



KANTARA
ORIENTATORI SOCIO SANITARI

<http://www.kantara.it>

Codice di comportamento

CODICE DI COMPORTAMENTO DEL MEDIATORE LINGUISTICO CULTURALE (*)

All'inizio del colloquio, il mediatore linguistico culturale si presenta e spiega qual è il suo ruolo. Egli è presente in quanto mediatore linguistico culturale e, in quanto tale dovrà svolgere il suo compito in ogni caso in presenza dell'operatore italiano e dell'utente straniero.

Il mediatore linguistico culturale 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 principio è quello di fare una traduzione precisa e fedele. Una traduzione letterale è naturalmente della più grande importanza quando si tratta di cifre, date, nomi e, ad esempio, nozioni mediche o giuridiche. Il mediatore linguistico culturale deve inoltre decodificare i contenuti culturali presenti nella comunicazione in modo che siano comprensibili ad entrambe le parti.

Il mediatore linguistico culturale si asterrà da ogni forma di prestazione di servizi e non può e non deve esprimere opinioni personali. Egli è tenuto al segreto professionale.

Il mediatore linguistico culturale deve interrompere in tempo un discorso troppo lungo al fine di procedere a una corretta comunicazione del contenuto del messaggio per l'altra parte.

Il mediatore linguistico culturale deve fare da ponte nella comunicazione fra operatore italiano e utente straniero perciò deve evitare di conversare 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. Il mediatore linguistico culturale rende la comunicazione possibile tra le due parti e non conduce lui stesso la conversazione .

Se il mediatore linguistico culturale considera che la situazione diviene troppo difficile per sè, sia perchè egli si trova davanti a un caso di coscienza, sia perchè egli è oggetto di minacce, può interrompere l'intervento senza entrare in discussione con le parti. In questo caso egli deve contattare telefonicamente la Cooperativa. La Cooperativa in accordo con il Servizio, deciderà se l'intervento deve proseguire oppure no.

Se una delle parti dice: "Io non voglio che sia tradotto ciò che le dirò...", il mediatore linguistico-culturale deve immediatamente interrompere l'interessato e dirgli che in quel caso, non può più continuare con l'intervento di mediazione. Il mediatore linguistico culturale deve informare il suo interlocutore del suo ruolo. Una eccezione a questa regola è costituita dalle informazioni che il mediatore linguistico culturale potrà ricevere all'inizio dell'intervento da parte dell'operatore del servizio sulla natura del colloquio.

Il mediatore linguistico culturale non deve lasciarsi influenzare da nessuna delle parti implicate nel colloquio. Egli non deve cadere nella tentazione di difendere una causa a favore dell'utente o dell'operatore. Deve mostrare comprensione per il fatto che in alcune circostanze l'utente lo consideri un compatriota che è in grado di capire la sua situazione, tuttavia deve evitare di colludere con una delle parti.

Il mediatore linguistico culturale non deve accettare nè soldi, nè regali, nè 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 mediatore linguistico culturale deve spiegare che egli è già remunerato dalla Cooperativa per la quale lavora.

Il mediatore linguistico culturale non deve lasciarsi tentare dalla possibilità di esprimere opinioni personali, anche nel caso in cui gli venga richiesto. Egli deve spiegare che è presente solo in qualità di mediatore nella comunicazione fra utente straniero e operatore italiano; l'operatore del servizio è l'unico specialista nella materia. Egli darà informazioni sulla organizzazione del servizio o sulle differenze culturali sempre in relazione al contenuto del colloquio o della visita in corso . Queste informazioni devono essere tradotte per una e per l'altra parte.

Se egli desidera che la sua vita privata sia rispettata è preferibile che dia l'indirizzo dell'ente per cui lavora e non dia mai il suo indirizzo e numero di telefono privati. Nel caso di un intervento telefonico, è preferibile che non dia il suo nome ma dica semplicemente "parla l'interprete di lingua..... della Cooperativa".

In linea di principio il mediatore linguistico culturale non dovrebbe fare delle traduzioni scritte durante l'intervento di mediazione , l'operatore del servizio può richiedere una traduzione scritta direttamente alla Cooperativa. In caso di necessità di una traduzione orale di un documento scritto nel corso di un intervento non deve tradurre parola per parola, la traduzione deve limitarsi a un resoconto generale del contenuto del documento per l'operatore del servizio.

L'interprete deve essere sempre cosciente del fatto che egli è considerato dal committente e dall'utente il rappresentante della cooperativa per la quale lavora. Sarebbe auspicabile che l'interprete non faccia alcun commento che possa nuocere alla reputazione della Cooperativa per la quale lavora. Sarebbe conveniente che non facesse commenti riguardo il committente, la retribuzione, il progetto e i colleghi.

L'interprete è tenuto a un comportamento discreto e non invadente e deve evitare di essere il centro della conversazione. Sarebbe auspicabile che evitasse di dare un'impressione di trascuratezza, tanto nel suo abbigliamento quanto nel suo comportamento.

() Questo Codice di comportamento è il prodotto della discussione avvenuta all'interno del Corso di Formazione Professionale F.S.E. n.781/97 per Mediatori linguistico-culturale nell'area della salute mentale gestito dal Gruppo per la relazioni transculturali con il finanziamento della Comunità Europea e della Regione Lombardia. Sulla base di questo codice si propone un dibattito sul ruolo e sulla deontologia del mediatore linguistico-culturale nei servizi socio sanitari*