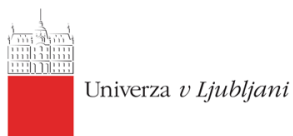




Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



# PRAKTIČNO USPOSABLJANJE ZA MEDKULTURNE MEDIATORJE v Italiji



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA



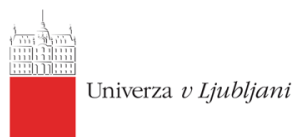


Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



**POMEMBNO:** Izobraževanje oz. usposabljanje medkulturnih mediatorjev (v nadaljevanju MM) je nujno.

„Jezikovne ovire in kulturne razlike, vplivajo na (potencialno neenak) dostop in kakovost zdravstvenih obravnav ter oskrbe za priseljence.“





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



## PRIMER USPOSABLJANJA V REGGIO DI EMILIA

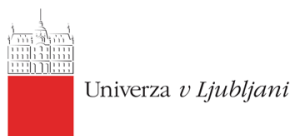
### Struktura programa usposabljanja:

- teoretični del
- praktični del (pripravništvo, praksa)

### Trajanje:

- teoretični del: 200-300 ur
- praktični del: 600-900 ur
- začetno „profesionalno“ usposabljanje: 800-1200 ur (8-12 mesecev)

**Nadaljevalno profesionalno usposabljanje:** najmanj 40 do največ 300 ur, od tega more biti najmanj 25% usposabljanja na terenu (pripravništvo/praksa 25/50)





## STRUKTURA PRAKTIČNEGA DELA USPOSABLJANJA:

**Korak 1 – Realne interakcije:** analiza transkriptov / posnetkov realnih interakcij (zdravniške obravnave, itd.)

- na ta način lahko opazujemo različne vrste interakcije med medkulturnim mediatorjem, zdr. osebjem in uporabnikom

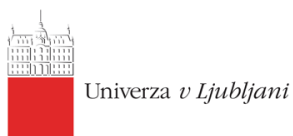
**Korak 2 – Pripravništvo:** učenje na delu (opazovanje)

- opazovanje/poslušanje interakcij v živo
- primerno za začetnike
- krajše časovno obdobje

**Korak 3 – Praksa:** usposabljanje na delu

- vključenost v interakcije, medkulturna mediacija
- primerno za potencialne / že aktivne MM
- daljše časovno obdobje

(Za vsako področje imajo določenega „mentorja“)



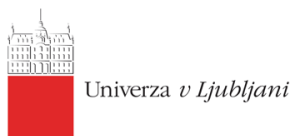


Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



## PREVERJANJE USPOSABLJANJA

- Preveri se, v kolikšni meri je bilo praktično usposabljanje izvedeno v skladu z načrtom, ali so se ga udeleženci udeležili v celotnem obsegu, itd.
- Kdo je sodeloval pri usposabljanju? (zdr. osebje, medkulturni mediator, nadzornik)
- Koliko je bilo vseh udeležencev?
- Kako pogosto so bili udeleženci podvrženi praktičnemu delu usposabljanja?
- Kako dobro so se udeleženci odrezali pri aktivnostih praktičnega usposabljanja?



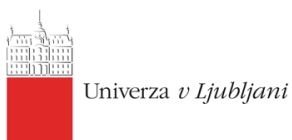


Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union



## OCENA IN ANALIZA: orodja in metode

METODA	ORODJE	POGOSTOST ZBIRANJA PODATKOV	POROČANJE
administrativni podatki	poročilo, dnevnik dejavnosti/aktivnosti	tedensko	med in na koncu praktičnega usposabljanja
opazovanje	zapiski	tedenska supervizija	mesečno
samoocenjevanje	zapiski, seznam opravljenih nalog	tedenska supervizija	mesečno
razprava / analiza primera	individualna zbirna mapa	supervizija	med in na koncu prakt. usposabljanja



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA



Nacionalni inštitut za javno zdravje





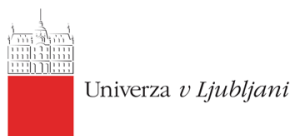
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



