

Διαπολιτισμική Διαμεσολάβηση στον Χώρο της Υγείας. Μία Νέα Έννοια

Γεωργία Τζαβάρα,¹ Δημήτριος Παπαγεωργίου²

Health Intercultural Mediation. A New Concept

Abstract at the end of the article

¹RN, MSc, Νοσηλεύτρια, Τμήμα
Επειγόντων Περιστατικών (ΤΕΠ),
Γενικό Νοσοκομείο Καλαμάτας,
²RN, MSc, PhD, Προϊστάμενος,
Ογκολογικής Κλινικής,
Ευρωκλινική Αθηνών, Αθήνα

Υποβλήθηκε: 20/05/2019
Επανυποβλήθηκε: 15/07/2019
Εγκρίθηκε: 30/08/2019

Υπεύθυνος αλληλογραφίας:
Δημήτριος Παπαγεωργίου
Σκουφά 2, 122 43 Αιγάλεω, Αθήνα
Τηλ: (+30) 6972 903 879, 211-72 08 242
e-mail: dimrapa75@yahoo.gr

Περίληψη: Ο όρος «διαπολιτισμική διαμεσολάβηση» και «διαπολιτισμικός διαμεσολαβητής», αποτελεί μετάφραση του αγγλικού όρου "intercultural mediation" και "intercultural mediator". Αφορά σε έναν θεσμό που χρησιμοποιεί με οργανωμένο και στοχευμένο τρόπο την πολιτισμική εγγύτητα του ατόμου που παρέχει υπηρεσίες, ως προς το άτομο που τις χρειάζεται. Σε μία χώρα όπως η Ελλάδα, όπου η μεταναστευτική ροή είναι αυξημένη, η διαπολιτισμική διαμεσολάβηση στον χώρο της υγείας, οφείλει να ενσωματωθεί και να εφαρμοσθεί στο ελληνικό σύστημα παροχής φροντίδας υγείας.

Λέξεις-ευρετηρίου: Εναλλακτικές μορφές επίλυσης διαφορών, διαμεσολάβηση, διαπολιτισμική διαμεσολάβηση.

Εισαγωγή

Οι εναλλακτικές μορφές επίλυσης διαφορών, γνωστές στη διεθνή βιβλιογραφία με το ακρωνύμιο ADR [Alternative (or amicable or appropriate) Dispute Resolution], περιλαμβάνουν τη διαμεσολάβηση, τη διαιτησία και τις διαπραγματεύσεις.¹ Η διαμεσολάβηση (Mediation), αποτελεί έναν εξωδικαστικό τρόπο επίλυσης διαφορών. Στο εξωτερικό εφαρμόζεται με επιτυχία εδώ και πολλές δεκαετίες και αποσκοπεί στο να συμβάλλει, ουσιαστικά και αποφασιστικά στην επίλυση εμπορικών και αστικών υποθέσεων. Ο θεσμός της διαμεσολάβησης είναι θεσμός πρωτοποριακός, προϋποθέτει και ταυτόχρονα προωθεί την αλλαγή της νοοτροπίας των πολιτών, καλλιεργεί τη λεγόμενη «κουλτούρα της συναίνεσης» και στηρίζει την οικονομική ανάπτυξη, δικαιώνοντας τον χαρακτηρισμό της, ως «λύση πολιτισμού». Αντίθετα προς την αντιδικία ενώπιον της τακτικής δικαιοσύνης, η διαμεσολάβηση προσφέρει στα μέρη ένα ασφαλές και εμπιστευτικό forum εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών,

ιδίως, όταν πρόκειται για περιπτώσεις στις οποίες τα αντιδικούντα μέρη επιθυμούν να διατηρήσουν τις σχέσεις ή τη συνεργασία τους, όπως λ.χ. σε οικογενειακές, εργασιακές, εμπορικές διαφορές κ.ά. Η συμβολή του διαλόγου στη διαδικασία της διαμεσολάβησης, χαρακτηρίζει τη δυναμική της. Ως μέθοδος εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, τα μέρη συμβιβάζονται, εφόσον έχουν διάθεση και το επιθυμούν.²

