



**CENTRO
INFORMAZIONE E
EDUCAZIONE ALLO
SVILUPPO ONLUS**

INDICAZIONI DEONTOLOGICHE PER IL MEDIATORE LINGUISTICO-CULTURALE

IL RUOLO DEL MEDIATORE LINGUISTICO-CULTURALE (MLC)

Il MLC svolge la funzione di facilitare la comunicazione tra i migranti e gli operatori delle istituzioni, contribuendo all'inserimento dei cittadini stranieri nella società di accoglienza.

Straniero ed immigrato egli stesso, opera per migliorare la comprensione fra persone di lingue e culture diverse, traducendo tutti gli aspetti espliciti ed impliciti della comunicazione, prevenendo in tal modo situazioni di conflitto.

CARATTERISTICHE PROFESSIONALI DEL MLC

Possono accedere alla professione del MLC coloro che possiedono requisiti specifici quali:

- un vissuto migratorio che permette di stabilire quell'empatia emotiva e culturale necessaria perché si costituisca la relazione nella comunicazione tra MLC, utente ed operatore;
- attitudine all'ascolto, capacità di immedesimazione nel punto di vista altrui;
- istruzione medio-alto (almeno un titolo di scuola superiore);
- buona conoscenza della realtà italiana nella quale il MLC dovrà operare;
- alte competenze linguistiche nella propria lingua madre sia scritta che orale;
- buon livello di conoscenza della lingua italiana;
- buon livello di conoscenza di almeno una lingua veicolare;
- conseguimento di una formazione specifica per la mediazione linguistica-culturale.

PRINCIPI DEONTOLOGICI

IMPARZIALITA'

Il MLC è il più possibile imparziale perché l'imparzialità nella comunicazione è una garanzia contro la deformazione del messaggio. Egli non prende parte né per l'uno, né per l'altro degli interlocutori:

- non si lascia influenzare da nessuna delle parti implicate nel colloquio;
- non deve difendere una causa a favore dell'utente o dell'operatore;

- mostra comprensione per il fatto che in alcune circostanze l'utente lo consideri un compatriota che è in grado di capire la sua situazione, tuttavia non deve essere di parte;
- rispetta la dignità, il diritto alla riservatezza, all'autodeterminazione e all'autonomia di coloro che si avvalgono delle sue prestazioni, astenendosi dal suggerire il suo sistema di valori. Non opera discriminazione in base a religione, nazionalità, estrazione socio-economica, sesso;
- se è chiamato ad intervenire in una situazione in cui conosce personalmente l'utente, deve farlo sapere all'operatore del servizio;
- non deve lasciarsi tentare dalla possibilità di esprimere opinioni personali, anche nel caso in cui gli sia richiesto. Egli deve spiegare che è presente solo in qualità di mediatore nella comunicazione fra utente straniero e operatore italiano;
- se il MLC nota che l'utente straniero o l'operatore del servizio è trattato in modo scortese, egli è tenuto a restare neutrale e non fare commenti personali. E' preferibile che egli non traduca letteralmente le ingiurie o le offese e si limiti a dire "l'interessato è in collera, esprime ingiurie o commenti offensivi". In una situazione difficoltosa, egli deve tentare, nella misura in cui ciò è possibile, di portare a termine il suo compito di comunicazione tra le parti.

PRECISIONE

Il MLC è tenuto a tradurre l'integrità di ciò che una delle parti dice all'altra e viceversa. Per integrità si intende un resoconto completo e adeguato, non necessariamente letterale, di tutto ciò che viene detto. Il MLC deve inoltre decodificare i contenuti culturali presenti nella comunicazione in modo che siano comprensibili ad entrambe le parti.

