



AGENZIA DERMAN DI INTERPRETARIATO E MEDIAZIONE INTERCULTURALE

Rapporto di attività 2014

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 del delegato cantonale per l'integrazione degli stranieri nell'ambito del Programma cantonale di integrazione "PIC" 2014-2017, è il collocamento, l'accompagnamento e la supervisione del lavoro degli interpreti e dei mediatori interculturali presso i servizi sociali, scolastici e sanitari cantonali.

a. Volume di impiego

Gli interpreti/mediatori interculturali che lavorano per l'Agenzia DERMAN nel 2014 hanno effettuato 3527 ore di interpretariato e mediazione interculturale, principalmente presso i servizi sanitari, sociali, scolastici cantonali che collaborano con l'Agenzia. Rispetto al 2013 vi è stato un aumento di 1685 ore di intervento (totale ore 2013: 1842).

b. Lingue di interpretariato

Le lingue di interpretariato più richieste sono state arabo, farsi e tigrino (più di 500 ore di interpretariato nel 2014), seguite da rumeno, somalo, spagnolo, turco (tra le 100 e le 500 ore) e da albanese, serbo-croato-bosniaco, russo e tamil (tra le 50 e le 100 ore). Diverse altre lingue hanno invece registrato meno di 50 ore di intervento nel 2014.

c. Settore di intervento: l'ambito sanitario

Nell'ambito sanitario nel 2014 sono state effettuate 1295 ore di intervento.

Il cliente principale dell'Agenzia è stato l'Ente Ospedaliero Cantonale, presso il quale le ore di interpretariato sono state 780.

In particolare, sono state effettuate 327 ore presso l'Ospedale Regionale di Lugano, 286 ore presso l'Ospedale Regionale di Bellinzona, 110 ore presso l'Ospedale Regionale di Mendrisio e 55 ore presso l'Ospedale Regionale di Locarno.

L'altro cliente principale del 2014 in ambito sanitario è stato l'Organizzazione socio-psichiatrica cantonale, presso cui sono state effettuate 331 ore di interpretariato, in particolare presso i Servizi psico-sociali regionali (308 ore). Minori le ore di intervento presso la Clinica psichiatrica cantonale (13 ore) e gli altri servizi che fanno capo all'Organizzazione.

Un altro importante servizio che si è avvalso delle prestazioni dell'Agenzia è infine il Servizio dell'accertamento medico dell'Assicurazione Invalidità (149 ore).

Rimane invece ancora aperta la questione della presa a carico dell'interpretariato negli studi medici privati e la relativa presa a carico dei costi. Un passo positivo in vista della risoluzione della questione è l'erogazione, per il 2015, di un sussidio da parte del "Gruppo Medico Formazione" del Canton Ticino, sussidio destinato a pazienti stranieri in possesso di un permesso di dimora o di domicilio.

d. Settore di intervento: l'ambito sociale

Il secondo importante ambito di intervento è quello sociale, nel quale sono state effettuate 1805 ore di intervento.

In questo settore, nel 2014 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 1554 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 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 199 ore di intervento.

In questo settore, 20 sono state le ore effettuate presso le Scuole medie cantonali e 106 presso varie scuole comunali.

Se per quanto riguarda le scuole comunali vi è stato rispetto al 2014 un modesto ma significativo aumento delle ore di intervento (+22 ore), occorre invece rimarcare come in particolare presso le scuole medie l'impiego degli interpreti interculturali sia ancora del tutto insufficiente rispetto ai bisogni di comunicazione interculturali presenti all'interno del mondo della scuola.

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 (in particolare la rete sociale ordinaria e le scuole cantonali) o resi difficoltosi da una inadeguata copertura dei costi (come ad esempio presso gli studi medici privati).

II. Formazione in interpretariato e mediazione interculturale

L'Agenzia è responsabile, oltre che del collocamento e dell'accompagnamento del lavoro degli interpreti/mediatori 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 di base in interpretariato interculturale

Nel 2014 è stato organizzato un corso di formazione di base secondo gli standard federali: "Interpretare in contesto di dialogo" (Modulo 1). 18 persone hanno ottenuto l'attestato Modulo 1 e diverse di queste hanno iniziato a collaborare come interpreti professionisti per la nostra Agenzia.

b. Corsi avanzati in mediazione interculturale

Nel 2014 è stato organizzato per la prima volta, nell'ambito del Programma di integrazione cantonale ("PIC"), un nuovo modulo formativo avanzato in mediazione interculturale, "Accompagnare persone nel processo di integrazione" (Modulo 6), destinato a mediatori che hanno già frequentato la formazione di base in interpretariato interculturale.

9 mediatori hanno ottenuto per la prima volta questo nuovo attestato.

c. Obiettivi futuri

A causa dei continui cambiamenti nei flussi migratori, dei frequenti turn over degli interpreti e dell'aumento delle richieste di interpretariato da parte dei servizi, sarà necessario organizzare regolarmente nuovi corsi di formazione base.

Agli interpreti che hanno già frequentato la formazione di base si tratterà invece di offrire la formazione avanzata in mediazione interculturale.

Solo così si potranno continuare a garantire gli standard di qualità della professione e contemporaneamente allargare i possibili ambiti di attività professionali della mediazione interculturale.