

14

Cosa fare e cosa non fare nella mediazione linguistica e culturale

Cosa fare	Cosa non fare
<p>Interpretare tutto ciò che viene detto accuratamente e senza tralasciare nulla.</p> <p>Un'affermazione come "Ti sto dicendo questa cosa, ma ti prego di non tradurla" non è tollerabile.</p>	<p>Non accettare lavori per i quali sai di non essere qualificato o preparato.</p> <p>Per esempio: non accettare di interpretare da una lingua di cui non hai padronanza.</p>
<p>Interpretare parole e atteggiamenti, in ciascuna lingua, e spiegare le differenze o pratiche culturali secondo necessità.</p>	<p>Non accettare lavori se si rischia di essere condizionati o in caso di conflitto di interessi (per es. se è coinvolto un membro della famiglia o un caro amico).</p>
<p>Se richiesto, offrire supporto supplementare oltre alla trasmissione delle informazioni.</p> <p>Ad esempio, aiutare a compilare dei moduli.</p>	<p>Non divulgare ad amici, parenti o ad altri ciò che si è sentito.</p>
<p>Correggersi se si è fatto un errore e chiedere chiarimenti se c'è qualcosa che non si riesce a capire.</p>	<p>Non utilizzare la propria posizione per esercitare potere o mettere pressione su qualsiasi interlocutore o ascoltatore.</p>
<p>Reagire ad un linguaggio razzista o abusante sottolineandone l'offensività al parlante e controllare che ciò sia quello che vogliono dire, prima di procedere con l'interpretazione.</p> <p>Segnalare tale comportamento al supervisore della persona.</p>	<p>Non utilizzare la propria posizione per ottenere favori, anche economici, dall'interlocutore o dagli ascoltatori.</p>
<p>Utilizzare tutte le risorse disponibili. Sfruttare, ad esempio, glossari o materiale di riferimento, per migliorare la propria comprensione e conoscenza.</p> <p>Molti termini, in particolare in relazione alla VG e all'assistenza medica, non sono utilizzati nelle conversazioni quotidiane.</p>	<p>Non intraprendere conversazioni separate con un parlante, senza interpretare per gli altri.</p>
<p>Assicurarsi che il proprio aspetto risulti appropriato e adatto al contesto (deve essere decoroso e neutrale).</p>	<p>Non mostrare i propri sentimenti o esprimere la propria opinione. È importante rimanere neutrali.</p>

15

Esempio di codice di condotta (CoC) per mediatrici e mediatori linguistico-culturali

In merito a questo codice di condotta:

1. Le/i MLC devono agire sempre con integrità e in conformità con standard elevati appropriati e nei limiti della loro professione.
2. Le/i MLC non accetteranno alcun lavoro che, direttamente o indirettamente, possa violare il CoC e non agiranno consapevolmente in violazione del CoC, anche se richiesto o incaricato in tal senso da un operatore dei servizi che stanno supportando in quanto mediatori, un supervisore, o qualsiasi altra persona.

Principi generali per le/i MLC:

1. Promuovere i diritti, i punti di forza e il benessere degli individui, delle famiglie e delle comunità migranti e rifugiati attraverso una comunicazione rispettosa e professionale.
2. Sostenere il benessere dei migranti e dei rifugiati, riconoscendo e adottando un approccio incentrato sui loro bisogni e desideri.
3. Promuovere l'accesso dei migranti e dei rifugiati ai servizi e al supporto in modo equo e inclusivo.
4. Contribuire a una migliore comunicazione e integrazione interculturale.
5. Contribuire alla protezione di rifugiati e migranti fornendo informazioni corrette, collegandoli a servizi di protezione e facilitando l'accesso ai servizi e la comprensione.
6. Integrare le competenze degli operatori dei servizi con le competenze linguistiche e culturali nel modo più adeguato e rispettoso.

Principi professionali per le/i MLC:

1. **Abilità comunicative efficaci:** ascoltare attentamente per capire le persone, utilizzando una gamma di metodi di comunicazione appropriati per costruire relazioni tra tutte le parti coinvolte e per consentire la piena partecipazione delle persone assistite alle discussioni e al processo decisionale, essendo proattivo nell'assistere e istruire gli operatori dei servizi ad agire in modo culturalmente competente.
2. **Accuratezza e fedeltà:** sforzarsi di interpretare tutti i messaggi nella loro integrità e accuratamente, il più fedelmente possibile e al meglio delle proprie capacità senza aggiunta, distorsione, omissione o abbellimento del significato e dando spiegazione nel modo più appropriato di possibili connotazioni culturali, menzionando esplicitamente questo intento.
3. **Riservatezza:** gestire le informazioni sulle persone con sensibilità e mantenere sotto la massima riservatezza in ogni momento - in linea con le leggi e le politiche - tutte le informazioni apprese, pronunciate o scritte nello svolgimento delle loro mansioni professionali, trattando come informazioni privilegiate quelle che dovessero pervenire durante lo svolgimento del loro lavoro, senza comunicarle a terzi a meno di previa autorizzazione da parte dell'interessato/a.
4. **Imparzialità / neutralità:** mantenere l'imparzialità non mostrando preferenze o pregiudizi nei confronti di alcuna parte coinvolta nell'incontro supportato in qualità di MLC. Le/i MLC non devono agire in alcun modo che possa comportare pregiudizi o preferenze per motivi di religione o convinzioni personali, razza, politica, sesso, età, orientamento sessuale, disabilità o altri motivi. Gli interessi personali, privati, religiosi, politici o economici delle/dei MLC non dovrebbero essere in conflitto con i loro doveri e obblighi nei confronti delle persone che assistono. Se si verifica un tale conflitto, esso deve essere dichiarato al beneficiario e alla terza parte della conversazione e se il conflitto è inaccettabile o non può essere risolto, la/il MLC deve esimersi dal fornire il servizio.
5. **Professionalità:** agire sempre in modo professionale ed etico. Le/i MLC dovrebbero evitare azioni o situazioni che siano incoerenti con i loro obblighi professionali. Se si trovano in una situazione del genere, devono fare un passo indietro il prima possibile.

