

# Nota esplicativa sulla comunicazione tramite interpreti





L'Agenzia dell'Unione europea per l'asilo (EUA), o chiunque agisca in suo nome, declina ogni responsabilità per l'uso dei contenuti della presente pubblicazione.

Lussemburgo: Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea, 2022

PDF ISBN 978-92-9487-101-5 doi:10.2847/76302 BZ-01-22-108-IT-N

© Agenzia dell'Unione europea per l'asilo, 2021

Immagine di copertina, Irina\_Strelnikova, © iStock, 2021

La riproduzione è autorizzata con citazione della fonte. L'uso o la riproduzione di fotografie o di altro materiale non protetti dal diritto d'autore dell'EUA devono essere autorizzati direttamente dal titolare del diritto d'autore.





# Introduzione a questo strumento

Le informazioni presentate in questo strumento non sono in alcun modo esaustive, ma rappresentano una raccolta di linee guida e suggerimenti pratici su argomenti relativi alla comunicazione mediata da interpreti <sup>(1)</sup>. L'obiettivo è sostenere gli Stati membri dell'Unione europea e i paesi associati (UE+) nelle attività operative relative al reinsediamento.

## Qual è la finalità di questo strumento?

Il presente documento intende promuovere e garantire la qualità dei servizi di interpretazione per i paesi di reinsediamento. Fornisce indicazioni sulle considerazioni che gli operatori del reinsediamento potrebbero voler tenere presenti quando comunicano con i rifugiati tramite interpreti.

Contiene un esempio di codice di condotta che può essere utilizzato e discusso con gli interpreti prima del colloquio di selezione. Tale codice è inteso a fornire agli interpreti indicazioni su come comportarsi, con l'obiettivo di garantire l'elevata qualità dell'interpretazione durante il colloquio. Contiene anche orientamenti utili per assicurare un buon rapporto di lavoro tra gli interpreti, gli intervistati e il personale nel corso delle missioni di colloquio. Lo strumento include altresì una breve guida con una raccolta di argomenti che possono essere affrontati durante la preparazione/il briefing degli interpreti in preparazione di una giornata lavorativa o di un incarico di lavoro.

## Perché è stato creato?

Servizi di interpretazione di elevata qualità sono fondamentali per il successo delle missioni di selezione. Per questo motivo è importante, in ogni fase del processo di

reinsediamento, impiegare interpreti con competenze professionali di alto livello.

Il presente documento sostiene che i servizi di interpretazione debbano essere parte integrante della pianificazione della missione di selezione e che debbano essere soggetti a controlli di qualità concordati in anticipo. In tale ottica, il documento presenta una raccolta di questioni da considerare quando si utilizzano interpreti sulla base delle pratiche di diversi paesi di reinsediamento.

## Chi dovrebbe utilizzare questo strumento?

Il presente documento mira a fornire orientamenti ai funzionari esaminatori dei casi di reinsediamento e agli interpreti con cui collaborano durante i colloqui di reinsediamento.

## Quali altri strumenti e fonti di formazione possono essere utilizzati?

Questa guida pratica è accompagnata dalla [Guida pratica per la pianificazione e la realizzazione delle missioni di selezione](#) e dalla [Guida pratica per la pianificazione e la conduzione di colloqui di reinsediamento](#).

<sup>(1)</sup> Questo strumento è stato originariamente sviluppato nel quadro del progetto *Facilitare il reinsediamento e l'ammissione dei rifugiati grazie a nuove conoscenze* (EU-FRANK). Il progetto è stato finanziato dal Fondo europeo Asilo, migrazione e integrazione guidato dall'Agenzia svedese per la migrazione. Nel quadro del processo di trasferimento delle consegne dall'EU-FRANK, l'EUAA ha condotto un esercizio di garanzia della qualità degli strumenti operativi di reinsediamento sviluppati in questo progetto.





# Nota esplicativa: comunicazione tramite interpreti

## PARTE I. CODICE DI CONDOTTA - STRUMENTO PER L'INTERPRETAZIONE

Durante la maggior parte dei colloqui di reinsediamento sarà necessario un servizio di interpretazione poiché per lo più i rifugiati probabilmente non avranno una conoscenza della lingua nazionale sufficiente a consentire di sostenerli direttamente un colloquio. Gli interpreti possono essere di aiuto anche quando si rende necessario tradurre documenti presentati dagli individui intervistati.

