



AGENZIA DERMAN DI INTERPRETARIATO E MEDIAZIONE INTERCULTURALE

Rapporto di attività 2013

Agenzia DERMAN – SOS Ticino
Via Merlina 3a
6962 Lugano-Viganello
tel.: 091 973 70 66
email: segreteria-derman@sos-ti.ch



Soccorso operaio svizzero **SOS**

SOS TICINO

Schweizerisches Arbeiterhilfswerk **SAH**
Œuvre suisse d'entraide ouvrière **OSEO**

lavoro e integrazione

I. Interpretariato interculturale in trialogo

Obiettivo dell'Agenzia, su mandato dell'Ufficio federale della migrazione e dell'Ufficio del delegato cantonale per l'integrazione degli stranieri, è il collocamento, l'accompagnamento e la supervisione del lavoro degli interpreti interculturali presso i servizi sociali, scolastici e sanitari cantionali.

a. Volume di impiego

Gli interpreti interculturali che lavorano per l'Agenzia DERMAN nel 2013 hanno effettuato 1842 ore di interpretariato in situazioni di trialogo (operatore autoctono-interprete-migrante), principalmente presso i servizi sanitari, sociali, scolastici cantionali che collaborano con l'Agenzia (N.B.: nel totale sono incluse 109 ore effettuate per altri clienti che non rientrano nei tre ambiti principali di attività).

b. Lingue di interpretariato

Le lingue di interpretariato più richieste sono state farsi e tigrigno (più di 200 ore di interpretariato nel 2013), seguite da tamil, serbo-croato-bosniaco, albanese, russo e arabo (tra le 100 e le 200 ore) e da turco, portoghese e curdo (tra le 50 e le 100 ore). Diverse altre lingue hanno invece registrato meno di 50 ore di intervento nel 2013.

c. Settore di intervento: l'ambito sanitario

Il principale ambito d'intervento è stato quello sanitario, nel quale sono state effettuate 846 ore di intervento.

Nel 2013 in questo settore il cliente principale dell'Agenzia è stato l'Ente Ospedaliero Cantonale, presso il quale sono state 405 le ore di interpretariato.

In particolare, sono state effettuate 198 ore presso l'Ospedale Regionale di Lugano, 139 ore presso l'Ospedale Regionale di Bellinzona, 41 ore presso l'Ospedale Regionale di Mendrisio e 27 ore presso l'Ospedale Regionale di Locarno.

L'altro cliente principale del 2013 è stato l'Organizzazione socio-psichiatrica cantonale, presso la quale sono state effettuate 213 ore di interpretariato, in particolare presso i Servizi psico-sociali (194 ore principalmente presso i servizi di Lugano e Mendrisio). Minori le ore di intervento presso la Clinica psichiatrica cantonale (16 ore) e gli altri servizi che fanno capo all'Organizzazione.

Un altro importante servizio che ha fatto capo all'Agenzia è infine il Servizio dell'accertamento medico dell'Assicurazione Invalidità (192 ore). Rimane invece ancora oggi aperta la questione della presa a carico dell'interpretariato negli studi medici privati, presso i quali esiste sicuramente un bisogno ma rimane problematica la questione della presa a carico dei relativi costi. Si tratterà quindi di approfondire la questione con le istanze interessate.

d. Settore di intervento: l'ambito sociale

Il secondo importante ambito di intervento è attualmente quello sociale, nel quale sono state effettuate 763 ore di intervento.

In questo settore, nel 2013 i clienti principali dell'Agenzia sono stati i Servizi sociali di SOS Ticino (Servizi per richiedenti l'asilo e rifugiati riconosciuti, Antenna MayDay, ecc.), presso i quali sono state effettuate 533 ore di interpretariato.

Diversi altri servizi hanno inoltre collaborato con l'Agenzia, con un numero tuttavia ridotto di ore di intervento. Anche in questo ambito, rimane pertanto tuttora aperta la questione dell'impiego di interpreti interculturali professionisti all'interno della rete sociale "ordinaria". È difficile immaginare che all'interno di questa rete non esistano bisogni di interpretariato e mediazione interculturale.

e. Settore di intervento: l'ambito scolastico

Il terzo ambito d'intervento è quello scolastico, nel quale sono state effettuate 124 ore di intervento.

In questo settore, 29 sono state le ore effettuate presso le Scuole medie cantonali e 84 presso varie scuole comunali.

Se per quanto riguarda le scuole comunali vi è stato rispetto al 2012 un relativo aumento delle ore di intervento (+35 ore), occorre invece rimarcare come in particolare presso le scuole medie l'impiego degli interpreti interculturali sia ancora insufficiente rispetto ai bisogni di comunicazione interculturali presenti all'interno del mondo della scuola (ad esempio l'adeguata introduzione a scuola degli allievi alloglotti che non sia unicamente fondata sull'apprendimento della lingua locale, e un'adeguata e corretta collaborazione e comunicazione docenti-genitori).

f. Obiettivi futuri

Scopo dell'Agenzia sarà sia quello di favorire un maggiore e migliore impiego degli interpreti interculturali presso i servizi che già fanno capo in maniera regolare (in particolare i servizi sanitari dell'EOC e dell'OSC), sia quello di poter finalmente iniziare una collaborazione proficua ed efficace con quegli ambiti dove gli interventi sono del tutto saltuari o inesistenti (quali in particolare gli studi medici privati, la rete sociale ordinaria e le scuole cantonali).

II. Formazione in interpretariato interculturale

L'Agenzia, su mandato della Confederazione, è responsabile, oltre che del collocamento e dell'accompagnamento del lavoro degli interpreti interculturali, anche della loro formazione. Per lavorare nell'ambito è infatti richiesta un'adeguata formazione, certificata su mandato della Confederazione dall'associazione INTERPRET.

a. Corsi 2013

Nel 2013 è stato organizzato un corso di formazione secondo gli standard federali: "Orientarsi in ambito sanitario, sociale e formativo" (Modulo 2). 19 persone hanno ottenuto il certificato Modulo 2 e diverse di queste hanno iniziato a collaborare come interpreti professionisti per la nostra Agenzia.

b. Certificazione Interpret

Una volta ottenuto i certificati della formazione (Modulo 1 e Modulo 2), avere effettuato almeno 50 ore di pratica professionale e avere comprovato le sue competenze linguistiche, un interprete può richiedere il certificato federale "Interpret" di interprete interculturale.

Nel 2013 due interpreti DERMAN hanno ottenuto la certificazione federale, per un totale di 26 interpreti certificati al 31.12.2013.

c. Obiettivi futuri

A causa dei continui cambiamenti nei flussi migratori, dei frequenti turn over degli interpreti (molti lasciano questa attività professionale, a ore su chiamata, per dedicarsi ad altri impieghi), e dell'aumento delle richieste di interpretariato da parte dei servizi, sarà necessario organizzare regolarmente nuovi corsi di formazione. Solo così si possono continuare a garantire gli standard di qualità della professione.