## PRIPRAVNIŠTVO IN PRAKSA

Vloge:

- usposobljevalec
- gostujoča organizacija (zdravstvena ustanova)
- supervizor (mentor)
- mentor (izkušeni medkulturni mediator)
- pripravnik (udeleženec)



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA





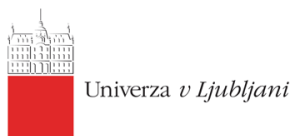
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



## OPAZOVANJE MEDKULTURNE MEDIACIJE: naredi se zapisnik; v pomoč pri spremljanju ter prepoznavanju močnih in šibkejših točk v procesu pripravištva oz. prakse

**Pomembno se je osredotočiti na štiri točke:**

1. Aktivna udeležba pacienta
2. Aktivna udeležba zdravstvenega delavca
3. Aktivna udeležba medkulturnega mediatorja
4. Tolmačenje/izvajanje medkulturne mediacije (dodaten fokus na vse aktivnosti medkulturnega mediatorja)





# Observation Grid: focus on the patient

**How does the patient participate in the interaction?**

	Frequently	Sometimes	Never
The patient gives information			
The patient asks questions			
The patient shows reception/understanding of the mediator talk			
The patient shows reception/understanding of the provider talk			
The patient laughs or smile			
The patient speaks Italian occasionally			

# Observation Grid: focus on the provider

**How does the health provider participate in the interaction?**

	Frequently	Sometimes	Never
The provider is kind and attentive			
The provider is distracted by things around			
The provider is prone to give (even long) explanation			
The provider asks questions			
The provider talks directly with the patient			
The provider seems relaxed (laughs, smiles)			
The provider seems annoyed			
The provider does not seem to listen to what is said by the mediator or the patient			

# Observation Grid: focus on the mediator

**How does the intercultural mediator participate in the interaction?**

	Frequently	Sometimes	Never
The mediator speaks more or less the same amount of time with the provider and with the patient			
The mediator speaks more with the provider			
The mediator speaks more with the patient			
The mediator seems kind and attentive			
The mediator seems relaxed (laughs, smiles, ...)			
The mediator does not seem to understand what is said by the provider			
The mediator does not seem to understand what is said by the patient			

# Observation Grid: focus on interpreting

## How does the intercultural mediator perform interpretation?

	Frequently	Sometimes	Never
The mediator renders after the provider's talk?			
The mediator renders after the patient's talk?			
The mediator says more than the provider			
The mediator says more than the patient			
The mediator says less than the provider			
The mediator says less than the patient			
The mediator seems at ease			

# Observation Grid: focus on interpreting

**How does the intercultural mediator perform interpretation?**

	Frequently	Sometimes	Never
The mediator renders after the provider's talk?			
The mediator renders after the patient's talk?			
The mediator says more than the provider			
The mediator says more than the patient			
The mediator says less than the provider			
The mediator says less than the patient			
The mediator seems at ease			

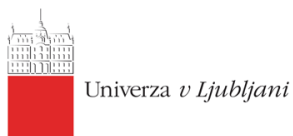


Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



## VAJA 1

1. Izberite si konkreten primer, ki naj bo povezan z enim izmed spodaj navedenih primerov.
2. Opišite primer in opredelite dejavnike, ki so „povzročili“ probleme v komunikaciji.
3. Predstavite rešitve; katere metode ste uporabili, da ste „popravili“ situacijo in katere metode po vašem niso bile učinkovite.







