



AGENZIA DERMAN DI INTERPRETARIATO E MEDIAZIONE INTERCULTURALE

Rapporto d'attività 2012

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

I. Interpretariato interculturale in dialogo

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 cantonali.

a. Volume d'impiego

Nel 2012 da parte degli interpreti interculturali che lavorano per l'Agenzia DERMAN sono state effettuate 2026 ore di interpretariato in situazioni di dialogo (operatore autoctono-interprete-migrante), principalmente presso i servizi sanitari, sociali, scolastici cantonali che collaborano con l'Agenzia (N.B.: nel totale sono incluse 200 ore effettuate per altri clienti che non rientrano nei tre ambiti principali di attività).

Rispetto al 2011 vi è stato un aumento considerevole delle ore di intervento (totale ore 2011: 1767), dovuto principalmente ad un aumento degli interventi in ambito sanitario (in particolare presso l'Ente Ospedaliero Cantonale).

b. Lingue di interpretariato

Le lingue d'interpretariato più richieste sono state il farsi e il tigrino (più di 200 ore di interpretariato nel 2012); seguite dal serbo-croato-bosniaco, l'albanese, l'arabo e il curdo (tra le 100 e le 200 ore); dal turco, il russo, il tamil, il portoghese, il rumeno e lo spagnolo (tra le 50 e le 100 ore); diverse altre lingue hanno invece registrato meno di 50 ore di intervento nel 2012.

c. Settore d'intervento: l'ambito sanitario

Il principale ambito d'intervento è stato quello sanitario, nel quale sono state effettuate 1092 ore di intervento.

In questo settore, nel 2012 il cliente principale dell'Agenzia è stato l'Ente Ospedaliero Cantonale, presso il quale sono state effettuate 671 ore di interpretariato.

In particolare, sono state effettuate 444 ore presso l'Ospedale Regionale di Lugano e 158 ore presso l'Ospedale Regionale di Bellinzona. Minori le ore di intervento presso l'Ospedale Regionale di Mendrisio (54 ore) e Locarno (15 ore).

L'altro cliente principale del 2012 è stato l'Organizzazione socio-psichiatrica cantonale, presso la quale sono state effettuate 296 ore di interpretariato, in particolare presso i Servizi psico-sociali (224 ore principalmente presso i servizi di Lugano e Mendrisio). Minori le ore di intervento presso i Servizi medico-psicologici (41 ore), la Clinica psichiatrica cantonale (29 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 (110 ore).

Rimane invece ancora 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.

d. Settore d'intervento: l'ambito sociale

Il secondo importante ambito d'intervento è attualmente quello sociale, nel quale sono state effettuate 618 ore di intervento.

In questo settore, nel 2012 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 490 ore di interpretariato.

Diversi altri servizi hanno inoltre collaborato con l'Agenzia, con un numero tuttavia ridotto di ore di intervento. Rimane pertanto tuttora aperta la questione dell'impiego di interpreti/mediatori 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 d'intervento: l'ambito scolastico

Il terzo ambito d'intervento è quello scolastico, nel quale sono state effettuate solo 116 ore di intervento.

In questo settore, 30 sono state le ore effettuate presso le Scuole medie cantonali e 49 presso varie scuole comunali.

Per quanto riguarda l'ambito scolastico, occorre continuare a rimarcare come l'impiego degli interpreti interculturali sia del tutto 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 qualora i genitori non padroneggino sufficientemente la lingua italiana).

Per poter finalmente adottare anche in ambito scolastico strumenti efficaci quali l'interpretariato e la mediazione interculturali, in particolare per favorire la relazione scuola-famiglia immigrata, a fine ottobre 2012 la nostra Agenzia ha sottoscritto una convenzione di collaborazione con il Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport. La speranza quindi è che in futuro anche l'ambito scolastico possa diventare un settore d'intervento importante come quello sanitario.

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 e mediazione 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 2012

Nel 2012 è stato organizzato un corso di formazione secondo gli standard federali, "Interpretare in contesto di dialogo" (Modulo 1). Iniziato a settembre, il corso è terminato a inizio 2013. 16 persone hanno ottenuto il certificato Modulo 1 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 2012 5 interpreti DERMAN hanno ottenuto la certificazione federale, per un totale di 24 interpreti certificati al 31.12.2012.

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.

III. In-formazione e mediazione culturale nelle comunità straniere

L'Agenzia collabora anche a progetti specifici di mediazione culturale comunitaria nei quali gli interpreti/mediatori si occupano di informare e sensibilizzare le comunità straniere su temi specifici, promossi da altri enti.

Questi progetti prevedono una prima formazione dei mediatori su temi che in seguito trasmetteranno durante incontri di gruppo a persone della propria comunità di provenienza, con un'adeguata mediazione linguistico-culturale del messaggio informativo.

a. Progetti 2012

Nel 2012 sono terminati due progetti che erano iniziati nel 2011.

In collaborazione con il FIMM nazionale (Forum per l'integrazione delle/dei migranti), nel 2011-2012 è stato organizzato un progetto di mediazione per sei comunità straniere (Bosnia, Brasile, Iran, Romania, Somalia, Sudamerica) su sei temi riguardanti la salute (dipendenze, salute psichica, alimentazione e movimento, sistema sanitario).

In collaborazione con l'Antenna MayDay e i Centri di pianificazione familiare, nel 2011-2012 sono stati organizzati diversi incontri di in-formazione sulla salute sessuale e riproduttiva a favore di donne migranti a statuto precario (in particolare richiedenti l'asilo e rifugiate). Gli incontri hanno coinvolto 89 donne provenienti da paesi diversi (in particolare Eritrea, Etiopia, Somalia, Nigeria, Afghanistan, Iraq, Siria, Iran, Sri Lanka e paesi balcanici) e le relative mediatrici.

b. Obiettivi futuri

Scopo dell'Agenzia per il futuro sarà quello di continuare a collaborare con partner attivi nell'ambito sanitario, sociale e scolastico per progetti di mediazione culturale specifici, affinché la in-formazione raggiunga effettivamente tutte le persone residenti sul territorio.