno  
messo la flebo per il  
parto. Loro vogliono  
vedere lei dice che  
Fabio ha il livello  
delle piastrine  
normale



03. RIFORMULARE

06. SCEGLIERE LA TIPOLOGIA DI LINGUAGGIO

Passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione

076 8:32 - 8:35 <P > ho  
capito, ma le mia  
piastrine le possono  
prendere o no

077 Mediatore in italiano:  
ah se si può  
prelevare come si  
chiama, le piastrine  
da lui?

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 Aggiungere informazioni~

078 Medico: il bambino  
non ha bisogno di  
piastrine se anche la  
mamma ne ha  
bisogno è molto  
rischioso farlo da  
persone che non  
sono donatori quindi  
si preferisce farlo da  
chi dona  
regolarmente il  
sangue

079 8:54 - 9:08 <M>  
siccome lei non è un  
donatore, lei sa che  
ci sono dei donatori  
volontari e siccome  
lei non è un donatore  
volontario loro  
prendono ecco  
queste piastrine  
soltanto dai donatori  
che donano il sangue  
regolarmente

9:08 <P> ho capito

080 Medico: soprattutto  
tra genitori e figli è  
081 un po' pericoloso  
perché Fabio ha  
alcune cose uguali al  
papà e alcune cose  
uguali alla mamma

 03. RIFORMULARE

082 9:16 - 9:26 <M>  
perché Fabio ha  
alcune caratteristiche  
Sue e alcune della  
moglie per questo è  
pericoloso prendere  
piastrine soltanto da  
Lei

9:27 <P> ho capito

083

084

Medico: però è  
probabile che il  
bambino non debba  
fare le piastrine. La  
mamma  
probabilmente ha le  
piastrine basse  
perché vengono  
sequestrate dalla  
milza quindi non è  
una cosa che si  
trasmette al bambino

085

9:40 - 9:48 <M> lei  
sa che sua moglie ha  
problemi alla milza  
per questo lei ha le  
piastrine molto basse

086

9:48 - 10:00 <P> lei  
ha avuto dei  
problemi anche con il  
sangue, in qualche  
modo si è rotto il  
dente e ho fatto  
cento km per  
portarla all'ospedale  
per fermare il sangue

10:01 <M> ah  
perdeva il sangue

087

088

10:02 - 10:05 <P> si  
è rotto il dente e  
come è iniziato il  
sangue non poteva

essere fermato

089 Mediatore in italiano:  
ha detto che sua  
moglie ha dei  
problemi col sangue  
perché quando le è  
stato tolto un dente  
ha detto che ha  
avuto una emorragia  
quindi lui ha dovuto  
portarla d'urgenza a  
ospedale

090 Medico: quindi già  
altre volte aveva  
sanguinato

091 Mediatore in italiano:  
uhm uhm

092 Medico: allora di  
solito se i bambini  
che nascono dalle  
mamme con poche  
piastrine hanno  
problemi se non  
subito verso il 3° o  
4° giorno quindi noi  
quando Fabio avrà 3  
o 4 giorni rifacciamo  
il prelievo

093 10:35 - 11:00 < M>  
sì perché lei dice che  
anche se Fabio  
dovesse avere dei  
problemi con le  
piastrine basse  
questo si vede subito  
oppure quando lui  
nasce  
immediatamente al  
parto oppure nei tre  
giorni successivi, fra  
tre giorni loro gli  
rifaranno l'analisi del  
sangue e vedranno



ma lei dice che in questo momento il livello di piastrine è normale

094 11:02 - 11:05 <P >  
chiaro ma io quante volte posso venire

095 Mediatore in italiano:  
quante volte può visitare il bambino?

096 Medico: allora il papà e le mamme possono entrare tutte le volte che vogliono giorno e notte

097 11:15 - 11:17 < M>  
ogni volta che vuole giorno e notte

098 Medico: lascio anche un foglio che purtroppo è scritto in italiano. In più adesso Fabio è in quella stanza che è un pochino più difficoltosa nel senso che i genitori possono sempre entrare ma se noi stiamo facendo qualcosa a un altro bambino chiediamo di restare fuori

11:24 < M> lì c'è la spiegazione

099 11:34 - 11:50 < M>  
lei dice che adesso dove si trova Fabio  
100 lui, Lei può entrare ma se Lei vedesse

che lì ci sono dei medici oppure infermiere che si occupano degli altri bimbi allora non deve entrare

101 11:50 - 11:53 <P >  
no ma io senza permesso non entro, io ho chiesto

102 Mediatore in italiano:  
sì sì sì che entra solo con il permesso

103 Medico: ok e comunque se riusciamo che lui rimane così stabile già nel pomeriggio lo spostiamo in una stanza più grande dove si può entrare con più tranquillità

104 12:03- 12:17 < M>  
se loro vedranno che lui ha una situazione stabile e questi parametri allora loro lo porteranno in un'altra stanza in una stanza normale dove si può entrare senza problemi

105 Medico: in più oltre alla mamma e ai papà ogni sera tra le 7 e le 8 possono entrare al massimo due persone che scelgono loro uno alla volta sempre accompagnati o dalla mamma o dal papà

12:33 - 12:34 <M >



io ho capito dalle  
otto

107 Mediatore in italiano:  
dalle 7 alle 8 ha  
detto?

108 Medico: esatto  
questo glielo posso  
lasciare

109 12:36- 12:45 < M>  
dalle otto cioè dalle  
sette alle otto di sera  
può entrare anche  
con la mamma o la  
zia se ce l'ha

12:46 < P> ho capito

110 12:47 - 12:51 < M>  
con altri parenti ma  
solo nella sua  
111 presenza, in  
compagnia a un  
genitore almeno

112 12:52 - 12:54 < P>  
quindi se io non ci  
sono loro non  
entrano, giusto

12:55 <M > sì

12:58 <P >  
<unclear>

113 12:59 < M> gliela  
114 lasciano

P: va bene grazie

115 Medico: poi, il  
bambino adesso  
verrà vestito coi  
116 nostri vestiti, l'unica

117

cosa che a noi serve  
sono i suoi pannolini,  
per il resto ci  
pensiamo noi

118 13:10 - 13:15 <M >  
deve portare dei  
pampers soltanto  
pannolini perché abiti  
ci sono

119 13:16 - 13:18 < P>  
io ho portato una  
scatola ma se sono  
pochi ne porterò altri

120 Mediatore in italiano:  
ha portato un pacco

120 Medico: benissimo  
allora perfetto

121 13:22 - 13:26 < P>  
in breve soltanto una  
scatola di pannolini e  
122 anche dei fazzoletti  
una scatola ecco

Mediatore in italiano:  
anche le salviettine

123 Medico: ok quello  
poi le cambieremo

124 13:32- 13:34 < P> li  
li hanno messi,  
scriveranno qualcosa  
sopra?

125 13:35 - 13:37 < M>  
scriveranno il nome e  
il cognome

126 13:38 < P> ma devo  
io

127

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 Aggiungere informazioni~

128 13:39 - 13:44 <M>  
non no lei dice che  
soltanto dei pampers  
e non serve portare  
abbigliamento perché  
gli abiti li danno loro

129 13:47 - 13:49 <P> ci  
sono dei vestiti  
questi sono tutti miei

130 Mediatore in italiano:  
ci sono anche i  
vestitini, me lo ha  
detto sta mattina sua  
moglie

131 Medico: ok perfetto.  
Io non so se il papà  
avesse delle altre  
domande da fare  
particolari?

132 14:00 <M> vuole  
chiedere  
qualcos'altro al  
medico?

133 14:03 - 14:13 <P> su  
su poi ci sarà la visita  
poi ci sarà il medico  
che cura il bimbo

14:13 <M> ah il  
pediatra

134 Mediatore in italiano:  
il pediatra, se il  
pediatra è scritto sul  
nome del papà  
135 perché se lui non ha  
documenti, so che il  
pediatra comunque  
lo possono avere.



06. SCEGLIERE LA TIPOLOGIA DI LINGUAGGIO

Passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione

136 Medico: allora loro  
devono andare ..

137 Mediatore in italiano:  
quello di base voglio  
dire

138 Medico: esatto loro  
devono andare a fare  
il tesserino sanitario  
del bambino. Loro  
abitano a Ferrara?

139 14:33 - 14:35 <M>  
ma questo in base  
alla mamma allora  
perché lei non ha  
documenti

140 Mediatore in italiano:  
perché lui non ha  
documenti

141 Medico: però il  
bambino ha diritto ad  
avere la sua tessera  
sanitaria

Mediatore in italiano:  
sempre al CUP

142 Medico: sì si può  
fare anche qui  
all'interno  
143 dell'ospedale,  
sempre al piano zero



14:46 - 14:50 <M>  
ah gli si può fare qui  
si può fare anche qui

144 14:50 <P> a chi

14:51 - 15:02 <M>  
ecco questa

145

146

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
 Chiedere feedback o conferme~

iscrizione al sistema sanitario nazionale al sistema della salute, ma meglio andare

147 Mediatore in italiano: non è più in [nome di Via] questa?

148 Medico: è al vecchio [nome ospedale] oppure qui dentro c'è un ufficio anagrafe

149 15:09 - 15:10 <P> io ho capito che devo andare con queste no? queste servono no

150 15:11 - 15:14 <M> no con queste verrai da me venerdì mattina

Medico: sono sposati i due signori?

151 Mediatore in italiano: ecco allora con questo foglio il papà può andare anche qui

152 Mediatore in italiano: qui da noi?

153 Medico: sì non so se a quest'ora sia ancora aperto ma vicino all'uscita 2 al piano zero c'è l'ufficio anagrafe dove si può fare anche il tesserino e scegliere anche un

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

pediatra per Fabio.

155 15:30 - 15:40 <M>  
qui all'interno  
dell'ospedale c'è  
"centro servizio"  
venga venerdì  
mattina va bene e  
andiamo insieme

156 Mediatore in italiano:  
venerdì mattina che  
ci sono io qua

157 Medico: ok si può  
fare in ospedale però  
entro 72 ore dalla  
nascita

 Aggiungere informazioni~

158 Mediatore in italiano:  
sì 3 giorni, è nato il 5

159 Medico: sì scusi è  
nato mercoledì,  
pensavo fosse  
martedì, mi scusi. Ok  
allora quello lo  
potete fare insieme in  
modo che lui abbia la  
tesserina e il pediatra

16:05 <M> venerdì  
mattina allora viene

160 16:06 <P> verrò  
verrò

161 16:09 <M> alle nove

162 16:10 - 16:14 <P> in  
questo momento ho  
il codice fiscale

163 Mediatore in italiano:  
il codice fiscale  
questo tuo non ti fa

164



niente

165 Medico: e poi come  
tutti i bambini  
ricoverati anche  
Fabio farà l'ecografia  
cerebrale, l'ecografia  
renale, il test  
dell'udito

166 16:25 - <M> come  
tutti i neonati questa  
è una prassi standard  
presso l'ospedale  
fanno ecografia  
cerebrale,

Mediatore in italiano:  
l'eco del?

167

Medico: del rene, del  
cervello

168

16:36 <M> "del  
rene" questi sono i  
reni

169

Medico: il test  
dell'udito

170

16:40 <M> il test  
dell'udito

171

Medico: e poi il test  
delle malattie  
metaboliche che in  
Italia si fa per legge a  
tutti i bambini

172

173

16:46- 16:56 <M> e  
il test per per testare  
le malattie del  
metabolismo perché  
si fanno per legge  
questo lo fanno a



10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME



Chiedere feedback o conferme~



06. SCEGLIERE LA TIPOLOGIA DI LINGUAGGIO



Utilizzare il non verbale per facilitare la comprensione del contenuto del messaggio

tutti i bimbi

174 16:57 <P> ho capito  
ma è nella norma

175 16:58 <M> non no  
devono ancora farlo

176 Mediatore in italiano:  
non è che li ha fatti,  
li devono ancora fare

177 Medico: esatto si  
fanno nell'arco di  
questi giorni, quello  
delle malattie  
metaboliche quando  
fa due giorni di vita

178 17:09 - 17:21 <M>  
ecco questi li fanno  
adesso nei prossimi  
giorni ecco questi  
test ma per le  
malattie metaboliche  
fanno fra due giorni  
dopo due giorni dalla  
nascita

179 17:28 <P> chiaro  
questo sì <unclear>

179 17:30 <M> venerdì  
mattina si

180 Medico: ok ultima  
cosa che dovrei far  
vedere al papà sono i  
181 consensi, i fogli di  
consenso

182 17:37 - 17:48 <M>  
"consensi" questi  
sono consensi  
consensi che lei dà  
per fare il test  
dell'udito, ecografia  
cerebrale e

l'ecografia di come si  
chiamano dei reni

183 17:48 - 52 <P> ho  
capito ma quali  
possono essere le  
conseguenze  
negative

184 17:57 <M> non  
ecografia, una  
semplice ecografia  
fanno

185 Mediatore in italiano:  
se ci sono delle  
conseguenze, dei  
rischi con l'ecografia

186 Medico: ah no no  
questi sono i  
consensi generali,  
l'ecografia non fa  
male come quella che  
la mamma ha fatto  
per vedere come  
stava

18:10 <M> eh come  
una semplice  
ecografia

187 Medico: quindi è  
solo

188 [sovrapposizione  
voci tra mediatrice e  
padre] è solo il gel

18:13 <P> con il gel

18:14 <M> con il gel  
sì sì questo

189 Medico: allora  
questo primo foglio  
190 riguarda alcune

191

procedure che noi  
facciamo durante il  
ricovero in  
particolare le cose  
che interessano ...  
[interrotta dalla  
mediatrice che inizia  
a tradurre]

192 18:23 - 28 <M>  
queste sono tutte le  
procedure che fanno  
per il ricovero

193 Medico: saranno  
soprattutto i prelievi

194 Mediatore in italiano:  
sì

Medico: lo screening

195 18:32 - 56 <M> ecco  
questi che le dicevo  
196 “prelievi” quando  
fanno la semplice  
analisi del sangue,  
dalla vene,  
dall'arteria e da tutti  
questi, questa è  
l'analisi del sangue  
ma lo prendono a  
tutti e “screening”  
del metabolismo e  
dell'udito ecco  
questo il test  
dell'udito questo lo  
fanno a tutti, a tutti i  
bambini

197 Medico: e poi queste  
procedure non  
invasive sono  
appunto le ecografie

198 19:00 - 02 <M>  
“ecografie” questo è



03. RIFORMULARE

06. SCEGLIERE LA TIPOLOGIA DI LINGUAGGIO

Passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione

ecografia

199 19:03 - 10 <P> ho  
capito, ma io credo  
che i medici ai bimbi  
non vogliono il male

200 19:14 <P> la firma  
del genitore

201 19:15 <M> la firma  
la firma

202 Mediatore in italiano:  
una firma

203 Medico: perfetto poi  
questo è il modulo  
della privacy di  
Fabio. Noi di base  
diamo le  
informazioni solo ai  
genitori però visto  
che abbiamo la  
necessità della  
mediazione  
aggiungerei anche il  
suo nome se lei è  
d'accordo e se il  
papà è d'accordo

204 Mediatore in italiano:  
sì sì sì

205 19:33 - 47 <M>  
queste sono tutte le  
informazioni sullo  
stato di salute di  
Fabio, loro possono  
informare lei, sua  
moglie o a me queste  
sono le regole della  
privacy si chiama

206 Medico: ok allora se  
mi dice come si  
chiama

207 Mediatore in italiano:  
glielo scrivo qua così  
facciamo prima

208 Medico: ecco sì

209 [compilano i fogli]

210 Medico: ok grazie,  
firmi anche qui.  
L'ultimo foglio  
invece è per le  
terapie. A parte le  
profilassi solite al  
momento Fabio non  
ha bisogno di  
nessuna terapia

211 20:26 - 28 <M> a  
Fabio in questo  
momento non serve  
alcuna terapia

212 Medico: questo  
foglio riguarda anche  
le eventuali  
trasfusioni di sangue,  
di piastrine

213 20:34 - 41 <M> e  
questo soltanto in  
caso di necessità se  
servirà la trasfusione  
di piastrine o di  
sangue

214 Medico: noi  
comunque, se non  
sono procedure  
super urgenti  
avvertiamo sempre i  
genitori prima delle  
trasfusioni

215 20:50- 21:00 <M>  
ma loro se dovesse  
servire la trasfusione

del sangue loro  
fanno sapere  
immediatamente ai  
genitori non è che  
fanno così  
velocemente

216 21:02 - 05 <P>  
chiaro, ma qui va  
tutto bene

217 21:06 - 10 <M> no  
no no questo solo se  
dovesse servire

218 Mediatore in italiano:  
no no solo se è  
necessario

219 Medico: esatto solo  
se è strettamente  
necessario

21:11 <P> eh ho  
capito

220 Mediatore in italiano:  
peraltro davvero le  
probabilità che Fabio  
ne abbia bisogno  
221 sono davvero  
bassissime

222 21:21 - 29 <M> lei  
dice che le  
probabilità che a  
Fabio dovesse  
servire il prelievo è  
una probabilità molto  
bassa quindi è più  
probabile che a lui  
non serva niente

Medico: ovviamente  
se ci vuole pensare

223

eccetera può anche  
non metterla la firma

224 Mediatore in italiano:  
uhm uhm

225 21:33 - 35 <P> ma  
se lui è come me a  
lui non servirà niente

226 Mediatore in italiano:  
se assomiglia con lui  
non ne avrà bisogno

227 Medico: ok allora  
avrà preso dal papà

228 Mediatore in italiano:  
[sorriso] avrà preso  
dal papà

229 21:43 - 45 <P> io  
non ho mai avuto  
niente

Mediatore in italiano:  
ah perché non è mai  
stato ammalato

230 Medico: allora io le  
cose che dovevo dire  
le ho dette tutte  
231 appunto i genitori  
possono venire  
quando vogliono, se  
riesce a spiegare alla  
mamma che sarebbe  
molto importante  
iniziare a tirare il  
latte più o meno ogni  
3 ore finché non  
riuscirà ad attaccare  
direttamente il  
bambino

22:03 - 10 <M> poi





bisogna spiegare alla  
moglie che lei deve  
tirare il latte da sola,  
questo glielo devo  
spiegare io

233 22:11 <P> questo lei

234 22:12 <M> ogni tre  
ore

235 22:16 <P> lei sta  
male poi con il seno

236 Medico: tutto il  
materiale per tirare il  
latte ce l'hanno in  
ostetricia e ce lo  
abbiamo qui quindi  
se anche la mamma  
di là riesce a tirare  
del latte ce lo fanno  
avere e lo possiamo  
dare a Fabio

237 22:29 - 43 <M>  
perché se lei può  
tirare il latte il suo  
latte dal seno poi  
loro lo mettono in un  
barattolo sterile in un  
container sterile poi  
lo portano qui e lo  
danno al bimbo

238 22:43 <P> ho capito  
bisogna comprare  
l'apparecchio

239 22:46 <M> no no no  
a lei danno  
l'apparecchio

<pausa>

240 22:54 <M> bisogna  
chiederlo a lei

241

242 Mediatore in italiano:  
alla moglie

243 Medico: eh certo

244 22:58 <P> non ci  
sono problemi, lei  
cento per cento

245 Medico: giusto  
perché abbiamo  
adesso la signora che  
ci può aiutare  
almeno riusciamo a  
dare più informazioni

246 23:04 -13 <M> lei  
dice che in mia  
presenza, grazie alla  
mia presenza a Lei  
danno  
un'informazione più  
completa

247 23:14 <P> sì questo  
va bene che lei è qui,  
altrimenti avrei  
portato un amico

248 Mediatore in italiano:  
eh sì perché voleva  
portarsi l'amico

Medico: ah

249 23:15 - 28 <P>  
Vincenzo ha dieci  
anni da quando è qui  
250 capisce

Mediatore in italiano:  
ha un amico che è  
qui da 10 anni e dice  
che capisce  
251

Medico: ok noi

252

cerchiamo di fare  
almeno una volta un  
colloquio con una  
persona che fa  
questo di lavoro  
perché al di là di  
capire la lingua ci  
sono alcuni termini,  
alcune cose che  
diciamo rispetto al  
suo amico  
sicuramente la  
signora ...

253 23:45 - 59 <M>  
[inizia a parlare  
sopra alle ultime  
parole del medico]  
perché loro vogliono  
essere sicuri che loro  
dicono che ci sono  
dei termini medici  
che forse il suo  
amico non capisce e  
loro almeno una  
volta chiamano  
l'interprete solo per  
questo

254 24:00 <P> ma no  
può esserci sempre  
Lei

255 Medico: però se  
l'amico poi nelle  
prossime volte la  
accompagna ...  
perché non possiamo  
chiamare per ogni  
piccola cosa  
qualcuno quindi...

256 24:10 - 14 <M> ma  
se non c'è niente di  
urgente loro Le  
possono parlare

tramite l'amico

257 24:14 <P> non  
serve, no va tutto  
bene

258 Medico: perché se lui  
vuole possiamo  
aggiungere anche il  
nome dell'amico qui  
così sappiamo ...

P: no no no no

259 24:22 <M> non  
260 vuole l'amico

261 Medico: ok allora se  
il papà non ha altri  
dubbi o domande da  
fare adesso

262 24:27 - 31 <M> se  
lei non ha più dubbi  
o domande

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

263 24:32 - 37 <P> va  
bene solo con questo  
medico io non ho  
capito niente

24:37 <M> con  
quale medico

264 24:38 - 48 <P> per  
esempio lui non ha  
ancora un giorno lui  
265 poi avrà due tre mesi  
questi sono bimbi

266 24:48 <M> eh il  
pediatra lei dice poi  
venerdì andiamo e lo  
iscriviamo

Medico: hanno la

267

lista di tutti i pediatri

268 Mediatore in italiano:  
sì sì sì perché lui dice  
del pediatra

269 Medico: lì troverà  
una lista e lo può  
scegliere in base alla  
vicinanza rispetto a  
casa

270 25: 00 - 08 <M>  
perché lì Le danno  
un elenco di questi  
medici pediatri e lei  
può scegliere un  
medico pediatra che  
abita più vicino a lei

271 25:09 <P> io ce l'ho  
già

25:11 <M> ah ce  
l'ha già

272 Medico: una volta  
che il bambino sta  
per essere dimesso  
273 loro poi possono  
chiamare il pediatra e  
dire Fabio viene  
dimesso quel giorno,  
dateci un  
appuntamento

Mediatore in italiano:  
sì

274 25:19 - 32 <M>  
perché quando Fabio  
dovrà essere dimesso

275 Lei potrà comunicare  
al pediatra che a lui  
lo dimettono  
dall'ospedale e poi a  
Lei il pediatra Le

darà appuntamento e  
Le dirà in quale  
giorno può venire

276 25:32 <P> “Va  
bene” ho capito

277 Medico: grazie

278 Mediatore in italiano:  
grazie

279

280

281

# P 9: 19\_03\_15\_inglese\_Inghilterra\_neurologia.d

**Path:** C:\Users\gr.miras\Desktop\cartella ...\19\_03\_15\_inglese\_Inghilterra\_neurologia.doc  
**Media:** RICHTEXT

**Printed:** 2016-05-23T19:24:59  
**By:** Super

**From HU:** Valeria mediaciones  
**HU-Path:** [C:\Users\gr.miras\Desktop\Valeria mediaciones.hpr6]

**Codes:** 5

**Memos:** 0

**Quotations:** 10

**Families:** <none>

**Comment:** <none>

001           **19\_MARZO\_15**  
                  **\_INGLESE**

002           Infermiera: allora, l'ha già  
003           fatto ancora questo esame?  
                  L'elettromiografia?

004           Mediatrice: she is asking if  
                  you did this exam before

005           Lei sta chiedendo se hai  
                  già fatto questo esame  
                  prima

                  Paziente: ehmm about 10  
                  years ago

006           circa 10 anni fa

                  Mediatrice: 10 anni fa

007           Infermiera: 10 anni fa ok.  
008           Dobbiamo dare delle  
009           scossettine alle braccia e  
                  alle gambe per vedere  
                  come funzionano i nervi,  
                  ok?

010           Mediatrice: she is saying  
                  that their are going to  
                  make a little tics to your  
                  legs and they are gone to  
                  see how it goes

                  lei dice che loro daranno  
                  dei piccoli tic alle tue  
                  gambe e vedono come va

                  Paziente: ok

011           Infermiera: ok allora toglie  
                  la borsa la può appendere  
                  li.

012           Paziente: ehmm I have  
                  shorts and a vest on, is it

013           

014



ok? or it is just hands and feet?

015 ho dei pantaloncini e una canottiera, va bene? o è solo mani e piedi?

Mediatrice: è solo piedi?

016 Infermiera: no, anche le mani

017 Mediatrice: also your hands

018 anche le tue mani

Infermiera: allora togliamo i pantaloni e anche le calze

020 Mediatrice: take off your trousers and your socks

021 togli i pantaloni e le calze

Are you going to wear your leggings under

022 indosserai i tuoi leggings sotto

Paziente: ok

024 Mediatrice: and your socks and then sit and she is going to tic to you

025 e le tue calze poi siediti e lei inizierà a fare dei tic su di te

027 Paziente: hahhaa [risa] yeah I know She is going to tic me and my hairs will do like this [possibile gesto] [risa]

028 si lei mi fa dei tic e i miei

029

capelli faranno così...

030 Infermiera: altrimenti se  
arriva su fino al ginocchio  
[l'infermiera crede che la  
paziente si arrotoli i  
pantaloni fino al ginocchio  
ma la paziente indossa un  
paio di leggings che  
arrivano al ginocchio e per  
questo motivo l'infermiera  
e la paziente stessa  
affermano che fosse  
preparata..] ... ah ok ok  
così va bene

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

Paziente: I was prepared  
031 ero preparata

032 Mediatrice: were you  
033 already prepared?

eri già preparata?

034 Paziente: yes I was already  
035 prepared

sì ero già preparata

036 [1.51]

037 Infermiera: si mette  
coricata

038 Mediatrice: shoul you  
sleep

039 dovresti coricarti

[1.57] taked map??

040 Infermiera: può anche  
041 dormire se vuole eh? se ci  
042 riesce con le scossette a  
me va bene

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

 15. REALIZZARE UNA COMPENSAZIONE DELL'OMISSIONE~

Paziente: It is very bad but  
I have a lot of mosquitos'  
bites

043

044 è molto brutto ma ho molti  
pizzicotti di zanzare

Infermiera: cos'ha fatto?

045 Mediatrice: zanzare

046 Infermiera: ahh

047 Paziente: so, well it's ok, it  
048 is something usual here

bene, direi che è qualcosa  
049 di solito qua

 Aggiungere informazioni~

Mediatrice: do they bite  
you this week?

050 ti hanno pizzicato questa  
settimana?

051 Paziente: yeah, one here,  
one here, one there, one  
there

052 sì, uno qua, uno qua, uno  
qua, uno là

Mediatrice: wow

053 Infermiera: sono terribili eh  
le nostre zanzare

054 Mediatrice: they love your  
skin and your body

055 amano la tua pelle ed il tuo  
corpo

056 Paziente: and in June is  
going like oh nooo

057 e in Giugno è stato come  
oh noooo

Mediatrice: no it is gonna  
058 be worst

059

060

061 no sarà peggio

062 Infermiera: l'indirizzo è  
qua a XXX [nome della  
città], piazza XXX [nome  
della piazza], è giusto?

063 Mediatrice: is your address  
Piazza [nome della  
piazza]? Is it correct?

il tuo indirizzo è piazza ....  
? è corretto?

064 Paziente: yes

065 sì

066 Mediatrice: sì è giusto

067 [l'infermiera inserisce dei  
dati al pc]

068 [3.11]

Infermiera: quanto è alta?  
069 l'altezza?

070 Mediatrice: your height, do  
you know your height?

071 la tua altezza, sai quanto  
sei alta?

Paziente: eeemmm well, 1  
072 hundred and 63  
centimetres

073 emm vediamo, 1 metro e  
63 centimetri

Mediatrice: 1 hundred and  
63?

074 1 metro e 63?

Paziente: yeas I think so,  
no?

075

076

077

078 sì, penso di sì, no?

079 Mediatrice: yes?

080 sì?

081 Infermiera: sì più o meno

082 Paziente: or 65

083 o 65

084 Mediatrice: I thought it  
was more

Pensavo fosse di più

085 Paziente: more?

086 di più?

087 [la paziente si alza dal  
088 lettino]

Infermiera: sì, uno e 73 ha  
089 detto no?

Mediatrice: uhm uhm  
[segnale affermativo]

090 Infermiera: sì sì, perché  
diceva no?

091 Mediatrice: ah non so  
perché forse di più

Paziente: 1 hundred and 65  
092 1 metro e 65

[3.52]

093 Infermiera: mettiamo 65  
094 allora? sì?

095 Mediatrice: sì

096 Infermiera: è il professor  
[XXX: nome del medico]  
che ti ha mandato?

097 04:05  
098

099

100 Mediatrice: the doctor that  
sent you?

il dottore che ti ha  
101 mandato qua?

Paziente: yes and... yes

102 sì, sì

103 Infermiera: giù, un po' più  
104 giù, ecco di qua. C'è una  
gamba che va peggio  
dell'altra?

Mediatrice: She is asking if  
you have any leg that is  
105 worst that the other?

Lei sta chiedendo se c'è  
una gamba che va peggio  
106 dell'altra

Infermiera: c'è differenza  
tra una gamba all'altra?

107 04:54

Paziente: ehm so, this  
could be difficult to  
108 explain, probably my right  
109 but I have had a surgery  
and ..

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

questo potrebbe essere  
difficile da spiegare, forse  
la mia gamba destra ma ho  
subito un'intervento  
110 chirurgico e ...

Infermiera: cos'ha fatto lì?

Mediatrice: ha fatto  
operazione

111 Paziente: so my left [in  
sovrapposizione con la

112

 15. REALIZZARE UNA COMPENSAZIONE DELL'OMISSIONE~

113

voce della mediatrice]

maybe is worst

114 quindi la mia sinistra forse  
è peggiore

115 Mediatrice: ahh ok so the  
left is worst than the right

116 ah ok quindi la gamba  
sinistra è peggiore rispetto  
alla destra

Paziente: I think so

penso di sì

117 05:12

118 Mediatrice: because on the  
119 other, the right you already  
120 had a surgery

perché nell'altra, la destra,  
tu avevi già subito  
un'operazione

121 Paziente: well, I had some  
surgery to nerves and  
122 tendon but the nerves are  
probably maybe the same, I  
don't know

Ho subito un'operazione ai  
nervi e ai tendini ma i nervi  
sono forse uguali, non lo  
so

123 Mediatrice: lei sta dicendo  
che ha già fatto operazione  
sulla destra

124 Infermiera: sì, che  
operazione però?

05:27

125 Paziente: it was a tendon

126

127

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

transfer so it did not back  
to nerves

128 è stato un trapianto di  
tendini

129 Mediatrice: ai tendini [in  
sovrapposizione con  
paziente]

130 Infermiera: sì perché devo  
registrare proprio qui,  
proviamo

Paziente: this maybe is  
worst

131 questo forse è peggio

05:40

132 Mediatrice: what happened  
to you?

133 cosa ti è successo?

134 Paziente: Well, I had a  
tendon transfer to make it  
135 stronger because the  
136 nerves are weaker

ho avuto un trapianto di  
tendini per renderli più  
forti perché i nervi sono  
più deboli

137 Mediatrice: [risa con  
mediatrice e paziente]

138 Infermiera: quando lo ha  
avuto l'intervento? Quanto  
tempo fa?

139 Mediatrice: she is asking  
when did you have the  
surgery

sta chiedendo quando hai

140

141

-  09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI
-  14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~
-  Chiedere ulteriori informazioni



avuto l'intervento

142 Paziente: ehmm

143 Mediatrice: which year

144 quale anno

145 Paziente: about two years  
ago

circa due anni fa

146 Mediatrice: due anni fa

147 Infermiera: due anni fa.

148 Però la sensibilità è buona  
li? Se io la tocco qui?

Mediatrice: do you feel it?

149 Do you feel when she  
touches here?

lo senti? senti quando lei ti  
tocca li?

150 Paziente: yes

sì

151 Infermiera: ok

152 06:26

153 Infermiera: vado con le

154 scosse

155 Mediatrice: she is going to  
tic you

inizia a fare i tic

156 [iniziano le scosse  
elettriche e l'esame]

157 07:03

158 Infermiera: le sente le  
scosse?

159 Mediatrice: can you feel it?

160

161

162 lo senti?

163 Paziente: yes

164 07:16

165 Mediatrice: XXX?

166 Paziente: it like a small  
electroshock it goes down  
and it is a kind of feeling  
that goes right to your  
tooth sometimes

167 è come un piccolo  
elettroshock che scende  
giù ed è come una  
sensazione che va dritta ai  
tuoi piedi a volte

Infermiera: cosa dice?