Η διαμεσολάβηση είναι μία εκούσια, εμπιστευτική, ευέλικτη και συγχρόνως διαρθρωμένη διαδικασία, κατά την οποία ο ειδικά εκπαιδευμένος διαμεσολαβητής, ως τρίτος, ουδέτερος και αμερόληπτος, κάνοντας χρήση συγκεκριμένων δεξιοτήτων και τεχνικών, όπως η ενεργητική ακρόαση, οι «ανοιχτές ερωτήσεις», η θετική επαναδιατύπωση, η ενσυναίσθηση, η ανακεφαλαίωση κ.ά., διευκολύνει την επικοινωνία των εμπλεκόμενων μερών και βοηθά τις μεταξύ τους διαπραγματεύσεις, προκειμένου να προσεγγιστεί, χωρίς καθυστερήσεις, μια αμοιβαία αποδεκτή λύση.³

Ο όρος «Διαμεσολαβητής» (Mediator), είναι το τρίτο σε σχέση με τους διαδίκους πρόσωπο, από το οποίο ζητείται να αναλάβει διαμεσολάβηση, με κατάλληλο και αποτελεσματικό τρόπο, ανεξαρτήτως του τρόπου, με τον οποίο ορίστηκε ή ανέλαβε να τελέσει τη διαμεσολάβηση.⁴ Καλείται, έχοντας γνώση των κοινωνικών και πολιτισμικών ιδιαιτεροτήτων των δύο πλευρών, να γεφυρώσει τις όποιες διαφορές, οι οποίες ενδεχομένως να δυσχεραίνουν την επικοινωνία. Ο διαμεσολαβητής δεν είναι, βεβαίως, ιδιώτης δικαστής, ούτε διαιτητής, καθώς δεν εκδίδει απόφαση, ούτε εφαρμόζει νόμο.⁵ Κάθε διαμεσολαβητής, οφείλει να λειτουργεί σύμφωνα με τις θεμελιώδεις αρχές και κανόνες της εκάστοτε εθνικής νομοθεσίας και στο πλαίσιο της ΕΕ, σύμφωνα με τις προβλέψεις του Ευρωπαϊκού Κώδικα Δεοντολογίας Διαμεσολαβητών.⁶ Υπάρχουν δύο τύποι διαμεσολάβησης: (α) η υποβοηθητική διαμεσολάβηση που σκοπό έχει την επικοινωνία μεταξύ των αντιδίκων και τη διερεύνηση επιλογών για συμβιβασμό και (β) η αξιολογητική διαμεσολάβηση, όπου ο διαμεσολαβητής καλείται να δηλώσει την άποψή του και να αξιολογήσει κάποιο συγκεκριμένο θέμα.⁷

Χαρακτηριστικά της Διαμεσολάβησης

Η διαδικασία της διαμεσολάβησης χαρακτηρίζεται από: (α) εμπιστευτικότητα, (β) αμεροληψία, (γ) το εκούσιο της συμμετοχής σε αυτή, (δ) ταχύτητα και (ε) ευελιξία.⁸

Διαπολιτισμική Διαμεσολάβηση

Η μαζική μετανάστευση προς την Ελλάδα, η οποία άρχισε τη δεκαετία του 1990 και συνεχίζεται μέχρι σήμερα, προκάλεσε αλλαγές σε τομείς της κοινωνικής ζωής με αυξημένες ανάγκες επικοινωνίας, όπως η εκπαίδευση και η υγεία. Η ένδεια επαγγελματιών μεταφραστών και διερμηνέων, οδήγησε στην αξιοποίηση ατόμων, που γνωρίζουν τη γλώσσα την οποίαν οι πρόσφυγες/μετανάστες χρησιμοποιούν. Τα τελευταία χρόνια έχει προστεθεί στην ορολογία της διερμηνείας, ο όρος «διαπολιτισμική διαμεσολάβηση» και «διαπολιτισμικός διαμεσολαβητής», που αποτελεί μετάφραση του αγγλικού όρου "intercultural mediation" και "intercultural mediator". Χρησιμοποιείται για να δηλώσει την έμφαση στην πολιτισμική εγγύτητα του ατόμου που παρέχει αυτές τις υπηρεσίες ως προς το άτομο που τις χρειάζεται. Η «Διαπολιτισμική Διαμεσολάβηση», αποτελεί κυρίαρχο δίαυλο επικοινωνίας μεταξύ των υπηκόων τρίτων χωρών και της κοινωνικής υποδοχής. Καθιστά ευκολότερη την επαφή, την επικοινωνία των ατόμων από διαφορετικές πολιτισμικές ομάδες με τη δημόσια διοίκηση, διευκολύνοντας την πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες.² Οι ενέργειες της διαμεσολάβησης, απαιτούν ο χρήστης να είναι σε θέση να λειτουργήσει, ως «ενδιάμεσος» σε μία περίπτωση επικοινωνίας και να εξηγήσει αυτά που άλλοι δεν καταλαβαίνουν, διότι δεν γνωρίζουν τη γλώσσα, που χρησιμοποιείται ή δεν τη γνωρίζουν τόσο καλά όσο απαιτείται για την περίπτωση.⁹

Η Διαπολιτισμική Διαμεσολάβηση στον χώρο της υγείας

Στον τομέα της Υγείας, οι οικονομικοί, πολιτισμικοί, επικοινωνιακοί, κοινωνικοί και ψυχολογικοί παράγοντες συνιστούν τους συχνότερους λόγους που δυσκολεύουν την πρόσβαση των μεταναστών στις δημόσιες υπηρεσίες υγείας. Μέσω της Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης γίνεται κατανοητή η διαφορετικότητα των αλλοδαπών ασθενών και δημιουργούνται γέφυρες επικοινωνίας με το προσωπικό των νοσοκομείων, για την άμεση και αποτελεσματική αντιμετώπιση των προβλημάτων τους.²

Η επικοινωνία ενός μετανάστη ασθενούς με έναν ιατρό επηρεάζεται όχι μόνο από τη γλώσσα που χρησιμοποιείται, αλλά και από μια σειρά πεποιθήσεων-απόψεων που διαμορφώνονται από τις κοινωνίες από τις οποίες προέρχονται, όπως για τον ρόλο του ιατρού, για τα δικαιώματα του ασθενούς, για τη θέση της γυναίκας,

για την στάση απέναντι στην υγεία και το ανθρώπινο σώμα.¹⁰

Ο Διαπολιτισμικός διαμεσολαβητής, προσφέρει διαφορετικές υπηρεσίες από τον διερμηνέα καθώς είναι καταλληλότερος στο να αναγνωρίζει τις ανάγκες των μεταναστών και να εξασφαλίζει ίσες ευκαιρίες στην πρόσβαση υπηρεσιών υγείας. Οφείλει να είναι αμερόληπτος όσον αφορά στο φύλο, τη θρησκεία, την εθνικότητα, τη μόρφωση και την κοινωνικοοικονομική θέση των ατόμων που τον έχουν ανάγκη και δεν επιτρέπει να τον επηρεάσουν οι προσωπικές του απόψεις και στάσεις.⁹ Στοχεύει σε μια πλήρη μετάφραση της πληροφορίας χωρίς να παραλείπει ούτε να προσθέτει τίποτα. Καθήκον του είναι να μεταφέρει τόσο γλωσσικά όσο και μη γλωσσικά, πολιτισμικά μηνύματα, διατηρώντας το περιεχόμενό τους αναλλοίωτο, ενώ παράλληλα δεν λαμβάνει πρωτοβουλία να εξηγήσει κάτι εφόσον δεν του έχει ζητηθεί. Αν τα θέματα που τίγονται κατά τη διάρκεια της μετάφρασης είναι ενάντια στις αρχές και την ηθική του, δεν επιτρέπεται να φανεί αυτό μέσα από τις χειρονομίες, τον τόνο της φωνής του και την επιλογή συγκεκριμένων λέξεων. Επιπλέον, είναι κατάλληλα ενδεδυμένος ώστε να μην τραβά άσκοπα την προσοχή των άλλων.¹¹

Οφείλει να αποτελεί έναν ουσιαστικό σύνδεσμο μεταξύ των δύο πλευρών που επικοινωνούν καθώς τις βοηθά να εκφραστούν στη μητρική τους γλώσσα προσφέροντας παράλληλα ο ίδιος στήριξη στους επαγγελματίες υγείας και πρόνοιας. Η προσφορά του είναι ιδιαίτερα σημαντική και στον τομέα της διάδοσης και ενσωμάτωσης καλών πρακτικών για την καταπολέμηση του ρατσισμού και της ξενοφοβίας. Συνεισφέρει στη δημιουργία και εξασφάλιση μιας σχέσης εμπιστοσύνης και ανοικτού διαλόγου, τη δίκαιη και αμερόληπτη παροχή των διαφόρων υπηρεσιών καθώς και τη διευκόλυνση και ενδυνάμωση της επικοινωνίας των διαφόρων πολιτισμικών ομάδων με τους δημόσιους οργανισμούς και τις υπηρεσίες. Για αυτό και είναι απαραίτητο να διαθέτει επικοινωνιακά προσόντα και ικανότητα διαπραγμάτευσης.¹²

Συμπερασματικά – Προτάσεις

Η Διαπολιτισμική διαμεσολάβηση αποτελεί ένα σημαντικό μέσο υποστήριξης και πληροφόρησης για άτομα και ομάδες, που πλήττονται από διακρίσεις και στερεότυπα. Ταυτόχρονα, αποτελεί στην ουσία, την αιχμή του δόρατος της διαπολιτισμικής μέριμνας, που προβλέπεται από τον χάρτη των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και από τις αυτονόμετες κοινωνικο-πολιτισμικές συνθήκες και

ενέργειες, στις οποίες πρέπει να προβαίνει ένα κράτος πρόνοιας που σέβεται τις πολιτισμικές, κοινωνικές, θρησκευτικές και εθιμικές διαφορές.

Η εφαρμογή του θεσμού της διαμεσολάβησης στα νοσηλευτικά ιδρύματα πολλών ευρωπαϊκών χωρών αλλά και στη χώρα μας έχει αναδείξει ότι πληθυσμοί διαφορετικών εθνικών μειονοτήτων λαμβάνουν χαμηλότερης ποιότητας υγειονομική περίθαλψη από τον υπόλοιπο πληθυσμό. Αυτό οφείλεται στα στερεότυπα, τις προκαταλήψεις και την αβεβαιότητα των παρόχων υγειονομικής περίθαλψης. Οι έρευνες, οι μελέτες και τα ευρωπαϊκά προγράμματα που έχουν εφαρμοσθεί πιστοποιούν αδιμφισβήτητη την επίδραση της διαπολιτισμικής διαμεσολάβησης στην ποιότητα της περίθαλψης και επιβεβαιώνουν το γεγονός ότι η εισαγωγή και εφαρμογή του θεσμού έχει οδηγήσει σε σημαντική αύξηση της ποιότητας ως προς την ιατρική και τη νοσηλευτική φροντίδα.

Για την ουσιαστική πρόοδο στον τομέα της διαπολιτισμικής διαμεσολάβησης θα μπορούσαν να εφαρμοσθούν οι εξής προτάσεις: (α) Υλοποίηση προγραμμάτων καταπολέμησης στερεοτύπων και προκαταλήψεων των εργαζομένων στις δημόσιες υπηρεσίες. (β) Θέσπιση θέσης Διαπολιτισμικού Διαμεσολαβητή μόνιμα τοποθετημένου σε δομές όπως το ΕΚΑΒ, τα σχολεία, τις δημόσιες υπηρεσίες. (γ) Ανάδειξη προσώπων αναφοράς για τον ρόλο των διαπολιτισμικών διαμεσολαβητών, είτε μέσα από τον χώρο της υγείας (π.χ. νοσηλευτές, ιατροί), είτε από την κοινωνία (π.χ. εκπαιδευτικοί, ξεναγοί, δικηγόροι). (δ) Ανάδειξη πρακτικών για τον περιορισμό άτυπων πρακτικών αντιμετώπισης. (ε) Ενσωμάτωση της διαπολιτισμικής διαμεσολάβησης στα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα. (στ) Παρακολούθηση εξειδικευμένων σεμιναρίων από επαγγελματίες υγείας, διοικητικό προσωπικό νοσοκομείων και ιδιωτικούς φορείς. (ζ) Επέκταση και βελτίωση υπαρχόντων προγραμμάτων απασχόλησης διαπολιτισμικών διαμεσολαβητών. (η) Δημιουργία ενός μακροχρόνιου προγράμματος για την πρόσληψη μόνιμων εξειδικευμένων διαπολιτισμικών διαμεσολαβητών σε δομές υγείας. (θ) Δημιουργία ενός φορέα ή μιας μονάδας συντονισμού, που θα ορίζει τις κατευθυντήριες γραμμές και τα πρότυπα για την παροχή αποτελεσματικών υπηρεσιών διαπολιτισμικής διαμεσολάβησης και (ι) Εθελοντές πολίτες, που τυγχάνει να είναι δίγλωσσοι ή να κατανοούν τη γλώσσα των μεταναστών που επισκέπτονται την Ελλάδα.