Al fine di garantire che i colloqui possano essere effettuati con successo, è importante che il gruppo incaricato della missione tenga conto dell'esigenza di interpreti e li prepari allo svolgimento dell'incarico. Per descrivere i compiti e i ruoli degli interpreti che lavorano per le missioni di reinsediamento può essere utilizzato un codice di condotta. Il codice può anche fornire agli interpreti indicazioni su come comportarsi con l'obiettivo di garantire l'elevata qualità del colloquio. Contiene altresì orientamenti per il mantenimento di un buon rapporto di lavoro tra gli interpreti, gli intervistati e il personale durante le missioni di selezione.

I punti riportati di seguito suggeriscono elementi da affrontare con gli interpreti durante la preparazione dei colloqui di reinsediamento. Possono essere utilizzati come lista di controllo o come fonte di ispirazione per qualsiasi missione di selezione in cui siano impiegati interpreti, indipendentemente dal modo in cui siano stati reclutati. La lista di controllo può essere condivisa con gli interpreti prima di una missione come documento di riferimento oppure può essere comunicata verbalmente dal gruppo o dal responsabile della missione. Alcuni paesi chiedono inoltre agli interpreti di firmare una

dichiarazione in cui accettano di lavorare secondo i principi del codice di condotta.

### Interpretazione

Il compito dell'interprete consiste nel tradurre le dichiarazioni dell'intervistatore e dell'intervistato in modo accurato, completo e oggettivo, senza aggiunte, omissioni o modifiche. Può anche essergli chiesto di tradurre a vista il contenuto di documenti scritti.

L'interprete dovrebbe poter fornire un'interpretazione bidirezionale consecutiva per tradurre accuratamente le parole e i significati dell'oratore.

Qualora una traduzione integrale non sia possibile e sia necessaria una descrizione per consentire la comprensione reciproca di intervistatore e intervistato di comprendersi, l'interprete deve indicarlo. Il traduttore/ interprete non può, di propria iniziativa o su richiesta, fornire informazioni diverse da quelle che devono essere tradotte. L'interprete non dovrebbe mai discutere il contenuto del colloquio.

- Gli interpreti devono tradurre tutto ciò che viene detto dalle diverse parti durante un colloquio, comprese parole offensive, discorsi colloquiali sconcertanti o dichiarazioni spiacevoli. Non sono responsabili del contenuto delle parole dell'oratore. Gli interpreti devono anche tradurre le parole indirizzate direttamente ad essi da una delle parti nonché i commenti che non





hanno alcun effetto immediato sul colloquio.

- Gli interpreti possono prendere appunti per facilitare il proprio lavoro. Tali appunti devono essere consegnati all'intervistatore alla fine del colloquio. In particolare, nomi di persone, luoghi, partiti politici, ranghi militari, ecc., devono essere resi con la massima cura e devono essere annotati per iscritto quando possibile. Se necessario, l'interprete chiederà al richiedente di confermare questo tipo di informazioni.
- L'interprete deve usare le stesse persone grammaticali utilizzate dall'oratore (ad esempio, «io» sono fuggito dal «mio» paese e non «lui» è fuggito dal «suo» paese).
- L'interprete deve parlare in modo chiaro e comprensibile.
- L'interprete non deve mai interrompere l'oratore, tranne quando deve interrompere un'espressione eccezionalmente lunga per assicurare la correttezza della traduzione oppure quando non capisce una parola o un'espressione.
- Può essere mantenuto un comportamento professionale solo se il livello di competenza linguistica, l'attitudine fisica e mentale, i potenziali conflitti di interessi e i sentimenti personali dell'interprete non costituiscono un ostacolo. In presenza di uno qualsiasi degli ostacoli sopra menzionati, l'interprete è tenuto a informare lo Stato di reinsediamento e a rinunciare al proprio incarico.

## Imparzialità

- L'interprete è vincolato dal segreto professionale e adotta una posizione di assoluta obiettività, neutralità e indipendenza nei confronti sia del richiedente che dell'intervistatore.
- L'interprete non deve mai cercare di influenzare il processo prendendo posizione e non deve permettere che i propri sentimenti, opinioni o convinzioni influenzino il processo. Deve astenersi da qualsiasi commento, salvo se pertinente per l'attività di

interpretazione. Se necessario, può intervenire facendo riferimento a se stesso come «l'interprete»:

- per chiedere spiegazioni nel caso in cui qualcosa non sia chiaro;
- per indicare che una delle parti ha frainteso o non ha compreso;
- per indicare che non può più lavorare correttamente come interprete, ad esempio a causa di affaticamento, malattia o frasi eccessivamente lunghe.
- Gli interpreti devono dichiarare eventuali conflitti di interesse (ad esempio, quando conoscono personalmente gli individui intervistati).
- L'interprete non deve mai agire come consigliere di una delle due parti.
- Lo Stato di reinsediamento garantisce il mantenimento dell'anonimato dell'interprete. A tal fine, lo Stato di reinsediamento non fornisce mai al richiedente da intervistare dati personali riguardanti l'interprete.