168 Mediatrice: questa... un  
169 po' di ...

Paziente: All my hairs are  
going to stay like ...

170 [possibile gesto della  
paziente]

tutti i miei capelli  
rimangono così...

171 07:28

[risa generali]

172 Infermiera: se le mettiamo  
la lampadina in bocca si

173 accende... io non sono

174 brava in inglese per cui..

Mediatrice: [risa]

[silenzio]

08:24

175 Infermiera: allora giù la  
176 gamba

177

178

179 Mediatrice: straight your  
leg

stendi la tua gamba

180 Paziente: all?

181 è tutto?

182 Mediatrice: no no it is an  
183 other part of the ...

no, no, è un'alta parte del

184 ...

[rumori e suoni:  
applicazione di fili elettrici]

185 09:07

Infermiera: è questa che fa  
186 male no?

187 [interruzione, entra un  
medico e si mette a parlare  
188 con l'infermiera, parlano  
tra loro]

Mediatrice: are you feeling  
ok?

ti senti bene?

189 Paziente: yes

sì

190 09:22

191 Infermiera: riesce a tirare  
192 su le dita verso il suo naso?

193 Mediatrice: can you rise  
your toes?

194 puoi sollevare le tue dita?

Paziente: no

195 Mediatrice: no

196

197

198

199 Infermiera: ah ok

200 Paziente: ah [espressione  
di dolore]

Infermiera: lo so

201 [risa paziente]

202 Infermiera: sente ancora  
203 più forte?

09:51

204 Mediatrice: so are they  
205 going more? Are you  
going to feel it more?

saranno più forti, le senti  
più forti?

206 Paziente: yes yes

sì sì

207 Infermiera: ok, ok

208 [risa paziente]

209 Infermiera: è qua in Italia  
210 per studio?

211 Mediatrice: eh?

Infermiera: è qua in Italia  
per studiare?

212 Mediatrice: she is asking if  
213 you are here to study

214 lei sta chiedendo se sei qua  
per studiare

Paziente: ah no, my  
husband, mio marito, è  
215 military, he works for  
XXX [nome  
216 dell'Istituzione per cui  
lavora il marito] but I'm  
working here too, I'm

working for a UK  
company

217 ah no, mio marito, è  
militare, lui lavora per ...  
ma anche io lavoro qua,  
sto lavorando per una  
compagnia inglese

218 Mediatrice: ah ok che  
lavora con un'azienda

219 Paziente: I do finance  
accountancy  
sono un consulente  
finanziario

220 Mediatrice: ah ok

Paziente: so I work at  
home

221 quindi lavoro a casa

222 Mediatrice: ah ok you ...

223 ah ok tu ...

224 Paziente: but I'm trying to  
learn Italian

225 ma sto cercando di  
226 imparare italiano

Infermiera: non ho capito  
cos'ha detto

227 10:45

228 Mediatrice: sta  
imparando..

Infermiera: ah sta  
229 imparando l'italiano

230 10:47

Infermiera: quindi capisce

231

232

233

un po'?

234 Mediatrice: un po'

235 Infermiera: riesce a capire  
nu po' o no?

236 Mediatrice: do you  
understand?

capisci?

237 Paziente: no

238 [risa paziente]

239 Paziente: I can say io  
240 capito, parlo poco italiano,  
sono studentessa di italiano

posso dire ...

241 Infermiera: ancora più  
242 forte [riferendosi alle  
scosse]

Paziente: oh my god!  
Sorry

243 oh Dio mio ... scusa

11:19

244 Infermiera: ok

245 12:20

246 Paziente: ohh [espressione  
247 di dolore per le scosse]

248 Infermiera: questo? non  
riesce a muoverlo?

249 Mediatrice: can you move  
the big toe? the big toe?

250 puoi muovere il pollice? il  
pollice?

Paziente: no

251

252

253 Infermiera: questo no, ok

254 12.37

255 Infermiera: da quanto  
tempo non riesce più a  
muoverlo?

256 Mediatrice: for how long  
can't you move the big  
toe?

Da quanto tempo non  
riesci a muoverlo?

257 Paziente: ahm, mmm,  
years, 6, 7, 8 years maybe

258 mm anni, 6, 7, 8 anni forse

Infermiera: 6, 7 anni?

259 Mediatrice: sì, ok

260 Paziente: so the first time  
was about 9 years ago,  
261 maybe 10 years ago

262 quindi la prima volta è  
stata circa 9 anni fa, forse  
10 anni fa

263 13:03

Mediatrice: forse circa 10  
anni fa

264 Infermiera: 10 anni fa

265 Mediatrice: dieci anni fa sì

13.10

266 Infermiera: vado subito  
forte qua

267 Mediatrice: she is going

268 va

269 Paziente: she is going to

270

271

272

hurt me yes

273 sta per farmi male sì

274 Infermiera: yes

275 sì

276 [risa generali]

277 Infermiera: allora, piega la  
gamba, ok

278 [entra una persona e chiede  
un'informazione]

Mediatrice: are you ok?

279 stai bene?

280 Paziente: yes

281 sì

282 14:39

283 Paziente: It's fine now,  
284 actually it is just a little  
"tin"

va bene adesso, è solo un  
piccolo "tin"

285 Infermiera: questa è  
leggera

286 Paziente: but my first it  
was like a "cuuuc" and I  
said ohhhh

287 ma la prima è stata come  
un "cuuuc" e io ho detto  
"ohhhh"

288 14.45

Infermiera: l'altra fa male  
eee

289 Infermiera: proviamo

290

291



anche la mano

292 Paziente: there is a  
difference between the  
feet?

c'è differenza tra i piedi?

293 Mediatrice: chiede se c'è  
una differenza  
294

Infermiera: noo, non c'è  
una differenza

295 15.42

Infermiera: metto il gel

296 Queste sono più leggere

297 Mediatrice: these are  
298 gonna be lighter

299 queste saranno più leggere

Paziente: these ones?

300 queste

301 Mediatrice: yes

302 sì

303 Paziente: ok, they are  
304 lighter

305 ok sono più leggere

15:52

306 Paziente: yes it's lighter

307 sì è più leggero

308 [risa paziente e mediatrice]

309 Mediatrice: so you can  
start sleeping

310 ok quindi puoi iniziare a  
311 dormire

[risa paziente e mediatrice]

312

313

314 17.47

315 Paziente: and my husband  
is away but he wanted to  
see an electric... he is  
gonna quite interested

316 e mio marito è via ma  
voleva vedere l'esame  
elettrico ... è abbastanza  
interessato

Mediatrice: ah ....

317 Paziente: they are for an  
318 exercise

sono via per  
un'esercitazione

319 Mediatrice: ah

18.17

320 Paziente: 16 days, he will  
321 come back next week so..

322 16 giorni, tornerà a casa la  
prossima settimana

323 Mediatrice: where is he  
from?

da dove viene?

324 Paziente: uhm?

325 Mediatrice: where is he  
from? I mean from

326 da dove viene? Mi riferisco  
a da dove viene

327 Paziente: [XXXX]

328 Mediatrice: so are you here  
alone?

Quindi sei qua da sola?

329 Paziente: yeah I'm here

330

331

332

because of XXX [nome del  
lavoro del marito] there  
are a lot of nationalities as  
germans, norvegian, greeks

333 Sì sono qua a causa del  
lavoro di mio marito .... ci  
sono molte nazionalità,  
tedeschi, norvegesi e greci

334 Mediatrice: I know I did  
some transaltions for them

Lo so, ho fatto delle  
traduzioni per loro

335 Paziente: ah ok

336 Mediatrice: there are a lot  
of germans from XXX and  
337 a lot of Dutch

Ci sono molti tedeschi di  
.... e molti olandesi

338 19.26

Mediatrice: but the ditches  
are terrible

339 ma gli olandesi sono  
340 terribili ...

341 Paziente: yeas they are  
really ..... [risa]  
sì loro sono molto ...

342 there are a lot of young  
and single Dutchmen in  
here officialy and in XXX  
[nome di un'altra città]

343 Ci sono molti olandesi  
344 single e giovani qua e .....

Mediatrice: ah

Paziente: they are all very

345

346

347

young, they are not here  
with families

348 sono tutti molto giovani,  
sono qua senza le loro  
famiglie

19.52

349 Mediatrice: but sometimes  
350 do you understand Italian?  
Some, A little so why did  
they call me

Ma qualche volta tu capisci  
italiano? Qualcosa, quindi  
351 perché mi hanno chiamato?

20.02

Paziente: It is quite hard,  
352 you can learn Italian in  
353 conversation but some  
medical things it's like a  
different thing...

E' abbastanza difficile, si  
può capire italiano in una  
conversazione ma alcune  
354 cose mediche son un'altra  
cosa ...

20.14

Mediatrice: yeah, this is  
the main reason they asked  
355 me to come because I  
356 studied vet med that's like  
medicine so I can really  
guess what they are saying

Sì questa è la ragione  
principale per cui mi hanno  
chiesto di venire perché io  
ho studiato .... è come  
357 medicina quindi io posso  
davvero indovinare quello  
che stanno dicendo

358 Paziente: ahh

359 Infermiera: forti queste eh

360 Paziente: these burn

361 queste bruciano

362 [risa paziente]

363 Infermiera: però non fanno  
male, la fanno ridere

364 Mediatrice: she is saying it  
is funny

365 lei sta dicendo che sono  
divertenti

[risa paziente]

366 Paziente: then I'll cry..

367 poi io piangerò

368 Mediatrice: you have the  
choice

369 ne hai la possibilità

20.42

370 Paziente: I tink it would be  
371 better to laugh

372 penso che sia meglio ridere

20.52

373 Paziente: oh my ...

374 oh mio ...

375 Mediatrice: know she goes

376 so che lei va..

377 [silenzio e svolgimento  
esame]

378

379 Mediatrice: for the  
mosquitos did you buy a  
cream?

380

381 per le zanzare hai  
comprato una crema?

Paziente: yes I put it on my  
382 feet but...

sì, l'ho messa sui miei piedi  
383 ma ...

ahh [espressione di dolore  
per la scossa]

384 Mediatrice: I'm trying to  
make some conversation  
385 with you so you don't feel  
it

sto cercando di fare  
conversazione con te così  
tu non lo senti [n.d.t. il  
386 dolore?]

[risa paziente]

[tono di voce molto basso]

387 Paziente: I put cream but..

388 ho messo la crema ma..

389 Mediatrice: because your  
390 skin is like uhh it is full of  
blood..

391 perché la tua pelle è come  
392 uhhh è piena di sangue

[risa paziente]

393 Paziente: but they say after  
lash you [volume basso di  
voce]

394 ma dicono che dopo  
l'attacco tu ...

395 [entra qualcuno a chiedere]

396

397

un appuntamento]

398 22.59

399 23.15

400 Infermiera: le sente di  
seguito le scossetine  
adesso ok?

401 Mediatrice: are you going  
to feel it know

stai per sentirlo

402 Paziente: ok

403 Infermiera: non sono  
simpatica eh?

404 Paziente: [risa paziente] I  
don't like so...

405 non mi piace ...

24.58

406 Mediatrice: this is the best  
407 thing to do... yeah the best  
408 thing to do

questa è la cosa migliore  
da fare ... sì la cosa  
migliore da fare ...

409 [probabile segno o  
movimento della paziente?]

Paziente: oh my God..

410 Oh mio Dio

411 I think because I have done  
it before otherwise you can  
not know what to expect

412 Penso che avendolo fatto  
413 prima sia meglio sennò uno  
non sa cosa aspettarsi

414 Mediatrice: the exam, you

415

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

did it before?

416 l'esame, l'esame l'hai fatto  
prima?

417 Paziente: well this is  
electrical testing

418 be questo è un test  
elettrico

419 Mediatrice: did you do  
before different from this?

419 ne hai fatto uno diverso da  
questo?

420 Paziente: about 9 years  
ago

421 circa 9 anni fa

422 I guessed there was  
something wrong with me  
so I ... [voce bassa]

423 pensavo ci fosse qualcosa  
che non andava in me  
quindi ..

424 I was quite scared, it is  
easy now

425 ero abbastanza spaventata,  
è più facile adesso

Mediatrice: yeah that's fine

426 sì io sono ..

427 Paziente: I think it is a  
great job

428 Penso che sia un grande  
lavoro

429

430

431



432 Infermiera: Cosa dice?

433 25.50

434 [risa paziente]

435 Mediatrice: è un bel lavoro

436 Infermiera: è un bel lavoro  
dar le scosse agli altri?

25:58

437 Infermiera: rilassa un po' la  
438 mano

Mediatrice: relax

439 Rilassa

440 Infermiera: difficile  
441 rilassarsi con la scossa eh?

Mediatrice: she says it is  
difficult for you to relax

442 Dice che è difficile per te  
rilassarti

443 Paziente: yeah..

Sì..

444 It is hard because you have  
445 to trust in things that are  
446 not common because if it is  
common ..

è difficile perché devi  
credere in cose che non  
sono solite perché se  
fossero solite ...

447 Infermiera: non ho capito

[risa paziente]

448 Mediatrice: che deve  
pensare che non vieni

449 Infermiera: non deve

450

451

pensare alla scossa

452 26:59

453 Infermiera: ecco vado a far  
vedere l'esame al medico

454 Mediatrice: she is going to  
show the exam to the  
doctor to show the results

455 lei sta andando a far vedere  
i risultati dell'esame al  
dottore

Paziente: ok

456 27.22

457 Infermiera: questo è vostro  
vero?

458 Mediatrice: sì sì

459 [l'infermiera esce e la  
mediatrice attende con la  
460 paziente che torni il  
medico]

Osservatrice: how are you?

come stai?

461 Paziente: fine

462 bene

463 28.10 [la paziente parla  
con me e la mediatrice]

464 I think it is a shame  
465 because when I phone  
before in the UK they  
don't have my digital  
466 results and the doctor here  
said it would have be very  
relevant to compare  
because it was pre digital  
which make me feel old  
and it would have be on  
paper, and the thing is over

I did it 8 years ago so I  
talked to the doctor but  
they could not find it

467 E' un peccato perché  
quando ho telefonato  
prima in Inghilterra, non  
avevano i risultati dei miei  
esami digitali e il dottore  
qua ha detto che sarebbe  
stato importante poter  
compare i risultati. Erano  
pre digitali e questo mi fa  
sentire vecchia e  
dovrebbero essere stati su  
carta.. e la cosa si è  
conclusa.. Li ho fatti 8 anni  
fa quindi ho parlato con il  
dottore ma non sono  
riusciti a trovarli.

468 Mediatrice: [unclear]  
because they did not  
record?

Perché non li hanno  
registrati?

469 Paziente: what they have is  
probably the end result

470 Quello che loro hanno è  
forse il risultato finale

471 Mediatrice: ah ok they did  
it from the beginning and ..  
[sovrapposizione di voci  
tra paziente e mediatrice]

472 ah ok loro lo hanno fatto  
dall'inizio..

473 Paziente: so they could not  
compare what should be  
good or not because ... I  
getting worst..

474

475 quindi non riescono a  
confrontare cosa sarebbe  
buono o no perché ... sto  
peggiorando..

476 Mediatrice: So they have  
to compare

quindi devono confrontare

477 ..  
29.02

478 Paziente: if I had the other  
but I do not have the  
479 results of the UK

but I'm getting this done,  
so I'm working on a  
480 genetic testing so ..  
because I have this  
conditions but they can not  
identify my genes just  
because it is quite rare and  
there is not a lot of  
research so.. but it was far  
10 years now I think they  
have identify a lot of genes  
so I hope that now they  
can test my genes and it  
could be useful..

Se avessi avuto gli altri ma  
non ho i risultati  
dell'Inghilterra ..

481 Ma sto concludendo  
questo, sto lavorando per  
avere un test di tipo  
482 genetico perché mi ritrovo  
in questa condizione ma  
non riescono ad  
identificare i miei geni, è  
molto raro e non c'è molta  
ricerca sul tema.. ma è  
stato 10 anni fa ora penso  
che abbiano individuato  
molti geni quindi spero che



09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI

Aggiungere informazioni~

ora possano testare i miei  
geni e che possa essere  
utile..

483 Osservatrice: yeah maybe  
the research is different  
now..

484 sì forse la ricerca è diversa  
adesso..

485 Paziente: yeah and a part it  
is more quicker, less  
expensive, they can test a  
lot, do a lot

486 sì e inoltre è molto più  
veloce, meno costosa,  
possono fare più test, fare  
molto

29.50

487 years ago you had to wait  
the results for two or three  
monthes

488 anni fa dovevi attendere i  
risultati per due o tre mesi

489 Osservatrice: today you  
have the results now

oggi ha ii risultati adesso

490 Paziente: and I think  
especially in [XXX] [nome  
della città] I think they are  
specialized in medicine

492 e penso che specialmente a  
..... penso che siano  
specializzati in medicina

Osservatrice: yeah

493 sì

494

495

496 Paziente: there is a good  
condition which is great

è una buona condizione  
497 che è fantastico

because I had to fly back  
498 to UK to have this results  
but I think is gonna be ...  
[volume basso]

perché dovevo tornare in  
499 Inghilterra per avere i miei  
risultati ma sarebbe stato  
...

Mediatrice: it is gonna be  
better to have them here

500 è meglio averli qua

[risa paziente]

501 30.32 [volume basso]

502 30.40 They said don't  
worry, repeat test because  
503 it has been so long and so  
504 ... [volume basso]

mi hanno detto di non  
preoccuparmi e di ripetere  
i test perché è passato  
505 molto tempo ...

Mediatrice: this is the new  
hospital and I think that  
they did a great job

506 questo è il nuovo ospedale  
e penso che loro abbiano  
fatto un grande lavoro

Paziente: ah this is new?

507 Ah questo è nuovo?

Mediatrice: yeah this is  
new because there is the

508

509

510

old one in the city center

511 sì questo è nuovo perché  
c'è quello vecchio nel  
centro città

Paziente: ah ok so how  
512 long is this one?

Ah ok quindi da quanto  
513 tempo c'è questo?

31.07

514 Osservatrice: two or three  
years

515 due o tre anni

Paziente: wow

516 Mediatrice: yeah no more  
517 than three years because I  
518 gave birth to may baby and  
she is three years

sì non più di tre anni  
perché io ho partorito il  
mio bebé e lei ha tre anni

519 [risa paziente]

31.32

Paziente: ah so did you  
520 have your baby here?

521 ah quindi hai avuto il tuo  
522 bebé qua?

Mediatrice: yeah

523 sì

Paziente: and how many  
babies do you have?

524 e quanti bebé hai?

525 Mediatrice: I have three

526

527

528

girls

529 ho tre bambine

530 Paziente: three girls oh my  
wise! you must feel like  
ohhhh

531 tre bambine oh mio Dio! Ti  
sentirai come ohhh

Mediatrice: yeah

532 sì

533 Osservatrice: how old are  
they?

534

Quanti anni hanno?

535 Mediatrice: [... dati sulle  
figlie ... nomi, età..]

536

31.57

537 Infermiera: vediamo anche  
l'altro braccio

538 [risa e rumori di  
sottofondo]

539 Credeva di rivestirsi e  
scappare ... mi dispiace..

32.14

540 Allora ci mettiamo a  
sedere con le gambe da  
questa parte

541

542 Paziente: this way?

In questo modo?

Infermiera: yes

543 Sì

544 Infermiera: togliamo  
l'orologio però

545

546

547



548 Paziente: braccio is arm?

549 braccio è braccio?

550 Mediatrice: sì

551 Infermiera: sì ma l'altro  
braccio. Dopo verrà la  
dottoressa che deve fare un  
esame con l'ago in vari  
muscoli, non viene  
iniettato nulla, registra solo  
l'attività elettrica del  
muscolo, se il muscolo sta  
soffrendo

552 Mediatrice: ah because  
they are going to test the  
muscles, the doctor is  
going come, she is going  
to put some needles in the  
muscles to test if

553 ah perché testeranno i  
muscoli, il dottore sta  
arrivando, lei ti infilerà  
qualche ago nei muscoli  
per testarli

Paziente: ah ok

554 [risa]

555 Paziente: so more  
torture...

556 quindi ancora tortura

557 Mediatrice: dice più  
tortura [risa]

558 Infermiera: noo ma è  
piccolino l'ago

559 Mediatrice: she says it is  
small

dicono che è piccolo

560 Paziente: like acupuntcture

561

562

563 come l'agopuntura  
564 Mediatrice: something like  
that maybe  
Forse qualcosa di simile  
565 Paziente: ehm, which  
566 doctor is going to come?  
Is doctor XXX or doctor  
XXX? [Nomi di dottori]  
Quale dottore sta  
567 arrivando? Dottor ... o  
dottor ...  
Paziente: someone else?  
Qualcun altro?  
568 Infermiera: è un  
569 neurofisiologo  
570 33.10  
Mediatrice: il nome?  
571 Infermiera: il nome? è  
dottoressa XXX [nome del  
572 medico]  
573 Mediatrice: XXX [ripete il  
nome della dottoressa]  
[risa generali]  
574 33.26  
Paziente: it is gonna be  
575 more far without you  
576 Sarebbe stato più lungo  
senza di te  
577 [risa generali]  
Infermiera: cosa? cosa?  
578 [risa generali]  
Infermiera: che cosa dice?  
579  
580  
581  
582

583 Mediatrice: dice che se non  
ci sono io forse più tutto...

584 33.48

585 Infermiera: la dottoressa lo  
parla l'inglese, lo parla  
bene però eh

Paziente: I need to learn  
586 more Italian

Devo imparare più italiano

587 Mediatrice: for me it is  
588 written by legal

Per me è scritto dalla legge

589 Paziente: how long did it  
take to you to learn?

590 Quanto tempo ci hai messo  
per impararlo?

591 Mediatrice: I went to  
school anyway, I went to  
school for some months  
592 but when they are speaking  
on their own [risa] I open  
my ears when they are  
speaking then .. little by  
little..

Io comunque sono andata  
a scuola, sono andata a  
scuola per qualche mese  
ma quando loro parlano tra  
593 loro ..apro le mie orecchie  
quando stanno parlano poi  
... piano piano ...

34.15

Paziente: yea, I find easier  
sometimes

594 sì lo trovo più facile a volte

595

596

597 Mediatrice: yea when they  
are communicating

598 sì quando stanno  
comunicando

Paziente: to pick more  
599 when someone is speaking  
to me so I ...

colgo di più quando  
600 qualcuno sta parlando con  
me quindi io ...

Mediatrice: the first for  
you is to understand before  
601 you speak ... [risa] if not..

la prima cosa per te è  
602 capire quando qualcuno  
parla .. sennò

Paziente: I've started  
lessons and ..

ho iniziato le lezioni e ...

603 [Entra una persona, una  
seconda infermiera a  
604 chiedere una cartella di un  
paziente che non riescono  
605 a trovare da nessuna parte]

33.44

[Rumori e voci  
sovrapposte]

606 Mediatrice: .... you write  
what you pronounce so it  
607 is more distressed

tu scrivi quello che  
608 pronunci quindi è più  
stressante

Paziente: I was doing 4

609

610

hours a week in another school but I found it really difficult because I work full time every day and then I had to go there to be there up at 6 and the lady who teaches the class does not speak any English only Italian, so it was like...

611 io stavo facendo 4 ore alla settimana in un'altra scuola ma l'ho trovato molto difficile perché lavoro full time ogni giorno e dovevo andare là per arrivare alle 18 e la ragazza che insegnava non parlava inglese, solo italiano quindi era come ...

612 Mediatrice: yeah .. because when somebody tell you what it means in English...  
[sovrapposizione di voci tra paziente e mediatrice, unclear]

613 sì perché quando parli con qualcuno se ti dice cosa significa in inglese ...

614 Do you know what I did, I got a dictionary English-Italian, Italian-English so if I need to say something...

615 Sai cosa ho fatto? Ho preso un dizionario inglese-italiano, italiano-inglese quindi se ho bisogno di dire qualcosa..

35.29

Paziente: yeah

616 sì

617

618

619 [sovrapposizione di voci]

620 Paziente: how long did it  
take you to become a sort  
of fluent in Italian?

621 quanto tempo ci hai messo  
per diventare un po' più  
fluente in italiano?

622 Mediatrice: it depends for  
example on how long do  
you communicate, you  
know, your interest in  
communication, for  
example if you  
communicate more in  
English [risa]

623 dipende per esempio da  
quanto tempo comunichi,  
sai, dal tuo interesse nella  
comunicazione, per  
esempio se comunichi di  
più in inglese

Paziente: yeah...[unclear]  
sì

624 Mediatrice: yeas I know I  
625 have to speak more Italian  
626 sì so che devo parlare di  
più in italiano

627 Paziente: ... and they  
always want me to speak  
in English because they  
like to learn English

628 e loro vogliono che io parli  
sempre inglese perché gli  
piace imparare inglese

629 Mediatrice: yeah because it  
is more easier to

630

communicate

631 sì perché è più facile  
comunicare

632 Infermiera: io so poco  
l'inglese, noi lo abbiamo  
fatto poco a scuola

[risa] Mia figlia è più brava,  
633 lei è al liceo, e in effetti  
riesce a tradurre  
direttamente, io ormai  
sono vecchia non ce la  
faccio più

Mediatrice: she says her  
daughter speaks more  
634 lei dice che sua figlia parla  
di più

635 Infermiera: noi lo abbiamo  
fatto dai 14 anni in su  
perché alle medie lo  
636 abbiamo fatto pochissimo

36.48

Paziente: now when she is  
going to pick it is like  
637 ohhhh

638 adesso quando mi pizzica è  
come un ohhhhh

[risa]

639 Infermiera: è come andare  
sulla sedia elettrica

Paziente: I'll really jump  
640 out the bed

641 salto davvero fuori dal  
lettino (camilla)

642 [risa]

643

644

645 [unclear]

646 Infermiera: sono cattiva

647 Mediatrice: she is asking  
she is wicked, she is  
wicked, she is asking if she  
is wicked

648 sta chiedendo se è cattiva,  
lei è cattiva, sta chiedendo  
se è cattiva

39.37

649 [risa]

650 Paziente: yes

651 sì

652 [risa]

653 Infermiera: anche mia figlia  
lo dice

654 Paziente: it is ok

655 va bene così

656 Paziente: actually I guess it  
will be more painful  
657 because the nerves work

658 adesso immagino che mi  
farà più male perché i nervi  
funzionano

659 Mediatrice: lei dice forse fa  
più male a te perché come  
si dice i tuoi nervi  
funzionano

Infermiera: i miei nervi? Fa  
male a tutti, anche a te fa  
male.

660 Mediatrice: she says to  
everybody

dice che fa male a tutti

661

662



663 Infermiera: fa male a tutti

664 40.20

665 Infermiera: l'ultimo

666 Mediatrice: the last one

667 l'ultimo

668 Paziente: I do not know  
what do they mean

669 non so cosa significhino  
[probabilmente con un  
gesto dell'occhio o della  
mano indica le righe sul  
monitor]

670 Mediatrice: sta chiedendo  
quelle righe

43.56

671 Infermiera: sono le onde.  
672 Praticamente questi stimoli  
in continuo devono  
arrivare fino al livello  
cervicale quindi è la  
risposta dal livello  
cervicale

673 Mediatrice: ah she sais the  
results from the brain side  
so that's it

lei dice che son oi risultati  
dal cervello quindi...

674 Paziente: so that's why  
they go from different  
parts to see how far

675 quindi ecco perché vanno  
in diverse direzioni per  
vedere quanto lontano..

676 Mediatrice: it goes, yeah

677

678 vanno.. sì

679 Infermiera: allora ci  
mettiamo coricati e  
sentiamo la dottoressa per  
l'altra parte

44.30

680 Mediatrice: she said she is  
681 going to call the doctor  
for..

dice che va a chiamare il  
682 dottore per ...

Paziente: for the bzzz bzzz  
683 [parola onomatopea che  
riproduce il rumore di una  
scossa elettrica]

[risa]

per il bizz bizz

684 Free acupuncture

685 agopuntura gratis

686 44.53

687 [L'infermiera esce e va a  
688 chiamare il medico]

689 45.40

Paziente: so are they gonna  
690 go doing another test?

691 Quindi loro faranno un  
altro test?

Mediatrice: yeah to see the  
692 muscles

Sì per vedere i muscoli

693 Mediatrice: they are going  
to see the muscles to see if  
they are ok

694

695

696 Devono vedere i muscoli,  
per vedere se sono ok..

46.01

697 Mediatrice: do you need  
698 something to clean?

Hai bisogno di qualcosa  
699 per pulire?

Paziente: [basso tono di  
voce] .. it is so disgusting..

700 è così disgustoso

Mediatrice: I thought it  
701 was a mosquito biting

702 Pensavo che fosse un  
pizzicotto di zanzara

703 [Conversazione sulle  
zanzare nella città e su  
704 rimedi per allontanarle. La  
705 paziente esprime la sua  
preoccupazione per la sua  
amica che attende in sala  
d'aspetto da 55 minuti]

ESCE LA INFERMIERA  
- ENTRA LA  
DOTTORESSA -  
CONVERSAZIONE IN  
706 INGLESE

707

# P10: 19\_03\_15\_arabo.doc

**Path:** C:\Users\gr.miras\Desktop\cartella 15 marzo 2016\Tesi di d...\19\_03\_15\_arabo.doc  
**Media:** RICHTEXT

**Printed:** 2016-05-23T19:26:19  
**By:** Super

**From HU:** Valeria mediaciones  
**HU-Path:** [C:\Users\gr.miras\Desktop\Valeria mediaciones.hpr6]

**Codes:** 16

**Memos:** 2

**Quotations:** 19

**Families:** <none>

**Comment:** <none>

001 19 MARZO\_ARABO

002

003 **TRASCRIZIONE**

004

005 Note: l'arabo non ha forma di cortesia, si dà sempre del tu. Tuttavia nei dialetti odierni, le forme di cortesia prendono la forma di titoli e appellativi che nel caso della conversazione in oggetto non vengono utilizzati. Sia mediatrice sia paziente utilizzano la lingua araba nella sua variante maghrebina per comunicare. L'uso dell'arabo standard sarebbe troppo formale. Nello specifico la mediatrice utilizza il dialetto tunisino, mentre la paziente utilizza alcuni termini marocchini, non tunisini, (es. bi-z-zāf "molto" *marocc.*, rispetto alla variante baršā "molto" *tun.* e alla variante standard kathīran "molto" *ar.*).

006

007 00:06 Mediatrice in arabo:  
Siediti

008 00:07 - 0:16 \*Unclear\*

009 00:17 Mediatrice in arabo:  
Firma qui, così dai il tuo  
consenso

010 00:23 Paziente: lo?

011 00:24 Mediatrice in arabo:  
Sì

012 00:26 Mediatrice in arabo:  
Questo apparecchio è mio,  
così registriamo la nostra  
conversazione. Ok.

013 00:27 Paziente: mmm...

[assenso]

- 014 00:33 Mediatrice: niente adesso cominciamo
- 015 00:36 Dottoressa: Dove l'avevo visto, da Daniela io stamattina? No?
- 016 00:39 Mediatrice in arabo: Dove ha vis... Ti ha vista stamattina? Sei venuta qui presso \*Unclear\*
- 017 00:43 Paziente: No (**NdT in italiano**)
- 018 00:43 Dottoressa: No, no
- 019 00:44 Mediatrice: No
- 020 00:48: Ok cos'è successo?
- 021 00:48 Mediatrice in arabo: Cos'è successo?
- 022 00:50 Paziente: Ho dolori qui, in vita
- 023 00:51 Mediatrice: Dolori qua
- 024 00: 53 Dottoressa: Da quanto?
- 025 00:54 Mediatrice in arabo: Da quanto hai questi...?
- 026 00:56 Paziente: In questi giorni, ma ieri sentivo un po' più forte
- 027 01:02 Mediatrice: Ce l'ha da qualche giorno però ieri sentiva più forte
- 028 01:04 Dottoressa: E oggi sono già diminuiti?
- 029 01:05 Mediatrice: E oggi?
- 030 01:07 Paziente: Un po' \*Unclear\*
- 031 01:09 Mediatrice in arabo: Come ieri oppure di meno?
- 032 01:11 Paziente: No, un po' di meno
- 033 01:12 Mediatrice: Meno di ieri però sente ancora male
- 034 01:13 Dottoressa: Di corpo va regolarmente?
- 035 01:15 Mediatrice in arabo: Le feci sono normali?