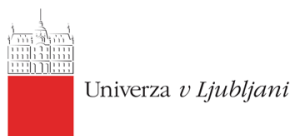
Training  
newly arrived migrants  
for community interpreting  
and intercultural mediation

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



## IZBERITE TEMO IN V SKUPINI (ALI INDIVIDUALNO) RAZPRAVLJAJTE IN NATO PRIMER TUDI PREDSTAVITE:

1. Kako se odzvati, če je zdravstveni delavec zamoten z drugimi stvarmi in se ne osredotoči na interakcijo s pacientom, ali medkulturnim mediatorjem.
2. Kako se odzvati, če zdravstveni delavec preveč govori in niti ne poslušá aktivno, kaj mu pacient pove.
3. Kako se odzvati, če se zdravstveni delavec obnaša nespoštljivo.
4. Kako pridobiti zaupanje s strani pacienta, da se bo lahko zanesel na medkulturnega mediatorja.
5. Kako se odzvati, ukrepati, če se nam zdi, da pacient ni razumel, kaj mu je zdravstveni delavec povedal, ali pa, če se nam zdi, da je prišlo do nesporazuma.
6. Kaj narediti, če pacient vztrajno odklanja zdravljenje, četudi to pomeni, da si s to odločitvijo škodi.
7. Kako ravnati v primeru posredovanja slabe.
8. Vloga medkulturnega mediatorja v primeru nasprotujočih kulturnih razlik med pacientom in zdravstvenim delavcem.
9. Kako se odzvati, če bi se pacient rad pogovoril tudi o drugih osebnih stvareh, ki niso povezane z zdravstveno obravnavo.



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA



Nacionalni inštitut  
za javno zdravje



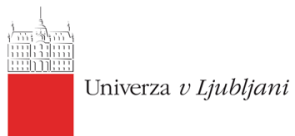
## VAJA 2 – POZNAVANJE ZDRAVSTVENE TERMINOLOGIJE

### 1. Kaj je srčni infarkt?

- a) kardiovaskularni kolaps
- b) stanje, ko se zamaši ena od arterij
- c) ishemija

### 2. Kaj je anemija?

- a) stanje zmanjšane števila rdečih krvničk in/ali zmanjšane koncentracije hemoglobina v krvi
- b) Stanje zmanjšane števila belih krvničk
- c) Stanje zmanjšane dotoka kisika v celice





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



### 3. Hipertenzija je:

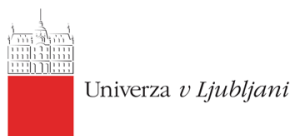
- a) visok krvni tlak
- b) nizek krvni tlak
- c) zvišan krvni sladkor

### 4. Kaj je melanom?

- a) benigno kožno znamenje
- b) malignen
- c) nevus

### 5. Miomi so:

- a) večinoma benigni tumorji na gladkem mišičnem tkivu maternice
- b) policistični jajčniki
- c) povzročajo bakterijsko infekcijo nožnice



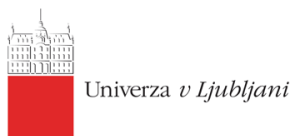


## VAJA 3 – PREVOD / TOLMAČENJE

Posttravmatska stresna motnja ali posttravmatski stresni sindrom lahko nastane po travmatičnem dogodku, ki ogroža varnost posameznika ali ga postavi v brezupno stanje.

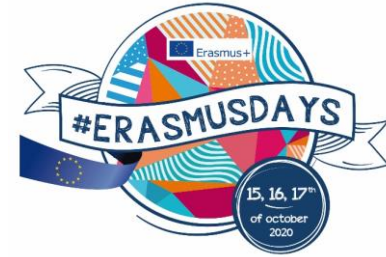
Nekaj primerov, ki lahko sprožijo posttravmatsko stresno motnjo (posttravmatski stresni sindrom):

- vojna,
- naravne katastrofe,
- prometne nesreče, letalske nesreče,
- nenadna smrt ljubljene osebe,
- posilstvo,
- fizični napad,
- seksualna ali fizična zloraba,
- zapostavljanje v času otroštva ...

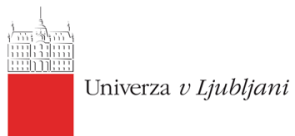




Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



# HVALA ZA VAŠ ČAS IN POZORNOST!



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA

