

# 11

## Consigli per una mediazione linguistica e culturale da remoto

### Prima del colloquio

1. Verificare il funzionamento della connessione Internet e del dispositivo di comunicazione.
2. Parlare con l'operatore dei servizi prima della mediazione per ottenere informazioni sul paese di origine del cliente/utente e sulla sua situazione specifica.
3. Assicurarsi che tutti i partecipanti si trovino in un luogo adeguato (un luogo sicuro e tranquillo).
4. Chiedere alla persona assistita se vuole che la comunità in cui vive sia a conoscenza dell'appuntamento per il colloquio.
5. Contattare (se del caso) il centro di accoglienza per assicurarsi che la persona assistita abbia a disposizione una stanza sicura per la privacy.
6. Salvaguardare la riservatezza e i dati personali: deve essere garantita la privacy dello spazio in cui si trova l'operatore dei servizi.

### Durante il colloquio

7. Briefing iniziale per le presentazioni e per essere sicuri di parlare la stessa lingua.
8. Assicurarsi che la persona assistita si trovi in una situazione tranquilla, che si senta a proprio agio e che sia in grado di parlare liberamente.
9. Se possibile, tutti dovrebbero avere la telecamera accesa, in modo che tutti i partecipanti possano comprendere eventuali comunicazioni non verbali.
10. Chiedere alla persona assistita quale tipo di dispositivo ha a disposizione e se questo permetterà una sessione efficace: trovare soluzioni in caso di problemi.
11. Spiegare ai partecipanti le regole del colloquio: il mediatore deve tradurre tutti i contenuti sia dello specialista che del cliente/utente; privacy e consenso.
12. Consenso informato: informare la persona assistita di tutti gli aspetti di un colloquio di mediazione a distanza.

### Il mediatore linguistico e culturale dovrebbe

13. Essere molto concentrato.
14. Prestare particolare attenzione ai movimenti fisici, ai gesti, alle espressioni, ecc.
15. Chiedere alla persona assistita se è solo e interrompere il colloquio ogni volta che qualcuno entra nella stanza.
16. Tradurre sempre ciò che viene detto, sia dalla persona assistita che dall'operatore del servizio.
17. Rispettare l'alternanza del discorso tra il cliente e l'operatore del servizio.