Deve pertanto seguire le seguenti indicazioni:

- all'inizio di ogni colloquio si presenta e spiega il suo ruolo. In ogni caso dovrà svolgere il suo compito in presenza dell'operatore italiano e dell'utente straniero;
- deve parlare in modo chiaro e comprensibile e se dovesse eventualmente prendere appunti per evitare dimenticanze, questi sono coperti dal segreto professionale. Se nella traduzione di un particolare o di un termine sorgono dei dubbi, deve informare tutte e due le parti e chiedere l'autorizzazione per effettuare una verifica;
- la traduzione deve essere precisa e fedele. Quando si tratta di cifre, date, nomi, nozioni specifiche (ad esempio mediche o giuridiche) è fondamentale che sia letterale;
- deve interrompere in tempo un discorso troppo lungo di una delle parti coinvolte nella comunicazione al fine di procedere ad una corretta comunicazione del contenuto del messaggio all'altra parte;

- non deve accettare da nessuno dei soggetti tra cui effettua la mediazione denaro, regali, inviti di nessun tipo. Egli deve dare all'intervento un carattere professionale al fine di evitare che l'utente o l'operatore del servizio non si aspettino un comportamento diverso da quello previsto dal suo ruolo. Se questo dovesse accadere il MLC deve spiegare che egli è già remunerato dall'Ente per il quale lavora;
- non deve fare traduzioni scritte durante l'intervento di mediazione. L'operatore del servizio può richiedere una traduzione scritta direttamente al CIES. In caso di necessità di una traduzione orale di un documento scritto durante l'intervento, non deve tradurre parola per parola ma la traduzione deve limitarsi a un resoconto generale del contenuto del documento;
- si astiene da ogni prestazione di servizi che non siano di mediazione; nei casi dubbi si consulta con il CIES.

SEGRETO PROFESSIONALE

IL MLC è tenuto a mantenere il segreto professionale, quale condizione indispensabile per avere la fiducia dei due interlocutori:

- deve essere discreto durante e dopo l'intervento. Tutte le informazioni ottenute ed il contenuto di eventuali documenti tradotti nell'esercizio della funzione di mediazione rimangano assolutamente confidenziali;
- non deve produrre testimonianze sui fatti di cui viene a conoscenza nel corso della mediazione e che possano danneggiare uno dei due interlocutori;
- deve evitare che il ruolo professionale e la vita privata interferiscano. Se sollecitato può dare l'indirizzo e il numero telefonico dell'Ente per cui lavora ma mai fornire i suoi dati privati.

CONFINI

Il MLC circoscrive il suo intervento a quanto definito dal suo ruolo professionale. E' tenuto ad avere un comportamento discreto, non invadente e non considerarsi al centro della conversazione:

- non influenza personalmente gli interlocutori né prima, né durante, né dopo il suo intervento;
- fa da "ponte" nella comunicazione fra operatore italiano e utente straniero, perciò non deve rapportarsi con una delle parti escludendo l'altra. Egli non deve lasciarsi coinvolgere in una posizione nella quale sia lui a condurre la conversazione invece dell'operatore del servizio o dell'utente;
- deve limitarsi a svolgere la mediazione senza giudicare, non deve assumere le funzioni dello

psicologo, dell'avvocato, dell'amico, del medico, del giudice o dell'operatore sociale.

IMPEGNI DEL MLC RISPETTO AL SUO RUOLO ED ALLA SUA IMMAGINE PROFESSIONALE

Il rispetto dei doveri nello svolgimento del ruolo professionale determina il buon risultato della mediazione e favorisce la comunicazione tra le parti.

Il MLC avrà cura di:

- rispettare le indicazioni deontologiche elaborate dal CIES;
- essere consapevole del fatto che egli è considerato dall'istituzione e dall'utente un rappresentante del CIES. Pertanto non fa alcun commento che possa nuocere alla reputazione del CIES, così come non fa commenti riguardo all'istituzione presso la quale svolge il servizio ed ai colleghi di lavoro. Per qualsiasi problema può rivolgersi direttamente al CIES;
- rendersi disponibile agli incontri periodici di aggiornamento, *follow up* e di supervisione organizzati dal CIES;
- ispirarsi al principio del rispetto reciproco e della collaborazione tra colleghi di lavoro. E' consapevole di far parte di un'equipe di lavoro;
- uniformare la propria condotta ai principi del decoro e della dignità professionale. Ha cura della propria immagine e del suo abbigliamento, che deve accordarsi al contesto presso il quale svolge il suo lavoro;
- indossare il tesserino del CIES durante tutta la durata del suo intervento, che dovrà essere riconsegnato allo scadere del contratto.