Είναι δεδομένο ότι τα επόμενα χρόνια η Ελλάδα θα ασχοληθεί σοβαρά με το θέμα της Διαπολιτισμικής Διαμεσολάβησης και θα ενσωματώσει αντίστοιχες τακτικές και πρότυπα που εφαρμόζονται σε ευρωπαϊκές χώρες.

ABSTRACT

Health Intercultural Mediation. A New Concept

Georgia Tzavara,¹ Dimitrios Papageorgiou²¹RN, MSc, Emergency Department, Kalamata General Hospital, Kalamata²RN, MSc, PhD Head Nurse Oncology Department Euroclinic Athens, Athens, Greece

Abstract: The terms "intercultural mediation" and "intercultural mediator" concerns an institution that uses in an organized and targeted way the cultural closeness of the service provider to the person who needs it. In a country such as Greece, where migration flows are increasing, intercultural health mediation has to be integrated and applied to the Greek health care system.

Key-words: *Alternative dispute resolution, mediation, intercultural mediation.*

✉ **Corresponding Author:** Dimitrios Papageorgiou, 2 Skoufa street, GR-122 43 Egaleo, Athens, Greece, Tel: (+30) 6972 903 879, 211-72 08 242, e-mail: dimpapa75@yahoo.gr

Βιβλιογραφία

1. Walker S. *Mediation Advocacy: Representing Clients in Mediation*. Bloomsbury Professional, United Kingdom, 2017
2. Pignataro C. Interlinguistic and intercultural mediation in healthcare settings. *Interpreters' Newsletter* 2012, 17:71–82
3. Αναστασοπούλου, Ι. Η διαμεσολάβηση στις αστικές και εμπορικές διαφορές, ΝΟΜΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ, 2011
4. Ν 3898/2010 (ΦΕΚ Α', 211/2010). Διαμεσολάβηση σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις
5. Schonewille M. Η Διαμεσολάβηση στην Πράξη. Διαδικασία διαμεσολάβησης, στάδια για διαμεσολαβητές και δικηγόρους, 2012 στο: http://www.diamesolavisi.net/kiosk/documentation/docu_112dv106.pdf
6. *European Code of Contact for Mediators*. Διαθέσιμο από: http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_eu_code_conduct_el.pdf. Έγινε πρόσβαση: 12/1/2019
7. Μπατσαλιά Φρ, Σελλά-Μάζη Ε. *Γλωσσολογική Προσέγγιση στη Θεωρία και τη Διδακτική της Μετάφρασης*. Δεύτερη βελτιωμένη έκδοση. Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, 2010
8. Κωστής Φ. *Διαμεσολάβηση (Mediation)*, Νομοθετικό Πλαίσιο-Φορείς Κατάρτισης. 2015, https://sdee.org.gr/law/wp-content/uploads/2015/09/Fotis_Kotsis.pdf. Έγινε Πρόσβαση: 19/04/2019
9. Ανθίμος Α. *Διαμεσολάβηση στην Ελλάδα: Ευρωπαϊκό και Εθνικό Θεσμικό Πλαίσιο και Πρακτική*, 2012 στο: http://www.diamesolavisi.net/kiosk/documentation/docu_112dv106.pdf
10. *Μητρώο Εκπαιδευμένων Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών*. Διαθέσιμο από: <http://www.intermediation.gr/?q=el/node/1>. Έγινε πρόσβαση: 22/1/2019
11. Ευρωπαϊκό Ταμείο Ένταξης (ETE) των Υπηκόων των Τρίτων Χωρών. EIF-Greece 2007–2013. Διαθέσιμο από: <http://ete.yres.gr/?lang=el> Έγινε πρόσβαση: 22/3/2019
12. Pottie KC, Rahman P, Ingleby D, Akl EA, Russell G, Ling L et al. Building Responsive Health Systems to Help Communities Affected by Migration: An International Delphi Consensus. *Int J Environ Res Public Health*, 2017