09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
Chiedere ulteriori informazioni

036 01:16 Paziente: Normali  
037 01:17 Mediatrice: sì  
normali  
038 01:18 Dottoressa: Sì,  
normali. A far pipì ha  
dolori?  
039 01:20 Mediazione in  
arabo: Come fai pipì, senti  
bruciori?  
040 01:21 Paziente: No  
041 01:24 Mediatrice: No  
042 01:25: Dottoressa: No.  
Ehm ok, ho capito bene  
due parti in precedenza,  
due parti spontanei?  
043 01:32 Mediatrice in arabo:  
Hai due bambini, hai avuto  
parti normali?  
044 01:37 Paziente: Cesareo  
[NdT la paziente non  
utilizza plurali perché non  
esistono, ma si riferisce ad  
entrambi i parti]  
045 [La paziente usa la parola  
"cesareo" che viene  
compresa in italiano dalla  
dottoressa]  
046 01:39 Dottoressa, ecco  
perché non avevamo  
capito  
047 01: 40 Mediatrice in  
italiano: infatti ...  
048 01:41 Dottoressa: Quindi,  
due cesarei precedenti?  
049 01:42 Paziente: Tre [NdT in  
italiano]. Due...  
050 01:45: Mediatrice in  
arabo: Due parti e l'altra  
gravidanza in...  
051 Mediatrice in italiano:  
allora, lei ha avuto una  
gravidanza extra-uterina  
052 01:50 Dottoressa: Ok, sì,  
che quindi aveva  
laparotomica, col taglio,  
capito?  
053 01:55 Mediatrice: sì



09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI

Aggiungere informazioni per chiarire procedure relative ad azioni che si svolgono pr

perché hanno tolto una  
tuba

054 01:58 Mediatrice in arabo:  
In che anno hai fatto  
quest'operazione nella  
quale ti hanno tolto la  
tuba?

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 Chiedere ulteriori informazioni

055 02:03 Mediatrice in arabo:  
Duemila e...?

056 02:03 Paziente: Può essere  
[che sia stato] nel 2012

057 02:07 Mediatrice: 2012

058 02:10 Dottoressa: Poi?

059 02:10 Mediatrice in arabo:  
Dopo?

060 02:12 Mediatrice in arabo:  
Il figlio, la figlia... Il primo  
figlio, lo hai avuto prima di  
quest'operazione?

061 02:14 Paziente: mmm...  
[Ndt assenso], in  
Marocco, mmm... in  
maggio

062 02:16 Mediatrice in arabo:  
In che anno?

063 02:17 Paziente: Mio  
figlio... nel 2010

064 02:18 Terza persona: l'11  
[di maggio]? **[Ndt Sembra  
che ci sia un'altra persona  
arabofona che chiede:  
"l'11 maggio?"]**

065 02:19 Paziente: mmm...

066 02:20 Mediatrice: allora  
primo cesareo 2010 in  
Marocco

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 Chiedere ulteriori informazioni

067 02:25 Dottoressa: Grazie

068 02:26 Mediatrice in arabo:  
E il terzo?, cioè la...

069 02:27 Paziente: La  
bambina?

070 02:28 Mediatrice in arabo:  
Sì, la bambina.

071 02:29 Paziente: Nel 2013.

072 02:30 Mediatrice in  
italiano: 2013

073 02:31 Paziente: Il 10 del



mese di...

074 02:33 Mediatrice in arabo:  
Sì, no, non c'è problema,  
non c'è problema, dimmi  
l'anno.

075 02:37 Paziente: 2013.

076 02:37 Mediatrice in  
italiano: 2013 qui.

077 02:40 Paziente: In  
dicembre, in dicembre

078 02:43 Mediatrice in  
italiano: Dicembre 2013

079 02: 44 Dottoressa:  
Dicembre 2013

080 02:47 Dottoressa: Ok,  
aborto spontaneo, no. ...?

081 02:49 Mediatrice in arabo:  
Non ti è capitato di  
perdere il feto, sangue...?

082 02:52 Paziente: Me n'è  
morto uno che mi hanno  
tolto, di due mesi.

083 02:55 Mediatrice in arabo:  
Questo è quello  
dell'operazione?

084 02:56 Paziente: No, no, un  
altro bimbo

085 02:58 Mediatrice in arabo:  
Un altro

086 02:59 Mediatrice in  
italiano: Ha avuto un  
aborto, sì due mesi [in  
sovrapposizione con la  
dottoressa al minuto  
03:07]

087 03:07 Dottoressa: In che  
anno circa? In che anno?



088 03:08 Mediatrice in arabo:  
In che anno? In che anno  
circa?

089 03:10 Paziente: Prima di  
mia figlia, non...

090 03:13 Dottoressa: Cioè,  
più o meno, è stato  
recente...?



091 03:16 Mediatrice in  
italiano: Era prima della

 03. RIFORMULARE




 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
 Chiedere feedback o conferme~

bambina, quindi...  
092 03:17 Dottoressa: Quindi...  
qui  
093 03:20 Mediatrice in  
italiano: Sì  
094 03:20 Dottoressa: Dopo la  
gravidanza extra-uterina o  
prima? Chiedile...  
095 03:23 Mediatrice in arabo:  
Prima di tua figlia?  
096 03:24 Paziente: Prima  
della bambina.  
097 03:25 Dottoressa: Ok  
quindi 2011  
098 03:25 Mediatrice in  
italiano: Aspetta  
[rivolgendosi alla  
dottoressa]  
099 03:27 Mediatrice in arabo:  
Prima che ti togliessero la  
tuba o dopo?  
100 03:29 Paziente: No, dopo  
che mi togliessero la tuba.  
101 03:32 Mediatrice in  
italiano: dopo la  
extrauterina  
102 03:34 Dottoressa: quindi  
però, ha avuto tutto  
vicinissimo  
103 03:35 Mediatrice in  
italiano: sì, ha avuto tutto  
attaccato  
104 03:36 Dottoressa: tutto  
attaccato  
105 03:37 Mediatrice in  
italiano: ma io mi ricordo  
perché la vedo quasi tutti  
gli anni.  
106 03: 40 [sorrisi mediatrice e  
dottoressa]  
107 03:42 Dottoressa: ok, va  
bene. Col raschiamento  
l'aborto?  
108 03:47 Mediatrice in arabo:  
In quel [caso], ti hanno  
fatto il raschiamento?  
109 03:49 Paziente: Sì (NdT in

 01. GESTIRE IL FLUSSO COMUNICATIVO  
 Gestire i turni di parola~



 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
 Chiedere ulteriori informazioni

 09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
 Aggiungere informazioni~

 06. SCEGLIERE LA TIPOLOGIA DI LINGUAGGIO  
 Passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione  
 ME - 16/03/2016-2

- italiano).
- 110 03:50 Dottoressa: Ok, va bene. Quindi sente questo dolore, sente già muovere il bambino?
- 111 03:54 Mediatrice in arabo: Senti che si agita, che si muove [a carponi] o no?
- 112 03:55 Paziente: No (*NdT* in italiano).
- 113 03:56 Dottoressa: No, l'ultimo controllo quando lo ha fatto?
- 114 [rumore di fogli, probabilmente cercano nella cartellina della paziente]
- 115 04:00 Dottoressa: grazie. Il 17 Febbraio. Il prossimo il 31 marzo, giusto?
- 116 04:06 Mediatrice in arabo: Il 31 marzo la prossima volta? \*Unclear\*
- 117 04:09 Paziente: Sì (*NdT* in italiano).
- 118 04:09 Dottoressa: ottimo, ci guardiamo. Ci accomodiamo.
- 119 04:10 Mediatrice in arabo: Vai lì, ti prepari. Noi ci giriamo verso il muro.
- 120 04:14 Paziente: No, mi tolgo i pantaloni...
- 121 04:16 Mediatrice: Ti togli i pantaloni, gli slip, tutto quanto... affinché \*Unclear\* e noi non ti vediamo
- 122 04:23 [voce italiana di una seconda persona, forse specializzanda?] L'ultimo controllo quando lo ha fatto?
- 123 04:27 Dottoressa: il 17 Febbraio
- 124 [sovrapposizione di voci]
- 125 04:33 Dottoressa: L

 X IL CONTENITORE EXTRA il mediatore assume il ruolo del paziente  
 ME - 16/03/2016

 10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME  
 Chiedere feedback o conferme~

 07. CONFRONTARE GLI IMPLICITI CULTURALI O DIFFERENZE CULTURALI  
 Aggiungere informazioni~

ridotte, vedi facciamo le gli  
esami perché aveva le PTL  
in calo. Vediamo quando  
ha fatto gli ultimi esami  
[rivolgendosi alla  
probabile specializzanda].  
Le chiedi gli ultimi esami  
anche? [Adesso  
rivolgendosi alla  
mediatrice]

126 04:39 Mediatrice in arabo:  
Gli ultimi esami che ti  
hanno fatto?

127 04:43 Paziente: Sono stati  
fatti tutti... \*Unclear\*  
...non visti, \*Unclear\*  
due... \*Unclear\* ...tiroide  
\*Unclear\*

128 04:46 Mediatrice in  
italiano: allora ce li ha lì,  
penso che siano ancora ...  
ecco, sono qua nella  
busta, non li hanno ancora  
visti

129 04:53 Dottoressa:  
bravissima. Ce n'è uno di  
Marzo

130 04:58 Mediatrice in  
italiano: sì ce n'è uno per  
la tiroide e gli altri per ...

131 05:07 Dottoressa: Le  
piastrine però in un mese  
erano pressoché  
stazionarie perché 131 e  
124.000

132 05:16 Dottoressa: Sta  
prendendo il ferro vero  
già?

133 05:16 Mediatrice in arabo:  
Prendi il ferro? [NdT ferro,  
in italiano]

134 05:17 Paziente: Sì, sì [NdT  
in italiano]

135 05:22 Dottoressa: TSH ..  
no gli esami della tiroide  
van bene. Prende anche i  
farmaci per la tiroide?



X IL CONTENITORE EXTRA Compiti oltre la mediazione\_su indicazione del personale

136 05:27 Mediatrice in arabo:  
Prendi le medicine per la  
tiroide, (tu)?

137 05:29 Paziente: No

138 05:34 Mediatrice in  
italiano: le stanno facendo  
solo dei controlli così

139 05:35 Paziente: [unclear,  
voce lontana]

140 05:37 Mediatrice in arabo:  
Aspetta, aspettala, così ti  
preparano

141 05: 44 Dottoressa: quindi  
non glieli hanno fatti rifare  
né Toxo né Rubeo

142 05:54 Seconda persona  
che parla italiano forse  
specializzanda: ehm

143 05:55 Dottoressa: va bene  
è una piccola parentesi  
forse perché è ricettiva

144

145 [La dottoressa sta  
leggendo gli esami del  
sangue con una  
specializzanda mentre  
l'altra specializzanda visita  
la paziente]

146

147 06: 02 Dottoressa: Adesso  
la visitiamo, prego

148 06:03 Dottoressa: Ha  
avuto anche perdite  
atipiche?

149 Dina, chiedi... prova a  
chiedere... sangue...?

150 06:06 Mediatrice in arabo:  
Hai senti... Hai avuto  
perdite di sangue o altre  
cose strane?

151 06:08 Paziente: No

152 06:09 Mediatrice in  
italiano: No

153 06:09 Dottoressa: Bene,  
bene

154 06:12 Dottoressa: Si è  
stancata particolarmente



09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI  
Aggiungere informazioni~  
ME - 16/03/2016



05. PARAFRASARE

- in questi giorni?
- 155 06:12 Mediatrice in arabo:  
Ti sei stancata in questi  
giorni? Cioè, ti sei un po'  
affaticata o [no]?
- 156 06:16 Paziente: Sì, mi sono  
affaticata
- 157 06:17 Mediatrice: Sì [*NdT*  
in italiano]
- 158 06: 20 Può essere un po'  
quello, adesso comunque  
noi controlliamo che tutto  
vada bene però  
probabilmente avendo  
due bimbi piccoli a casa
- 159 06:24 Mediatrice in arabo:  
\*Unclear\*, però essendo  
che hai due bambini  
piccoli a casa, che sei in  
cinta e che ti sei affaticata  
un po'... può essere che sia  
questa la causa, cioè,  
che... senti...
- 160 06:38 Dottoressa:  
sicuramente devi lavorare  
di più di una volta
- 161 06:42 Mediatrice in arabo:  
Dai, \*Unclear\*
- 162 06:43 Dottoressa: Siediti,  
Dina, se vuoi. Adesso noi  
controlliamo che tutto  
vada bene; se tutto va  
bene...
- 163 06: 50 Seconda persona  
che parla italiano forse  
specializzanda: ehm le  
piastrine, scrivo le  
piastrine?
- 164 06: 52 Dottoressa: sì, 130,  
sì del 5 febbraio 131.000 e  
al 7/3 pressoché invariate  
124.000
- 165
- 166 [07:29 - 08:00 ] \*Unclear\*  
Conversazioni a bassa  
voce tra dottoressa e  
specializzande sulla storia

clinica della paziente.  
Coinvolgono anche la  
mediatrice per ricostruire i  
fatti

167

168 08:00 Dottoressa:  
[Rivolgendosi alla  
specializzanda] eh perché  
lei ha avuto sia quello che i  
due cesari. [Rivolgendosi  
alla mediatrice] abbiamo  
capito bene vero? Dopo i  
due cesari non parti?

169

08:04 Mediatrice: lei ha  
fatto il primo cesareo in  
Marocco poi dopo ha  
avuto la extrauterina qua  
infatti io l'ho incontrata il  
primo anno con  
l'extrauterina giù...

\*Unclear: sovrapposizione  
di voci\* e in tutto quattro  
gravidanze penso, sì sì

170

08:18: Dottoressa: sì sì

171

08:24 Dottoressa: in realtà  
5 con l'aborto spontaneo,  
no 4 più questa

172

08:30 Dottoressa  
[rivolgendosi alla  
specializzanda]: eh no no  
no no no no e la  
cervicometria? E poi sai  
che con questo vediamo  
male quindi anche il  
battito, vediamo con la  
cervicometria forse

173

08:39 Specializzanda: eh io  
glielo avevo preso però  
non sono riuscita a ...  
\*Unclear\*

174

08:41 Dottoressa: ah..  
però avevi sentito...

175

08:43 Specializzanda: se  
voi ci guardate è meglio

176

08:44 Dottoressa: sì sì

177

09: 07 Specializzanda:  
\*Unclear\* ... dice che è

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~

contenta di sentirlo, quello  
l'ho capito, dice mio cuore

178 09:25 Mediatrice [in  
italiano rivolgendosi alla  
dottoressa]: eccoli i suoi  
dati

179 09:25-10:21 [basso tono di  
voce, dialogo tra  
dottoressa e  
specializzanda]

180 10:22 Mediatrice in  
arabao: Hai visto che si  
muove?

181 10:23 Paziente: Sì [NdT in  
italiano] \*Unclear\*, come  
sta

182 10:28 Mediatrice in  
italiano: sì dice che lo vede  
ma che non lo sente

183 10:34 Dottoressa: è  
normale sai

184 10:35 Mediatrice in arabo:  
Ti ha detto che è normale

185 10:37 Dottoressa: però  
vedrai che tra poco, una  
settimana secondo me lo  
sente

186 10:42 Mediatrice in arabo:  
Tra una settimana sentirai  
che si muove

187 10:57 Dottoressa: mi  
sembra più rosa. Ha il  
cordone in mezzo alle  
gambe

188 11:00 Mediatrice in arabo:  
Ha il cordone ombelicale  
tra le gambe, vedi.



189 Dottoressa: mi  
sembra più rosa

190 11:14 Mediatrice: XXX,  
vorresti un maschio o una  
femmina?

191 11:16 Paziente: \*Unclear\*

192 Mediatrice in  
italiano: lasciamo lasciamo  
al caso...

193 [Unclear: la

 14. REALIZZARE UNA OMISSIONE~  
 Aggiungere informazioni~



paziente parla in arabo a  
bassa voce]

194 Mediatrice in  
italiano: per lei è uguale  
che sia maschio o  
femmina è a posto

195 Dottoressa: hai una  
femmina e un maschio?

196 Paziente: sì

197 Dottoressa: ma  
allora va bene tutto. Per  
me è una femmina ma non  
si vede bene

11.35 Mediatrice in  
italiano: il marito lo  
abbiamo accontentato, un  
maschio ce l'ha quindi ... è  
a posto così lui

198 11.39 Dottoressa: spiegate  
che per noi va tutto bene

199 11:40 Mediatrice: Tutto  
bene, ti ha detto [la  
dottoressa] \*Unclear\*

200 [Dialoghi tra la dottoressa  
e la specializzanda su  
come fare il report della  
visita]

201 11:55 Mediatrice in  
italiano: è che lei con tutte  
le sue avventure  
precedenti si preoccupa

 Aggiungere informazioni~

202 11:57 Dottoressa: ha  
ragione

203 11:59 Mediatrice in  
italiano: sì no no ha fatto  
bene, che se va in XXX le  
dicono che deve venire  
qua

204 12.10 Dottoressa: ha fatto  
bene, nel dubbio

205 [Dialoghi tra la dottoressa  
e la specializzanda su  
come fare il report della  
visita]

206

207 13:13 Mediatrice in arabo:

Siediti XXX, tu sei incinta,  
io no

208 13:16 Paziente: Ehehe,  
non c'è problema  
\*Unclear\*

209 13:26 Mediatrice in arabo:  
\*Unclear\* dottoressa, lei  
che è venuta \*Unclear\*  
verrai il 31 la prossima  
volta \*Unclear\*

210

211 [Conversazioni sugli altri  
figli della paziente e saluti]

# P 4: Intervista 1.doc

**Path:** C:\Users\gr.miras\Desktop\cartella 15 marzo 2016\Tesi di dottorat...\Intervista 1.doc  
**Media:** RICHTEXT

**Printed:** 2016-05-23T13:44:54  
**By:** Super

**From HU:** Focus groups  
**HU-Path:** [C:\Users\gr.miras\Desktop\Focus groups.hpr6]

**Codes:** 9

**Memos:** 4

**Quotations:** 11

**Families:** <none>

**Comment:** <none>

## INTERVISTA 1

01

02

03 Intervistatrice: quali sono le competenze che deve possedere un mediatore?

Mediatrice: comprensione

04

Intervistatrice: in che senso?

05

06 00.18 Mediatrice: comprensione del linguaggio sia del linguaggio medico sia della lingua italiana in generale, deve essere neutro nel senso che si deve essere neutro nel senso che deve essere obiettivo più che altro e non si deve coinvolgere emotivamente nella mediazione

07

Intervistatrice: te lo chiedo, mi interessava chiedertelo perché alcuni mediatori a cui abbiamo fatto il corso, a Venezia, dicevano che il mediatore non è neutro perché la sua voce si sente e deve spiegare per esempio differenze culturali. Però io dicevo a queste persone che un conto è che io spiego se ci sono delle differenze culturali un conto è che io prendo posizione

Mediatrice: esatto

08

Intervistatrice: è un'altra cosa

09

00:55 Mediatrice: deve essere neutro

10

Intervistatrice: allora volevo chiedere la tua opinione

11

Mediatrice: perché io non posso tenere di più al paziente o non posso essere da parte del medico, non esiste

12

Intervistatrice: certo

13

Mediatrice: non esiste, non va bene, perché una volta che tu ti coinvolgi emotivamente la mediazione è finita secondo me




14

Intervistatrice: infatti mi raccontava prima Dina della Tatiana questa estate che era tutta agitata perché c'era stato un incidente e si era fatta prendere

15

Mediatrice: sì con i croati

16

 02. Competenze di un mediatore  
 ME - 23/05/2016  
 02. Competenze del mediatore: s

 02. Competenze del mediatore: sap  
 ME - 23/05/2016 [1]

17 Intervistatrice: prendi appunti durante la mediazione?

18 Mediatrice: sì

19 Intervistatrice: per che cosa li prendi?

20 01.30 Mediatrice: mah prendo appunti più che altro o per le terapie che deve fare il paziente per ricordarmi per non dimenticarmi o per certi termini medici che magari io non li so e dopo vado a cercarli.

Intervistatrice: ok

21 Mediatrice: io prendo questi appunti

22 Intervistatrice: ok. Quali sono i principali problemi di  
23 comunicazione?

01.56 Mediatrice: bassa scolarizzazione dell'utente

24 Intervistatrice: in che senso ti hanno causato problemi? Per la  
25 lingua? Perché i pazienti non sapevano la lingua della medicina oppure culturali?

Mediatrice: no proprio per problemi di lingua, no dal punto di vista linguistico loro mi capiscono però faccio fatica con gli  
26 utenti per esempio i rom che mi capitano che sono poco scolarizzati e non sanno scrivere e leggere e devo proprio spiegare con i termini quelli più poveri e se li scrivo anche una cosa su un foglietto fanno fatica perché se non sanno leggere se lo devono ricordare a memoria

02.36 Intervistatrice: certo, ma tu con loro parli in rumeno?

Mediatrice: sì sì sì in rumeno perché sono rom dalla Romania

27 02.48 Intervistatrice: e invece con i medici hai avuto problemi?  
28 Cioè con il personale hai avuto problemi? O i problemi di comunicazione sono più con l'utente?

29 Mediatrice: con l'utente sì sì, no, con il personale no, ormai sono qua da tanto tempo



02.55 Intervistatrice: eh sì sei qua da tanto tempo

30

31

 03. Presa di note

 ME - 23/05/2016 [2]

 03. Problemi di comunicazione inte  
 03. Problemi legati alla cultura d'ori

 ME - 23/05/2016 [3]

32 Qua hai scritto 'uso un linguaggio accessibile a tutti', in che senso accessibile?

33 03.05 Mediatrice: accessibile a tutti perché dipende dall'utenza che ho davanti e cioè il linguaggio deve essere comprensibile. Anche i termini medici che tu li traduci il paziente li deve capire, è per quello che deve essere comprensibile, per il paziente più che altro perché se il paziente non capisce allora è inutile, non vale niente il mediatore lì

34 03.29 Intervistatrice: prima nella mediazione con la signora in geriatria, lei ha fatto fatica a capire delle parole o dei termini? Glieli hai dovuti spiegare?

Mediatrice: no

35 Intervistatrice: ok ma prima ti sono capitate delle difficoltà nella comunicazione?

36 Mediatrice: no con lei no

37 03.47 Intervistatrice: e dei momenti difficili della mediazione di prima o delle criticità di mediazione?

38 Mediatrice: no no

39 03.56 Intervistatrice: però quando il medico è uscito e ti ha lasciato da sola con lei, tu le hai spiegato di non prendere le medicine che la signora [XXX] le porta

40 04.04 Mediatrice: che le porta la sua amica eh bè sì non possono prendere delle medicine

Intervistatrice: certo

41 Mediatrice: perché nella nostra cultura sono molto, è praticata molto la come si chiama auto guarigione, auto medicazione

42 04.17 Intervistatrice: sì auto medicazione

43 Mediatrice: sì automedicazione come si chiama. I nostri sono abituati a prendere dei farmaci anche senza consultare un medico

44

45

 03. Riadattamento del registro risp  
 03. Riformulazione in altri termini q

 03. Problemi di comunicazione inte

e non va bene

46 Intervistatrice: perché lo fanno?

47 04.27 Mediatrice: lo fanno o perché non hanno tempo per  
andare dal medico o non hanno soldi per andare in ospedale per  
curarsi quindi loro preferiscono andare in farmacia a comprarsi i  
farmaci più diffusi e conosciuti tipo qui la tachipirina e

Intervistatrice: e prenderla

48 Mediatrice: sì e prenderla

49 Intervistatrice: però lei è in ospedale adesso, non dovrebbe  
50 averne bisogno di altre cose

04.51 Mediatrice: infatti è per quello che io gli ho detto cosa ti  
51 porta la tua amica non va bene

Intervistatrice: certo, però a te non dispiace che il medico esca e  
tu devi rimanere lì con lei a spiegarle delle cose? E magari il  
52 medico poteva essere presente e aiutarti in questo passaggio?  
Cioè diventa una tua responsabilità dopo parlare con lei, questo  
mi chiedo

05.16 Mediatrice: no ma io non mi faccio dei problemi tanto io i  
nostri lo so che son così

53 Intervistatrice: li conosci

Mediatrice: eh bè, e poi dico delle cose che io so già non è che  
me li invento. Io so che i nostri sono molto bravi a prendere dei  
54 farmaci che non li dovrebbero prendere

55 Intervistatrice: certo. Quindi durante la mediazione ti capita di  
dover aggiungere delle informazioni anche che tu sai

Mediatrice: certo, sempre

56 05.35 Intervistatrice: e quando lo fai? Prima per esempio nel  
caso della paziente

57 Mediatrice: ma io lo faccio anche davanti ai medici perché so

58

59

come sono come sono fatti i nostri connazionali, che fanno delle cose ..

60 05.51 Intervistatrice: ma avvisi il medico, cioè il medico sa che tu hai aggiunto delle informazioni?

Mediatrice: certo

61 Intervistatrice: in questo caso il medico ti conosceva ma loro di  
62 solito sono favorevoli a questo? Cioè che tu aggiunga  
informazioni e spieghi e fai domande alla paziente che magari  
loro non fanno perché non sanno che magari funziona così

63 06.11 Mediatrice: per forza perché non sanno come funziona, sì  
sì ma loro un conto è con me perché mi conoscono già, io non  
ho dei problemi con loro

Intervistatrice: ok bene basta non ho più domande, grazie

64

65

66

67

68

69

70

71

72

73

74

75

76

77

78

79

 04. Problematiche relative alla conc



# P 5: Intervista 2.doc

**Path:** C:\Users\gr.miras\Desktop\cartella 15 marzo 2016\Tesi di dottorat...\Intervista 2.doc  
**Media:** RICHTEXT

**Printed:** 2016-05-23T15:33:27  
**By:** Super

**From HU:** Focus groups  
**HU-Path:** [C:\Users\gr.miras\Desktop\Focus groups.hpr6]

**Codes:** 28

**Memos:** 3

**Quotations:** 24

**Families:** <none>

**Comment:** <none>

## INTERVISTA 2

001

002

003 Intervistatrice: ok allora  
vado, la tua madrelingua è  
l'urdu

Mediatrice: sì

004

Intervistatrice: svolgi le  
005 mediazioni in urdu

Mediatrice: sì

006

00.10 Intervistatrice:  
conosci altre lingue  
007 straniere?

Mediatrice: sì inglese

008

00.16 Intervistatrice: da  
quanto tempo lavori come  
009 mediatrice?

Mediatrice: 5 anni

Intervistatrice: 5 anni ok.  
Hai frequentato corsi di  
010 formazione?

011

Mediatrice: sì, il corso  
nazionale per la  
mediazione

012

Intervistatrice: sì, che  
erano più o meno quante  
ore?

Mediatrice: di mediazione?

013

Intervistatrice: uhm uhm

014

015

01. INFORMAZIONI GENERALI SUL MEDIATORE 01. Lingua materna  
01. Lingua della mediazione

01. INFORMAZIONI GENERALI SUL MEDIATORE  
01. Lingue conosciute

02. Anni di esperienza  
02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIAZIONE

02. Corsi di formazione seguiti  
02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIAZIONE

02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIAZIONE  
02. Ore dei corsi

016 Mediatrice: era circa un  
anno

017 Intervistatrice: dove lo hai  
frequentato?

018 Mediatrice: ti ricordi che  
era quello nazionale  
transculturale che abbiamo  
fatto noi 3

03.33 Intervistatrice: ecco  
io forse lì non c'ero ancora

019 Mediatrice: forse non c'eri  
ancora perché abbiamo  
fatto la teoria a Bologna,  
020 una settimana abbiamo  
fatto a Roma e poi altri 3,4  
mesi a Bologna e poi lo  
stage in ospedale

Intervistatrice: ok, quindi  
nazionale. Hai la qualifica  
di mediatore rilasciata dalla  
021 regione?

00.58 Mediatrice: ho  
quella nazionale

022 Intervistatrice: hai mai  
frequentato corsi di  
italiano di tipo di lingua  
settoriale cioè di  
023 microlingua in cui ti hanno  
spiegato appunto per  
esempio 'isteroscopia'

Mediatrice: no, ho  
imparato diciamo, facendo  
la mediatrice ecco poi

024

 02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIAZIONE  
 02. Qualifica regionale

 02. Corsi di microlingua  
 02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIAZIONE

tramite corsi di formazione  
...

025 01.20 Intervistatrice: ok,  
quali sono secondo te le  
competenze che deve avere  
un buon mediatore?



02. Competenze di un mediatore: sapersi relazionare~

02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIAZIONE

026 Mediatrice: oddio cioè  
prima di tutto deve essere  
molto collaborativo nei  
confronti della paziente ma  
anche nei confronti del  
personale

Intervistatrice: ok

027 Mediatrice: deve saper  
gestire questo rapporto tra  
028 due, tra due ... perché  
visto che fa il mediatore ..  
e poi deve sapere bene la  
lingua e deve sapere bene  
le culture di tutte e due



02. Competenze di un mediatore: cultura



02. Competenze di un mediatore: lingua



02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIAZIONE

01.49 Intervistatrice: degli  
interlocutori

029 Mediatrice: sì

02.00 Intervistatrice: ok.  
030 Nei corsi che tu hai  
frequentato, ti hanno  
031 insegnato tecniche di  
mediazione?

Mediatrice: sì

Intervistatrice: riesci a  
farmi qualche esempio?

032 Mediatrice: non mi ricordo  
033 però abbiamo fatto,

034

abbiamo cioè il corso di formazione che abbiamo fatto di mediazione che abbiamo fatto a [XXX] era la Dott.ssa [XXX] che ci ha insegnato diverse tecniche adesso così al volo ..

035 Intervistatrice: ma per esempio riguardavano il linguaggio? Cioè come riformulare?

036 02.28 Mediatrice: ma no, era più che altro l'atteggiamento che poi lei dice ognuna di voi sapete bene le vostre lingue e l'italiano quindi non è quello il problema è più che altro il comportamento e l'atteggiamento del mediatore, come si pone nei confronti del personale, come si pone nei confronti dell'utente

037 02.45 Intervistatrice: e vi hanno insegnato un modo per presentarvi?

038 Mediatrice: sì sì sì, loro ci hanno detto se siete presenti per esempio in consultorio no? Allora non state lì attaccate alla sedia, alzatevi a salutare pure il paziente perché è positivo nei confronti del paziente

Intervistatrice: ok, vi

039



02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIAZIONE



02. Tecniche e strategie di mediazione: sapersi relazionare



02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIAZIONE



02. Tecniche e strategie di mediazione: sapersi presentare

hanno insegnato per esempio prima di fare la visita di presentarvi?

040 Mediatrice: sì di presentarci, di porci nel modo positivo nei confronti dell'utente e di non essere i primi sai perché come sappiamo bene il personale non è sempre collaborativo

03.18 Intervistatrice: certo

041 Mediatrice: quindi prima di tutto dobbiamo essere noi  
042 positivi nei confronti del paziente

03.24 Intervistatrice: ok e qualcosa sulla gestione della comunicazione? Cioè se ci sono problemi durante la mediazione, per esempio? Vi hanno insegnato cosa fare o è una cosa che si impara?

044 Mediatrice: questa è una cosa che si impara con il tempo. Cioè loro ci hanno insegnato diverse ma boh non mi ricordo più

03.44 Intervistatrice: ok quindi diciamo, più tecniche di relazione, della gestione della relazione

045 Mediatrice: sì sì sì

Intervistatrice: ok quindi

046

047



02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIAZIONE  
02. Tecniche e strategie di mediazione: sapersi relazionare



04. ALTRO

secondo quello che ti dicevano è meglio che tu conosca prima la storia della signora prima di entrare, per capire, non della signora, scusa, del paziente in generale

048 Mediatrice: sì sì per esempio in questo caso che abbiamo fatto la mediazione qua c'era un colloquio c'era da spiegare come hai visto la storia e se non l'ho capita bene io come faccio a spiegarla alla dottoressa e però diverse volte ci capita, soprattutto all'inizio, quando lavoriamo in ospedale, ci capitano delle mediazioni subito, di urgenza quindi non vediamo il paziente ma entriamo in laboratorio direttamente

049 04.29 Intervistatrice: è più difficile per te?

050 Mediatrice: lì è più difficile perché poi non sai bene la situazione com'è, ti arrivano i pezzi e il personale sanitario anche si trova in difficoltà però quelle sono urgenze. Quando si tratta di programmato si sta prima in sala d'attesa con l'utente a capire un po', a farlo anche sentire adagio perché se sono in ansia a



04. Problematiche relative alla conoscenza del ruolo e della figura del mediatore  
ME - 23/05/2016 [5]

venire in ospedale non è  
insomma una bella cosa

Intervistatrice: certo  
051 staranno male se stanno  
qua

052 05.00 Mediatrice: quindi  
farlo il sostegno, nelle  
schede di mediazione c'è  
sempre la casella da  
barrare 'sostegno' perché  
stiamo sempre col  
paziente, farlo rilassare,  
tanto siamo qui di  
supporto quindi vedere noi  
come già una figura che  
parla la sua lingua, conosce  
bene la loro cultura li aiuta

Intervistatrice: certo, per  
loro è un vantaggio

053 Mediatrice: li aiuta

Intervistatrice: hai mai  
preso appunti durante la  
054 mediazione? Per tradurre  
quello che ...  
055

Mediatrice: sì

Intervistatrice: in quali  
casi?

056 Mediatrice: mah proprio  
tecnici sai, quindi per casi  
057 proprio precisi, numerici  
ma non per spiegazioni

058 05.25 Intervistatrice: ok.  
Usi la prima o la terza

059



04. ALTRO



04. Problematiche relative alla conoscenza del ruolo e della figura del mediatore



ME - 23/05/2016 [6]



03. ASPETTI PRATICI DEL LAVORO DEI MEDIATORI



03. Presa di note



ME - 23/05/2016 [7]



03. ASPETTI PRATICI DEL LAVORO DEI MEDIATORI



03. Utilizzo della 1 o della 3 persona



persona quando fai la  
mediazione?

060 Mediatrice: la terza  
persona

061 Intervistatrice: cioè tu dici  
'la signora dice che'  
oppure tu parli come se  
fossi la persona?

Mediatrice: no beh terza  
persona

062 Intervistatrice: terza  
persona. Perché pensi che  
questo sia più facile?

063 Mediatrice: per non  
confondere perché ci siamo  
di mezzo anche noi come  
persone

[L'intervista viene  
interrotta perché si entra a  
fare la visita]

065

066 Intervistatrice: ok  
andiamo. Allora se hai mai  
avuto problemi di  
comunicazione e quali  
sono i problemi di  
067 comunicazione che tu vedi  
quando lavori come  
mediatrice

 03. ASPETTI PRATICI DEL LAVORO DEI MEDIATORI  
 03. Problemi di comunicazione interculturale: lingua

Mediatrice: eem allora la  
maggior parte dei pazienti  
pakistani parlano dialetto,  
io prima di fare questo

068

mestiere, prima di fare la  
mediatrice non parlavo  
dialetto, non lo conoscevo

069 Intervistatrice: lo hai  
imparato con il tempo? Hai  
parlato dialetto adesso?

070 00.42 Mediatrice: allora la  
signora con me ha parlato  
dialetto, io con lei ho  
parlato urdu però ci siamo  
capiti. Quando loro fanno  
fatica io ovviamente non  
uso termini molto pesanti,  
per dire grossi, uso le  
povere parole per far  
capire il senso. Quando ci  
sono dei termini del  
dialetto che non ho ancora  
capito faccio fatica.

071 Intervistatrice: eh certo. E  
altri problemi al di là del  
tuo lavoro, in generale non  
sulla lingua, problemi di  
comunicazione linguistica,  
culturale?

Mediatrice: no

072 01.29 Intervistatrice: ok, ti  
è mai capitato di spiegare  
problemi legati alla tua  
073 cultura? Agli italiani o ai  
tuo pazienti? Se ci sono  
delle differenze culturali?

Mediatrice: questo c'è da  
sempre, c'è sempre da  
spiegare

074

075 Intervistatrice: ok hai qualche esempio da farmi?

076 Mediatrice: quando ho iniziato a lavorare ho fatto l'esperienza con il dott. Zulio lui chiedeva sempre ma loro mettono la matita negli occhi, anche i maschi e anche le femmine fa parte per dire della moda, del trucco, ma la mettono anche ai piccoli, agli appena nati quindi lì c'era da spiegare tutto e siamo arrivati insieme a capire che una volta si faceva per sai la congiuntivite?

Intervistatrice: uhm uhm

077 2.13 Mediatrice: sai la  
078 congiuntivite per evitare tutti questi problemi lui si metteva tipo il kajall, una matita agli occhi si metteva. Il kajall è tipo un disinfettante colorato

Intervistatrice: uhm uhm protegge

079 Mediatrice: e ho imparato diverse cose sia io sia il personale.

080 Intervistatrice: ok anche il personale. Un altro esempio di comunicazione?  
081 Quindi riguardava proprio usi



03. ASPETTI PRATICI DEL LAVORO DEI MEDIATORI

03. Problemi di comunicazione intercultuale: non verbale

03. Problemi di comunicazione intercultuale: valori/concetti tabù

082 Mediatrice: sì questi sono usi, usanze e culture

083 2.36 Intervistatrice: e organizzazione dei servizi ti è mai capitato per esempio che i pazienti non capissero [interruzione e sovrapposizione]

084 Mediatrice: sì, diverse volte ci capita, come funziona il servizio [pausa] e quindi vediamo, ormai conosciamo le persone, conosciamo gli utenti quindi se sono venuti per la prima volta, se sono venuti per la seconda volta quindi tipo in consultorio quando siamo, ehh quando vediamo che è la prima visita e la paziente è appena arrivata o se non è appena arrivata ma è la prima gravidanza quindi mi tocca spiegarle tutto

03.01 Intervistatrice: certo

085 Mediatrice: come funziona il servizio le faccio anche vedere, le porto anche in giro per l'ospedale, questo è il CUP, questo è il laboratorio quindi c'è tutto da spiegare

087 Intervistatrice: certo ok, quindi i problemi di comunicazione sono o più linguistici o culturali sugli



03. ASPETTI PRATICI DEL LAVORO DEI MEDIATORI

03. Problemi di comunicazione interculturale: conoscenza dei servizi sul territorio

usi e costumi oppure sulla conoscenza dei servizi.

Mediatrice: sì sì

088

Intervistatrice: va bene.

089

Usi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti? Cioè cosa fai se vedi che la comunicazione non è efficace tra tutti?



03. ASPETTI PRATICI DEL LAVORO DEI MEDIATORI



03. Riadattamento del registro rispetto agli interlocutori



03. Strategie per facilitare la comunicazione: semplificazione del linguaggio

090

Mediatrice: cerco di spiegare con parole povere, proprio terra a terra e una volta che parli con una persona ti accorgi di che livello è e la stessa cosa anche con il personale ti rendi conto di quanto è disposto ad aiutarti. Però noi visto che abbiamo fatto un corso di formazione specifico socio-sanitario benissimo però tutte queste terminologie di questi esami noi non le sappiamo

Intervistatrice: certo

091

04.07 quindi impariamo tutti i giorni nuove parole e lo staff quando è collaborativo sta lì con tanta pazienza e ci spiega cosa vuol dire

092

Intervistatrice: certo, quindi tu, se compare una parola che non conosci

093



03. ASPETTI PRATICI DEL LAVORO DEI MEDIATORI



03. Semplificazione quando non si conosce una parola

durate una mediazione?

094 Mediatrice: la chiedo

095 Intervistatrice: e se il  
paziente non comprende  
un messaggio fermi la  
mediazione? Semplifichi la  
parola?

096 Mediatrice: semplifico la  
parola tipo adesso non so  
se hai sentito abbiamo  
parlato di isteroscopia  
abbiamo sempre parlato  
dell'intervento non  
dell'isteroscopia cioè dire  
il termine dell'intervento  
non aveva tanto senso  
quanto spiegare tutta la  
procedura

097 Intervistatrice: ok, hai mai  
fatto traduzione dei  
documenti? Sì perché  
anche adesso per esempio  
te lo chiedono no?

Mediatrice: sì sì

098 Intervistatrice: e se non  
conosci una parola in quel  
099 caso sempre nei  
documenti?

Mediatrice: faccio la mia  
ricerca

100 Intervistatrice: ormai i  
documenti tu li conosci  
quindi magari fai un  
riassunto? O se sono nuovi  
101



li traduci riga per riga?

102 Mediatrice: no io le traduzione che faccio le faccio proprio letterarie, non sto a riassumere, faccio la traduzione lettera per lettera perché magari ognuno di noi le cose le vede dal suo punto di vista quindi alla fine vai a dire un'altra cosa che non va bene

103 Intervistatrice: certo, ok quando fai la mediazione con il medico e con il paziente, cambi il tuo registro linguistico?

104 Mediatrice: certo questo ormai è automatico, con il medico e il personale ci diamo sempre del lei e poi con la paziente a forse di averla seguita ci diamo del tu

Intervistatrice: ok grazie



03. ASPETTI PRATICI DEL LAVORO DEI MEDIATORI

03. Riadattamento del registro rispetto agli interlocutori

105

106

107

108

109

110

111

112

113

114

115

116

117

118

119

120

121



# P 1: Focus groups 2.doc

**Path:** C:\Users\gr.miras\Desktop\cartella 15 marzo 2016\Tesi di dottorato\Trascrizione focus groups\Focus groups 2.doc

**Media:** RICHTEXT

**Printed:** 2016-03-16T16:04:51

**By:** Super

**From HU:** Focus groups

**HU-Path:** [C:\Users\gr.miras\Desktop\Focus groups.hpr6]

**Codes:** 34

**Memos:** 0

**Quotations:** 52

**Families:** <none>

**Comment:** <none>

## Focus group

**Intervistatrice, Mediatrice 1: albanese, Mediatrice 2: bengalese, Mediatrice 3: cinese**

Intervistatrice: Bene, dunque, qual è la tua lingua materna?

Mediatrice 1: albanese

Intervistatrice: albanese. Conosci altre lingue?

Mediatrice 1: inglese ho la laurea, poco russo, pochissimo tedesco

Intervistatrice: ok, da quanto tempo lavori come mediatrice?

Intervistatrice: da 0 a 5 anni, da 5 a 10 anni, da 10 a 20 anni, più di 20?

Mediatrice 1: più di 10

Intervistatrice: ok più di 10. Hai mai frequentato dei corsi di formazione di mediazione? Mediatrice 1:

Mediatrice 1: sì

Intervistatrice: ok quante ore erano? meno di 200? più di 200? 300? 400?

00:42 Mediatrice 1: più di 400

Intervistatrice: più di 400. Erano corsi di regioni di cooperative?

Mediatrice 1: sì sì di cooperative

00:52 Intervistatrice: di cooperativa ok. Hai una qualifica di mediatore?

Mediatrice 1: sì sì

Intervistatrice: che ti ha rilasciato la cooperativa o la regione?

01. INFORMAZIONI GENERALI SUL MEDIATORE  
01. Lingua materna

01. INFORMAZIONI GENERALI SUL MEDIATORE  
01. Lingue conosciute

01. INFORMAZIONI GENERALI SUL MEDIATORE  
02. Anni di esperienza

02. Corsi di formazione seguiti  
02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIAZIONE

02. Corsi di formazione seguiti  
02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIAZIONE  
02. Organizzatori ed erogatori dei corsi

02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIAZIONE  
02. Qualifica regionale

Mediatrice 1: del fondo europeo

Intervistatrice: del fondo europeo, ok. Nei corsi che hai seguito, ti hanno fatto anche dei corsi di italiano specialistico del tuo campo di lavoro?

Mediatrice 1: no, italiano specialistico no.

Intervistatrice: ok. E italiano di base?

Mediatrice 1: no, là non ci facevano, perché lo parlavi già.

1.25 Intervistatrice: ok. Quali sono secondo te le competenze che deve avere un buon mediatore?

Mediatrice 1: se potevo aggiungere su quello

Intervistatrice: sì sì

Mediatrice 1: ci hanno fatto fare un corso di informatica e là era quasi un linguaggio più informatica

Intervistatrice: sì sì

Mediatrice 1: ok?

Intervistatrice: ok

1.44 Intervistatrice: quali sono le competenze che secondo te deve avere un buon mediatore?

Mediatrice 1: ahh che domanda.

Intervistatrice: è difficile! Pensateci intanto anche voi [rivolgendosi alle altre mediatrici presenti in aula].

1.51 Mediatrice 1: intanto che deve conoscere la cultura dei compaesani, diciamo della provenienza, perché non è detto che conosca..

Intervistatrice: non è detto che conosca

02. Corsi di microlingua  
02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIA

02. Competenze di un mediatore: cultura  
02. Competenze di un mediatore: lingua  
02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIA

Mediatrice 1: nel mio caso io faccio l'interprete, la mediatrice per l'etnia albanese ma che sono gli albanesi di Albania, quelli di Kosovo e di Macedonia e sparsi anche nei Balcani. Ci sono diversità

Intervistatrice: certo

Mediatrice 1: diciamo, con i kosovari io sono un po' fortunata che da albanese sono cresciuta in Albania ma sono cresciuta in Albania nella parte Nord, di Tirana praticamente ma mentre là ci sono due dialetti, quello del Nord e quello del Sud

Intervistatrice: ah

2.42 Mediatrice 1: quello del Kosovo è simile a quello del Nord.

Intervistatrice: ok quindi riesci ...

Mediatrice 1: e io conosco la lingua letteraria perché sono laureata e ho lavorato come interprete e traduttrice là e poi sono della parte del Nord originaria e quindi mi aiuta un po' con il kosovaro






Intervistatrice: certo certo

2.58: perché delle volte si fa anche la domanda kosovaro-albanese ma io dico che è albanese e kosovaro è un dialetto

Intervistatrice: certo certo, ok altre competenze, quindi conoscere la cultura ..

3.14 Mediatrice 1: sì sì aiuta moltissimo perché, cioè uno che viene... diciamo anche le donne quando lavoriamo nella ginecologia, vediamo le cose non come qua che le donne sono molto più aperte, là diciamo sono un pochino più chiuse

Intervistatrice: più chiuse

-  02. Competenze di un mediatore: sapersi relazionare
-  02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIA
-  03. ASPETTI PRATICI DEL LAVORO DEI MEDIATORI
-  03. Problemi di comunicazione interculturale: valori/concetti tabù
-  03. Problemi legati alla cultura d'origine: relazione moglie/marito\_per

Mediatrice 1: un pochino non tutte, alcune, con la mentalità di una volta diciamo

Intervistatrice: ok

Mediatrice 1: e basta capire questa cosa per fare poi... per farle rilassare e apprezzare l'intervento del mediatore come un aiuto e non come uno che rompe il dialogo tra med... no paziente e medico

4.01: Intervistatrice: paziente e medico. Quindi forse possiamo dire che le competenze sono culturali ma anche di sapersi relazionare ...

Mediatrice 1: esatto brava

Intervistatrice: ... con il paziente e il medico

4:12 Mediatrice 1: perché delle volte loro hanno anche paura, paura diciamo, proprio della privacy eccetera e io molto spesso ci sono i casi delicati già prima di cominciare l'intervento trovo un modo informale, difatti non lo faccio in modo formale, qualche volta abbiamo fatto in modo formale, il medico dice avvisala che questo tutto privacy e così..

Intervistatrice: certo

4.37 Mediatrice 1: invece questo mi è capitato poche volte invece sarebbe bene che i medici facessero in maniera più formale

Intervistatrice: eh sì sarebbe bene, magari

Mediatrice 1: invece delle volte io avendo l'esperienza di quel bravo medico l'ho usata più volte e dico guarda che io per legge sono costretta a tenere la privacy, tutto segreto

Intervistatrice: perfetto

Mediatrice 1: questo ovviamente da qua non esce

Intervistatrice: questo ovviamente vale anche per me, quando verrò

Mediatrice 1: sì sì, ecco e loro subito si sentono più rilassate

Intervistatrice: si sentono più rilassate

5.03: lo tengo come una bella cosa che ho fatto molto spesso

Intervistatrice: ok. quindi anche il modo di presentarti .. possiamo darci del tu?

Mediatrice 1: [ride] certo

5:12 Intervistatrice: ok grazie, quindi anche il modo di presentarti aiuta la relazione con il paziente.

Mediatrice 1: certo certo

Intervistatrice: ok .. eee nei corsi di mediazione che hai frequentato ti hanno insegnato delle tecniche o delle strategie di mediazione?

Mediatrice 1: eh sì

5.27 Intervistatrice: quali per esempio? Puoi farmi qualche esempio?

Mediatrice 1: [sospira]

5.42 Intervistatrice: non so ad esempio se ti dicono una tecnica .. perché si fanno tanti corsi e tutti dicono tecniche, tecniche ma in concreto io mi chiedo, che cosa vi insegnano?

5.46 Oddio, Difficile mettere in parole adesso, insomma, io direi prima di tutto di ... di ... diciamo si è parlato di empatia e queste cose qua ..

Intervistatrice: bene

- 02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIAZIONE
- 02. Tecniche e strategie di mediazione: empatia
- 02. Tecniche e strategie di mediazione: sapersi presentare

05.58 Mediatrice 1: ... diciamo che non bisogna essere cioè aiutare ma non mettersi proprio, cioè capire il problema tutto ma aiutare nel modo..

Intervistatrice: sì sì

Mediatrice 1: oppure che aiutano anche i gesti e il linguaggio corporeo

Intervistatrice: uhm uhm cioè trasmettere delle cose magari con i gesti

Mediatrice 1: sì sì con i gesti magari con un tocco, uno sguardo ..

Intervistatrice: conoscendo la cultura ovviamente .. sì ok..

06.38 Intervistatrice: hai mai preso appunti durante la mediazione?

Mediatrice 1: sì sì

Intervistatrice: per che cosa?

Mediatrice 1: per aiutarmi in un futuro nella mediazione per chiarire qualcosa che magari non avevo, che mi ha colpito come una cosa buona e che posso ...


06.54 Intervistatrice: ah ok come buone pratiche da riutilizzare ... interessante

e quando fai la mediazione usi la prima persona o la terza? Cioè dici la paziente ha detto che ... o fai finta di essere tu la paziente e rispondi in prima persona?

7.09 Mediatrice 1: in questo passo dall'uno all'altro

Intervistatrice: ok

Mediatrice 1: sia discorso diretto che indiretto, dipende. Molto spesso quando faccio proprio da mediatrice cioè al medico dico che nella nostra cultura così e così ecc..

 02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIAZIONE  
 02. Tecniche e strategie di mediazione: utilizzare il non verbale

 03. ASPETTI PRATICI DEL LAVORO DEI MEDIATORI  
 03. Presa di note

 03. ASPETTI PRATICI DEL LAVORO DEI MEDIATORI  
 03. Utilizzo della 1 o della 3 persona

Intervistatrice: sì, allora se è così usi questa ...

Mediatrice 1: sì sì

7.27 Intervistatrice: ah ho capito

Quali sono i principali problemi di comunicazione che tu hai visto in questi anni, in generale?

Mediatrice 1: i principali problemi ...

Intervistatrice: che hai avuto per fare le mediazioni di comunicazione in generale, quindi con i medici, con i pazienti ..

Mediatrice 1: proprio che ci sono diciamo dei .. delle volte anche i pazienti che non sono molto sicuri ..

Intervistatrice: che non si fidano? forse?

8.11 Mediatrice 1: ecco diciamo che normalmente gli albanesi si fidano dei medici tanto, normalmente

Intervistatrice: sì

8.20 Mediatrice 1: e quando ci sono dei casi magari così, eh là è da chiarire da intervenire

Intervistatrice: certo. ok, hai mai dovuto spiegare problemi legati alla tua cultura? Quindi se c'erano problemi culturali ..

Mediatrice 1: della nostra cultura?

Intervistatrice: della vostra o anche di quella italiana

Mediatrice 1: certo

Intervistatrice: qualche esempio? Cosa riguardavano soprattutto questi problemi?

8.56 Mediatrice 1: diciamo anche che mi ricordo in più casi il marito della donna che è una donna depressa con

 03. ASPETTI PRATICI DEL LAVORO DEI MEDIATORI  
 03. Problemi di comunicazione interculturale: non verbale

 03. ASPETTI PRATICI DEL LAVORO DEI MEDIATORI  
 03. Problemi legati alla cultura d'origine: relazione moglie/marito\_per



problemi così, il marito diciamo la seguiva molto, diciamo era bravo e così era bravo però non accettava che lei prendesse qualcosa della cultura delle donne italiane che io apprezzo moltissimo la nostra cultura il modo come vedono le donne però apprezzo anche questo e direi che ognuno può prendere. Allora in quel caso io ho aiutato un pochino guarda che noi possiamo tenere qualcosa di buono nostro ma possiamo anche prendere qualcosa di questa.

9.36. Intervistatrice: ho capito, ok. Per cercare di rendere la comunicazione più facile tra paziente e medico fai qualcosa?

9.52 Mediatrice 1: ah eh il linguaggio corporeo e i gesti, uno sguardo, un sorriso, un scherzo

Intervistatrice: ok. Se c'è una parla tecnica durante una mediazione che non conosci, cosa fai? Chiedi, non chiedi o cerchi tu di semplificarla?

10.06 Mediatrice 1: se non la capisco non la puoi semplificare se non l'hai capita quindi cerco di capirla e chiedo aiuto al medico, chiedo aiuto al paziente e cerco di ..

Intervistatrice: perfetto




Mediatrice 1: altrimenti una volta mi è capitato.. si questa non era una mediazione, era una mediazione e parlavo a un gruppo di un'associazione, una cosa e ho detto ve lo spiego dopo e ho chiamato uno specialista e gli ho dato la risposta nella pausa.

10.39 Intervistatrice: ah ok. Ti capita di tradurre dei documenti? Sì?

Mediatrice 1: certo.

Intervistatrice: e quando parli con medico e paziente cambi il tuo registro? Più formale, più informale, a seconda che il tuo paziente sia magari più formale o informale?

 03. ASPETTI PRATICI DEL LAVORO DEI MEDIATORI  
 03. Strategie per facilitare la comunicazione: utilizzo del non verbale

 03. ASPETTI PRATICI DEL LAVORO DEI MEDIATORI  
 03. Richiesta di ulteriori informazioni quando non si conosce una parola  
 03. Semplificazione quando non si conosce una parola

 03. ASPETTI PRATICI DEL LAVORO DEI MEDIATORI  
 03. Riadattamento del registro rispetto agli interlocutori

Mediatrice 1: certo, bisogna intuire un pochino com'è uno e com'è l'altro

Intervistatrice: certo e poi cambi. ok grazie

11.06 - 11.20 [cambio con l'altra mediatrice]

Intervistatrice: qual è la tua lingua materna?

Mediatrice 2: la mia lingua materna è bangla

Intervistatrice: però fai mediazioni anche in Hindi, giusto?

Mediatrice 2: Hindi, Punjabi e Urdu

Intervistatrice: ok, e conosci anche altre lingue?

Mediatrice 2: sì, italiano

Intervistatrice: bene

11.38 Mediatrice 2: il problema qua non c'è nessun mediatrici per urdu e punjabi perciò io dico che non è mia madrelingua però lo faccio spesso.

11.47 Intervistatrice: da quanto tempo lavori come mediatrice più o meno?

Mediatrice 2: dal 2002.

Intervistatrice: ok. Hai fatto corsi di formazione? Sì?

Mediatrice 2: sì, tanti

Intervistatrice: più o meno quante ore?

11.57 Mediatrice 2: allora quello fatto all'inizio per due anni un corso fatto insieme da cooperativa e .. come si chiama .. CTP.

01. INFORMAZIONI GENERALI SUL MEDIATORE 01. Lingua mater

01. INFORMAZIONI GENERALI SUL MEDIATORE

01. Lingua della mediazione

01. INFORMAZIONI GENERALI SUL MEDIATORE

02. Anni di esperienza

01. INFORMAZIONI GENERALI SUL MEDIATORE

02. Corsi di formazione seguiti

Intervistatrice: più di 400 ore? Più o meno come lei? [si riferisce alla mediatrice 1]

12.23 Mediatrice 2: sì però io ho fatto un incidente e l'ultima parte io non l'ho fatto come io già lavoravo perciò mi ha riconosciuto parte di tirocinio, come lavoravo già

Intervistatrice: certo, certo. In questo corso ti hanno fatto una lezione di italiano microlingua? Cioè specialistico?

12.48 Mediatrice 2: io avevo già fatto prima di iniziare questo corso da C1.

Intervistatrice: ok

Mediatrice 2: quindi livello 3

Intervistatrice: ok ma un corso per esempio sulle parole della medicina? Tutti i termini specialistici?

Mediatrice 2: eh io come ho studiato scienze quindi tante cose le sapevo già

Intervistatrice: però dentro al corso non lo hanno fatto?

Mediatrice 2: no no

13.14 Intervistatrice: ok. Va bene. Quali sono le competenze che secondo te deve avere un buon mediatore?


Mediatrice 2: diciamo un buon mediatore deve usare la lingua del paziente e del medico nel senso paziente se è una persona colto uso un linguaggio più appropriato, più tecnico, invece se trovo una persona che non ha mai studiato diciamo che non è andato a scuola uso i termini locali tipo ... quelli popolari non scientifico

13.59 Intervistatrice: ok sì sì. Ti hanno insegnato tecniche e strategie di mediazione nei corsi?

Mediatrice 2: sì

Intervistatrice: qualche esempio?


14.09 Mediatrice 2: per esempio come deve essere un mediatore, non deve coinvolgere per il fatto come uno

 02. Corsi di microlingua

 02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIA

 02. Competenze di un mediatore: lingua

 02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIA

 02. Competenze del mediatore: saper mantenere una giusta distanza

 02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIA

tenere la distanza tra lavoro diciamo essere ... non fare parte ..

Intervistatrice: una giusta distanza

14.36 Mediatrice 2: una giusta distanza tra paziente, utente e medico diciamo operatore. Questa la prima cosa diciamo e poi in vario hanno fatto qualche pratica come deve essere lavoro di mediatore.

Intervistatrice: vi hanno fatto provare un lavoro del mediatore? Un lavoro sulla lingua? O sul modo di relazionarvi?

Mediatrice 2: sul modo di comunicazione.

15.07 Intervistatrice: sul modo di comunicare ok. Per esempio, che caratteristiche deve avere?

Mediatrice 2: comunicare nel senso durante questo corso c'è una parte di linguaggio corporeo e linguaggio linguaggio così, e quindi l'importanza del linguaggio corporeo e questo è vero perché i gesti che usiamo non è stesso nel nostro paese.

15.38 Intervistatrice: certo, ok. Prendi appunti durante la mediazione? Ti è mai capitato?



Mediatrice 2: allora io faccio mediazione di vari enti, diciamo, dal tribunale, all'inizio ho iniziato il lavoro dal socio-sanitario quindi scuola e ospedale

Intervistatrice: sì

Mediatrice 2: dopo ho fatto tribunale e vari enti quindi dipende dall'ente. Diciamo quando vado in tribunale e giudice parlano ... [risata]

Intervistatrice: parlano tanto [risata]

16.18 Mediatrice 2: dopo danno poco spazio per cui prendo nota cosa devo dire invece nell'ospedale cose così

 02. Competenze di un mediatore: sapersi relazionare  
 02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIAZIONE

 03. ASPETTI PRATICI DEL LAVORO DEI MEDIATORI  
 03. Presa di note

non serve perché io chiedo al medico di darmi spazio più spesso e così perché è importante, mediazione è diverso dipende risposta dell'utente che cambia e a scuola è diverso dipende

Intervistatrice: dipende dalle risposte certo.

16.59 Intervistatrice: usi la prima persona o la terza quando parli? Cioè per esempio dici, se il paziente dice "ieri sono caduto" tu dici "ieri sono caduto" oppure dici "ieri lui è caduto"?

Mediatrice 2: allora ci sono dei momenti uso terza persona tipo "ha caduto" o "è detto" così

Intervistatrice: uhum

Mediatrice 2: a volte succede che medico dato un termine una cosa la paziente non riesce a capire allora io come prima persona su questo non riesce a capire allora io devo spiegare come .. la cosa.. allora io uso la prima persona, a volte succede che io percepisco la paziente non capisce allora dico al medico me in prima persona che secondo me questo paziente non ha capito allora bisogna dire di più. A volte succede che magari un medico non chiede o paziente non fa una domanda ma vuole dire qualcosa quindi intervengo e dico che il paziente vuole dire qualcosa cosa

Intervistatrice: quindi dipende

18.16 Mediatrice 2: sì da quella persona

Intervistatrice: quali sono i problemi principali di comunicazione secondo te? Se ci possono essere in mediazione

Mediatrice 2: allora per evitare questi problemi come che lavoro da tanti anni prima di tutto spiego sia a operatore sia a utente chi sono io qual è il mio ruolo e anche quando utente vede utente che parla sua lingua pensa che è uno della sua famiglia e quindi chiedono delle cose per esempio medico chiede una cosa e loro mi chiedono cosa dovrei dire cosa sarà meglio allora io dico sempre questo non devo dire io questo devi decidere te e devi dire te anche i medici fanno stessa cosa quando vede pensa che forse io faccio parte dell'utente e a me chiedono diverse cose anche che io porto questo documento là che io non conosco anche chiede cose personale

03. ASPETTI PRATICI DEL LAVORO DEI MEDIATORI  
03. Utilizzo della 1 o della 3 persona

04. ALTRO  
04. Problematiche relative alla conoscenza del ruolo e della figura del

dell'utente no?

Intervistatrice: certo, infatti non lo puoi sapere

Mediatrice 2: per cui io nonostante dico che io son terza persona spesso mi tocca ripetere

Intervistatrice: eh sì

19.45 Mediatrice 2: questo è uno dei problemi che mi trovo. Poi i medici a volte non rendono conto che tutte le persone non conoscono tutte le cose diciamo della medicina

Intervistatrice: anche gli italiani non le conoscono

Mediatrice 2: infatti quando viene una cosa complicato diciamo intestino, intestino ha varie parte, quale parte

Intervistatrice: uhm uhm sì sì

Mediatrice 2: cuore ci sono valvole, quale valvola qua e poi anche nella genetica trovo questo allora dicono questo numero quinto non funziona, difetto di questo e allora se uno non sa cosa è DNA bisogna spiegare

Intervistatrice: certo bisogna spiegare, e tu cosa fai in questo caso chiedi al medico di spiegartelo o se lo sai lo spieghi tu?

20.36 Mediatrice 2: allora come che lavoro tanti anni allora dico al medico vuole che spighi io o vuole che spieghi lei

Intervistatrice: chiedi ok

Mediatrice 2: perché ci sono anche permalososi che pensano che io come dire dico al posto di loro

Intervistatrice: sì sì sì sì

20.56 Mediatrice 2: e ci sono medici proprio sbrigativo, 15 minuti per esempio per una visita ma 15 può

-  04. ALTRO
-  04. Problematiche relative alla conoscenza del ruolo e della figura
-  03. ASPETTI PRATICI DEL LAVORO DEI MEDIATORI
-  03. Problemi di comunicazione interculturale: lingua

complicare le cose allora non vogliono dare questo spazio va ben va ben

Intervistatrice: magari glielo dici fuori, ti dicono così?

Mediatrice 2: ah anche a me dicono così questa cosa la spieghi fuori perché ho altre cose da fare. Una paziente per esempio ha un problema no? e chiede cosa deve fare e dice ah io ho un appuntamento e spiega lei

Intervistatrice: ok.

Mediatrice 2: non so a voi capitano queste cose?

Mediatrice 1: uguale, capitano a tutti

Mediatrice 3: sì certo

21.38 Intervistatrice: e problemi di comunicazione interculturale? Ti sono mai capitati problemi sulla cultura? E come li hai risolti?

Mediatrice 2: certo, sempre lo stesso problema di donna uomini perché qua magari un uomo vede una donna e si saluta con la mano e uomo uhhhh

Intervistatrice: ah perché non si può? ah certo non si può dare la mano

Mediatrice 2: ci sono certi dottori che fa così [si riferisce ad una mano appoggiata sulla spalla]

Intervistatrice: certo toccano sulla spalla e invece non si può toccare una donna

Mediatrice 2: allora io dico subito che non si fa questo

Intervistatrice: ma una donna può dare una mano ad un'altra donna? Io ad esempio prima ti ho dato la mano

22.25 Mediatrice 2: a me sì puoi dare però le donne lì non sa cosa deve fare questo momento è imbarazzo perché culturalmente gli uomini non toccano le donne o donne non toccano altri uomini diciamo



03. ASPETTI PRATICI DEL LAVORO DEI MEDIATORI

03. Problemi di comunicazione interculturale: non verbale

03. Problemi legati alla cultura d'origine: prossemica

Intervistatrice: e tra donna e donna? Se il medico è una donna?

Mediatrice 2: donna e donna sì

Intervistatrice: ok va bene.

Mediatrice 2: anche uomini si trovano un po' in difficoltà con questo. Chi sta un po' di anni per esempio sa che qua cultura è così quindi accetta che è nuovo...specialmente uomini sono molto gelosi di loro mogli hanno paura di perdere

Intervistatrice: ho capito

23.14 Mediatrice 2: poi come è un paese patriarca allora a volte se c'è ... specialmente vicino a moglie si vede che un'altra donna o succede anche figlio se non riesce a caprie allora cerca di rimediare a questo fattore che non sa. Mi è capitato. E' molto divertente. Allora il figlio, il padre diceva sì sì però il figlio ha capito che lui non capisce allora io ho detto tu che sai italiano ma allora non è mica vero

Intervistatrice: ho capito ma allora ..