## Riservatezza

- In nessun caso e per nessun motivo l'interprete può divulgare o ripetere a terzi, oralmente o per iscritto, le informazioni ottenute nel corso della propria attività, tranne se richiesto dalle autorità di contrasto.
- In nessun caso l'interprete può rivelare eventuali informazioni di cui è conoscenza in merito all'intervistato, con riguardo al caso, al contesto di provenienza, alla posizione, allo status o simili.

## Integrità

- L'interprete deve comportarsi in modo adeguato e rispettoso nei confronti del personale del paese di reinsediamento, di altri interpreti, dei richiedenti e di altri soggetti presenti durante la missione di selezione, indipendentemente dalla nazionalità, dall'etnia, dalla religione, dal sesso o dall'orientamento sessuale.





L'interprete deve sempre evitare di esprimere giudizi.

- L'interprete deve rispettare l'orario di lavoro concordato.
- L'interprete deve avere un aspetto ordinato e indossare abiti appropriati, discreti e non provocatori.
- Gli interpreti non possono in nessun caso avvalersi della propria posizione per ricevere doni o compensazioni di qualsiasi natura dalle parti interessate.
- L'interprete deve avere un comportamento irreprensibile e deve conoscere le norme e le disposizioni giuridiche che disciplinano la sua professione e i suoi compiti.
- Gli interpreti possono chiedere agli intervistatori una pausa ogniqualvolta ritengano che la fatica stia cominciando a interferire con la loro accuratezza.
- Pur mostrando il grado di empatia necessario per svolgere il proprio compito, gli interpreti devono mantenere una distanza professionale adeguata nei confronti delle diverse parti e trattare tutte le informazioni in modo riservato.

## Limitazioni

- L'interprete accetta che sia l'intervistatore dello Stato di reinsediamento a condurre il colloquio e a decidere cosa sia pertinente o meno per il caso del richiedente. L'interprete non deve in alcun modo imporsi in tal senso. Inoltre, non deve cercare di influenzare il contenuto o di orientare il corso del colloquio, ad esempio suggerendo domande al richiedente o chiedendo spiegazioni aggiuntive.
- Gli interpreti non devono mai reagire di propria iniziativa a commenti spiacevoli, scioccanti o offensivi né devono mostrare le proprie emozioni in alcun modo.
- Se un interprete scopre che il richiedente è un parente o un conoscente oppure che esiste un altro tipo di legame, deve comunicarlo

immediatamente all'intervistatore.

Questa situazione potrebbe verificarsi durante un colloquio o durante la traduzione di un documento per un fascicolo. Di norma, l'interprete deve spegnere il proprio telefono cellulare durante il colloquio. In consultazione con l'intervistatore, il telefono può essere mantenuto in modalità vibrante, se necessario. In linea di principio, le chiamate telefoniche devono essere effettuate solo durante le pause.

## Promemoria: principi etici per interpreti che lavorano nel campo dell'asilo

### Riservatezza. Doveri dell'interprete:

- non rivelare ad altri (ad esempio, un rappresentante del paese di origine del richiedente, la famiglia, gli amici, ecc.) informazioni in merito al richiedente o al funzionario esaminatore;
- tenere presente che la divulgazione di informazioni può avere effetti negativi sulla sicurezza del richiedente.

### Imparzialità. Doveri dell'interprete:

- essere neutrale e obiettivo;
- non prendere parte né esprimere le proprie opinioni personali;
- evitare di essere coinvolto personalmente;
- dichiarare eventuali conflitti di interesse e astenersi dall'accettare l'incarico, se necessario;
- non prendersi gioco degli altri, non essere irrispettoso;
- astenersi dal giudicare la credibilità della richiesta.