6. Rispetto: rispettare tutte le parti coinvolte nell'incontro oggetto di mediazione. Nel loro rapporto professionale con con le persone che assistono, le/i MLC non devono:
 - i. abusare, trascurare, discriminare, sfruttare o danneggiare qualcuno o permettere che altri lo facciano;
 - ii. abusare del loro potere chiedendo o ricevendo servizi, benefici, regali, ricompense o tangenti di qualsiasi tipo da alcuna delle parti dell'incontro oggetto di mediazione, per sé o a beneficio di una terza persona.
7. Mantenere i confini propri del ruolo: le/i MLC devono sforzarsi di svolgere i propri doveri professionali nell'ambito del ruolo prescritto e astenersi dal coinvolgimento personale. Devono mantenere rapporti professionali con le persone e assicurarsi che capiscano i ruoli e i doveri di un/a MLC.
8. Responsabilità: le/i MLC sono responsabili della qualità dell'interpretazione fornita e devono rendere conto a tutte le parti e organizzazioni che utilizzano il servizio di MLC. Sono responsabili della qualità delle informazioni che forniscono alle persone assistite e ai colleghi, se questo fa parte delle mansioni richieste dal loro lavoro.
9. Apprendimento continuo: le/i MLC devono impegnarsi nell'apprendimento continuo riconoscendo il fatto che lingue, individui e servizi evolvono e cambiano nel tempo e un/a MLC competente si impegna a mantenere un livello di un'interpretazione di qualità sia nella lingua veicolare sia nella lingua madre, sia per la lingua scritta che per quella non scritta:
 - i. Aggiornare la conoscenza di specifici processi normativi e amministrativi e tutte le informazioni sui servizi rilevanti per migranti e rifugiati.
 - ii. Stabilire e mantenere continuamente le competenze in merito alla tecnologia dell'informazione e della comunicazione. Adattare la pratica di MLC a nuove modalità di lavoro, a seconda dei casi.
 - iii. Utilizzare la supervisione e i feedback da parte di supervisori, superiori, colleghi e persone assistite per riflettere criticamente e identificare le esigenze di apprendimento personali.

Data _____

Luogo _____

Firma _____

Nota relativa al codice di condotta

Il presente Codice di condotta mira a strutturare un riferimento etico per mediatrici e mediatori linguistico-culturali. Quella di MLC è una professione che continua ad evolversi e che dipende dal contesto del paese, nonché dall'ambiente specifico, per questa ragione continuano ad esistere differenze e aree potenzialmente grigie nella sua definizione. Questo deve essere considerato quando si utilizza il Codice di condotta e lo si adatta a contesti specifici.

Per compilare il Codice di condotta, sono stati utilizzati diversi riferimenti; in particolare, sono stati presi in considerazione i Codici di condotta di interpreti e traduttori, nonché quelli degli operatori umanitari, degli operatori sociali e sanitari.

Riferimenti bibliografici

- Pokorn, Nike K., Mikolič Južnič Tamara, 'Community interpreters versus intercultural mediators - Is it really all about ethics?', Translation and Interpreting Studies. The Journal of the American Translation and Interpreting Studies Association, vol. 15 no. 1, 11 May 2020, pp. 80–107, '<https://doi.org/10.1075/tis.20027.koc>'.
- International Rescue Committee, The IRC Way. Integrity, Accountability, Service — Our standards of professional conduct, ed. IRC, New York, 'www.rescue.org/sites/default/files/document/2802/theirwayenglish.pdf'.
- International Association of Professionals in Humanitarian Assistance and Protection, PHAP Code of ethics and Professional Conduct, PHAP, 2 March 2017, Belgium, '<https://phap.org/code-of-ethics>'.
- Norwegian Refugee Council, Code of Conduct for NRC Staff, ed. NRC, July 2008, 'www.internal-displacement.org/sites/default/files/inline-files/NRCCodeofConduct.pdf'.
- Associazione Italiana Traduttori e Interpreti, Codice di deontologia e condotta, ed. AITI, Italy, 13 April 2013, '<https://aiti.org/it/associazione/codice-deontologico>'.
- MCIS Language Solutions, Code of ethics for interpreters, ed. MCIS Language Solutions, 17 December 2019, Canada, 'https://www.mcislanguages.com/files/MCIS_Interpreter_Code_of_Ethics.pdf'.
- European Legal Interpreters and Translators Association, Code of professional ethics, EULITA, UK, 6 April 2013, '<https://eulita.eu/wp-content/uploads/files/EULITA-code-London-e.pdf>'.
- International Medical Interpreters Association, Code of Ethics for Medical Interpreters, IMIA, 2008, 'www.imiaweb.org/uploads/pages/376.pdf'.
- Irish Translators' & Interpreters' Association, Code of Ethics for Community Interpreters, ITIA, Ireland, '<https://www.translatorsassociation.ie/wp-content/uploads/2017/03/Code-of-Ethics-for-Community-Interpreters.pdf>'.
- National Council on Interpreting in Health Care, National Standards of Practice for Interpreters in Health Care, NCIHC, USA, July 2004, '<https://www.ncihc.org/assets/documents/publications/NCIHC%20National%20Standards%20of%20Practice.pdf>'.
- National Register of Public Service Interpreters, Code of Professional Conduct, NRPSI, UK, 22 January 2016, 'www.nrpsi.org.uk/for-clients-of-interpreters/code-of-professional-conduct.html'.