

# ***Codice professionale dell'interprete interculturale DERMAN***

***Nell'ambito dei servizi sociali,  
scolastici, giuridici e sanitari cantonali***

## **1. Campo d'applicazione**

### **A chi si rivolge?**

Questo codice professionale si rivolge a tutti gli interpreti interculturali che lavorano per l'Agencia DERMAN.

### **Cosa si intende per interprete interculturale?**

L'interprete interculturale è un professionista che traduce in contesti comunicativi tra persone che parlano lingue diverse, con l'obiettivo di facilitare la comunicazione e garantire un accesso equo ai servizi.

Una caratteristica fondamentale del suo lavoro è il *triangolo*, ovvero una situazione in cui tre parti comunicano tra loro (a prescindere dal numero effettivo di persone presenti). L'interprete interculturale crea un "ponte di comprensione" tra una o più figure professionali e gli utenti quando questi ultimi non condividono una lingua comune. La gestione del colloquio è sempre e incondizionatamente affidata alla figura professionale responsabile.

### **Perché un codice professionale?**

Per tutelare e disciplinare il lavoro degli interpreti interculturali: definire il loro ruolo e stabilire un quadro di riferimento comune per garantire la qualità degli interventi e il rispetto di principi di etica professionale.

## **2. Principi etici e sociali**

### **Etica:**

L'interpretariato interculturale si basa sul principio delle pari opportunità per ogni persona e sul rispetto dei diritti umani fondamentali di ogni individuo, indipendentemente dalla sua condizione sociale ed economica, dalla sua origine linguistica e culturale, dalla sua nazionalità, sesso, età, religione, orientamento sessuale, e dalle sue opinioni personali.

L'interprete interculturale è disposto a intervenire in sostegno di ogni persona, anche qualora personalmente non ne condivida i valori, le opinioni, i comportamenti.

**Missione sociale:**

Gli interpreti interculturali facilitano la comunicazione tra persone migranti, popolazione/comunità locale e istituzioni pubbliche e private, contribuendo idealmente alla costruzione di una società transculturale.

Gli interpreti interculturali:

- favoriscono l'accesso equo e indiscriminato degli utenti ai servizi sociali, giuridici, scolastici e sanitari;
- aiutano gli operatori a offrire le loro prestazioni in modo efficace e professionale.

**3. Diritti e doveri****Consapevolezza del ruolo e integrità**

L'interprete interculturale è consapevole del suo ruolo e delle responsabilità che ne derivano; durante l'intervento agisce in modo professionale, assicurando la corretta comprensione a tutte le parti coinvolte.

Inoltre, egli si impegna a preservare l'immagine della professione, adottando comportamenti adeguati e rispettosi dei principi delineati nel presente codice, nonché del lavoro dei propri colleghi.

L'interprete interculturale, in quanto professionista retribuito dall'Agenzia, non deve accettare denaro, regali o inviti di nessun tipo, né da parte dell'utente, né da parte dell'operatore del servizio committente. È fondamentale che l'interprete sia sempre consapevole di essere considerato, dal committente e dall'utente, un rappresentante dell'Agenzia per cui lavora.

**Obbligo del segreto professionale:**

L'interprete interculturale è vincolato al segreto professionale, un obbligo che rimane in vigore anche dopo la conclusione del rapporto lavorativo. La violazione di questo segreto è perseguibile legalmente e sarà oggetto di verifica da parte dell'Agenzia.

**Neutralità ed equidistanza:**

L'interprete interculturale deve mantenere la neutralità, evitando di farsi influenzare da qualsiasi parte coinvolta nel colloquio. È fondamentale che stabilisca una giusta distanza da tutte le parti, pur essendo in grado di esercitare

empatia, senza cedere alla tentazione di schierarsi a favore dell'utente o del servizio committente.

### **Trasparenza:**

L'interprete interculturale è tenuto a comunicare all'Agenzia, all'operatore e all'utente se vi sono fattori che potrebbero influenzare la sua prestazione di interpretariato come eventuali relazioni professionali, personali (ad esempio amicizie o relazioni sentimentali) o di parentela con le persone presenti al colloquio.

In caso di conflitto di interesse, l'interprete deve rifiutare l'incarico.

### **Responsabilità personale:**

Nel caso in cui l'interprete interculturale, per ragioni personali, non si senta di accettare un incarico, ha il diritto di rifiutarlo.

Nel caso in cui l'interprete interculturale si senta troppo coinvolto dal caso e dalla situazione, e quindi non riesca più a mantenere la neutralità e l'equidistanza, deve saper rifiutare l'intervento e comunicarlo tempestivamente all'Agenzia.

### **Aggiornamenti:**

La formazione continua è fondamentale per l'aggiornamento, il perfezionamento e la specializzazione degli interpreti interculturali.

Sarebbe auspicabile che l'interprete interculturale si tenga aggiornato rispetto ai cambiamenti linguistici ed eventualmente dei sistemi socio-culturali del suo paese d'origine.

Inoltre, l'interprete ha diritto, attraverso l'Agenzia, di richiedere un feedback sulla qualità dei suoi interventi in modo da poter sempre migliorare le proprie competenze.

## **4. Codice di condotta**

### **Inizio colloquio/presentazione:**

All'inizio del colloquio, l'interprete interculturale si presenta e spiega quale è il suo ruolo. Egli è presente in quanto interprete interculturale e, pertanto, deve svolgere il suo compito sempre in presenza dell'operatore e dell'utente in situazione di dialogo.

### **Cosa e come tradurre?**

L'interprete interculturale è tenuto a tradurre integralmente ciò che le parti dicono. Il principio è quello di tradurre in modo completo e adeguato tutto ciò che viene detto. Ciò non implica una traduzione letterale, parola per parola, ma piuttosto una resa precisa e fedele del messaggio. In determinate situazioni in cui si utilizzano concetti e terminologie specialistiche, il cliente può richiedere esplicitamente una traduzione letterale.

L'interprete interculturale deve permettere la comunicazione fra operatore e utente, traducendo e rendendo comprensibile ad entrambe le parti il significato di ogni parola. È essenziale che l'interprete sappia trasferire il significato da un contesto linguistico e culturale all'altro.

Se l'interprete si accorge che le parti non riescono a comunicare a causa di incomprensioni legate a riferimenti culturali, può suggerire di chiarire determinati aspetti per favorire una migliore comprensione reciproca.

Se durante la traduzione di un termine o di un concetto sorgono dubbi, l'interprete interculturale deve informare entrambe le parti e richiedere ulteriori chiarimenti per garantire una corretta comprensione.

L'interprete interculturale non deve condurre la conversazione e deve evitare di escludere una delle due parti.

L'interprete è tenuto a un comportamento discreto e non invadente e deve evitare di essere il centro della conversazione.

L'interprete interculturale deve interrompere in tempo un discorso troppo lungo al fine di procedere a una corretta comunicazione del contenuto del messaggio.

Se una delle parti dice: "io non voglio sia tradotto ciò che dirò...", l'interprete interculturale deve immediatamente interrompere l'intervento e comunicare all'interessato che in quel caso non può più proseguire.

L'interprete interculturale può ricevere informazioni sulla natura del colloquio, al di fuori del dialogo, dall'operatore del servizio o dall'Agenzia; queste informazioni sono anch'esse coperte dal segreto professionale.

### **Opinioni personali:**

L'interprete interculturale non deve cedere alla tentazione di esprimere opinioni personali, anche se sollecitato a farlo. Egli deve chiarire che è presente esclusivamente come traduttore nella comunicazione tra il l'utente e l'operatore del servizio, che è l'unico esperto delle questioni trattate.

Inoltre, l'interprete non deve aggiungere commenti o giudizi personali e non deve "aggiustare" o "addolcire" la traduzione per compiacere le parti coinvolte.

### **Numero di telefono e indirizzo privati:**

Se richiedi, per la protezione della privacy è preferibile che l'interprete interculturale dia i recapiti dell'Agenzia e non i suoi privati.

### **Traduzioni scritte**

In linea di principio, l'interpretariato interculturale si limita alle traduzioni orali, pertanto l'interprete non è tenuto a fornire traduzioni scritte durante gli interventi, a meno che tale prestazione non sia stata precedentemente concordata. Qualora si renda necessaria la traduzione orale di un documento scritto durante un intervento, l'interprete interculturale non dovrà tradurre parola per parola, ma limitarsi a fornire un riassunto generale del contenuto del documento.

### **Conflitti e situazioni difficili:**

Se l'interprete interculturale si trova in una situazione conflittuale in cui l'utente o l'operatore vengono trattati in modo scortese, è tenuto a mantenere la neutralità, evitando commenti personali e traducendo per entrambe le parti. È consigliabile che non traduca letteralmente ingiurie o offese, ma si limiti a comunicare che "l'interessato è in collera e sta esprimendo ingiurie o commenti offensivi".

In una situazione difficile l'interprete deve cercare, per quanto possibile, di portare a termine il proprio compito e facilitare la comunicazione. Tuttavia, se la situazione diventa troppo complessa, sia per questioni di coscienza sia perché subisce minacce, l'interprete interculturale ha il diritto di interrompere l'intervento senza entrare in discussione con le parti coinvolte.

In tal caso, l'interprete deve contattare telefonicamente l'Agenzia. Quest'ultima, in accordo con il servizio, valuterà se l'intervento debba proseguire o meno.

### **Problemi, dubbi, domande:**

Qualora l'interprete interculturale dovesse subire un trauma durante il colloquio o semplicemente dovesse aver bisogno di parlare o sfogarsi, ha la possibilità, sempre nel rispetto del segreto professionale, di avere un debriefing con professionisti qualificati.

In ogni caso, l'interprete ha la possibilità di contattare l'Agenzia per qualsiasi questione.

## 5. Applicazione del codice

Il presente codice entra in vigore al momento della sottoscrizione del contratto di collaborazione come interpreti interculturali con l'Agenzia DERMAN di SOS Ticino. Inoltre, ha effetto retroattivo per coloro che hanno già sottoscritto il relativo contratto di collaborazione prima dell'entrata in vigore del presente codice. Eventuali infrazioni del presente codice possono condurre alla disdetta del contratto dopo una valutazione da parte dell'Agenzia DERMAN.

Preso atto del contenuto,

Firma \_\_\_\_\_ Luogo \_\_\_\_\_ data \_\_\_\_\_

Nome, Cognome \_\_\_\_\_

**Agenzia DERMAN, SOS Ticino, Via Dufour 2, 6900 Lugano.**