Mediatrice 2: quindi perdere prestigio proprio importante. Anche a voi capita questo?

Intervistatrice: non si può dire che non hai capito perché perdi prestigio

Mediatrice 2: davanti a moglie e figlio dopo magari mi chiedere a parte però davanti no

Intervistatrice: certo magari dopo in disparte

Mediatrice 2: a voi capita anche stesso?

Mediatrice 3: a noi no questo caso no

Mediatrice 2: proprio davanti a moglie e figli

Intervistatrice: ma interrompere ... anche in Albania?



24.30 Mediatrice 1: non lo so se l'ho capito bene il discorso però il problema in generale se uno non ha capito qualcosa anche padre e figlio oppure altri bisogna almeno un pochino togliere imbarazzo a quello ...

24.55 Intervistatrice: sì sì certo

Mediatrice 2: non so io ho spiegato bene

Intervistatrice: sì sì

Mediatrice 2: una visita per esempio dove c'è moglie e marito allora marito è un figura come un signore davanti alla moglie e quando medico dice una cosa che il marito non capisce questo non vuole fare sapere alla moglie o al figlio che non ha capito

Intervistatrice: [in sovrapposizione alla mediatrice] che non ha capito .. certo

Mediatrice 2: quindi mi chiede a parte di loro

Intervistatrice: ma interrompere?

Mediatrice 2: ma davanti che non ha capito io capisco che dice sì sì ma quando uno che dà risposte senza capire capisce

25.27 Intervistatrice: certo e interrompere per fare una domanda si fa nella vostra cultura? Per esempio noi italiani interrompiamo sempre, se non capisco io faccio domande. Si può fare?

Mediatrice 2: sì e parlano uno sopra all'altro

Intervistatrice: gli italiani sì

Mediatrice 2: ma anche i bengalesi

[risate]

Intervistatrice: ok

Mediatrice 2: diciamo che perdere prestigio davanti a propria famiglia è cosa peggiore quindi

Intervistatrice: ma se non ho capito non faccio una domanda e interrompo? faccio finta di aver capito?

Mediatrice 2: sì

Mediatrice 3: quindi hai un compito in più rispetto al nostro, per capire il mistero

[risa]

Intervistatrice: grazie

26.01 Mediatrice 2: non so se ho spiegato bene

Intervistatrice: sì sì perché hai detto molto di più che era dopo nelle domande, grazie

Mediatrice 3: adesso tocca a me

Intervistatrice: sì

Mediatrice 3: tante cose hanno già detto

Mediatrice 2: posso aggiungere una cosa?

Intervistatrice: sì

26.19 Mediatrice 3: io dico che davanti al medico non bisogna nascondere niente per dire che questa cosa non vuole dire davanti alla moglie perché perde prestigio io invece dico che guarda è importante perché il medico deve sapere

Intervistatrice: ma tu lo dici al paziente? quindi dici dillo ...

Mediatrice 2: sì perché quando vedo che cerca di nascondere una cosa perché non vuole perdere prestigio.

- 02. Competenze di un mediatore: professionalità/confidenzialità delle
- 02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIA
- 04. ALTRO
- 04. Problematiche relative alla conoscenza del ruolo e della figura del

Intervistatrice: ok ma se lui te lo dice ok ma se lui ti dice lo so che lo dovrei dire ma non lo dico. Tu cosa fai? Continui a insistere o lo dici tu?

Mediatrice 2: quasi non succede dalla parte nostra c'è molto rispetto, senso di rispetto, quando io parlo io ho mia figura perciò non vuole

Intervistatrice: certo

Mediatrice 2: cerca di mantenere tutte e due le parti

27.37 Intervistatrice: quindi se tu insisti e gli spieghi e lui capisce e poi lo dice

Mediatrice 2: mi è successo una volta che uno paziente io conoscevo già e allora davanti medico è successo un problema genetico allora come dicevo che pensano che questo tipo di malattia è una punizione da Dio quindi tu hai fatto qualcosa per cui ti sta per succedere questo e allora cercava di dire...

Intervistatrice: di dire delle bugie

di dire delle bugie ... che io mai successo e allora io ho detto al medico che guarda davanti a medico non devi dire bugie e questa cosa è importante per ricerca genetica quindi è una cosa importante non è un fatto. allora lui aveva 6 figli e invece qua aveva portato 4 e diceva che aveva 4 solo che quando c'è un problema genetico questo conta

Intervistatrice: ah sì sì certo

28.35 allora io ho detto a medico che questo sta dicendo bugie non ho detto che bugie sta dicendo però ...

Intervistatrice: però gli hai detto che non era la verità..

Mediatrice 2: che non era la verità.. in questo punto io mi sono rifiutata di fare la mediazione

Intervistatrice: ah

Mediatrice 2: sì proprio perché io so che questo è mio ruolo, è importante, dopo nasce uno problema riguardo a questo e io sono responsabile perché in genetica sempre scrive questo mediatori ... tradotto da mediatore ... quindi io firmo sempre

Mediatrice 1: sì

Intervistatrice: certo certo lo so, hai fatto bene

Mediatrice 3: ma là si fa, sicuro è importantissimo, si informa bene il medico del discorso

Intervistatrice: sì, si fa un tentativo, si informa bene il medico del discorso

29.30 Mediatrice 1: poi tu devi dire che per legge il segreto rimane qua e si cerca di convincere a dire

Mediatrice 2: proprio diceva bugie perché per lui non è fattore importante

Intervistatrice: certo sì sì

Mediatrice 2: hai capito?

Intervistatrice: sì sì

Mediatrice 2: allora siccome io da anni lavoro là a quel punto mettevo rischio a me nome stesso

Intervistatrice: ok grazie, bello, interessante, allora

30.13 Mediatrice 2: posso a voi due sapere se è capitato stesso?

Mediatrice 3: sì secondo me questa è una cosa proprio che possiamo affrontare questo tipo di problema che per forza ci mette in mezzo non per nostra volontà. Magari paziente ci dice ti devo dire una cosa però tu non devi riferire al medico quindi ci troviamo quel caso molto delicato

Mediatrice 2: [in sovrapposizione con ultima parte della 3] questo succede sempre

Mediatrice 3: solo che io quando mi trovo questo caso guarda che mio ruolo devo riferire tutto quello che avete detto

Intervistatrice: certo

Mediatrice 3: o non mi dici nulla

Intervistatrice: certo

Mediatrice 3: ma io dico che devo dire tutto, è il mio lavoro quindi io faccio sapere prima poi lui sceglie così mi tolgo, come dire, dalla cosa

Intervistatrice: sì ti togli la responsabilità perché non è tua

Mediatrice 2: per questo dico che quando è successo varie volte così io all'inizio gli spiego

Intervistatrice: sì quindi la presentazione è molto importante dite chi siete, cosa fate, chi siete

31.15 Mediatrice 2: sì io dico proprio velocemente, non prendo parte della decisione di uno né dell'altro

Intervistatrice: certo certo

Mediatrice 2: questo punto ti prendi un ruolo decisivo che tu non lo dici perché io dico che sono mediatore a mezzo non c'entro né per l'uno né per l'altro

Mediatrice 3: sì sì

Intervistatrice: giusto giusto.. ok da quanto tempo fai la mediatrice?

Mediatrice 3: da 7 anni

Intervistatrice: e la tua lingua materna è cinese

Intervistatrice: cinese e conosci altre lingue straniere?

02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIA  
02. Tecniche e strategie di mediazione: sapersi presentare

02. Competenze del mediatore: saper mantenere una giusta distanza  
02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIA

01. INFORMAZIONI GENERALI SUL MEDIATORE  
02. Anni di esperienza

01. INFORMAZIONI GENERALI SUL MEDIATORE 01. Lingua mater

01. INFORMAZIONI GENERALI SUL MEDIATORE  
01. Lingue conosciute

Mediatrice 3: inglese e anche un po' giapponese e un po' coreano

31.50 Intervistatrice: hai seguito corsi di formazione?

Mediatrice 3: sì

Intervistatrice: anche tu più o meno 400 ore?

Mediatrice 3: no meno perché non abbiamo avuto quelle ... intorno a 120

Intervistatrice: 120. Hai fatto corsi di lingua specialistica dentro a queste 120 ore?

Mediatrice 3: no è proprio questo che secondo me in futuro dovrebbe essere

Intervistatrice: dovrebbe essere certo

Mediatrice 3: perché è molto importante

32.20 Intervistatrice: bene. Le competenze che deve avere un buon mediatore secondo te?

Mediatrice 3: prima cosa la padronanza della lingua, poi la conoscenza della cultura entrambi poi secondo me la professionalità perché ogni mediatore ha suo metodo di lavorare però devo usare proprio sua ....

Intervistatrice: devi essere professionale?

Mediatrice 3: sì devi essere professionale sia come privacy sia in generale..

Intervistatrice: in generale, ok. Ti hanno insegnato tecniche o strategie di mediazione? che ti ricordi?

Mediatrice 3: no. L'unica cosa che mi ricordo è che ruolo di mediatore deve essere la terza non deve mai mettere in mezzo

Intervistatrice: perfetto.

33.23 Mediatrice 3: poi altre cose noi impariamo durante il lavoro, quindi impariamo così un po' per volta.

01. INFORMAZIONI GENERALI SUL MEDIATORE  
02. Corsi di formazione seguiti

02. Corsi di microlingua  
02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIAZIONE

02. Competenze di un mediatore: lingua  
02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIAZIONE  
02. Competenze di un mediatore: professionalità/confidenzialità  
02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIAZIONE

02. Competenze del mediatore: saper mantenere una giusta distanza  
02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIAZIONE

03. ASPETTI PRATICI DEL LAVORO DEI MEDIATORI  
03. Presa di note

Intervistatrice: certo eh sì, ok. Prendi appunti durante la mediazione? Ti è capitato?

Mediatrice 3: anche io lavoro tanti ambiti, come tribunale, scuola. A scuola io prendo appunti e faccio relazione poi ogni volta faccio riassunto a scuola per consegnare mio lavoro. In ospedale io all'inizio facevo perché mi piace fare il riassunto dopo io vedo che non è più caso proprio per nostro lavoro, non è frequente

Intervistatrice: non è richiesto

Mediatrice 3: non è richiesto però da parte mia come mio desiderio magari si fa un riassunto oppure magari si fa relazione così .. sarebbe molto più utile

Intervistatrice: sarebbe utile, ok. E tu parli in prima persona o anche tu dici 'il paziente ha detto che'?

Mediatrice 3: eh quasi sempre la terza quindi come paziente però io vedo che ogni tanto succede che .. io mi sono laureata in medicina quindi conosco più ambito sanitario quindi tante volte io vedo paziente che non sa cosa chiedo quindi emozione non sa ... quel momento magari io dico al medico che chiedo da parte sua questa domanda.

Intervistatrice: ok perfetto. Quindi se c'è una parola che loro non conoscono, che i pazienti non conoscono, gliela spieghi tu o chiedi al medico?

Mediatrice 3: se è una cosa che io capisco e riesco a tradurre così allora direttamente ma se vedo una parola molto tecnica e non dipende più dalla lingua ma proprio dalla cultura allora magari chiedo permesso dal medico che posso spiegare in altro modo, così.

Intervistatrice: ok, quali sono stati problemi di comunicazione che tu hai trovato? Che cosa ti rende più difficile comunicare dentro a una mediazione? Se ci sono stati dei problemi

35.47 Mediatrice 3: Uhm coi cinesi pochi questo tipo di problemi pochi, magari verso l'ospedale oppure verso

03. ASPETTI PRATICI DEL LAVORO DEI MEDIATORI  
03. Utilizzo della 1 o della 3 persona

03. ASPETTI PRATICI DEL LAVORO DEI MEDIATORI  
03. Riformulazione in altri termini quando il paziente non conosce un  
03. Semplificazione quando non si conosce una parola

03. ASPETTI PRATICI DEL LAVORO DEI MEDIATORI  
03. Problemi di comunicazione interculturale: conoscenza dei servizi s

quell'ente.

Intervistatrice: quindi sull'organizzazione dei servizi?

Mediatrice 3: sì per capire magari cultura cinese, per capire come mai hanno questo atteggiamento quindi sì magari però come difficoltà non grande.

Intervistatrice: e problemi legati alla cultura di origine del paziente ne hai avuti? perché magari la cultura cinese è diversa?

Mediatrice 3: eh sì sì.

Intervistatrice: come li hai risolti?

36.33 Mediatrice 3: cerco di far capire tutte e due parti poi io cerco di non mettere mai mio giudizio perché un mediatore secondo me deve essere proprio fuori dalla sua cultura anche se mi sento un cinese però cerco di stare in mezzo non porto mia verso sia cinese sia quella parte italiana. Quindi si fa capire due parti.

Intervistatrice: ok, e problemi legati alla cultura cinese che ti hanno creato più... per esempio lei, la questione del rispetto, del chiedere, del prestigio, il ruolo della donna... invece per la cultura cinese quali sono stati i problemi culturali più grandi?

37.21 Mediatrice 3: magari cinesi più riservate quindi tante volte loro sono molto più attenti di cose per esempio quando fa firmare consenso per loro quando firmi qualcosa subito rifiuto perché senti subito che una cosa che non va

Intervistatrice: quindi sulla voce sarà ancora più difficile

37.45 Mediatrice 3: eh dovrò spiegare più, devo far stare più tranquilla, poi anche per esempio quando c'è una cosa che vado con assistente sociale con Comune, anche magari un piccola domanda loro proprio si chiudono e si



sentono ehm....

Intervistatrice: che invadi la loro privacy?

Mediatrice 3: eh sì anche su questa cosa nascondere le cose magari ti danno risposte banali

Intervistatrice: certo, certo

38.08 Mediatrice 3: quindi sì anche io cerco di sai per avere un risultato no qualche volta cerco di dire le cose però poi mi rendo conto che non è nostra responsabilità non è nostro ruolo sì io arrivo a un certo punto che so che posso dire al medico dice lui non vuole dire so che c'è qualcosa ma non vuole dire quindi basta

38.39 Intervistatrice: certo, basta, ok. Usi delle strategie per facilitare la comunicazione tra tutti?

Mediatrice 3: eh questa sì come loro due magari con i gesti, a volte basta un sorriso o un scherzo. La fiducia è molto importante per esempio io con cinesi mi trovo molto bene perché loro quando mi vedono proprio si sentono più sicura. Questo mi dà una facilità nel lavorare no tanta fatica. Magari per altri paesi è più delicato però con cinese ...

Intervistatrice: ce la fai

Mediatrice 3: ce la faccio

39.20 Intervistatrice: io qualche volta magari trovo il paziente cinese che anche più magari più dubbioso quindi difficile di avere un rapporto magari più ... però in generale è tutto a posto.

Intervistatrice: ok grazie abbiamo finito, grazie.

## P 2: Focus groups1.doc

**Path:** C:\Users\gr.miras\Desktop\cartella 15 marzo 2016\Tesi di dottorato\Trascrizione focus groups\Focus groups1.doc

**Media:** RICHTEXT

**Printed:** 2016-03-16T16:06:27

**By:** Super

**From HU:** Focus groups

**HU-Path:** [C:\Users\gr.miras\Desktop\Focus groups.hpr6]

**Codes:** 21

**Memos:** 0

**Quotations:** 21

**Families:** <none>

**Comment:** <none>

**Intervistatrice, Mediatrice 1: inglese-Nigeria, Mediatrice 2: francese-Tunisia**

Intervistatrice: ok quindi quando non capite una parola cosa fate?

Mediatrice 2: chiediamo al medico di semplificarlo

Mediatrice 1: di semplificarlo

Mediatrice 2: così lo spieghiamo alla paziente in termini più semplici

Mediatrice 1: anche perché maggior parte delle ragazze, delle persone nigeriane che io incontro al di là della come si dice, livello scolastico molto basso, noi cioè per il nostro mondo in cui siamo cresciuti meglio spiegare le cose in un linguaggio facile

Intervistatrice: certo






Mediatrice 1: anche così faccio meglio cioè se tu me lo spieghi nel linguaggio facile io alla persona che ho davanti riesco a spiegare ancora meglio cioè di facilitare la comunicazione ecco




Intervistatrice: certo

Mediatrice 2: sì a volte i nostri, per esempio gli arabi, sono abituati con i nostri medici che quando li spiegano una patologia non spiegano bene, li dicono hai non so hai una roba, una cosa allo stomaco, hai capito? In termini semplici né di medicina né del corpo umano

Intervistatrice: sì sì

Mediatrice 2: invece con persone che han studiato gli spiegano bene quello che hanno cioè c'è gente che addirittura va in farmacia e dice mi hanno dato un farmaco scatola bianca con le pastiglie blu dentro quindi hai capito?

-  03. Aggiunta di informazioni quando il paziente non conosce la pa
-  03. ASPETTI PRATICI DEL LAVORO DEI MEDIATORI
-  03. Problemi legati alla cultura d'origine: diversa istruzione e divers
-  03. Riformulazione in altri termini quando il paziente non conosce
-  03. Semplificazione quando non si conosce una parola

-  03. ASPETTI PRATICI DEL LAVORO DEI MEDIATORI
-  03. Problemi di comunicazione interculturale: valori/diversa idea di
-  03. Problemi legati alla cultura d'origine: diversa istruzione e divers

Mediatrice 1: uhm anche qua

Mediatrice 2: anche qua ci chiedono

Intervistatrice: sì sì

Mediatrice 2: quel farmaco là con scatola verde e pastiglie dentro rosa e io dico guardate che ci sono un sacco di scatole bianche e verdi con dentro le pastiglie rosa cos'è?

Intervistatrice: eh certo

Mediatrice 2: portate con voi tutte le scatole così i medici vedono che terapia stai prendendo

Mediatrice 1: sì

Intervistatrice: certo.. sto cercando i questionari così ho tutte le domande ... e l'epatite B invece Marta, dicevi è una malattia che da voi non viene trattata nello stesso modo delle altre, cioè è una cosa più delicata?

Mediatrice 1: no dicevo mentre, non mi ricordo più...

Intervistatrice: mi dicevi prima in malattie infettive che nella comunicazione il modo di dire le cose magari è più delicato

Mediatrice 1: sì dicevo che magari in un altro reparto come ginecologia o un altro reparto che non ha a che fare con malattia del sangue è facile che qualche volta se tu vai da una mamma che ha appena partorito che segreto ha?

Intervistatrice: certo

Mediatrice 1: invece per quanto riguarda le malattia che ha a che fare col sangue che è trasmissiva è molto delicato quindi quando tu vai nel reparto tipo malattie infettive è molto delicato e lì trovi alcune persone che magari si trovano un po' intimorite un po' sì... sono diffidenti all'inizio.. quindi tipo io questo ragazzo è la prima volta che l'ho visto magari se mi capita di fare ancora mediazione con lui magari sarà un po' più semplice. Io so che il reparto malattie infettive è molto delicato per quanto riguarda la Nigeria in questi anni

Intervistatrice: ok certo.. allora la domanda: quali sono le competenze che secondo voi deve avere un mediatore?

Mediatrice 2: questa è una bella domanda... comunque un mediatore deve anche capire un po' come funziona un ospedale perché non puoi andare in un ambulatorio quando tu stesso non sai cosa si fa lì oppure qual è il passo successivo

Intervistatrice: certo

Mediatrice 2: se è un day hospital vuol dire che uno va là perché c'è un PAC aperto e quindi c'è bisogno del mediatore in più tempo non vai lì e basta ma in più tempo, vai lì, fai il prelievo, poi magari c'è bisogno di spiegare alla signora se ci sono dei problemi, fare un'altra roba ecc.. ecc.. a volte i mediatori vanno, ma anche il servizio nostro qui ...

Intervistatrice: sì sì

Mediatrice 2: il day hospital ti chiede una mediazione? ti devi fare la domanda giusta da fare al personale, vi serve solo in quest'ora? vi serve anche in un'ora successiva? cosa dovete fare? In modo tale da organizzare bene perché in un day hospital c'è anche un casino per cui tu devi andare lì con le idee chiare, vai lì fai tutto e poi te ne vai quando te lo dicono



Intervistatrice: sì sì

Mediatrice 2: deve sapere anche prendere i medici, perché non tutti i medici sanno cos'è un mediatore

Intervistatrice: ah bè abbiamo visto prima un esempio

Mediatrice 1: diglielo alla dottoressa prima ... ho insistito e ho detto per i prossimi interventi che avete con questo ragazzo che sono 3, giugno, settembre e dicembre, sarebbe meglio che attivate la mediazione perché anche se sapete l'inglese ... e mi ha detto sì sì se c'è l'altro medico no però se ci sono io l'attiviamo, chiamiamo il numero vostro per attivarla.. quindi vedi che ci sono dei medici che non vogliono ...

Mediatrice 2: che non vogliono

 02. Competenze di un mediatore: professionalità/confidenzialità delle  
 02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIA

 04. ALTRO  
 04. Problematiche relative alla conoscenza del ruolo e della figura di

Mediatrice 1: parlano inglese ..

Mediatrice 2: e usano il loro inglese

Mediatrice 1: usano il loro inglese, ecco..

06.00 Mediatrice 2: sì non hanno ancora capito che il mediatore non è un interprete

Mediatrice 1: ecco, non è questione dell'inglese, non della lingua, non è quello

Intervistatrice: esatto

Mediatrice 2: sì perché a volte un semplice gesto può creare un conflitto

Intervistatrice: eh certo anche delle parole.. lei prima ha parlato di rapporti sessuali, di preservativi ...

Mediatrice 2: sì perché dipende anche dal concetto, se è un tabù metti in imbarazzo la persona e non riesce a rispondere

Mediatrice 1: Un maschio tra l'altro [in sovrapposizione con l'altra mediatrice]

06.39 Mediatrice 2: è come quando noi andiamo a fare la mediazione in infertilità di coppia

Mediatrice 1: eh

Intervistatrice: sì

Mediatrice 2: lì è un ambiente un po' delicato anche perché se io araba sono una donna e c'è la coppia dove il marito ha dei problemi c'è un imbarazzo maggiore del marito allora lì il mediatore deve sapere entrare nella situazione alleggerendola, hai capito?

Mediatrice 1: eh certo

Intervistatrice: come?

07.13 Mediatrice 2: allora io certo di tranquillizzare il signore magari dicendo non so dai provate chissà, tiro fuori

- 02. Competenze di un mediatore: cultura
- 02. Competenze di un mediatore: lingua
- 02. Competenze di un mediatore: saper gestire un conflitto intercu
- 02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MED

- 03. ASPETTI PRATICI DEL LAVORO DEI MEDIATORI

- 03. Problemi di comunicazione interculturale: valori/concetti tabù
- 03. Problemi legati alla cultura d'origine: malattie sessualmente tra
- 03. Problemi legati alla cultura d'origine: relazione moglie/marito\_

anche la religione, se Dio vuole avrete sennò chissà

Mediatrice 1: ecco giusto

Mediatrice 2: voi fate quello che riuscite, seguite i medici, hai capito? non vi preoccupate, siete in ottime mani ecc

07.29 Mediatrice 2: allora se tu parli così si scioglie lui e dice questa non ha pregiudizi

Mediatrice 1: certo non ha pregiudizi verso un uomo che non riesce ad avere figli

Mediatrice 2: certo e poi non focalizzo su ma sì ma forse ma aspettate magari c'è un problema magari questo esame lo rifaranno ecc.. tipo quando gli spermatozoi sono zero

Intervistatrice: sì

Mediatrice 2: si cerca sempre di chiedere, perché tanti non sanno che quando prendono terapie antibiotiche già si azzerano, cioè si abbassano quindi se avete fatto terapie mi raccomando, comunicatelo, ecc.. quindi sai anche a fare spesso mediazioni li aiuti anche il medico a fare le domande giuste, quindi ci sono delle situazioni che tipo non so quando hai una persona con l'HIV devi andare là non con il pregiudizio di odio questo è malato

08.25 Mediatrice 1: assolutamente, assolutamente

08.32 Mediatrice 2: mi è capitato anche con una camerunese, lei ha rifiutato tutti i camerunesi

Intervistatrice: eh perché li ha rifiutati?






Mediatrice 2: voleva solo me a fare la mediazione

Intervistatrice: perché aveva paura che non fosse confidenziale la mediazione?

Mediatrice 2: perché comunque anche per lei era una situazione

Mediatrice 1: anche molti nigeriani rifiutano e accettano lei

Mediatrice 2: perché guarda che c'è il modo di prenderli

- 
-  02. Competenze di un mediatore: professionalità/confidenzialità di
  -  02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MED
  -  04. ALTRO
  -  04. Problematiche relative alla conoscenza del ruolo e della figura

08.52 Intervistatrice: ah quindi non solo una questione di privacy ma perché pensa che il camerunense pensi che [sovrapposizione di voci] che lo racconti in giro e lo consideri una persona malata

Mediatrice 1: sì

Mediatrice 2: poi sospetta di me, adesso in quel caso lì lei ha fatto un tatuaggio e forse è stata infettata dal tatuaggio e prima di partire ha fatto un tatuaggio e i prelievi e non aveva niente

Intervistatrice: mamma mia che brutto

Mediatrice 2: poi figurati il marito qua cosa avrebbe pensato perché comunque c'è tutta una situazione

09.14 Intervistatrice: eh certo c'è tutto un mondo

Mediatrice 2: poi lei era gravida quindi c'è tutta una situazione delicata

Intervistatrice: però

Mediatrice 1: eh sì

Mediatrice 2: che bisognerebbe prendere in un certo modo, non solo spiegare e andare lì a dire tre parole

Mediatrice 1: certo non è quello

09.29 Mediatrice 2: per prendere l'ora anche in termini economici, non è questione di soldi

Intervistatrice: però allora anche in questo caso non è un problema di due culture uguali perché anche la camerunense vuole te, per esempio, però è questione anche delle abilità che tu hai di relazionarti




Mediatrice 2: il mediatore sì [sovrapposizione di voci] deve saper gestire la situazione

Intervistatrice: ok deve saper gestire la situazione

Mediatrice 1: sì

Mediatrice 2: perché se tu vai là, c'è anche il linguaggio del corpo che parla

-  03. ASPETTI PRATICI DEL LAVORO DEI MEDIATORI
-  03. Problemi di comunicazione interculturale: valori/concetti tabù
-  03. Problemi legati alla cultura d'origine: malattie sessualmente tra

-  02. Competenze di un mediatore: professionalità/confidenzialità delle
-  02. Competenze di un mediatore: sapersi relazionare
-  02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIA



Intervistatrice: certo

Mediatrice 2: se tu vai là con l'occhio dici ehm tu chissà chi sei

Intervistatrice: chissà cosa hai fatto

Mediatrice 2: loro lo sentono hai capito

10.02 Mediatrice 1: sì è vero

Mediatrice 2: bisognerebbe andare là con professionalità

Mediatrice 1: eh sì

Mediatrice 2: io sono un professionista, siamo tutti professionisti e siamo tutti qui per aiutare te

Intervistatrice: certo

10.13 Mediatrice 2: non siamo una minaccia, e questo spesso io questo lo uso quando siamo in difficoltà e dico, quello che diciamo qua dentro rimane qua dentro

Mediatrice 1: sì non son una minaccia

Mediatrice 2: allora lì io dico guardate io vado in galera se racconto i fatti vostri

Mediatrice 1: in giro

Mediatrice 2: e voi avete il diritto se sentite qualcosa in giro anche di denunciarmi

Intervistatrice: certo

Mediatrice 1: sì sì

Mediatrice 2: allora lì si senton forti loro

Intervistatrice: certo

Mediatrice 2: però hai capito ... siccome è già successo .. [risa]

10.46 Mediatrice 1: guarda il lavoro di mediazione seconodo me è il lavoro più di delicato, ti alzi la mattina poi ti scrivono lì hai due mediazioni non sapendo con chi, la persona che devi incontrare su quel momento lì cioè dal momento che la incontri tutte le tue cioè le persone che sono ammalate hanno questa possibilità di interpretarti subito come mediatore quindi se non c'è questa sintonia dal primo momento lì non vai avanti.

Mediatrice 2: sì

Mediatrice 1: spesso quando arriviamo cerchiamo la prima cosa è di mettere in tranquillità la paziente. Il ragazzo di prima io sono arrivata e ho detto guarda mi sembra che ci siamo.. l'ho salutato e ho chiesto come stava, sei tu il ragazzo che deve venire alle 9.00, ha detto sì, ha avuto problemi con l'autobus quindi poi gli ho detto guarda che siamo qua per .. io sono qua per problemi della lingua se hai bisogno

Intervistatrice: uhm uhm

11.42 Mediatrice 1: mi hanno chiamato ok .. la mia collega che sta ti registrerà però non è niente di importante, le cose che diremo qua, rimane qua ecc

Intervistatrice: certo



Mediatrice 1: anche se lui non ci ha mai visto però è molto .. a me io a volte arrivo e trovo persone che conosco già della mia parrocchia ad esempio..







Intervistatrice: e lì che cosa fai?

Mediatrice 1: io lì rimango così però metto sempre, faccio di tutto per metterla a suo agio

12.13 Intervistatrice: ok le spieghi che comunque sarai ..

Mediatrice 1: sì di non preoccuparsi sono qua tu mi conosci già, se è uno che mi conosce, o un'altra volta magari è una coppia che hai già visto magari in parrocchia e che è venuta lì in Chiesa domenica e non sapevi neanche che la moglie è incinta

 02. Competenze di un mediatore: sapersi relazionare  
 02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIA

 02. Competenze di un mediatore: cultura  
 02. Competenze di un mediatore: lingua  
 02. Competenze di un mediatore: professionalità/confidenzialità delle  
 02. Competenze di un mediatore: saper gestire un conflitto intercultu  
 02. Competenze di un mediatore: sapersi relazionare  
 02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIA

Intervistatrice: esatto

Mediatrice 1: e la trovi lunedì qua con la panza cioè quindi è una cosa molto delicata, non è questione di andare a tradurre

Intervistatrice: no, no no

Mediatrice 1: i medici che dicono parliamo inglese non è quello

Intervistatrice: no, certo

12.50 Mediatrice 1: noi, cioè tutti noi che abbiamo avuto la storia di migrazione sappiamo, un po' riusciamo a capire è questo il messaggio che deve passare

Intervistatrice: certo

Mediatrice 1: magari alcuni medici che sono lì parlano un inglese British English meglio di me ma non è questo, non è il problema la lingua, è questo che devono capire

Intervistatrice: ok

13.10 Mediatrice 2: questa cosa non passa

Intervistatrice: non passa no, dovrebbero fare una formazione gli operatori






Ma quali son le parole o i concetti tabù nelle lingue o nelle culture in cui fate le mediazioni?

Mediatrice 2: ehh i rapporti sessuali, malattie ...

Mediatrice 1: che sono trasmissibili

Mediatrice 2: sessualmente trasmissibili

13.38 Mediatrice 1: se è una cosa che ti sei fatto male al braccio va bè ma se è una cosa che si trasmette, come quello di prima è molto delicato.

-  02. Competenze di un mediatore: saper gestire un conflitto intercultu
-  02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIA
-  03. ASPETTI PRATICI DEL LAVORO DEI MEDIATORI
-  03. Problemi di comunicazione interculturale: valori/concetti tabù
-  03. Problemi legati alla cultura d'origine: malattie sessualmente trasm

13.45 Intervistatrice: eh come fai a spiegargliela per rendergliela più delicata possibile?

[risa delle mediatrici]

Mediatrice 2: a me è capitata una coppia con il marito con la sifilide

Intervistatrice: sì

Mediatrice 2: che si erano rivolti ad un ambulatorio per cercare un bambino, lui faceva sempre da interprete per la moglie però fortunatamente il medico si è insospettito

Mediatrice 1: perché si è accorto che lei non sapeva

Mediatrice 2: sì lei non sapeva niente

14.46 Intervistatrice: ah

Mediatrice 2: allora loro hanno fatto tutte le indagini sulla moglie e poi hanno chiamato me.

La moglie non voleva me perché era tranquilla che aveva il marito

Mediatrice 1: certo

Mediatrice 2: era appena arrivata in Italia. Allora io sono entrata e volevo essere anche delicata nel spiegare i due concetti senza creare un conflitto all'interno della coppia. Allora ho cercato di spiegare un po' che è una malattia sessualmente trasmissibile ma senza far capire alla moglie che il marito comunque per avere quella malattia è andato .. se l'è presa da qualcun altro

Mediatrice 1: eh sì

15.07 Mediatrice 2: questa signora dopo sono tornata in ufficio, perché non era convinta della mia presenza, gli ho stampato, perché le avevano detto di smettere rapporti sessuali perché lei cercava un figlio, di smettere rapporti sessuali, di avere rapporti protetti ecc. Poi io le ho stampato da Wikipedia che cos'è la sifilide

Intervistatrice: ah

Mediatrice 2: in modo tale da farle aprire un po' la mente, capito?

Mediatrice 1: sì sì

15.37. Mediatrice 2: insomma in poche parole dopo una settimana è venuta a cercarmi da sola che ero in ufficio

Intervistatrice: ha capito che poteva fidarsi

Mediatrice 2: chiedendomi di accompagnarla dal medico che aveva una visita e poi c'era la figlia allora io le ho detto forse è meglio lasciare la figlia fuori, lei ha detto ok, allora siamo entrate dal medico io e lei. Secondo me lei si è comportata anche da una persona aperta, ha preso la cosa senza cioè sembra che abbia intuito ma non capito bene bene perché non ha influito all'interno della coppia questo.

Mediatrice 1: anche questa è una capacità che bisogna avere

Mediatrice 2: però dopo è sempre venuta a cercarmi

16.31 Intervistatrice: ha capito che poteva fidarsi

Mediatrice 2: sì

Intervistatrice: è importante

Mediatrice 1: a me è capitato con una coppia nigeriana, io cosa ho fatto quando i medici mi chiedevano di spiegare alla coppia la sifilide, uguale

Intervistatrice: sì perché poi anche la donna si è infettata?

Mediatrice 1: sì, allora io per non creare conflitto perché la moglie voleva sapere se era una cosa recente

Intervistatrice: eh certo

[risate]

17.02 Mediatrice 1: io ho detto guarda, da quello che mi stanno spigando può essere anche una cosa che uno ha

preso in passato e non han curato

Intervistatrice: quindi una cosa che è venuta fuori dopo

Mediatrice 1: lei era pronta a mangiare il marito [risa]

17.29 Mediatrice 2: anche perché loro vengono da casa, si rincongiungono con i mariti, l'atteggiamento da 'sono in Europa', non sanno cosa li aspetta

Intervistatrice: certo

Mediatrice 2: sono ancora convinte di sbarcare sulla luna

17.50 Mediatrice 1: sulla luna, il paradiso.. questa è la nostra esperienza. È bella, la cosa è che quando ti trovi davanti delle persone che devi tranquillizzare un po' è bello a meno che uno non si becchi un paziente che ha malattie non curabili ma se trovi un paziente con malattie che si possono curare ed è tranquillo sei tranquillo anche tu ed è questa tranquillità che noi cerchiamo di trasmettere

18.36 Intervistatrice: bello, difficile ma bello

Mediatrice 1: sì sì

Intervistatrice: ecco se ci sono delle strategie o delle tecniche di mediazione che vi hanno insegnato perché tutti parlano di strategie e tecniche di mediazione ma io non lo trovo nei libri un elenco di strategie e tecniche quando uno dice strategie o tecniche ..

Mediatrice 2: io faccio da me

Mediatrice 1: io non ho mai letto un libro

Mediatrice 2: conto molto sulla mia propria esperienza

18.56 Mediatrice 1: è vero questo

Mediatrice 2: secondo me non si insegnano strategie perché tu vai lì

Intervistatrice: però per esempio rendere consapevoli alcuni mediatori che magari non hanno la vostra esperienza di sapersi relazionare

Mediatrice 2: infatti io ho chiesto alla cooperativa facciamo noi la formazione a questi che stanno arrivando adesso perché noi abbiamo insegnato a quasi tutti quelli che venivano in ufficio, quelli che facevano il servizio civile cioè li abbiamo dato delle belle dritte.. possono anche testimoniare... in modo tale da intanto io li dicevo quando andate in ambulatorio non avvicinatevi troppo al personale, tenete le distanze di sicurezza, presentatevi, queste sono le cose che ci hanno insegnato nelle formazioni..

20.02 Intervistatrice: ma queste sono .. guarda io sto cercando di fare un elenco di tecniche e strategie basate poi molto anche sul linguaggio in realtà ma il fatto di presentarsi io l'ho messa come una tecnica che rientra nella strategie assicurarsi il flusso della comunicazione

Mediatrice 2: sì questo nella formazione ce l'hanno insegnato

Intervistatrice: cioè io arrivo non dico niente comunque, ti devi presentare è la prima cosa

Mediatrice 1: questo sì

Mediatrice 2: ti presenti e spieghi perché sei qua, che cosa fai ecc. Infatti io questa cosa associandola al fatto che tanti medici o personale non sanno cosa vuol dire mediatore e ci lasciano esclusi, in disparte e come vi è successo prima e vogliono fare loro ma io dico no se hai chiamato me allora dobbiamo lavorare insieme




Intervistatrice: oppure il contrario magari dicono spiegaglielo tu



21.00 Mediatrice 2: guai! Vuoi conoscere il paziente? E io dico no, andiamo insieme, ci presentiamo insieme, gli parliamo insieme





Mediatrice 1: no no mai, parliamo insieme

Mediatrice 2: e parliamo insieme, cosa vado io a parlare con un paziente non sono mica un medico

Mediatrice 1: infatti non va accettato questo, perché nel momento che ti dicono di spiegare sola cioè qualcosa a

-  02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIA
-  02. Tecniche e strategie di mediazione: posizione
-  02. Tecniche e strategie di mediazione: sapersi presentare

-  02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIA
-  02. Tecniche e strategie di mediazione: sapersi presentare

-  02. Competenze di un mediatore: professionalità/confidenzialità delle
-  02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIA
-  04. ALTRO
-  04. Problematiche relative alla conoscenza del ruolo e della figura del

una paziente tu stai prendendo la responsabilità che ha il braccio rotto, no. Tu stai lì e mi dici quello che devo dire. Nel momento le parole escono dalla tua bocca come medico io alla fine sto solo trasmettendo quello che mi hai chiesto

Intervistatrice: sì sì

21.47 Mediatrice 1: che è molto importante perché siccome dove lavoro io quando mi dicono fai un colloquio da sola tipo al centro [la mediatrice si riferisce ad un centro per vittime di tratta] io dico no. Io il colloquio da sola con le nigeriane non lo faccio perché se io mi metto a chiedere allora sei sfruttata? Chi ti ha portato qua? Chi è la tua madame?

Intervistatrice: no infatti

Mediatrice 1: sembra che sono io che voglio sapere però se ho una operatrice lì che fa questa domanda ...

Intervistatrice: ti tuteli

Mediatrice 1: è un'altra cosa

22.25 Mediatrice 2: anche a me capita, quanto arriva una prostitua qua e deve fare una IVG, araba, è contro

Mediatrice 1: eh

Mediatrice 2: è contro l'abitudine vedere una araba che fa una IVG. Allora io mi devo presentare a lei senza esprimere un giudizio, mi faccio avanti dico che siamo qua per aiutare e dico che mi racconti quello che è .. perché poi quelle che fanno le prostitute in strada

Mediatrice 1: in strada

22.57 Mediatrice 2: in strada sì, non in casa cercano sempre di giustificarsi allora ogni volta ti raccontano una versione ma quando vedono che a te comunque la versione non ti interessa e tu punti sempre sull'aiuto che tu gli dai in quel momento

-  03. ASPETTI PRATICI DEL LAVORO DEI MEDIATORI
-  03. Problemi di comunicazione interculturale: valori/concetti tabù
-  03. Problemi legati alla cultura d'origine: religione



Mediatrice 1: sì sì

Mediatrice 2: dopo un po' si lasciano andare hai capito?

Mediatrice 1: perché il motivo per cui sei andato a fare quel lavoro lì non è il motivo

Mediatrice 2: non è un mio problema

Mediatrice 1: tu sei lì per una cosa ed è quello che dobbiamo fare, non per come ci sei finito lì sulla strada, quello viene dopo, se vuoi

23.39 Mediatrice 2: esatto noi abbiamo avuto un caso di una signora in rianimazione che ha avuto un passato di droghe e un po' così. Allora c'erano i parenti e queste cose a me le ha dette il personale. Io non ho cercato con i parenti di dire so, non so.. cioè anche religiosamente poveretta lei stava morendo, non sei Dio anche per giudicare o no già era messa da panico poveretta. Allora un giorno mi hanno chiamato e non era possibile per me presentarmi e hanno chiamato ...

24.25 Intervistatrice: un'altra mediatrice ok

Mediatrice 2: comunque avevamo mandato un'altra mediatrice, laureata in medicina. Io ero alla reception, si è presentata là poi dopo è venuta da me e tremava

Intervistatrice: oddio, che cos'era successo?

Mediatrice 2: te come ti permetti di chiamare me per una drogata poi dopo mi crea dei problemi, quella lì era drogata si faceva di roba

Intervistatrice: perché?

24.59 Mediatrice 2: io le ho detto ascolta intanto in quel momento sei la mediatrice. La signora sta morendo, tu sei una religiosa, come ti permetti tu di parlare così? Perché tu non devi avere nessun pregiudizio

Intervistatrice: anche se sono religiosa il mio lavoro è di fare da mediatrice, io posso pensare quello che penso ma

non influisce nella mediazione

Mediatrice 2: infatti io le ho detto, i medici parlano tramite noi, cioè tu devi anche essere di sostegno al parente in quel momento poi ci penserà il Signore

Mediatrice 1: certo non sono io quello che deve giudicare

Intervistatrice: sì sì, chiaro

25.36 Mediatrice 2: l'ha creata lui, ci penserà lui, io in quel momento la devo aiutare e punto

Intervistatrice: si vede che questo andava oltre le sue possibilità di accettare.

Mediatrice 2: lei aveva paura che gli spacciatori che ne so

Mediatrice 1: ma cosa c'entra?

Mediatrice 2: sei in rianimazione, davanti a una persona che poteva morire anche in quel momento

Intervistatrice: eh sì

Mediatrice 2: che cosa c'entra..

Intervistatrice: oppure rifiuti di fare la mediazione e mandi un'altra persona e dici chiaramente io non me la sento

Mediatrice 2: infatti, no per queste cose guai voi non dovete chiamarmi allora secondo me ti dovrete ritirare anche come medico, mi dispiace

Intervistatrice: ah bé certo se poi fa il medico cosa fa?

26.28 Mediatrice 2: eh certo se uno ha una pallottola cosa fa lo manda via?

Mediatrice 2: poi c'è anche il fatto delle donne non sposate e velate e che vengono per l'interruzione di gravidanza e anche quello è un discorso delicato

Intervistatrice: ma per te o per loro?

Mediatrice 2: mah per me no, perché ognuno della sua vita fa quello che vuole ma per loro.. allora se vado io così non li spavento, se ci va una col velo ...

Intervistatrice: hanno paura del giudizio?

Mediatrice 2: sì perché intanto loro portano il velo, poi hanno avuto un bambino non sposate ... sì è un problema anche per loro

[pausa squilla il telefono in ufficio]

28.18 Intervistatrice: volevo chiedervi l'ultima cosa, gli interpreti hanno un codice etico, per esempio in Canada c'è un codice etico in ambito socio-sanitario che prevede che in caso di abuso sui minori, violenza sessuale o razzismo si possa interrompere e dire quello che viene detto. Per esempio se io sono una paziente, ho subito violenza, tu sei la mediatrice e ti dico ho subito violenza, mi ha picchiato mio marito ma non dirlo al medico, in quel caso se tu sei in Canada tu puoi dire, devo rompere il segreto professionale, devo dirlo al medico. Questo in Italia però non c'è per i mediatori.

29.04 Mediatrice 2: infatti io non lo dico

Intervistatrice: eh se ti dicono di non dirlo tu non lo dici, infatti ok

Mediatrice 2: anche perché non ragiono come interprete ragiono come mediatori che vive in Italia e conosce un po' di leggi e pensa anche alla situazione in cui può mettere quella persona. Perché in Italia si è previsto qualcosa per violenze ecc. Ecc.. però le nostre donne non sono abituate all'emancipazione totale, non tutte, non facciamo di tutta l'erba un fascio, però quelle che vengono qua .. io parlo per il Marocco perché noi tunisini siamo più aperti. Ci sono delle donne che intanto sono di fede molto religiosa e contano molto sul marito hai capito?

Intervistatrice: sì

30.09 Mediatrice 2: se c'è un caso di violenza, io in alcuni casi cerco di ... allora quando mi dicono di non dirlo ma ci sono dei bambini di mezzo e c'è un rischio per la mamma di perdere i figli allora l'io glielo spiego. È già successo che avevano portato un interprete che ovviamente come me, cioè l'interprete intanto la signora non ha

-  04. ALTRO
-  04. Codice deontologico
-  04. Problematiche relative alla conoscenza del ruolo e della figura del

voluto dire niente con l'interprete con la polizia, quando c'era l'avvocato aziendale nostro la tipa si è accanita. A parte che tutto il concetto è sbagliato, sembrava un delinquente sotto interrogatorio

Intervistatrice: eh bé certo

Mediatrice 2: invece questo era sbagliato

30.58 Mediatrice 2: donna incinta, spaventata, aveva lasciato i bambini ricoverati in pediatria, cioè era molto disorientata. Lì ovviamente avvocato o chi c'è lì per spiegare alla donna i suoi diritti e i suoi doveri e io posso anche dire all'avvocato di darsi una calmata

Intervistatrice: di abbassare i toni

Mediatrice 2: sì di abbassare i toni

31.29 Mediatrice 2: cosa che il traduttore non poteva fare. Negli altri casi, io ho un caso di persona malata anche di tumore, il marito è così, anche con i figli. Me lo ha detto con me in confidenza

Intervistatrice: fuori dalla mediazione

Mediatrice 2: fuori dalla mediazione però come dice lei in confidenza io so questa situazione familiare, però giustamente come dice lei io ho questa malattia, preferisco che i figli rimangano lì e poi non si sa mai

Intervistatrice: e poi comunque te lo ha detto fuori dalla mediazione

Mediatrice 2: e me lo ha detto fuori dalla mediazione

Intervistatrice: ed è una cosa confidenziale tua. Se te lo avesse detto durante una mediazione sarebbe stato comunque più complesso ma qui avviene fuori e quindi...

32.32 Mediatrice 2: sì e poi il discorso del marito. Qua volgono sempre il marito. Allora a un certo punto voi insistete ma se uno non si presenta vuol dire che non ci tiene

Intervistatrice: chi vuole il marito? I Medici?

Mediatrice 2: sì

Intervistatrice: ah, perché vogliono il marito?

Mediatrice 2: non lo so.

Intervistatrice: se uno è adulto ...

Mediatrice 2: perché loro si scocciano sempre di dover chiamare il mediatore magari in orario in cui il mediatore non c'è

Intervistatrice: ahh perché il marito fa da mediatore!

32.56 Mediatrice 2: uhm così il marito fa da mediatore

Intervistatrice: però il marito non è una persona esterna

Mediatrice 2: se lei ti dice in mia presenza sul foglio della privacy preferisco come prima persona che voi chiamate il mediatore tanto io con il mediatore comunico bene, tu devi utilizzare il mediatore

Intervistatrice: certo anche perché io posso decidere che certe cose a mio marito non le voglio dire, cioè io sono un adulto

Mediatrice 2: brava

Intervistatrice: posso decidere che certe cose che riguardano me non le deve saper mio marito

Mediatrice 2: brava

33.41 Mediatrice 2: questa qui all'inizio comunicavano con il cognato e nessuno le aveva spiegato la sua malattia

Intervistatrice: certo perché poi magari c'è anche questo passaggio

34.00 Mediatrice 2: lei dice io ho una malattia grave che devo curare se loro non mi dicono bene e io non capisco,

non seguo quello che mi dice il medico tanto mi hanno detto che era un microbo e lo hanno tolto.

Intervistatrice: mamma mia

Mediatrice 2: adesso il problema è che nell'anagrafica è rimasto il numero del cognato vecchio e nonostante loro prendessero ogni volta nel foglio della privacy il numero del mediatore con il numero del marito come seconda persona da chiamare

Intervistatrice: continuano a chiamare ..

Mediatrice 2: risulta sempre il numero del cognato

Intervistatrice: va bé ma c'è un problema nei sistemi burocratici

34.41 Mediatrice 2: infatti io oggi l'ho segnato e la dottoressa mi ha chiamato per dirmi di non farla venire e le ho detto dottoressa chiamate il marito, il numero che ho non funziona.. Ho provato questa mattina e mi ha detto che era via, non aveva una bella voce. Adesso aspettiamo che torni per raccontarmi. Però vedi ci sono delle cose..

35.12 Intervistatrice: se ci fosse un codice etico di tutela anche del mediatore in Italia sarebbe una cosa positiva

Mediatrice 2: ma ben venga, anche perché io vorrei anche essere tranquilla

Intervistatrice: appunto, che quello che ti dicono fuori è una cosa, che quello che succede dentro è un'altra ma che comunque le pazienti hanno il diritto di chiederti di dire o di non dire quello che succede.

Mediatrice 2: eh sì perché se io ho l'avvocato qua e non capisce cosa voglia dire il mediatore, perché io con l'avvocato ci siamo inzuccate eh, mi ha detto, lei deve fare il suo lavoro e io le ho detto guardi che io il mio lavoro lo sto facendo

Intervistatrice: si può anche dire alla persona dentro che non ti dica quello che non vuoi che si traduca

Mediatrice 2: no ma l'avvocato non mi ha mica fatto entrare eh

Intervistatrice: ahhh io pensavo che foste voi 3

Mediatrice 2: no, no c'era la collega invitata dai carabinieri perché volevano fare la denuncia, allora dopo la mia collega, visto che in quel momento era interprete, lei fa anche la mediatrice, fa io non posso, ti lancio la palla a te, fa io glielo ho spiegato in arabo la legge italiana però non potevo intervenire come mediatore per consigliarla di fare la denuncia per non perdere i figli quindi lei ha dovuto tradurre alla lettera solo quello che dicevano i carabinieri e l'avvocato. Ma c'erano persino gli assistenti sociali arrabbiate con l'avvocato perché loro non erano d'accordo su come è stata presa la dinamica, dopo sono usciti tutti, io sono andata da lei in reparto, ci ho parlato, le ho consigliato di spiegare la situazione al fratello, il fratello era d'accordo con me dopo lei ha accettato di fare la denuncia, così ho chiamato la polizia interna e abbiamo fatto il verbale e la signora non ha perso i suoi figli.

Intervistatrice: certo un conto è spiegare e chiarire a una persona in tranquillità, una cosa è tradurre delle leggi

Mediatrice 2: sì ma poi le urlava in faccia, ma stiamo scherzando?

37.50 Intervistatrice: comunque anche un interprete io credo che dovrebbe intervenire e dire guardi che dobbiamo interrompere ecc

Mediatrice 2: l'interprete era molto in difficoltà, era in difficoltà il Maresciallo dei Carabinieri, è uscito fuori e fa cioè io non ce la facevo più

Intervistatrice: finché non c'è una legge che tuteli ...

Mediatrice 2: però sono cose che chi è che controlla l'avvocato? Nessuno, però tu sei un avvocato devi spiegare diritti e doveri delle persone e lasciare anche il tempo di respirare.. sì perché poi diceva noi donne del '68 e urlava ma ohh ma stai parlando con una marocchina non con una inglese ma anche se era una inglese o una francese magari era la stessa cosa

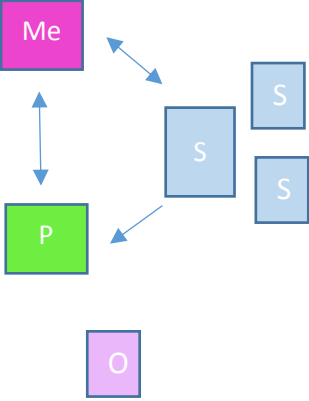
Intervistatrice: ma anche con una italiana, se uno mi urla in faccia e sono agitata dopo quello che mi è successo ...





Numero	Osservazione			Analisi	
	Prima della M assenza personale sanitario	Durante			Dopo
		Azioni	NV		
Med.1 Cinese OP	<p><b>Azioni</b></p> <p><u>Prima di entrare in ambulatorio:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- quando la mediatrice arriva e si presenta al paziente</li> <li>- chiede perché la paziente si trovi in ospedale e chiede di poter vedere gli esami del sangue e le visite di controllo</li> <li>- prende appunti sul problema di salute che riguarda la signora e su cosa dovranno discutere</li> </ul>			<p><b>Prima</b></p> <p><u>Gestire il flusso comunicativo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentazione professionale</li> </ul> <p><u>Ruolo attivo da parte dei mediatori</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Richiesta di informazioni dettagliate alle paziente sul suo stato di salute</li> </ul> <p><u>Facilitare l'accesso al testo orale e scritto</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presa di note/appunti</li> </ul>	

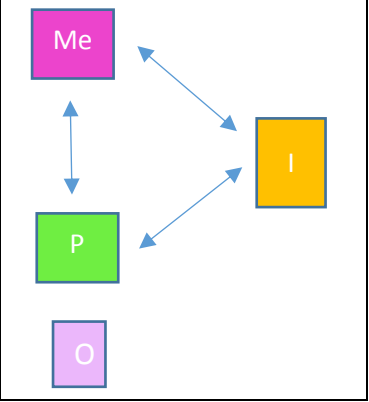
	<p>durante la mediazione</p> <p><u>Dopo essere entrato in ambulatorio:</u></p> <p>- chiede alla paziente se posso restare ma la paziente non acconsente</p> <p>- il mediatore si siede accanto alla paziente di fronte al medico.</p>				
<p>Med. 2 Arabo Endocr.OC</p>	<p><b>Azioni</b></p> <p><u>Prima di entrare in ambulatorio:</u></p> <p>- la mediatrice conosce la paziente da 10 anni, mi spiega il caso e le chiede come stia, come vadano gli esami e quale sia il motivo della visita di oggi</p> <p>- chiede alla paziente se posso restare e acconsente.</p>	<p>- resto durante il tempo della mediazione</p> <p>- la mediatrice traduce e compie azioni di accompagnamento, supporto della paziente. Conosce tutti gli esami presenti nella sua cartellina, li consegna lei al medico</p> <p>- la mediatrice si assicura con la paziente che abbia compreso correttamente tutte le informazioni date dal medico</p>	<p>- utilizzo di movimenti per facilitare il flusso comunicativo (mani, sguardi)</p> <p>- utilizzo di gesti per facilitare la comprensione del messaggio (es. indica il foglio con i prossimi esami da fare)</p> <p>- <u>Posizione:</u></p>	<p>- accompagna la paziente al CUP per prenotare la visita medica di controllo e gli esami del sangue che le sono stati prescritti</p> <p>- le prenota la visita, ripone gli esami nella sua cartellina e si salutano</p> <p>- la mediatrice mi racconta tutta la storia della paziente, i problemi che ha avuto, come l'ha seguita in questi 10 anni, quanto sia importante la figura della mediatrice per lei che si sente sola.</p> <p>- la paziente rifiuta altre mediatrici perché non si fida, pensa che</p>	<p><b>Prima</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Lungo tempo di conoscenza tra mediatrice e paziente</b></li> </ul> <p><b>Durante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruolo attivo della mediatrice (è lei che consegna i documenti al medico)</li> <li>• Dialogo tra mediatrice e dottore sullo stato di salute della paziente</li> </ul> <p><b>Non verbale</b></p>

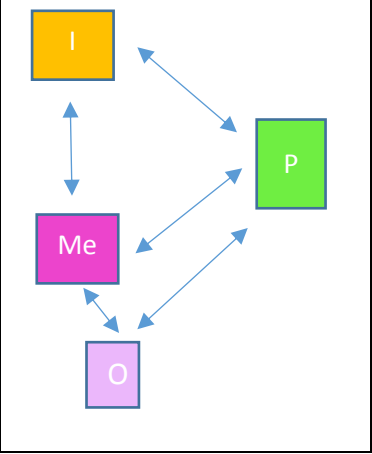
	<p><u>Dopo essere entrati in ambulatorio</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- chiede al medico (specializzanda) se posso restare e accetta la presenza ma non la registrazione</li> <li>- la mediatrice si siede di fianco alla paziente di fronte alla specializzanda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- la mediatrice discute sullo stato di salute della signora con il medico ma senza tradurre tutte le informazioni alla paziente. Il medico capisce che la mediatrice conosce la storia della paziente quindi chiede le informazioni</li> <li>- Dialoghi tra specializzanda e mediatrice sugli esami del sangue della paziente non tradotti alla paziente.</li> </ul> <p>La mediatrice sa dove cercare carte e esami sangue della paziente, la paziente si affida totalmente alla mediatrice</p> <p>Fuori ambulatorio, a visita finita, la mediatrice mi spiega che la mediazione è molto diversa dai libri, che la teoria non è uguale alla pratica. E' fondamentale nella mediazione il contatto preventivo con il paziente, sapere la sua storia, cos'ha, perché si trovi in ospedale. E' inoltre fondamentale la fiducia tra mediatore e paziente.</p> <p>La mediatrice in alcuni casi non riformula i messaggi</p>		<p>traducano solo alcune parti del messaggio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la mediatrice a questo punto mi spiega la difficoltà che ha nel lavorare con alcune colleghe che a seconda della loro religione od opinioni traducono in parte o non traducono i messaggi dei medici.</li> <li>- La mediatrice mi racconta un episodio in cui una sua collega era stata chiamata a fare una mediazione per una donna marocchina incinta e che faceva uso di droghe e di alcool. La ragazza decide di abortire e la mediatrice una volta venuta a conoscenza dello stile di vita della ragazza e della decisione da prendere rifiuta di fare la mediazione.</li> <li>- la mediatrice mi racconta che siccome non porta il velo, a volte ha avuto difficoltà nel farsi accettare da parte di donne musulmane</li> <li>- la mediatrice mi racconta che il lavoro più difficile è quello di entrare in confidenza con il paziente e che lui ti accetti e si fidi del proprio ruolo</li> <li>- Il marito della paziente la picchia e la mediatrice è venuta a conoscenza di queste informazioni fuori dalla sessione di mediazione e quindi non le comunica durante, è</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzo di gesti che favoriscano la comunicazione</li> </ul> <p><b>Posizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Triangolo con comunicazione dottore – mediatrice. Unilaterale dottore - paziente</li> </ul> <p><b>Dopo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La mediatrice sottolinea l'importanza della fiducia tra mediatrice e paziente e della conoscenza preventiva</li> <li>• Compiti oltre la mediazione: prenotazione di esami</li> <li>• Sfiducia della paziente in altre mediatrici</li> <li>• Influenza della religione nella mancanza di traduzione in alcuni messaggi o anche per arrivare a rifiutare la mediazione</li> <li>• Difficoltà nell'essere accettata da parte della comunità musulmana perché non porta il velo</li> <li>• Dilemma etico proveniente dalla</li> </ul>
--	---	---	--	---	---

		<p>ma spiega lei direttamente alla specializzanda come stia la paziente e la sua storia clinica. La specializzanda fa domande direttamente alla mediatrice, es. "ha avuto due aborti spontanei vero?" E la mediatrice risponde: "Sì, sì, due"</p> <p>- <u>Principali criticità:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- totale affidamento della paziente nelle mani della mediatrice</li> <li>- mediatrice che parla della paziente con la specializzanda</li> <li>- la specializzanda non guarda in faccia la paziente, parla direttamente con la mediatrice e non si preoccupa di chiedere alla mediatrice di tradurre quanto ha detto</li> </ul>		<p>dispiaciuta perché vorrebbe aiutarla ma non sa come procedere.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vorrebbe fare una colletta per comprare una spirale anti contraccettiva per la signora. A quanto pare il marito si rifiuta di dare denaro alla moglie che ha un tumore alla tiroide, in metastasi e non può avere gravidanze così come non può assumere ormoni.</li> </ul>	<p>conoscenza di questioni conosciute prima della mediazione e che non si possono dire durante</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coinvolgimento umano della mediatrice di fronte alla gravità della situazione</li> </ul>
<p>Med. 3</p> <p>Arabo dermat. OP</p>	<p><b>Azioni</b></p> <p><u>Prima di entrare in ambulatorio:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- incontra il paziente, si conoscono già</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accompagna il paziente al CUP per prenotare la visita medica di controllo successiva</li> </ul>	<p><b>Prima</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Richiesta di informazioni dettagliate alle paziente sul suo stato di salute</li> </ul>

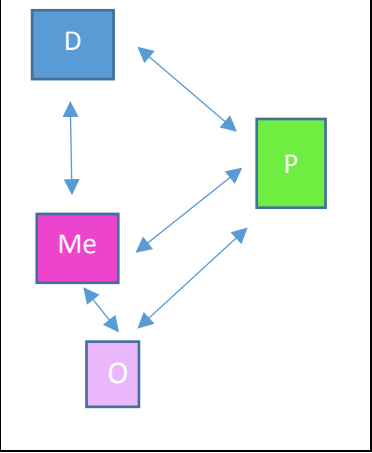
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- si informa sul suo stato di salute e sul motivo della visita</li> <li>- chiede al paziente il consenso a farmi restare ed accetta</li> <li>- il medico rifiuta la mia presenza</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagnamento della paziente al CUP per prenotazione esami</li> </ul>
<p>Med. 4 Urdu</p> <p>Day Surgery ginecol.OC</p> <p>R</p> <p>Non analizz.</p>	<p><b>Azioni</b></p> <p><u>Prima di entrare in ambulatorio:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- incontra la paziente, si conoscono.</li> <li>- la mediatrice si presenta con cura spiegando nei particolari il suo ruolo e da chi sia stata contattata (questo secondo quanto mi riporta lei)</li> <li>- si informa sul suo stato di salute e sul motivo della visita. La visita è preoperatoria per un intervento all'utero, una isterectomia. La</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- la mediatrice svolge la sua mediazione</li> <li>- il tempo parola della mediatrice è molto più lungo del tempo parola della dottoressa e della paziente</li> <li>- la mediatrice chiede più volte se la ragazza seduta fuori sia la figlia della paziente perché fuori la paziente dice che sia sua figlia ma durante la mediazione dice di non aver mai avuto figli</li> <li>- la mediatrice dice alla dottoressa che la paziente non sa cosa sia la isterectomia</li> </ul>	<p><u>- Posizione:</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attendiamo la visita con l'infermiera che deve spiegare alla paziente come comportarsi il giorno dell'intervento prima di venire in ospedale</li> </ul>	<p><b>Prima</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentazione professionale</li> <li>• Richiesta di informazioni dettagliate alle paziente sul suo stato di salute</li> <li>• La mediatrice sottolinea l'importanza della fiducia tra mediatrice e paziente e della conoscenza preventiva</li> </ul> <p><b>Durante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Turni di parola molto più lunghi della mediatrice senza apparente giustificazione</li> <li>• Informazioni che apparentemente non corrispondono alle informazioni date prima</li> </ul>

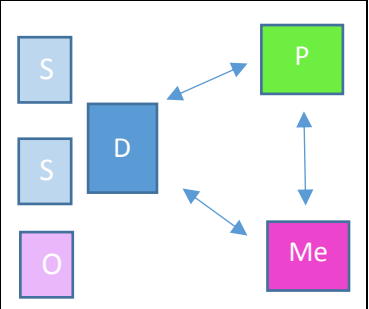
	<p>signora spiega che è la terza volta che si reca a fare questo tipo di esame e dice alla mediatrice che non sa né che malattie abbia né perché debba sempre fare questo esame</p> <p>- spiega alla paziente chi sia io e perché sia lì</p> <p>- chiede alla paziente il consenso a farmi restare ed accetta</p> <p>- la mediatrice mi spiega che è importante poter incontrare la paziente prima perché questo le consente di conoscerla, sapere quali dubbi abbia e i motivi della visita e anche per conoscersi ed empatizzare</p> <p><u>Dopo essere entrati in ambulatorio</u></p> <p>- la mediatrice ed io chiediamo al</p>				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mancata insistenza da parte della mediatrice affinché la dottoressa chiarisse un concetto</li> </ul> <p><b>Posizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Triangolo con comunicazione tra tutti e 3 i presenti</li> </ul>
--	---	--	--	--	--

	medico di restare ed acconsente, si avvisa già l'infermiera per la mediazione successiva				
Med.5 Urdu day surgery inferm. reg.	<p><b>Azioni</b></p> <p><u>Prima di entrare in ambulatorio:</u></p> <p>- Attendiamo insieme la mediazione e la mediatrice chiede alla paziente se posso restare anche in questa seconda fase. La paziente acconsente</p>	<p>- Mediazione e traduzione alla vista delle procedure che la paziente deve svolgere prima della visita</p>	<p>- <u>Posizione:</u></p>  <p>L'infermiera mostra alla paziente come utilizzare le provette per raccolta urine e le mostra il foglio con le indicazioni delle procedure che deve svolgere</p>		<p><b>Durante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Traduzione a vista delle procedure che la paziente deve svolgere</li> <li>• Utilizzo di gesti che favoriscano la comunicazione (soprattutto per spiegare le procedure che la paziente deve seguire)</li> </ul> <p><b>Posizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Triangolo con comunicazione tra tutti e 3 i presenti</li> </ul>
6 inglese fase 1 con infer. neruolog	<p><u>Prima di entrare in ambulatorio:</u></p> <p>- La mediatrice quasi non si presenta, dice solo che si trova lì come interprete ma non fornisce i dettagli del suo lavoro</p>	<p>- Durante l'esame l'infermiera tende a fare qualche domanda in inglese alla paziente riducendo al minimo il ruolo della mediatrice e mettendola in difficoltà-</p> <p>- il tempo parola della mediatrice in inglese è</p>			<p><b>Prima</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentazione non professionale</li> <li>• Mancata richiesta di informazioni dettagliate alle paziente sul suo stato di salute e sul motivo della visita</li> </ul>

	<p>- Attendiamo insieme l'infermiera che farà la visita. Mi presento alla paziente in inglese e le spiego il mio progetto di ricerca. La paziente acconsente alla mia presenza</p> <p><u>Dopo essere entrati in ambulatorio</u></p> <p>- spiego il mio ruolo all'infermiera che mi chiede di presentarmi anche al medico in un altro ambulatorio. Mi presento nuovamente e acconsentono a farmi restare durante le visite programmate dalla paziente</p>	<p>molto inferiore al tempo parola della paziente e dell'infermier</p> <p>- siccome sono presente in ambulatorio, nei momenti di silenzio in cui la paziente è distesa sul lettino, scambiano alcune frasi</p> <p>- La paziente mi dice che non capisce come mai in Italia le persone entrino ed escano dall'ambulatorio mentre qualcuno le sta visitando. Questo dopo che molte infermiere siano entrate a lasciare documenti sul tavolo dell'infermiera mentre la stavano visitando. Differente concetto di "privacy".</p>	<p>- <u>Posizione:</u></p> 		<p><b>Durante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Traduzione incompleta da parte della mediatrice dei messaggi trasmessi dall'operatrice</li> <li>• Difficoltà della mediatrice nel condurre la mediazione perché l'infermiera parla in italiano ma anche in inglese</li> <li>• Discussione su tematiche interculturali (concetto di privacy, organizzazione dei servizi socio-sanitari)</li> </ul> <p><b>Posizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Triangolo con comunicazione tra tutti e 3 i presenti e comunicazione anche con l'osservatore in quanto trattandosi di un esame lungo di elettrostimolazione la paziente per trascorrere il tempo mi fa diverse domande ed è interessata alla mia ricerca.</li> </ul> <p><b>Dopo</b></p>
--	--	--	---	--	---



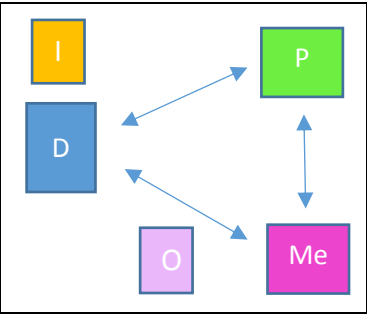
					<ul style="list-style-type: none"> <li>La mediatrice lamenta il fatto che gli operatori sanitari contattino i mediatori e poi parlino in inglese durante le mediazioni</li> </ul>
<p>7 inglese fase 2 con dott. neurolo.</p>		<p>- Siamo già in ambulatorio, esce l'infermiera ed arriva la dottoressa a leggere i dati alla paziente e a fare un esame più approfondito. La dottoressa parla in inglese durante tutto l'esame tranne in poche circostanze in cui chiede alla mediatrice come si dicano alcune parole</p>	<p>- <u>Posizione:</u></p> 	<p>Dopo la mediazione la paziente si lamenta e confida la sua fatica e disagio nel trovarsi in situazioni come quella appena vissuta cioè in cui la dottoressa, nonostante avesse fatto richiesta di mediazione, parli in inglese</p>	<p><b>Durante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Difficoltà della mediatrice nel condurre la mediazione perché la dottoressa parla in inglese</li> <li>Mancato intervento e ruolo attivo della mediatrice per risolvere la criticità (il fatto che la dottoressa parli in inglese)</li> </ul> <p><b>Posizione</b> Triangolo con comunicazione tra tutti e 3 i presenti</p> <p><b>Dopo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La mediatrice lamenta il fatto che gli operatori sanitari contattino i mediatori e poi parlino in inglese durante le mediazioni</li> </ul>

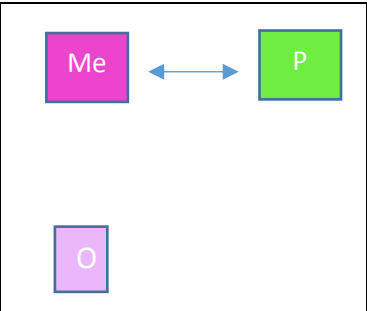
<p>8 arabo pronto socc ostetrico reg</p>	<p><b>Azioni</b></p> <p><u>Prima di entrare in ambulatorio:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la mediatrice chiede alla paziente, che conosce da anni, come mai sia al pronto soccorso ginecologico</li> <li>- la paziente fornisce spiegazioni</li> <li>- la mediatrice chiede se posso rimanere durante la visita e acconsente dopo che la mediatrice le ha confermato che non parlo italiano.</li> </ul> <p><u>Dopo essere entrati:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la mediatrice ed io spieghiamo il mio ruolo alla dottoressa che acconsente a farmi restare</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- noto un momento in cui la dottoressa fa un commento ironico sul fatto che ancora non si sappia se il bambino sia maschio o femmina (ancora non si sa se dovrete appendere il nastro azzurro o rosa) e la mediatrice non lo traduce alla paziente</li> <li>- durante la visita medica delle specializzande alla signora, e durante la visita della ginecologa stessa, la mediatrice non si avvicina alla paziente e resta seduta di fronte alla scrivania del medico. E' la dottoressa stessa che deve chiedere alla mediatrice di tradurre alcune parole alla signora perché devono visitarla e non lo ha compreso</li> </ul>	 <p><u>Posizione:</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- la mediatrice accompagna la moglie dal marito il quale la ringrazia e come ogni volta vorrebbe offrirle un caffè in segno di riconoscimento. La mediatrice rifiuta dicendo che essendo in turno di lavoro ha altre mediazioni da svolgere.</li> <li>- la mediatrice mi racconta la storia della paziente, gli aborti che ha avuto, il fatto che continui a rimanere incinta di femmine. Questo, secondo la cultura marocchina musulmana la spinge a cercare un maschio</li> </ul>	<p><b>Prima</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lungo tempo di conoscenza tra mediatrice e paziente</li> <li>• Richiesta di informazioni dettagliate alle paziente sul suo stato di salute</li> </ul> <p><b>Durante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dialogo tra mediatrice e dottore sullo stato di salute della paziente</li> <li>• Traduzione incompleta da parte della mediatrice dei messaggi trasmessi dall'operatrice (ironia)</li> <li>• Mancato ruolo attivo della mediatrice nella traduzione dei messaggi della dottoressa e richiesta della stessa di traduzione</li> </ul> <p><b>Posizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Triangolo con comunicazione tra tutti e 3 i presenti anche se con alcune difficoltà nel momento della visita ginecologica in cui la mediatrice non si</li> </ul>
--	--	--	---	--	--

					<p>alza, rimane al tavolo del medico</p> <p><b>Dopo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relazione mediatrice – famiglia della paziente: il marito chiede alla mediatrice come sia andata la visita ma mantenimento di un distacco professionale da parte della mediatrice</li> <li>• Discussione su tematiche interculturali (la mediatrice spiega che le numerose gravidanze della paziente sono dovute al fatto che cerchi di avere un figlio maschio, importante secondo la religione musulmana, ma che fino ad ora abbia avuto solo femmine)</li> </ul>
9 spagn. non reg.	<p><b>Azioni</b></p> <p><u>Prima di entrare in ambulatorio:</u></p> <p>- spiego alla mediatrice il mio ruolo e il motivo per</p>				<p><b>Prima</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presa di posizione della mediatrice la quale sostiene che il caso sia troppo delicato affinché io possa registrare la mediazione. Conseguente</li> </ul>

	<p>cui mi trovo in ospedale dettagliando la mia ricerca di dottorato. A differenza delle altre mediatrici non avevo avuto la possibilità di conoscerla prima in quanto la lingua spagnola è tra le meno richieste nell'ospedale presso cui mi sono recata.</p> <p>- La mediatrice mi risponde che essendo un caso delicato forse la paziente non acconsentirà</p> <p>- Incontriamo il medico il quale mi spiega che si tratta di una visita anestesiológica successiva ad uno stupro e programmata per interrompere una gravidanza. Trattandosi di un caso delicato, seguito da un avvocato, preferirebbe che io non rimanessi</p>				<p>colloquio in mia assenza con la paziente contrariamente a quanto aveva richiesto il medico.</p>
--	--	--	--	--	--

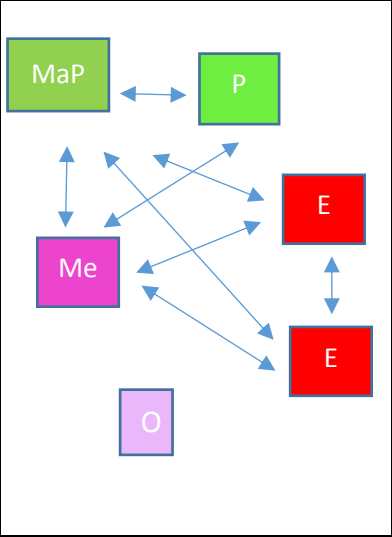
	<p>durante il colloquio ma chiede alla mediatrice di domandare alla paziente. Il medico aggiunge anche che, parlano io la lingua spagnola, avrei potuto presentarmi personalmente alla paziente e spiegarle il mio progetto.</p> <p>- la mediatrice rimane sola con la paziente e non accetta la mia presenza. A fine colloquio mi comunica che la paziente non acconsente e che ritiene che sia la scelta migliore in quanto si trattava di una caso troppo delicato.</p>				
--	--	--	--	--	--

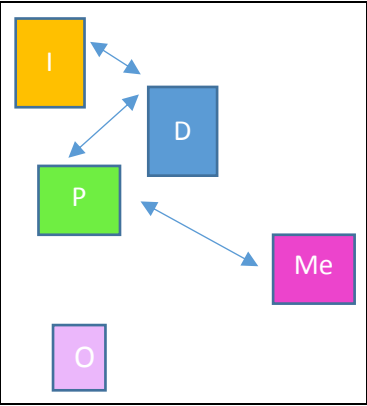
<p>10 russo geriatria reg.</p>	<p><b>Azioni</b></p> <p><u>Prima di entrare in ambulatorio:</u></p> <p>- la mediatrice mi spiega chi è la signora che stiamo per incontrare ed il caso</p> <p><u>Dopo essere entrati:</u></p> <p>- mi presento al medico che acconsente che rimanga ad ascoltare e registrare. La mediatrice mi presenta alla paziente dicendo che sono una tirocinante dell'università e che sono lì per fare uno stage. La signora accetta la mia presenza</p>	<p>- la paziente parlava russo ma ogni tanto in italiano</p>	<p>- <u>Posizione:</u></p> 	<p>- A mediazione finita la mediatrice resta in camera e chiede alla signora se ha bisogno di qualcosa, se ha l'acqua, se qualcuno è passato da lei ecc ... La signora risponde che una sua amica è venuta per portarle le medicine. La mediatrice le dice anche che non deve prendere medicine che le portino amiche o parenti ma solo quelle che le porta l'ospedale.</p> <p>- Una volta uscite chiedo alla mediatrice come mai abbia fatto questa precisazione e mi spiega che nella loro cultura sa che le persone sono solite assumere farmaci portati da casa come terapie alternative. Sono anche abituati ad acquistarle personalmente perché non sempre negli ospedali non vengono fornite. Per questo timore la signora confida nell'aiuto esterno.</p> <p>- Criticità: la mediatrice non riferisce questo al medico o all'infermiere del reparto e conversa con la signora in assenza del medico, rispiegandole le terapie e i trattamenti che dovrà seguire.</p> <p>- La mediatrice si assicura che la paziente abbia tutto, abiti, ciabatte, acqua ecc.</p>	<p><b>Prima</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentazione professionale della mediatrice al medico (conosceva già la paziente)</li> </ul> <p><b>Durante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Difficoltà della mediatrice nel condurre la mediazione perché la paziente oltre che nella sua lingua parla anche in italiano</li> </ul> <p><b>Posizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Triangolo con comunicazione tra tutti e 3 i presenti</li> </ul> <p><b>Dopo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compiti oltre la mediazione (la mediatrice si assicura che la paziente non abbia bisogno di nulla)</li> <li>• Ruolo attivo della mediatrice in assenza dell'operatore socio-sanitario: riformulazione delle procedure da seguire in ospedale e delle visite da seguire spiegate dal medico. Fornisce inoltre consigli e</li> </ul>
--------------------------------	--	--	---	--	---

					<p>suggerimenti pratici alla paziente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Discussione su tematiche interculturali (la mediatrice si assicura che non assuma altre medicine al di fuori di quelle prescritte da medico perché nel suo Paese si è solito seguire terapie alternative famigliari)</li> </ul>
<p>11 ucraino terap. intens non reg.</p>	<p><b>Azioni</b></p> <p><u>Prima di entrare in ambulatorio:</u></p> <p>- la mediatrice si reca dalla dottoressa per la mediazione la quale le spiega che non riescono a comunicare con il paziente ma che per ora vorrebbero solo sapere, con l'aiuto della mediatrice, se il paziente ricorda chi è, cosa gli sia successo, se stia male e se abbia bisogno di qualcosa. Chiedono alla mediatrice di andare da sola dal paziente e di comunicare</p>	<p>- La mediatrice riferisce al paziente quanto richiesto dalla dottoressa ma non è certa che lui abbia compreso</p> <p>- la mediatrice cerca di comunicare con il paziente che però è intubato e risponde solo con suoni e parole confuse. La mediatrice non è certa che il paziente sia rumeno.</p>	<p>- <u>Posizione:</u></p> 	<p>- la mediatrice torna dalla dottoressa e comunica di aver trasmesso al paziente tutte le informazioni ma che lui non è ancora in grado di parlare quindi non è sicura che lui abbia compreso tutti i messaggi e non è convinta che sia effettivamente di lingua rumena.</p>	<p><b>Prima</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentazione professionale della mediatrice al medico</li> <li>• Compiti oltre la mediazione affidati dal medico alla mediatrice</li> </ul> <p><b>Durante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Difficoltà della mediatrice nel condurre la mediazione per lo stato di salute del paziente.</li> </ul> <p><b>Posizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Triangolo assente per la mancanza del medico durante la mediazione. Comunicazione complessa tra</li> </ul>

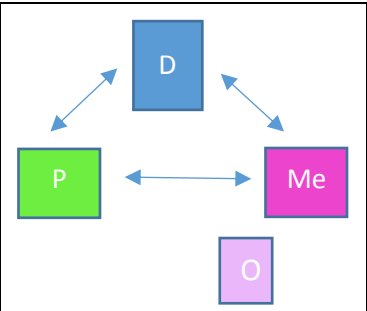
	<p>anche che da domani sarà trasferito in un nuovo reparto.</p> <p><u>Dopo essere entrati:</u></p> <p>- la mediatrice cerca di comunicare con il paziente che però è intubato e risponde solo con suoni e parole confuse che la mediatrice non è certa siano rumene.</p>				<p>mediatrice e paziente per il suo stato di salute.</p> <p><b>Dopo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compiti oltre la mediazione (la mediatrice deve tornare a comunicare al medico l'esito del colloquio con il paziente)</li> </ul>
<p>12 cinese</p> <p>Oderz. salute mentale reg.</p>	<p><b>Azioni</b></p> <p><u>Prima di entrare in ambulatorio:</u></p> <p>- la mediatrice conosce bene il ragazzo ma la mamma l'ha vista poche volte.</p> <p>- la mediatrice mi presenta agli educatori del centro di salute mentale e chiede alla mamma se posso restare per</p>	<p>- traduzione a vista e traduzione in cinese degli esercizi che il ragazzo deve fare alla mattina</p> <p>- presenza di molte persone che intervengono attivamente all'interno della mediazione.</p>	<p>- <u>Posizione:</u></p>	<p>- una volta conclusa la mediazione madre e figlio escono ma gli educatori restano con la mediatrice e me. Mi chiedono di non registrare ma posso osservare ed ascoltare.</p> <p>- uno degli educatori chiede alla mediatrice che strutture esistano in Cina per chi abbia problemi psichiatrici. La mediatrice risponde che in Cina esistono solo manicomi o scuole speciali da cui, una volta entrati, i ragazzi non escono mai e non vedono famigliari. Non hanno possibilità di costruire relazioni sociali, per questo la mamma durante la mediazione chiede che a nessuno venga detto che suo figlio</p>	<p><b>Prima</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentazione professionale della mediatrice al medico (conosceva già il paziente, anche se meno bene la madre)</li> <li>• Richiesta di informazioni dettagliate alle paziente sul suo stato di salute</li> </ul> <p><b>Durante</b></p>



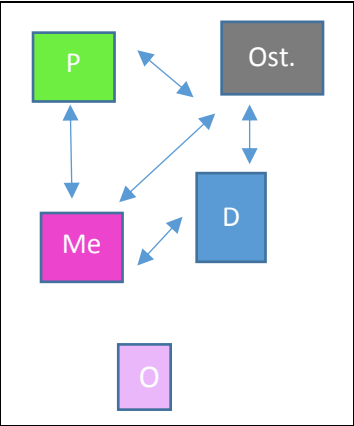
	<p>registrare. La mamma acconsente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- colazione con il ragazzo, la mamma, gli educatori e gli altri ospiti del centro diurno affinché il ragazzo familiarizzi con le persone con cui poi dovrà fare la mediazione</li> <li>- mi fanno visitare il centro insieme alla mamma</li> <li>- la mediatrice le spiega le attività che vengono svolte in ogni aula in base a quanto viene raccontato dagli educatori.</li> </ul>		 <p>- la mediatrice deve mostrare i gesti che il ragazzo deve fare come esercizi di risveglio muscolare alla mattina</p>	<p>ha problemi psichiatrici</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La mediatrice che ha già seguito il ragazzo in passato, dice che è migliorato molto e che la mamma è contenta</li> <li>- la mediatrice aggiunge che per i cinesi avere problemi psichiatrici è peggio che avere un cancro. Dice anche la mamma del ragazzo le chiede sempre se ci siano altri bambini o ragazzi che hanno problemi simili a quelli di suo figlio perché ha bisogno di conferme. Gli educatori chiedono se il ragazzo faccia corsi di italiano</li> <li>- Uno degli educatori dice che è bene che adesso i cinesi si rechino in ospedale perché prima si curavano con la loro medicina</li> <li>- la mediatrice dice che si curavano da soli perché sono abituati in Cina a poter comprare in farmacia ogni genere di medicina, anche antibiotici, senza ricetta.</li> <li>- La mediatrice aggiunge che sono abituati che appena una persona sta male prende delle medicine. Per esempio se il bambino ha la febbre non fanno come in Italia che aspettano dove si aspetta tre giorni per vedere il decorso dell'influenza, ma si prende subito l'antibiotico. Inoltre, si coprono i bambini invece di scoprirli quindi si fa esattamente il contrario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traduzione a vista delle procedure che la paziente deve svolgere</li> <li>• Difficoltà della mediatrice nel gestire i turni parola per il numero elevato di persone presenti durante la mediazione</li> </ul> <p><b>Posizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Triangolo assente per l'elevato numero di presenti</li> </ul> <p><b>Dopo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Discussione su tematiche interculturali (cura ed educazione in Cina per chi abbia problemi psichiatrici)</li> <li>• Ruolo attivo della mediatrice in presenza dell'operatore socio-sanitario: la mediatrice esprime la propria opinione sul miglioramento del paziente nel tempo</li> </ul>
--	--	--	--	--	---

				<p>- La mediatrice dice che è molto difficile fare capire la mentalità diversa alle mamme</p> <p>- Un educatore chiede se tutte le mamme siano così rigide e la mediatrice dice di sì, che la mamma cinese è più rigida ed è meno permissiva di quella italiana</p>	
13 arabo non reg	Osservo la mediatrice accompagnare la paziente a ritirare gli esami presso il CUP.				<p><b>Prima</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Richiesta di informazioni dettagliate alle paziente sul suo stato di salute</li> <li>• Accompagnamento della paziente al CUP per prenotazione esami</li> </ul>
14 ingl. maxillo reg.	<p><b>Azioni</b></p> <p><u>Prima di entrare in ambulatorio:</u></p> <p>- prima della mediazione la mediatrice si presenta, chiede autorizzazione a farmi restare e viene accordata</p>		<p>- <u>Posizione:</u></p> 	<p>- Dopo la mediazione la mediatrice accompagna il ragazzo in reparto e gli chiede come mai si sia fatto male e gli spiega il suo ruolo dicendogli che se avesse bisogno per qualsiasi informazione può trovarla all'ufficio accoglienza e mediazione.</p>	<p><b>Prima</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentazione professionale della mediatrice</li> </ul> <p><b>Durante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzo del non verbale per indicare parti del corpo</li> <li>• Difficoltà della mediatrice nel</li> </ul>

			- Trattandosi di una medicazione si nominano alcune parti del corpo che la mediatrice indica mentre le traduce		<p>condurre la mediazione perché il dottore parla in italiano ma anche in inglese</p> <p><b>Posizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Triangolo assente perché si trattava di una medicazione</li> </ul> <p><b>Dopo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruolo attivo della mediatrice in presenza dell'operatore socio-sanitario: la mediatrice al paziente come mai sia stato ricoverato, si colloca come punto di riferimento in caso di necessità in ospedale</li> </ul>
15 inglese non reg	<p>Azioni senza mediazione: mediazione informativa - orientativa</p> <p>- la mediatrice passa per il reparto per accertarsi che non ci siano altri pazienti</p>				<b>Prima</b>

	<p>parlanti inglese che abbiano bisogno di lei ed entra in una stanza dove è appena stato ricoverato un paziente nigeriano. Si preoccupa di sapere come stia e gli domanda se abbia bisogno di qualcosa.</p>				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compiti oltre la mediazione (la mediatrice informa una paziente circa la mediazione che avrà a disposizione il giorno seguente e si accerta che non abbia bisogno di nulla)</li> </ul>
<p>16 inglese malattie infettive, reg.</p>	<p><b>Azioni</b></p> <p><u>Prima di entrare in ambulatorio:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la mediatrice si presenta e spiega al paziente il suo ruolo, mi presenta, gli chiede se posso restare e lui acconsente:</li> <li>- parlo con il primario per avere l'autorizzazione a restare</li> </ul>	<p>- la mediatrice interrompe la sessione di mediazione perché la dottoressa parla solo in inglese e questo rende molto complessa la mediazione</p>	<p><u>Posizione:</u></p>  <p>- il ragazzo apre gli occhi con “stupore”/ “imbarazzo” mentre la dottoressa gli spiega le procedure che deve seguire per non infettare altri conoscenti con il virus dell’epatite B. La mediatrice interrompe la dottoressa e cerca di</p>	<p>- la mediatrice mi dice che spesso le capita che i medici parlino inglese e che quindi rendano una mediazione poco efficace.</p>	<p><b>Prima</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentazione professionale della mediatrice</li> </ul> <p><b>Durante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Difficoltà della mediatrice nel condurre la mediazione perché il dottore parla in italiano ma anche in inglese</li> <li>• Ruolo attivo della mediatrice per risolvere la criticità 1</li> </ul>

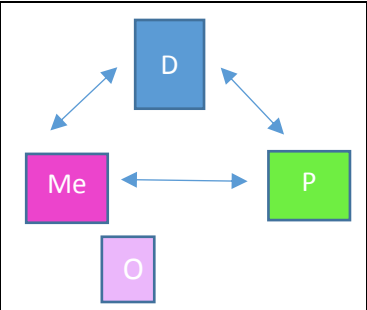
			rispiegare in maniera differente riformulando il messaggio		<p><b>Posizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Triangolo assente perché la dottoressa fa sedere la mediatrice accanto al paziente di fronte a lei</li></ul> <p><b>Non verbale</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ruolo attivo della mediatrice per risolvere criticità riscontrate: la mediatrice nota nello sguardo del paziente una possibile reazione di imbarazzo e stupore</li></ul> <p><b>Dopo</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La mediatrice lamenta il fatto che gli operatori sanitari contattino i mediatori e poi parlino in inglese durante le mediazioni</li></ul>
--	--	--	--	--	--

<p>17 cinese, ginecol. reg.</p>	<p><b>Azioni</b></p> <p><u>Prima di entrare in ambulatorio:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mi presento al dottore, accetta la mia presenza</li> <li>- la mediatrice mi presenta alla paziente che mi acconsente a farmi restare durante la visita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- la mediatrice si occupa di cercare gli esami nella cartellina della paziente e la aiuta a mettere in ordine</li> <li>- osservo tempi di parlato del medico molto lunghi non interrotti dalla mediatrice e tempi parlato mediatrice molto più brevi</li> <li>- osservo che il medico presuppone che la mediatrice conosca già aspetti legati alla medicina</li> </ul>	<p>- <u>Posizione:</u></p> 		<p><b>Prima</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentazione professionale della mediatrice alla paziente</li> </ul> <p><b>Durante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruolo attivo della mediatrice (è lei che consegna i documenti al medico: in questo caso su indicazione del medico)</li> <li>• Mancata interruzione dei turni di parola del medico che risultano essere molto lunghi e nella traduzione il tempo parola della mediatrice sembra essere molto inferiore</li> <li>• Turni di parola molto più lunghi della mediatrice senza apparente giustificazione (v. “trascrizione: il medico le chiede: dimmi cosa le stai dicendo”)</li> </ul> <p><b>Posizione</b></p>
---------------------------------	--	---	---	--	--

					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Triangolo con comunicazione tra tutti e tre i presenti (pochi interventi dell'ostetrica)</li> </ul>
18 cinese, ginec. reg.	<p><b>Azioni</b></p> <p><u>Prima di entrare in ambulatorio:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mi presento al dottore, accetta la mia presenza</li> <li>- la mediatrice mi presenta alla paziente che acconsente a farmi restare durante la visita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- la mediatrice si occupa di cercare gli esami nella cartellina della paziente e la aiuta a mettere in ordine</li> <li>- ironia del medico per cui pare che la mediatrice non traduca</li> </ul>	<pre> graph TD     P[P] &lt;--&gt; Me[Me]     Me &lt;--&gt; D[D]     D &lt;--&gt; Ost[Ost.]     P &lt;--&gt; Ost     O[O]   </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dopo la mediazione mentre l'ostetrica spiega alla paziente insieme alla mediatrice la donazione del cordone ombelicale il medico mi fa qualche domanda sul mio progetto di ricerca.</li> <li>- si domanda quanto effettivamente i mediatori comprendano i suoi messaggi e si preoccupa dell'effettiva traduzione che faranno</li> <li>- secondo la sua esperienza gli pare che i mediatori non siano sempre disposti a formarsi e a modificare il loro stile di lavoro.</li> </ul>	<p><b>Prima</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentazione professionale della mediatrice alla paziente</li> </ul> <p><b>Durante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruolo attivo della mediatrice (è lei che consegna i documenti al medico: in questo caso su indicazione del medico)</li> <li>• Mancata interruzione dei turni di parola del medico che risultano essere molto lunghi e nella traduzione il tempo parola della mediatrice sembra essere molto inferiore</li> <li>• Traduzione incompleta da parte della mediatrice dei messaggi trasmessi</li> </ul>

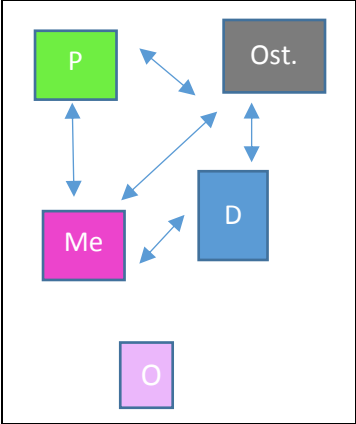
					<p>dall'operatrice (nel caso in cui il medico stia facendo ironia)</p> <p><b>Posizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Triangolo con comunicazione tra tutti e tre i presenti (pochi interventi dell'ostetrica)</li> </ul> <p><b>Dopo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il medico lamenta la poca professionalità dei mediatori (il fatto che non sia certo della precisione delle traduzioni svolte dai mediatori e che spesso siano presenti persone poco formate e non disposte a formarsi)</li> </ul>
19 arabo non reg	Osservo la mediatrice accompagnare la paziente a ritirare gli esami presso il CUP. Mediazione informativa - orientativa				Accompagnamento della paziente al CUP per prenotazione/ritiro esami
20 arabo non reg	<b>Azioni</b>				

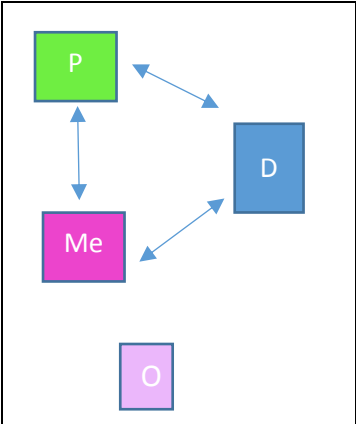


	<p><u>Prima di entrare in ambulatorio:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mi presento al dottore, rifiuta la mia presenza</li> </ul>				<p><b>Prima</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Richiesta di informazioni dettagliate alle paziente sul suo stato di salute</li> </ul>
<p>21 francese malattie infettive.reg .</p>	<p><b>Azioni</b></p> <p>La mediatrice si reca in reparto mi presenta, mi presento ai medici e tutti acconsento a farmi restare. Il medico ci chiama prima di iniziare la mediazione con il paziente per spiegarci quanto accaduto la volta precedente. Il medico parlando francese scolastico aveva eseguito la visita senza mediatrice. Il paziente si era arrabbiato e se ne è andato. Siccome non era chiaro cosa fosse accaduto lo hanno richiamato insieme alla mediatrice.</p>	<p>- La mediatrice dà al paziente anche informazioni su come ritirare i farmaci presso la farmacia dell'ospedale e le fornisce gli orari dell'ufficio accoglienza e mediazione nel caso in cui avesse bisogno di aiuto o informazioni</p>	<p>- <u>Posizione:</u></p>  <pre> graph TD     D[D] &lt;--&gt; Me[Me]     D &lt;--&gt; P[P]     Me &lt;--&gt; P     O[O] &lt;--&gt; Me   </pre> <p>- <u>Non verbale:</u></p> <p>la mediatrice utilizza gesti e movimenti delle mani per facilitare il flusso della comunicazione</p>		<p><b>Prima</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentazione professionale della mediatrice alla paziente</li> <li>• Richiesta di informazioni dettagliate al paziente sul suo stato di salute</li> <li>• Azione del medico volta a chiarificare dubbi e malintesi (il medico spiega alla mediatrice i malintesi sorti durante la visita precedente senza mediazione)</li> </ul> <p><b>Durante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruolo attivo della mediatrice (spiega al ragazzo come ritirare i farmaci presso la</li> </ul>

	Chiedono a lei di iniziare a parlare da sola con il paziente per capire cosa lo avesse fatto arrabbiare				<p>farmacia dell'ospedale e si propone come punto di riferimento per eventuali necessità)</p> <p><b>Posizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Triangolo con comunicazione tra tutti e tre i presenti</li> </ul> <p><b>Non verbale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzo di gesti che favoriscano la comunicazione</li> </ul>
22 inglese per paziente tedesco non reg.	<p><b>Azioni</b></p> <p>La mediatrice si reca in reparto dove è stata ricoverata una paziente tedesca la notte prima a cui hanno indotto un parto con urgenza. L'ostetrica chiede alla mediatrice di andare dalla signora ricoverata per informarla del fatto che il giorno seguente avrebbero inviato una mediatrice tedesca.</p> <p>Subentra il marito che spiega alla</p>				<p><b>Prima</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compiti oltre la mediazione affidati dal medico alla mediatrice (si chiede alla mediatrice che informi i pazienti)</li> </ul>

	<p>mediatrice che non ha l'assicurazione sanitaria pubblica in Germania ma solo privata e quindi chiedere come possa fare per avere un preventivo delle spese mediche sostenute dall'ospedale italiano, in modo da poterle inviare alla sua assicurazione tedesca.</p> <p>La mediatrice si informa dalla capo sala la quale le dice di comunicare al marito della paziente che avrà un preventivo il giorno seguente quando daranno alla moglie le dimissioni</p>				
--	---	--	--	--	--

<p>23 alban. ginec. reg.</p>	<p><b>Azioni</b></p> <p><u>Prima di entrare in ambulatorio:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mi presento al dottore, accetta la mia presenza</li> <li>- la mediatrice mi presenta alla paziente che mi acconsente a farmi restare durante la visita dopo essersi consultata con la cognata che era venuta a fare da interprete ma il medico dice di non volere persone esterne, solo mediatori inviati dall'ospedale stesso</li> </ul>	<p>Difficoltà della mediatrice nel gestire i turni di parola</p>	<p>- <u>Posizione:</u></p>  <pre> graph TD     P[P] &lt;--&gt; Me[Me]     P &lt;--&gt; Ost[Ost.]     Me &lt;--&gt; D[D]     Me &lt;--&gt; Ost     D &lt;--&gt; Ost     O[O]   </pre>		<p><b>Prima</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentazione professionale della mediatrice alla paziente</li> </ul> <p><b>Durante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mancata interruzione dei turni di parola del medico che risultano essere molto lunghi e nella traduzione il tempo parola della mediatrice sembra essere molto inferiore</li> </ul> <p><b>Posizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Triangolo con comunicazione tra tutti e tre i presenti (pochi interventi dell'ostetrica)</li> </ul>
------------------------------	--	--	--	--	---

<p>25 russo reg. terapia intensiva neonat.</p>	<p><b>Azioni</b></p> <p><u>Prima di entrare in ambulatorio:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mi presento al dottore, accetta la mia presenza</li> <li>- la mediatrice mi presenta al padre del bambino appena nato che acconsente a farmi restare durante la il colloquio con la dottoressa</li> </ul>	<p>- criticità: la mediatrice e la dottoressa devono spiegare al padre cosa sia la trasfusione di sangue e di plasma in quanto lui rimane sorpreso e vorrebbe che venisse fatto con il suo stesso sangue invece che con quello di altri donatori</p>	<p>- <u>Posizione:</u></p> 	<p>- A mediazione conclusa il padre del bambino ringrazia e spiega alla mediatrice che in Ucraina l'ospedale non fornisce assistenza come in Italia (pannolini, vestiti e per i primi giorni). In Ucraina c'è molta corruzione e l'accesso alle cure dipende molto dalle possibilità economiche di ognuno. La mediatrice conferma la visione del padre.</p> <p>- Si accompagna il padre del bambino in reparto dalla madre, la mediatrice la incontra e le chiede se abbia qualche domanda da fare. La mamma ringrazia ma dice di no. La mediatrice comunica alle infermiere quanto detto dal dottore.</p>	<p><b>Prima</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentazione professionale della mediatrice al paziente</li> </ul> <p><b>Durante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Discussione su tematiche interculturali (trasfusione)</li> </ul> <p><b>Posizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Triangolo con comunicazione tra tutti e tre i presenti</li> </ul> <p><b>Dopo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Discussione su tematiche interculturali (cura e assistenza nel paese del paziente)</li> <li>• Ruolo attivo della mediatrice in assenza dell'operatore socio-sanitario: chiede alla madre del piccolo nato se necessiti di qualcosa. Inoltre informa le infermiere</li> </ul>
--	--	--	---	--	--

					di quanto ha comunicato il medico, su indicazione di quest'ultimo).
--	--	--	--	--	---

**Note:**

**Numero:** si riferisce alla mediazione

**Reg.Durata:** durata totale della registrazione

**M:** mediazione

**Me:** mediatore

**P:** paziente

**S:** Specializzando

**O:** osservatore

**I:** infermiere

**D:** dottore

**Ma P:** madre del paziente

**E:** educatore

**Ost:** ostetrica

**NV:** non verbale



Ca' Foscari  
**CRDL**

Centro di Ricerca  
sulla Didattica delle Lingue

**Dipartimento di Studi  
Linguistici e Culturali  
Comparati**



Laboratorio di Comunicazione  
Interculturale e Didattica

**Laboratorio Lab. Com  
"Comunicazione  
Interculturale  
e Didattica"**

Ca' Bembo  
Dorsoduro 1075  
30123 Venezia

T +39 041 234 5708  
F +39 041 234 5751

[www.unive.it/nqcontent.cfm?a\\_id=83421](http://www.unive.it/nqcontent.cfm?a_id=83421)  
[www.unive.it/centrodidatticalingue](http://www.unive.it/centrodidatticalingue)

## Informativa ex art. 13 D.lgs. 196/2003

Gentile Signore/a,

Ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali", di seguito il "Codice") fornisco l'informativa privacy relativa trattamento dei suoi dati personali.

**Finalità dal trattamento.** I dati personali, semplici o sensibili, da Lei forniti verranno trattati, all'interno di un progetto di ricerca, legato anche al dottorato della titolare del trattamento, con il fine di analizzare le strategie e le tecniche comunicative che utilizzano i mediatori all'interno di una mediazione. Verranno studiate quindi le modalità con cui i mediatori riformulano il linguaggio ed esplicitano eventuali problemi di comunicazione interculturale. Il progetto di ricerca verrà realizzato in diverse Aziende Sanitarie sia della [redacted] sia di altre regioni italiane.

Il trattamento riguarderà anche dati personali rientranti nel novero dei dati "sensibili", vale a dire dati idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale.

Il presente modulo sarà fatto firmare a tutte le persone coinvolte all'interno della mediazione, mediatore, paziente, medico, operatore.

Il conferimento dei dati è facoltativo e l'eventuale rifiuto di fornire tali dati non ha alcuna conseguenza.

**Modalità del trattamento.** Il trattamento dei dati sarà effettuato sia attraverso strumenti informatici e/o telematici, sia su supporto cartaceo, e comunque mediante strumenti idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza. Una volta terminata la trascrizione anonima i dati registrati verranno eliminati.

**Ambito di comunicazione e diffusione dei dati.** I suoi dati personali non saranno comunicati ad altri soggetti. L'ateneo universitario di appartenenza del titolare potrebbe venire a conoscenza, attraverso la tesi di dottorato, di dati già elaborati e già resi in forma anonima, eliminando tutti i riferimenti riconducibili alla sua persona.

**Titolare del trattamento.** Il titolare del trattamento è la Dott.ssa Valeria Tonioli, email [valeria.tonioli@unive.it], numero di telefono [347-3640951].

**Diritti di cui all'art. 7 del Codice.** Lei ha diritto di ottenere in qualsiasi momento la conferma dell'esistenza o meno dei suoi dati personali e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione. Avrà inoltre il diritto



Ca' Foscari  
**CRDL**

Centro di Ricerca  
sulla Didattica delle Lingue

**Dipartimento di Studi  
Linguistici e Culturali  
Comparati**



Laboratorio di Comunicazione  
Interculturale e Didattica

**Laboratorio Lab. Com  
"Comunicazione  
Interculturale  
e Didattica"**

Ca' Bembo  
Dorsoduro 1075  
30123 Venezia

T +39 041 234 5708  
F +39 041 234 5751

[www.unive.it/nqcontent.cfm?a\\_id=83421](http://www.unive.it/nqcontent.cfm?a_id=83421)  
[www.unive.it/centrodidatticalingue](http://www.unive.it/centrodidatticalingue)

di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento. Le richieste dovranno essere presentate al Titolare ai suindicati recapiti.

### **CONSENSO**

Preso atto dell'informativa ricevuta ai sensi dell'art. 13 del Codice presto il mio consenso al trattamento dei miei dati personali

DO IL CONSENSO

NON DO IL CONSENSO

Preso atto dell'informativa ricevuta ai sensi dell'art. 13 del Codice presto il mio consenso al trattamento dati sensibili ed alla registrazione della mediazione con registratore audio.

DO IL CONSENSO

NON DO IL CONSENSO

Luogo:

Data:

Nome:

Cognome

Firma dell'Interessato:

\_\_\_\_\_



Nome .....

Cognome .....

**CERTIFICAZIONE COMLINT  
COMUNICAZIONE E MEDIAZIONE INTERLINGUISTICA E INTERCULTURALE**

**VENEZIA, 16 APRILE 2016**

**TIPOLOGIA DELLA PROVA:**

- Parte scritta (massimo 60 punti)
- Parte orale (massimo 40 punti)

**Durata: 5 ore**

**Parte scritta**

**Sezione 1:** Le abilità interculturali, definizione del concetto di mediazione, modello di mediazione, comunicazione interculturale, ambiti di mediazione, tecniche e strategie di mediazione.

Il candidato risponda alle 10 domande allegate. Ogni risposta corretta vale 2 punti; nei quesiti a scelta multipla a 3 uscite la risposta corretta vale 2 punti, quella sbagliata 0 punti e quella assurda toglie un punto.

**(20 punti)**

**Sezione 2:** Analisi di un caso di mediazione a scelta tra i seguenti ambiti:

- Socio – educativo
- Socio – sanitario

Al candidato viene sottoposto un caso di mediazione da analizzare completando la griglia allegata.

**(20 punti)**

**Sezione 3:** Commento critico su presentazione di malinteso interculturale a scelta tra i seguenti ambiti:

- Socio – educativo
- Socio – sanitario

Al candidato viene sottoposto un malinteso interculturale che dovrà commentare seguendo le domande guida. Il candidato produca un unico testo organico.

**(20 punti)**

**Parte orale (Solo in caso di superamento della parte scritta)**

**15/20 minuti**

**Sezione 4:** colloquio sulla competenza comunicativa interculturale e sulle tecniche e strategie di mediazione.

Tipologia di prova: colloquio registrato, valutato su una griglia specifica.

**(20 punti)**

**Sezione 5:** Commento di un intervento di mediazione su traccia in cui il candidato dovrà analizzare il ruolo del mediatore. Gli ambiti tra cui il candidato potrà scegliere sono:

- Socio – educativo
- Socio – sanitario

Tipologia di prova: colloquio registrato, valutato su una griglia specifica.

**(20 punti)**

La valutazione espressa in centesimi è insindacabile.

Riceve la certificazione chi ottiene almeno 60/100. Per punteggi sopra i 90/100 si assegna la certificazione "con distinzione".

**PARTE SCRITTA**

**Sezione 1:** Le abilità interculturali, definizione del concetto di mediazione, modello di mediazione, comunicazione interculturale, ambiti di mediazione, tecniche e strategie di mediazione.

**(20 punti)**

Tipologia di prova: questionario a scelta multipla e domande aperte e commento di definizioni ecc.

Numero di domande: 10

**1.** Qual è la differenza tra *multicultura* e *intercultura*?

---

---

---

---

**2.** La competenza extralinguistica riguarda

- a. l'uso dei codici non verbali
- b. la modulazione della voce e la velocità d'eloquio
- c. l'uso di codici verbali e non verbali

**3.** Che problemi possono porre i gesti?

---

---

---

---

**4.** La competenza comunicativa è composta da

- a. sapere la lingua, sapere agire la lingua, saper riconoscere la lingua
- b. sapere la lingua, sapere fare lingua, saper fare con la lingua
- c. sapere la lingua, sapere una cultura, sapere fare lingua e cultura

**5.** Quali azioni del mediatore si riferiscono al *livello linguistico e comunicativo*?

---

---

---

---

6. Quale delle espressioni qui sotto definisce il concetto di *prossemica*?

- a. La distanza di un braccio
- b. La distanza tra due culture
- c. La distanza interpersonale

7. Definisci brevemente il concetto di *ascolto attivo*. Può influenzare la mediazione? Se sì, in che modo?

---

---

---

---

---

---

---

---

8. Secondo la scuola veneziana, quale tra queste è una competenza del mediatore?

- a. sa usare lingue differenti conoscendone aspetti verbali e non verbali
- b. sa tradurre testi di lingua della comunicazione e microlingua
- c. sa comunicare con diverse espressioni del corpo e del volto

9. Quali tecniche appartengono alla strategia *gestire il flusso comunicativo*?

- a. Utilizzare il non verbale, utilizzare la microlingua, esplicitare
- b. Utilizzare il non verbale, aggiungere informazioni, presentarsi
- c. Utilizzare il non verbale, gestire i turni di parola, presentarsi

10. Che cosa significa la strategia *scegliere la tipologia di linguaggio*? Come può influenzare una sessione di mediazione?

---

---

---

---

---

---

**Sezione 2:** Analisi di un caso di mediazione a scelta tra i seguenti ambiti:

- Socio-educativo
- Socio-sanitario

**Scelga uno dei due casi di mediazione proposti e risponda alle domande.**

**Motivi le risposte. Indichi in quale punto del testo le ha trovate.**

**Caso scelto:** \_\_\_\_\_

**Domande:**

**Quali sono i concetti chiave del resoconto di mediazione?**

---

---

---

---

---

**Quali sono le criticità che riscontra in questa mediazione?**

---

---

---

---

---

**Quali sono le tecniche e strategie che sono state utilizzate in modo non appropriato o completamente errato?**

---

---

---

---

---

**(20 punti)**

### Caso A. Socio-educativo

Resoconto della coordinatrice di classe.

L'insegnante di matematica di una ragazza neoarrivata dalla Macedonia, ma di lingua albanese, chiede un intervento di mediazione scuola-famiglia per conoscere la mamma ed avere qualche informazione sul contesto socioculturale in cui la ragazza ha vissuto e vive attualmente.

L'insegnante e la mediatrice già si conoscono e, mentre aspettano la mamma, discutono di altri casi a loro noti.

Gli obiettivi prefissati dall'insegnante e non condivisi con la mediatrice sono:

- spiegare il funzionamento del sistema scolastico italiano, evidenziando diritti e doveri degli studenti;
- approfondire il background socio-culturale della famiglia della ragazza per delineare quali siano stati gli stimoli formativi ricevuti dalla studentessa;
- informarsi sul livello di conoscenza della lingua italiana da parte dei familiari per appurare quale tipo di sostegno riceve la ragazza nello studio domestico;
- consigliare alla mamma dei corsi gratuiti pomeridiani perché la studentessa possa potenziare lo studio della L2 in contesto autentico.

L'incontro di mediazione dura circa un'ora e mezza e si svolge all'interno di un'aula scolastica alla presenza dell'insegnante-coordinatrice, della mamma e della mediatrice albanese. I tre interlocutori si dispongono intorno alla cattedra.

La mediatrice si presenta brevemente dicendo il suo nome e delle frasi in albanese non comprensibili per l'insegnante.

L'insegnante inizia a presentare il sistema scolastico e la mediatrice traduce oralmente senza prendere note. In questa prima fase il tempo-parola della mediatrice è equilibrato rispetto a quello dell'insegnante. La mamma ascolta senza interagire né porre domande perciò l'insegnante chiede se ci sono dubbi o perplessità da chiarire.

La mediatrice traduce oralmente alla mamma e la conversazione tra le due prosegue per più di qualche minuto. L'insegnante cerca ripetutamente d'interrompere per capirne il contenuto ma la mediatrice risponde frettolosamente che sta cercando di creare un "contatto" con la signora.

L'insegnante, ormai completamente esclusa dal colloquio, non riesce a raggiungere tutti gli obiettivi che si era prefissata. Decide di chiedere un ulteriore incontro con la mamma, che ha un livello base d'italiano, senza la presenza della mediatrice.

### Caso B. Socio-sanitario

#### Racconto di un osservatore di una mediazione

Nel reparto di endocrinologia di un ospedale italiano si incontrano prima di una visita una mediatrice tunisina ed una paziente marocchina. Le due persone si conoscono perché la mediatrice segue la paziente da dieci anni. Prima della visita medica le due signore parlano dello stato di salute della paziente, si confidano e chiacchierano.

Una volta entrate in ambulatorio la mediatrice non si presenta perché conosce già il medico che farà la visita. Sono presenti anche due specializzandi in medicina che sembra non conoscano né la mediatrice né il suo ruolo.

Durante la visita medica non c'è nessuna comunicazione verbale e non verbale tra la paziente ed il medico. Il medico parla direttamente con la mediatrice senza guardare mai in faccia la paziente. La paziente, a sua volta, risponde solo rivolgendosi alla mediatrice.

Il medico pone alla mediatrice domande personali sulla paziente per cercare di ricostruire la storia della signora e la sua cartella clinica. La mediatrice risponde sempre in prima persona senza coinvolgere la paziente poiché conosce la sua storia. Nel momento in cui viene chiesto alla paziente di consegnare gli esami del sangue è sempre la mediatrice che li cerca in una cartellina sostituendosi totalmente alla paziente, rispondendo in prima persona.

Il tempo parola della mediatrice e del medico sono molto superiori al tempo parola della paziente perché la mediatrice non traduce tutto quello che viene detto da parte del medico.

In un preciso momento, inoltre, il medico propone alla Mediatrice di svolgere alcuni test di approfondimento alla paziente ma questo non viene riportato dalla mediatrice che seleziona le informazioni da trasmettere. Durante il colloquio con il medico, la paziente e la mediatrice stanno sedute l'una accanto all'altra di fronte al medico che si trova dietro ad un tavolo.

A conclusione del colloquio il medico fa stendere la paziente sul lettino per farle una visita. La mediatrice resta seduta al tavolo che si trova lontano dal lettino e per questo motivo il medico deve più volte chiedere alla mediatrice di tradurre quanto sta dicendo alla paziente.

**Sezione 3:** Commento critico su presentazione di un malinteso interculturale a scelta tra i seguenti ambiti:

- Socio-educativo
- Socio-sanitario

Il candidato scelga uno tra i due casi malintesi interculturali proposti e commenti aiutandosi con le domande-guida. Il candidato produca un unico testo organico.

### Ambito socio-sanitario

#### Racconto di una mediatrice nigeriana in prima persona

La settimana scorsa vengo chiamata presso il reparto malattie infettive dell'ospedale per cui lavoro per svolgere una mediazione in lingua inglese per un paziente nigeriano affetto da epatite B.

Una volta arrivata, mi presento al paziente che non conosce la figura del mediatore e non ha

mai avuto la possibilità di avere qualcuno che mediasse e traducesse per lui durante una visita medica. Per questo motivo ci tengo a spiegargli il mio ruolo ed i miei compiti all'interno dell'ospedale. Entrati in ambulatorio la dottoressa non mi dà la possibilità di presentarmi né di spiegarle il mio ruolo e il mio modo di lavorare.

La dottoressa parla in inglese tutto il tempo chiedendomi poi di tradurre sempre in lingua inglese quanto detto. L'inglese della dottoressa è molto scolastico, pronuncia quattro parole in inglese standard e una in italiano e non lo comprendo in quanto non è la variante che utilizziamo noi in Nigeria. Se la dottoressa parlasse in italiano per me sarebbe più semplice tradurre direttamente nella nostra lingua. Vedo che il paziente fa difficoltà a comprendere cosa stia succedendo e in un primo momento mi guarda in maniera confusa e poi si innervosisce. Noto anche che la dottoressa, nel tradurre le informazioni dall'italiano al suo inglese scolastico, è molto diretta nel trasmettere i messaggi al paziente. Per esempio, quando deve comunicargli che non può avere relazioni sessuali con altre persone perché la sua è una malattia infettiva e trasmissibile, utilizza una modalità che a mio avviso pare essere molto dura: non gira attorno al problema e questo per noi nigeriani viene considerato troppo diretto. A questo punto vorrei intervenire ma il paziente arrabbiato si alza e vorrebbe andarsene senza concludere la visita.

### Ambito socio-educativo

Tratto e adattato da una tesi di dottorato della Dott.ssa Margherita Cestaro dal titolo "Mediazione". Cifra di una teoresi pedagogico-interculturale e di una prassi educativa-formativa in contesti plurali. Università degli Studi di Padova, Dipartimento di Scienze dell'Educazione

#### SCUOLA SUPERIORE

Nell'illustrarmi le difficoltà di apprendimento e/o di relazione riscontrate, l'insegnante di matematica dice: "Poi c'è la difficoltà di mettere a punto dei percorsi individuali che possano essere i più vari perché, a seconda della provenienza, può esserci un differente grado di alfabetizzazione o nessuna alfabetizzazione. Delle volte c'è la difficoltà di dover fare prima alfabetizzazione in lingua italiana, come per esempio stiamo facendo adesso con un ragazzino in seconda che ha 15 anni e che appare piuttosto chiuso dal punto di vista culturale, ha infatti degli atteggiamenti aggressivi verso i compagni e anche verso le ragazze. Mi dicono i compagni che a volte ha minacciato in lingua araba l'insegnante di scienze mentre lei gli proponeva delle attività semplici; le prime volte lei pensava che le stesse rispondendo con la sua lingua perché non conosce ancora bene l'italiano, poi, tramite i ragazzini, ha capito che erano dei discorsi offensivi, delle espressioni di insofferenza che lui manifestava nella sua lingua. Ci sono quindi una serie di ostacoli che possono variare, di caso in caso, e che non sempre è facile superare. Con questo ragazzino abbiamo avuto problemi anche con l'insegnante di educazione fisica perché sembrava poco propenso a fare le attività proposte, nonostante per fare ciò non serva una buona conoscenza della lingua, basta infatti guardare gli altri e imitarli. È difficile capire per quale motivo non si metta in gioco, neanche da questo punto di vista, forse è per pudore."





**Domande per l'orale. Parte sulla competenza comunicativa**

Ti ricordi cosa studia la gestemica? Dacci qualche esempio all'interno di una sessione di mediazione.

Ti ricordi cosa studia la prossemica? Dacci qualche esempio all'interno di una sessione di mediazione.

Ti ricordi cosa studia la cinesica? Dacci qualche esempio all'interno di una sessione di mediazione.

Ti ricordi che cos'è la comunicazione interculturale? Dacci qualche esempio all'interno di una sessione di mediazione.

Quali problemi può porre la comunicazione non verbale? Dacci qualche esempio all'interno di una sessione di mediazione.

Cosa intendiamo con cultura di appartenenza? Può creare problemi all'interno di una sessione di mediazione? Dacci qualche esempio

**Domande per l'orale relativa alle tecniche e strategie di mediazione**

Ti ricordi che cos'è la sospensione del giudizio? Dacci qualche esempio all'interno di una sessione di mediazione.

Ti ricordi che cos'è l'ascolto attivo? Dacci qualche esempio all'interno di una sessione di mediazione.

Ti ricordi che cos'è l'empatia? Dacci qualche esempio all'interno di una sessione di mediazione.

Ti ricordi che cos'è la riformulazione? Dacci qualche esempio all'interno di una sessione di mediazione.

Ti ricordi che cos'è l'esplicitazione degli impliciti culturali? Dacci qualche esempio all'interno di una sessione di mediazione.

Ti ricordi come si può gestire al meglio il flusso comunicativo all'interno della sessione di mediazione? Dacci qualche esempio all'interno di una sessione di mediazione.

Ti ricordi che cos'è una strategia di mediazione? Dacci qualche esempio all'interno di una sessione di mediazione.

Ti ricordi che cos'è una tecnica di mediazione? Dacci qualche esempio all'interno di una sessione di mediazione.

Ti ricordi che cos'è la presa di note? Dacci qualche esempio all'interno di una sessione di mediazione.

Ti ricordi che cos'è una omissione? Dacci qualche esempio all'interno di una sessione di mediazione.

### **Sezione 5: orale (20 punti)**

Simulazione di un intervento di mediazione su traccia in cui il candidato dovrà impersonare il ruolo di mediatore. Gli ambiti tra cui il candidato potrà scegliere sono:

- Socio-educativo
- Socio-sanitario

#### **Ambito socio-educativo**

**E= educatrice1**

**Me=mediatore**

**Ma= mamma del ragazzo**

E: Scusate il ritardo avevamo anche quest'altro colloquio e sono arrivati in ritardo i famigliari e mi dispiaceva mandarli a casa quindi c'è stato un po' questo problema di orario.

Me: Lei ha detto che le persone dell'altro colloquio sono arrivate in ritardo e quindi non poteva mandarle via, le dispiaceva mandarle via.

E: Ci troviamo qui al centro diurno perché volevamo renderla partecipe come mamma del percorso che sta facendo il ragazzo quindi anche coinvolgerci nelle attività che sta svolgendo.

Me: Lei ha detto che oggi ti ha fatta venire per renderti partecipe alle attività che il ragazzo sta svolgendo, per farti conoscere la situazione attuale del ragazzo all'interno del centro diurno; poi le vediamo.

Ma: Ok.

E: Suo figlio viene per attività di diverso tipo. Abbiamo il laboratorio artistico che è un laboratorio che ha lo scopo di aiutare a migliorare quella che è la manualità ma anche a migliorare a stare insieme agli altri ragazzi per condividere altri aspetti compreso l'aspetto linguistico insomma aiutarlo anche a imparare meglio l'italiano

Me: Lei ha detto che il ragazzo partecipa ad attività di diverso tipo; poi ad aprile parteciperà anche a quell'attività che chiamiamo... al laboratorio artistico. Ha detto che attraverso questo laboratorio il ragazzo non solo impara a stare insieme agli altri, ma migliora anche la lingua e conosce quali sono i propri interessi e hobby; vedono gli aspetti e le potenzialità che sfrutta il ragazzo. Fanno in questo modo.

E: e poi c'è l'aspetto della musica terapia che è questo laboratorio dove si utilizzano vari strumenti e viene una professionista, una musicoterapeuta esterna che ha gli obiettivi non solo di insegnare uno strumento e cantare ma sempre relazionale e di gruppo e migliorare le potenzialità di ogni ragazzo all'interno del gruppo

Me: Inoltre qui svolgono un'altra attività che riguarda la musica e gli strumenti: un laboratorio sulla musica. Una volta l'ho accompagnato io... Lei ha detto che questo laboratorio non è per far imparare al ragazzo la musica o qualche strumento.

E: In quest'ottica abbiamo pensato che per suo figlio potesse essere utile fare anche l'arte terapia. Questo laboratorio partirà a fine Aprile.

Me: Lei ha detto che il ragazzo potrebbe partecipare anche ad un'altra attività sull'arte, quella in cui si disegna, ecc.

E: Ecco abbiamo visto in questi mesi che suo figlio ha fatto davvero tanti progressi, è un ragazzo educato e rispettoso degli altri e anche nei nostri confronti quindi volevo fare presente questo

Me: Inoltre lei vuole sottolineare che il ragazzo è molto educato e rispettoso degli altri; anche nei confronti degli operatori è molto educato e loro sono molto soddisfatti di ciò.

(*la mamma sorride*)

Me: per lei è importante questo aspetto

E: allora il problema è che in questo momento perché non lo abbiamo fatto venire tutti i giorni, perché nella giornata del martedì e del venerdì abbiamo due gruppi dove si parla tanto nel senso che sono due gruppi molto tecnici, uno è di problem solving, training e quindi per lui sarebbe molto difficile questo gruppo perché non capirebbe la lingua e quello che andremmo a fare. Invece il venerdì c'è un altro gruppo anche quello molto discorsivo quindi per il momento abbiamo questa difficoltà oggettiva, ecco se può spiegare questo, però non è detto che non cercheremo di vedere col tempo, magari farlo arrivare un po' più tardi, magari viene per il pranzo però al momento non può essere inserito in questi due gruppi

Me: Lei ha detto che al momento il ragazzo mercoledì e venerdì non viene, giusto? Questo perché tutte le settimane il mercoledì e il venerdì ci sono due attività in cui si discute, si parla molto e quindi hanno pensato che questa situazione per il ragazzo potrebbe essere particolarmente... non si sentirebbe a suo agio e quindi queste attività non sono molto appropriate per lui. Pertanto al momento il mercoledì e il venerdì non partecipa ma poi in base alle circostanze vedranno se farlo venire un po' più tardi, se farlo venire prima del pranzo. In questo modo... (*Basso tono di voce*).

E: Ci vorrà del tempo, dovremo capire bene i tempi, i giorni, gli orari e poi sono gruppi molto tecnici e ci vuole un buon livello linguistico

Me: Lei ha detto che ci vuole tempo per capire la situazione del ragazzo, il suo livello di lingua e infine per decidere quando farlo venire.

E: Si ricorda se era un bambino sereno, se andava volentieri a scuola, se aveva qualche... Per esempio: quando frequentava la scuola, com'era il ragazzo? Come andava a scuola da piccolo? Come andavano gli studi?

Ma: Lo studio... Sempre bene, tutto bene.

Me: All'inizio il ragazzo era socievole?

Ma: Sì, era socievole.

Me: Gli insegnanti lo stimavano?

Madre: ... Lui andava a scuola a cantare, cantava sul palco...

Me: Alle scuole elementari o alle scuole medie?

Me: Alle scuole elementari, vero? ... Era bravo a cantare. A che età è arrivato [in Italia?]

Ma: A 14 anni.

Me: Quando frequentava le scuole medie.

Ma: Prima media...

Me: Prima media, seconda media...

Me: dice che quando era piccolo come studio non era brillante però era un ragazzino molto aperto partecipava a tutte le cose della scuola e anche cantava

**Ambito socio-sanitario**

Medico: la toxoplasmosi è negativa e va bene

Mediatrice: Le analisi del sangue vanno bene, sono a posto.

Paziente: Vanno bene.

Medico: qui ha fatto un test per valutare se c'erano problemi di sindrome di Down cioè di malattie cromosomiche e il risultato è ottimo

Mediatrice: Lui ha detto che hai fatto le analisi a quel... le analisi al liquido amniotico; ha detto che va tutto bene.

Paziente: Ah, bene grazie.

Medico: doveva portarmi ... quindi gli esami vanno bene. Doveva portarmi il Pap test, l'ha portato?

Mediatrice: Lui chiede se hai fatto le analisi delle secrezioni vaginali.

Paziente: La volta scorsa, ti ho chiesto.

Mediatrice: È questo?

Mediatrice: La signora ha preso appuntamento però dice che hanno messo Giugno

Medico: il 3 di Giugno, va bene

Mediatrice: Puoi.

Paziente: Ah, posso. Perché la scorsa volta ho preso l'antibiotico, questa volta devo fare le analisi?

Mediatrice: Adesso lo prendi ancora?

Paziente: adesso no

Medico: no no no no, attenzione, attenzione questo (riferendosi a un foglio che aveva in mano) è un tampone vaginale, è una cosa diversa, io ho chiesto il PAP TEST

Mediatrice: Lui ha detto che questo non è quello che ti ha chiesto. Quello che ti ha chiesto è il Pap test, che è un'altra analisi della secrezione... *Messaggio poco chiaro*. Lo hai fatto, il mese è corretto. Ce n'è un altro; anche quello è l'analisi della secrezione, ma è il centro igiene che ogni due anni ti manda a casa la lettera per farlo.

Ostetrica: se l'ha fatto l'ha fatto di mercoledì pomeriggio

Mediatrice: Lei ha detto che se l'hai fatto dovresti averlo fatto di martedì.

Paziente: Mi ricordo. Dovrebbe essere una lettera?

Mediatrice: No no. Ultimamente non l'hai fatto?

Paziente: No, non l'ho fatto...

Mediatrice: non si ricorda

Ostetrica: non l'ha fatto?

Mediatrice: Dovresti essere venuta di martedì.

Medico: tu le hai spiegato bene la differenza che c'è tra tampone e pap test?

Mediatrice: sì, sì perché uno è per prevenire, per vedere se in futuro c'è come cancro

Medico: (in sovrapposizione alla mediatrice) i tumori del collo dell'utero, l'altro invece il tampone serve per vedere se ci sono delle infezioni

Mediatrice: Lui ha detto che ci sono due tipi di esami delle secrezioni vaginali; uno è il pap test, l'altro è un'analisi regolare. L'analisi regolare delle secrezioni vaginali previene, vede se ci sono infezioni. Il pap test è per vedere se c'è il tumore all'utero, il cancro all'utero o se potresti averlo; quindi sono due esami diversi e lo scopo è diverso.

Paziente: Io qui una volta ho fatto un'analisi.

Mediatrice: Giusto, dovrebbe essere...

Paziente: Due volte le ho fatte le analisi.

Medico: ciao, buona giornata, ci vediamo tra un mese e mezzo

Mediatrice: Ci vediamo tra un mese, a fine maggio. Questa deve essere cambiata, non devi venire il 28 aprile; va cambiata a fine maggio, va spostata a fine maggio.

Paziente: Allora se io...

Mediatrice: Il medico ha detto che devi venire a fine maggio; se una volta fatta l'ecografia dovessi avere qualche cosa di particolare, lui ti farà un'impegnativa per prenotare una visita; ma se l'ecografista ti dice che non c'è nulla di urgente, allora tu devi seguire le normali procedure, hai capito? Se l'ecografista dovesse vedere che ci sono dei problemi, ti farà prenotare una visita, ma te lo dirà lui.