## Accuratezza e completezza. Doveri dell'interprete:

- non sintetizzare, omettere o aggiungere contenuti;
- interpretare tutto ciò che viene detto, comprese le conversazioni collaterali e i commenti;
- non modificare il contenuto o lo stile di un messaggio;
- cercare di parafrasare solo se non ci sono parole equivalenti per un termine (informandone sempre i partecipanti);
- indicare/spiegare termini specifici della cultura (informandone sempre i partecipanti);
- richiedere chiarimenti in caso non capisca (un termine, un concetto o un dialetto).
- vestirsi in modo adeguato;
- prepararsi in anticipo per l'incarico (sull'argomento e a livello fisico e mentale);
- essere consapevole delle proprie competenze e dei propri limiti;
- informare l'autorità nazionale se non si sente a proprio agio espletando il servizio di interpretazione per il richiedente;
- informare l'intervistatore di eventuali minacce o offerte di corruzione;
- chiedere una pausa quando ne avverte la necessità;
- parlare in modo chiaro e con velocità adattata alla situazione;
- tenere le proprie emozioni sotto controllo;
- chiedere il sostegno del funzionario esaminatore se il richiedente diventa aggressivo, non risponde alla domanda, critica l'interpretazione o mette in dubbio l'obiettività.

## Integrità. Doveri dell'interprete:

- accettare solo incarichi per i quali ha le competenze e le conoscenze linguistiche necessarie;
- in caso di errore durante l'interpretazione, informare i partecipanti e correggere l'errore/chiedere chiarimenti;
- non accettare/dare premi, regali o denaro;
- non comunicare con il richiedente esternamente all'incarico per la procedura d'asilo; se necessario consigliare al richiedente di sottoporre eventuali domande alle autorità nazionali competenti in materia di asilo.

## Condotta professionale. Doveri dell'interprete:

- essere in orario;

## Codice di condotta-dichiarazione

Alcuni paesi forniscono ai propri interpreti un codice di condotta come garanzia di qualità. Se possibile, questo tipo di documento può essere inviato agli interpreti tramite l'OIM o l'UNHCR prima della missione di selezione. Si può anche spiegare il codice di condotta o farvi riferimento quando il gruppo o il responsabile della missione si riunisce con gli interpreti, preferibilmente durante il briefing iniziale. In questa occasione, è possibile chiedere agli interpreti se hanno letto il documento. Alcuni paesi chiedono agli interpreti di firmare una dichiarazione in cui confermano di avere letto il codice e di essere disposti a lavorare secondo i principi ivi descritti. Un esempio di questo tipo di dichiarazione viene presentato nella pagina successiva.





Esempio: Codice di condotta – dichiarazione

Confermo di avere letto il codice di condotta per l'interpretazione e di avere compreso i principi ivi descritti. Dichiaro di accettare i termini e le condizioni del mio incarico descritte in questo codice.

Durante l'incarico di interprete affidatomi da

.....

fornirò un'interpretazione fedele e accurata in entrambe le lingue usando le stesse parole ove possibile e lo farò in modo imparziale e professionale. Tutte le informazioni di cui verrò a conoscenza nel corso dell'incarico saranno trattate con la massima riservatezza.

Nome completo (in lettere maiuscole):

.....

Dati di contatto:

.....

Firma:

.....

Data:

.....

Luogo:

.....







## PARTE II. SESSIONE INFORMATIVA - BRIEFING DEGLI INTERPRETI

Il ruolo dell'interprete è importante per il successo dei colloqui. Pertanto alcuni Stati portano i propri interpreti o nominano intervistatori in grado di condurre il colloquio direttamente nella lingua dei rifugiati. Un'altra opzione consiste nel chiedere all'UNHCR o all'OIM di fornire interpreti per la missione. Questa richiesta dovrebbe essere fatta con buon anticipo. A tutela degli intervistati, è fondamentale che la comunicazione tra intervistato, intervistatore e interprete funzioni bene.

Nel caso in cui gli interpreti siano forniti dall'UNHCR o dall'OIM, si consiglia agli operatori del reinsediamento di assicurarsi che essi siano adeguatamente informati prima del colloquio e che comprendano cosa fare. È importante prevedere tempo sufficiente per riunirsi con gli interpreti e presentarsi reciprocamente. Il capomissione può, normalmente, fornire le informazioni necessarie durante una sessione di briefing quando la missione arriva in sede.

Lo scopo di una sessione di briefing è informare gli interpreti in merito all'incarico nonché a eventuali procedure o considerazioni specifiche importanti per lo Stato o la missione di reinsediamento. Poiché i diversi paesi di reinsediamento hanno modalità di lavoro differenti, si possono discutere con gli interpreti alcuni argomenti importanti per la squadra. È anche possibile formare un gruppo composto da un funzionario esaminatore e un interprete. Alcuni paesi informano gli interpreti in merito alle norme di riservatezza e professionalità previste (come descritto nella sezione precedente).

Una sessione di briefing è una buona opportunità per introdurre il codice di condotta che il gruppo e gli interpreti sono tenuti a rispettare. **La sessione di briefing può anche riguardare** casi o argomenti sensibili che possano presentarsi durante la collaborazione e affrontare questioni logistiche (orari di lavoro, pagamenti, orari, ecc.). Possono essere utili anche alcune spiegazioni sul processo di determinazione dei rifugiati e sulla terminologia comune. In tutti i casi, è necessario fornire indicazioni sul codice etico che l'interprete è tenuto a rispettare. Un esempio di sessione di briefing con gli interpreti **è disponibile** alla **pagina seguente**.





Esempio - Sessione di briefing con gli interpreti

*Introduzione*

**Introduzione da parte del rappresentante della missione**

Il mio nome è

.....

Vengo da ..... Lavoro presso .....

Sono qui insieme al gruppo di selezione (paese).

La nostra missione è esaminare i casi di rifugiati in vista di un eventuale reinsediamento in ..... in cooperazione con l'UNCHR.

**Presentazione degli interpreti**

Interpreti OIM (nomi)

Interpreti UNHCR (nomi)

**Fornire cartellini con il nome per gli interpreti e il gruppo.**

*Programma*

- Iniziamo ogni mattina alle ..... (ora) con una sessione informativa per tutte le persone da
- intervistare prima di pranzo. I colloqui si tengono dalle ..... alle .....
- Il pranzo si svolge dalle ..... alle .....
- La sessione informativa per i casi pomeridiani è tenuta presso ..... (un interprete)
- I colloqui pomeridiani si svolgono dalle ..... alle .....
- Il programma sarà flessibile, a seconda della durata dei colloqui. Sono previste anche brevi pause tra i diversi casi/famiglie.

*Aspettative*

**Cose più importanti da sapere:**

- Dovete mantenere il segreto professionale. Ciò significa che non siete autorizzati a parlare con altri di quanto accade durante il colloquio.





- Ci aspettiamo che forniate una traduzione esatta delle parole utilizzate dai rifugiati. Se i rifugiati non capiscono la domanda, non spetta all'interprete spiegare, ma all'intervistatore ripetere la domanda o chiarirla. Non dovete fare aggiunte né omissioni. Se il rifugiato ha domande, è importante che siamo noi a rispondere.
- Dovete interpretare per tutti i membri della famiglia, compresi i bambini. Non porremo domande ai bambini più piccoli; inoltre, il genitore deve darci il suo consenso affinché possiamo parlare con i bambini.
- Svolgerete l'incarico di interpretazione per la stessa persona/lo stesso intervistatore per giorni.

**In quanto interpreti siete tenuti a:**

- interpretare tutto ciò che viene detto, senza aggiungere né omettere informazioni;
- essere neutrali/imparziali;
- rispettare il vincolo della riservatezza;
- parlare in prima persona («io», «me», «mio»).
- Ulteriori informazioni sul codice di condotta sono disponibili alla sezione «PARTE I. Codice di condotta - strumenti per l'interpretazione».





## PARTE III. RICONOSCERE LE NORME DI QUALITÀ IN MATERIA DI INTERPRETAZIONE

Se la missione si avvale di interpreti locali, alcuni paesi di reinsediamento forniscono a quelli i cui servizi sono considerati soddisfacenti una lettera di valutazione o un certificato. Questo può essere utile come riferimento per futuri incarichi di interpretazione.

Se il gruppo incaricato della missione non è soddisfatto del servizio di interpretazione, deve decidere insieme al capomissione se il colloquio debba procedere. Se necessario, il funzionario esaminatore può fare riferimento al codice di condotta per segnalare alcuni principi. Se la missione si

avvale di interpreti incaricati dai partner operativi, si dovrebbe fornire a questi ultimi un riscontro sulla qualità percepita dell'interpretazione. Ciò può essere fatto oralmente al termine della missione, durante una sessione di debriefing o per iscritto dopo la missione. Naturalmente, la missione dovrebbe cercare altri interpreti se alcuni individui non forniscono un'interpretazione di alto livello o se il rapporto di lavoro non è soddisfacente per altri motivi.



ISBN 978-92-9487-101-5



Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea

