



# L'interpretazione nella procedura di asilo



# **Guida pratica sull'interpretazione nella procedura di asilo**

**Febbraio 2024**

Il 19 gennaio 2022 l'Ufficio europeo di sostegno per l'asilo (EASO) è diventato l'Agenzia dell'Unione europea per l'asilo (EUAA). Tutti i riferimenti all'EASO, ai prodotti e agli organi dell'EASO si intendono come riferimenti all'Agenzia EUAA.



Manoscritto completato nel dicembre 2023.

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

Lussemburgo: Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea, 2026

Print ISBN 978-92-9410-653-7 doi:10.2847/0368075 BZ-09-23-430-IT-C

PDF ISBN 978-92-9410-652-0 doi:10.2847/4977413 BZ-09-23-430-IT-N

© Agenzia dell'Unione europea per l'asilo (EUAA), 2026

Immagine di copertina, jozefmicic, © Adobe Stock, 2023

Riproduzione autorizzata con citazione della fonte. Per qualsiasi uso o riproduzione di elementi che non sono di proprietà dell'EUAA, potrebbe essere necessaria l'autorizzazione diretta dei rispettivi titolari dei diritti.



## Informazioni sulla guida

**A che scopo è stata creata questa guida?** La missione dell'Agencia dell'Unione europea per l'asilo (EUAA) è di facilitare e sostenere le attività degli Stati membri dell'UE e di altri paesi Schengen [paesi UE+ <sup>(1)</sup>] nell'attuazione del sistema europeo comune di asilo. In conformità con l'obiettivo generale dell'EUAA di promuovere l'attuazione corretta ed efficace del sistema e di consentire la convergenza, sviluppa norme operative e indicatori comuni, orientamenti e strumenti pratici.

Le consultazioni intergovernative in materia di immigrazione, asilo e rifugiati (*Intergovernmental Consultations*, IGC) costituiscono un processo consultivo interregionale, multidisciplinare e guidato dagli Stati che facilita lo scambio informale di informazioni, i dibattiti politici e la cooperazione tra i suoi 19 Stati partecipanti <sup>(2)</sup> sulle recenti tendenze in materia di migrazione internazionale e sulle sfide politiche e operative emergenti nel corso del processo migratorio, comprese le procedure di interpretazione nel contesto dell'asilo.

Sviluppata congiuntamente dall'EUAA e dall'IGC, questa guida riunisce il patrimonio di competenze della rete dell'EUAA per le procedure di asilo e della rete transatlantica di esperti di interpretazione dell'IGC.

**Com'è stata elaborata questa guida?** La presente guida è stata redatta da esperti di paesi UE+ e paesi terzi, con il prezioso contributo della Commissione europea, dell'Alto Commissario delle Nazioni Unite per i rifugiati e del Consiglio europeo per i rifugiati e gli esuli <sup>(3)</sup>. La sua elaborazione è stata favorita e coordinata dall'EUAA e dall'IGC. Prima della messa a punto definitiva della guida è stata condotta una consultazione con tutti i paesi UE+ attraverso la rete dell'EUAA per le procedure di asilo.

L'EUAA e l'IGC estendono il loro ringraziamento ai membri del gruppo di lavoro che hanno preparato il progetto di questa guida, tra cui Fariyah Karim, Fien De Pauw, Hetty Klinker, Nicola Fischer, Roska Weber e Rustem Yunusov. Si ringrazia anche Sonja Pöllabauer, che ha condiviso le sue riflessioni in una recensione dedicata.

**Chi dovrebbe utilizzare la presente guida?** La presente guida è destinata principalmente agli interpreti nella procedura di asilo. Inoltre, lo strumento è utile per i responsabili dei colloqui, i coordinatori degli interpreti, i responsabili del controllo qualità e qualsiasi altra persona che lavora o è impegnata nel campo della protezione internazionale.

<sup>(1)</sup> I 27 Stati membri dell'Unione europea e Islanda, Liechtenstein, Norvegia e Svizzera.

<sup>(2)</sup> Gli stati partecipanti sono: Australia, Austria, Belgio, Canada, Danimarca, Finlandia, Germania, Grecia, Irlanda, Norvegia, Nuova Zelanda, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Spagna, Stati Uniti, Svezia e Svizzera. Gli Stati partecipanti all'IGC hanno contribuito allo sviluppo di questa guida nell'ambito della rete IGC sull'interpretazione nelle procedure di asilo.

<sup>(3)</sup> N.B.: La guida nella sua versione definitiva non rispecchia necessariamente le posizioni dell'Alto Commissario delle Nazioni Unite per i rifugiati e del Consiglio europeo per i rifugiati e gli esuli.





## **Com'è collegata questa guida alla legislazione e alle pratiche nazionali?**

Si tratta di uno strumento d'armonizzazione e non è giuridicamente vincolante. Rispecchia gli standard comuni adottati dal consiglio di amministrazione dell'EUAA il 22 gennaio 2024.

### **Clausola di esclusione della responsabilità**

La presente guida è stata elaborata fermo restando il principio che solo la Corte di giustizia dell'Unione europea può dare interpretazioni autentiche del diritto dell'Unione.





# Indice

<b>Abbreviazioni .....</b>	<b>7</b>
<b>Introduzione .....</b>	<b>8</b>
<b>1. Panoramica sulla procedura di asilo.....</b>	<b>10</b>
1.1. Protezione internazionale e procedura di asilo.....	10
1.2. Diritti e obblighi del richiedente.....	14
1.3. Fasi principali della procedura di asilo e tipi di colloquio .....	16
1.3.1. Presentazione di una domanda: colloquio di registrazione.....	17
1.3.2. Procedure di ammissibilità: colloqui sull'ammissibilità .....	19
1.3.3. Esame della domanda: colloquio personale.....	20
1.3.4. Notifica della decisione .....	21
1.3.5. Procedura di secondo grado: colloquio di ricorso .....	21
1.3.6. Cessazione della protezione internazionale.....	22
1.4. Fasi del colloquio personale.....	22
1.4.1. Preparazione .....	22
1.4.2. Inizio.....	23
1.4.3. Svolgimento .....	24
1.4.4. Chiusura.....	26
<b>2. Principi fondamentali dell'interpretazione nella procedura di asilo .....</b>	<b>27</b>
2.1. Professionalità e integrità.....	28
2.2. Accuratezza e completezza.....	29
2.3. Riservatezza .....	31
2.4. Imparzialità e neutralità .....	32
<b>3. Interpretazione nei colloqui per l'asilo .....</b>	<b>35</b>
3.1. Comunicazione e linguaggio.....	35
3.1.1. Squilibrio di potere.....	35
3.1.2. Comunicazione interculturale .....	36
3.1.3. Terminologia .....	37
3.2. Prima del colloquio.....	38
3.3. Durante il colloquio .....	39
3.3.1. Interpretazione consecutiva .....	39
3.3.2. Traduzione a vista .....	41





3.3.3. Prendere appunti.....	43
3.3.4. Strategie di interpretazione .....	44
3.4. Dopo il colloquio .....	50
3.5. Interpretazione da remoto.....	51
<b>4. Interpretazione per i richiedenti in una situazione di vulnerabilità.....</b>	<b>55</b>
4.1. Vulnerabilità nella procedura di asilo .....	55
4.2. Gruppi in situazioni di vulnerabilità .....	56
4.2.1. Minori .....	56
4.2.2. Persone LGBTIQ .....	57
4.2.3. Vittime di violenza sessuale e di genere .....	60
4.2.4. Vittime della tratta di esseri umani .....	61
4.2.5. Vittime di tortura o altre forme di violenza .....	61
4.2.6. Persone con problemi di salute mentale .....	62
4.2.7. Persone con disabilità fisiche o intellettuali .....	63
4.3. Strategie di interpretazione per i richiedenti in una situazione di vulnerabilità.....	63
4.3.1. Contribuire a un'atmosfera di fiducia .....	63
4.3.2. Cooperare con il richiedente e il responsabile del colloquio.....	64
4.3.3. Interpretazione per i minori .....	65
4.3.4. Interpretazione per persone LGBTIQ.....	66
<b>5. Prendersi cura del proprio benessere .....</b>	<b>68</b>
5.1. Stress .....	68
5.2. Impatto delle narrazioni traumatiche.....	68
5.3 Strategie di gestione.....	69
5.3.1. Strategie a breve termine .....	69
5.3.2. Strategie a lungo termine.....	72





# Abbreviazioni

Forma abbreviata	Definizione
<b>COI</b>	Informazioni sul paese di origine
<b>Convenzione sui rifugiati</b>	Convenzione relativa allo status dei rifugiati (1951), modificata dal relativo protocollo (1967)
<b>Direttiva qualifiche (rifusione)</b>	Direttiva 2011/95/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 dicembre 2011, recante norme sull'attribuzione, a cittadini di paesi terzi o apolidi, della qualifica di beneficiario di protezione internazionale, su uno status uniforme per i rifugiati o per le persone aventi titolo a beneficiare della protezione sussidiaria, nonché sul contenuto della protezione riconosciuta (rifusione)
<b>Direttiva sulle condizioni di accoglienza (rifusione)</b>	Direttiva 2013/33/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2013, recante norme relative all'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale (rifusione)
<b>DPA (rifusione)</b>	Direttiva sulle procedure d'asilo (rifusione) — Direttiva 2013/32/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2013, recante procedure comuni ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di protezione internazionale (rifusione)
<b>EUAA</b>	Agenzia dell'Unione europea per l'asilo
<b>IGC</b>	Consultazioni intergovernative in materia di immigrazione, asilo e rifugiati
<b>LGBTIQ</b>	Persone lesbiche, gay, bisessuali, transgender, intersessuali e queer
<b>Regolamento Dublino III</b>	Regolamento (UE) n. 604/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2013, che stabilisce i criteri e i meccanismi di determinazione dello Stato membro competente per l'esame di una domanda di protezione internazionale presentata in uno degli Stati membri da un cittadino di un paese terzo o da un apolide (rifusione)
<b>Regolamento Eurodac</b>	Regolamento (CE) n. 2725/2000 del Consiglio, dell'11 dicembre 2000, che istituisce l'«Eurodac» per il confronto delle impronte digitali per l'efficace applicazione della convenzione di Dublino
<b>SOGIESC</b>	Orientamento sessuale, identità di genere, espressione di genere e/o caratteri sessuali
<b>UE</b>	Unione europea





# Introduzione

La procedura di asilo garantisce che le persone che necessitano di protezione internazionale possano beneficiarne in un paese di asilo. Gli interpreti svolgono un ruolo fondamentale nella procedura in quanto fungono da connessione tra tutti gli attori coinvolti nel processo. Un ruolo particolarmente importante degli interpreti è quello di consentire al responsabile del colloquio e al richiedente di comunicare tra loro. La lingua è una componente fondamentale in tutte le fasi della procedura di asilo. Durante l'intera procedura, compresi l'accesso alla procedura, la fase di esame e la procedura di ricorso, è essenziale che il richiedente, il responsabile del colloquio e gli altri partecipanti si capiscano completamente. Al centro della procedura di asilo vi è il colloquio personale. Si tratta della principale occasione per il richiedente di presentare la propria domanda di protezione internazionale insieme a tutte le informazioni pertinenti, sulla base delle quali l'autorità prenderà una decisione.

La presente guida pratica è destinata agli interpreti che lavorano nell'ambito della procedura di asilo. Potrai trovare informazioni chiare e concrete su:

- ciò che ti puoi aspettare quando operi nell'ambito della procedura di asilo;
- il tuo ruolo nella procedura;
- orientamenti su come svolgere i tuoi compiti in linea con le norme internazionali.

La guida inizia fornendo informazioni fondamentali sulla procedura di asilo (il contesto, le fasi e gli attori principali), con un'attenzione particolare al colloquio personale. Il documento prosegue evidenziando i principi chiave che ogni interprete che opera nella procedura di asilo deve rispettare. Fornisce inoltre orientamenti specifici su come interpretare, anche nell'interpretazione da remoto e presenta le considerazioni relative ai richiedenti che si trovano in una situazione vulnerabile nonché le strategie di interpretazione per loro. Inoltre, contiene una sezione dedicata a come prendersi cura del proprio benessere.

La guida è integrata dalle seguenti risorse aggiuntive per fornirti sostegno nel tuo lavoro quotidiano:

- dieci regole essenziali, per ripercorrere gli aspetti più importanti dell'interpretazione nella procedura di asilo (disponibile come poster e sul retro copertina della cartella);
- liste di controllo per aiutarti a garantire la qualità della tua interpretazione.

La guida e le risorse aggiuntive sono disponibili anche online.

Questa guida pratica è un prodotto che puoi facilmente consultare in qualità di interprete nell'ambito della procedura di asilo, per comprendere meglio i requisiti e le considerazioni principali relative al tuo lavoro. Tuttavia, non sostituisce la necessaria formazione per interpreti o le indicazioni più specifiche che possono essere fornite dalle autorità competenti in materia di asilo a livello nazionale.

La guida tratta in particolare l'interpretazione nella procedura di asilo sia negli Stati membri dell'UE che nei paesi terzi. Non riguarda altri contesti in cui può essere necessaria l'interpretazione per i richiedenti protezione internazionale, come l'accoglienza, la consulenza





legale o la fornitura di sostegno psicosociale o medico. Analogamente, la mediazione culturale esula dall'ambito della presente guida, in quanto va al di là del compito di interpretazione. Infine, la guida si concentra sull'interpretazione orale e sulla traduzione a vista e non include indicazioni sulla traduzione scritta.

Più specificamente vengono trattati i seguenti argomenti:

- elementi basilari della procedura di asilo, in particolare il colloquio personale;
- principi fondamentali da rispettare e azioni da intraprendere durante il lavoro di interprete;
- come prepararsi per gli incarichi di interpretazione;
- competenze tecniche per orientare il proprio lavoro;
- raccomandazioni su cosa fare prima, durante e dopo un colloquio, anche nel contesto dell'interpretazione da remoto;
- svolgere il proprio lavoro con i richiedenti che si trovano in una situazione di vulnerabilità;
- come prendersi cura del proprio benessere.



# 1. Panoramica sulla procedura di asilo

In qualità di interprete nella procedura di asilo, il tuo ruolo è quello di consentire la comunicazione tra il richiedente protezione internazionale, le autorità nazionali competenti in materia di asilo e tutte le altre parti interessate pertinenti coinvolte nella procedura di asilo. Il tuo lavoro può essere necessario durante le varie fasi della procedura, dal momento della presentazione della domanda fino all'adozione della decisione finale. Poiché la procedura di asilo si basa sulla corretta comprensione tra il richiedente e le autorità, e data la complessità degli argomenti trattati, il tuo ruolo è di estrema importanza.

Questo capitolo fornisce una comprensione della procedura di asilo e del contesto in cui sarai chiamato a interpretare. Più specificamente, ti verrà presentato quanto segue:

- gli elementi fondamentali della protezione internazionale;
- i diritti e gli obblighi dei richiedenti protezione internazionale;
- le fasi principali della procedura di asilo e i diversi tipi di colloquio;
- come viene svolto un colloquio personale.

Nella panoramica sulla procedura di asilo, alcuni dei termini importanti e delle procedure descritte si basano sul diritto e sulla prassi dell'UE. I termini e le procedure possono variare nei paesi terzi.

## 1.1. Protezione internazionale e procedura di asilo

Il diritto di chiedere asilo è riconosciuto nella Dichiarazione universale dei diritti umani <sup>(4)</sup> e in strumenti giuridici regionali quali la Carta dei diritti fondamentali dell'UE <sup>(5)</sup>, il diritto dell'UE in materia di asilo <sup>(6)</sup> e la Dichiarazione americana dei diritti e dei doveri dell'uomo <sup>(7)</sup>. Quando una persona non può vivere nel proprio paese perché è a rischio di persecuzione, ha il diritto di chiedere protezione in un altro paese. Tale protezione è detta **protezione internazionale o asilo**.

Uno dei fondamenti della protezione internazionale è il **principio di non respingimento**.

Questo principio è un diritto fondamentale applicabile, indipendentemente dalla nazionalità o

<sup>(4)</sup> Assemblea generale delle Nazioni Unite, [Dichiarazione universale dei diritti umani](#), 10 dicembre 1948. L'articolo 14, paragrafo 1, stabilisce che: «Ogni individuo ha diritto di cercare e di godere in altri paesi asilo dalle persecuzioni».

<sup>(5)</sup> Parlamento europeo, [Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea](#) (GU C 326 del 26.10.2012, pag. 391). L'articolo 18 dispone quanto segue: «Il diritto di asilo è garantito nel rispetto delle norme stabilite dalla convenzione di Ginevra del 28 luglio 1951 e dal protocollo del 31 gennaio 1967, relativi allo status dei rifugiati, e a norma del trattato sull'Unione europea e del trattato sul funzionamento dell'Unione europea».

<sup>(6)</sup> Il diritto dell'UE in materia di asilo, ossia il sistema europeo comune di asilo, è il quadro giuridico che disciplina la protezione internazionale negli Stati membri dell'UE. Si fonda su cinque strumenti giuridici che disciplinano tutti gli aspetti della procedura di asilo: la [direttiva 2011/95/UE](#) [direttiva qualifiche (rifusione)], la [direttiva 2013/32/UE](#) [DPA (rifusione)], il [regolamento \(UE\) n. 604/2013](#) [regolamento Dublino III (rifusione)], il [regolamento \(UE\) n. 603/2013](#) [regolamento Eurodac (rifusione)] e la [direttiva 2013/33/UE](#) [direttiva sulle condizioni di accoglienza (rifusione)].

<sup>(7)</sup> Commissione interamericana dei diritti dell'uomo (IACHR), [American Declaration of the Rights and Duties of Man](#) «Dichiarazione americana dei diritti e dei doveri dell'uomo», 2 maggio 1948. L'articolo 27 dispone quanto segue: Ogni persona ha il diritto, in caso di perseguimento non derivante da reati comuni, di chiedere e ricevere asilo in territorio straniero, in conformità con le leggi di ciascun paese e con gli accordi internazionali».



dallo status migratorio, a tutte le persone che arrivano alle frontiere o nel territorio di un paese, o in qualunque altro luogo in cui un paese eserciti la propria giurisdizione.



### Che cos'è il principio di non respingimento?

Il principio di non respingimento (divieto di espulsione o rimpatrio) è un principio fondamentale del diritto internazionale secondo il quale nessuno dovrebbe essere trasferito o rimpatriato in un paese in cui rischierebbe di subire persecuzioni, minacce alla vita o alla libertà, altre forme di danno grave, come la tortura o altri trattamenti o punizioni inumani o degradanti, o altre gravi violazioni dei diritti umani <sup>(8)</sup>.

Questo principio consente alle persone che si trovano in una di queste situazioni di presentare domanda di protezione internazionale. A tal fine, il paese deve consentire loro l'accesso al proprio territorio e alla procedura di asilo e astenersi dall'espellere i richiedenti dal suo territorio prima che venga adottata una decisione in merito alla loro domanda.



### Chi è un richiedente protezione internazionale?

Un richiedente protezione internazionale, detto anche richiedente asilo, è una persona che ha presentato una domanda di protezione internazionale per la quale non è ancora stata presa una decisione. Per diventare un richiedente, è necessario essere cittadino di un altro paese oppure apolide. Un richiedente è considerato tale a partire dal momento stesso in cui manifesta la volontà di presentare domanda di protezione a un'autorità. La modalità e il momento in cui viene manifestata tale volontà (ossia al momento dell'arrivo in un paese o in seguito) sono irrilevanti al fine di essere considerati richiedenti protezione internazionale. I diritti e gli obblighi derivanti dallo status di richiedente sono applicabili dal momento in cui la persona manifesta la volontà di chiedere protezione.

È possibile beneficiare della protezione internazionale attraverso il riconoscimento o l'ottenimento di una serie di status, a seconda della legislazione applicabile nel paese di accoglienza. Alcuni di questi status, tra cui lo status di rifugiato e la protezione sussidiaria, sono trattati nel prosieguo.

<sup>(8)</sup> La protezione contro il respingimento è concessa in diversi strumenti giuridici internazionali e regionali a tutela dei diritti umani. Essa è altresì concessa nel diritto internazionale riguardante i rifugiati, ad esempio nell'articolo 33, paragrafo 1, della Convenzione relativa allo status dei rifugiati (Convenzione sui rifugiati) (cfr. nota a piè di pagina [9](#)) e nel diritto dell'UE in materia di asilo (cfr. nota a piè di pagina [6](#)).



I principali strumenti giuridici che disciplinano la protezione internazionale sono la Convenzione relativa allo status dei rifugiati (1951) e il rispettivo protocollo del 1967 (**Convenzione sui rifugiati**) <sup>(9)</sup>. La Convenzione sui rifugiati stabilisce il principio di non respingimento quale obbligo fondamentale e fornisce la definizione di rifugiato.



### Chi è un rifugiato?

Un rifugiato è qualsiasi persona che:

- è a rischio di persecuzione per:
  - la sua razza (ad es. il colore della pelle o l'appartenenza a un gruppo etnico) <sup>(10)</sup>;
  - la sua religione (ad es. la religione e i rituali che pratica o rifiuta di praticare);
  - la sua nazionalità (ad es. la cittadinanza, la lingua, la cultura o la mancanza di nazionalità);
  - le sue opinioni politiche (ad es. l'appartenenza politica effettiva o percepita o le idee politiche);
  - la sua appartenenza a un particolare gruppo sociale (ad es. in alcuni paesi, un determinato genere, orientamento sessuale, lavoro o stile di vita);
- si trova fuori dello Stato di cui possiede la cittadinanza o, nel caso degli apolidi (persone che non hanno la cittadinanza di alcun paese), si trova fuori dello Stato della sua residenza abituale precedente;
- non può beneficiare della protezione del paese di cui possiede la cittadinanza o dello Stato della sua residenza abituale precedente.

Nel linguaggio quotidiano, il termine «rifugiato» è utilizzato per tutte le persone che sono costrette a lasciare il loro paese per sfuggire alla guerra, alla violenza o a qualsiasi altra minaccia grave. Nel contesto giuridico dell'asilo, un rifugiato è una persona che è a rischio di **persecuzione** nel suo paese di origine o di residenza abituale per uno o più dei motivi descritti nel riquadro «Chi è un rifugiato?»



### Che cos'è la persecuzione?

La persecuzione è una grave violazione dei diritti umani e delle libertà fondamentali e può includere violenza fisica o mentale, maltrattamenti o punizioni, o azioni delle autorità che incidono, ad esempio, sulla possibilità di una persona di accedere alle cure mediche, al lavoro, all'istruzione o all'aiuto delle forze di polizia o di rivolgersi a un tribunale per ottenere giustizia.

<sup>(9)</sup> Assemblea generale delle Nazioni Unite, [Convenzione relativa allo status dei rifugiati](#), 28 luglio 1951, Raccolta dei trattati delle Nazioni Unite, vol. 189, pag. 137 (denominata «convenzione di Ginevra» nella legislazione UE sull'asilo e dalla Corte di giustizia dell'Unione europea); Assemblea generale delle Nazioni Unite, [Protocollo relativo allo status dei rifugiati](#), 31 gennaio 1967, Raccolta dei trattati delle Nazioni Unite, vol. 606, pag. 267. La convenzione, applicabile nella maggior parte dei paesi del mondo, definisce il termine rifugiato e delinea i diritti e gli obblighi dei rifugiati nel paese ospitante, nonché gli obblighi giuridici degli Stati firmatari per la protezione dei rifugiati.

<sup>(10)</sup> Gli esempi forniti tra parentesi non fanno parte della definizione di rifugiato contenuta nella Convenzione sui rifugiati. Sono forniti per illustrare ciò che la definizione di rifugiato può significare nella pratica e non sono esaustivi.





In linea con la Convenzione sui rifugiati e altri strumenti internazionali in materia di diritti umani, gli Stati hanno sviluppato altri strumenti giuridici che disciplinano la protezione internazionale applicabili a livello regionale, ad esempio nell'UE, in Africa, nelle Americhe o a livello nazionale. Sebbene la Convenzione sui rifugiati descriva in dettaglio una sola forma di protezione internazionale (ossia lo status di rifugiato), possono essere fornite a livello regionale e nazionale forme complementari di protezione internazionale non applicabili in tutti i paesi, ad esempio la **protezione sussidiaria** nell'UE.



### Che cos'è la protezione sussidiaria?

La protezione sussidiaria è un tipo di protezione internazionale che può essere concessa a una persona che non possiede i requisiti per essere riconosciuta come rifugiato, ma che correrebbe un grave rischio se ritornasse nel suo paese di origine o nel paese nel quale aveva la residenza abituale e se tale paese non le offrisse protezione <sup>(11)</sup>.

Per rischio grave si intende la condanna o l'esecuzione della pena di morte, la tortura o altra forma di pena o trattamento inumano o degradante, o la minaccia alla vita di un civile a causa di un conflitto armato <sup>(12)</sup>.

La protezione internazionale nell'UE comprende pertanto sia lo status di rifugiato sia la protezione sussidiaria <sup>(13)</sup>.



### Che cos'è la procedura di asilo?

La procedura di asilo, in alcuni contesti denominata anche «procedura di protezione internazionale», è un processo che determina se a un richiedente protezione internazionale viene concessa o rifiutata la protezione nel paese in cui ha presentato la domanda.

L'espressione «procedura di asilo» comprende tutte le fasi a partire dal momento in cui il richiedente manifesta la volontà di presentare domanda di protezione internazionale fino all'adozione della decisione definitiva sulla domanda. Comporta un esame approfondito dei motivi per cui il richiedente ha lasciato il proprio paese e non può tornare.

La procedura di asilo è utilizzata per stabilire se il richiedente soddisfa i criteri per essere riconosciuto come rifugiato. Solo se questi criteri non vengono soddisfatti le autorità procederanno a esaminare se il richiedente ha titolo a beneficiare di forme complementari di protezione, come la protezione sussidiaria nell'UE.

<sup>(11)</sup> La definizione giuridica di persona avente titolo a beneficiare della protezione sussidiaria è contenuta nell'articolo 2, lettera f), della direttiva qualifiche (rifusione).

<sup>(12)</sup> Cfr. l'articolo 15 della direttiva qualifiche (rifusione).

<sup>(13)</sup> In alcuni Stati membri dell'UE e al di fuori dell'Unione, la legislazione nazionale prevede forme complementari di protezione. Ad esempio, negli Stati Uniti sono previste «forme alternative di assistenza».



Nei casi di status di rifugiato e di protezione sussidiaria, la protezione internazionale è concessa se il richiedente non è soggetto alle clausole di **esclusione** contenute nella Convenzione sui rifugiati e in altri strumenti applicabili <sup>(14)</sup>.



### Che cosa si intende per esclusione?

L'esclusione <sup>(15)</sup> si verifica quando a un richiedente, dopo l'esame della sua domanda, viene negata la protezione internazionale per uno dei seguenti motivi:

- non necessita di protezione internazionale in quanto gode già di protezione da parte di organizzazioni o agenzie delle Nazioni Unite o di una protezione di altri paesi equivalente a quella conferita dal possesso della cittadinanza;
- non merita protezione internazionale in quanto sussistono fondati motivi per ritenere che abbia commesso un crimine contro la pace, un crimine di guerra o un crimine contro l'umanità oppure un crimine grave di diritto comune prima dell'ingresso nel paese di asilo, o un atto contrario agli scopi e ai principi delle Nazioni Unite.

Le clausole di esclusione possono variare a seconda del contesto regionale o nazionale. Nell'UE, ulteriori motivi di esclusione si applicano alle persone che avrebbero altrimenti titolo a beneficiare della protezione sussidiaria <sup>(16)</sup>.

Ai richiedenti ai quali si applicano le clausole di esclusione non vengono concessi lo status di rifugiato o la protezione sussidiaria.

## 1.2. Diritti e obblighi del richiedente

I richiedenti protezione internazionale godono di una serie di diritti fondamentali e sono vincolati da diversi obblighi durante l'intera procedura di asilo. La maggior parte dei richiedenti non conosce sufficientemente bene o non parla affatto la lingua ufficiale del paese ospitante. Pertanto, in qualità di interprete, avrai un ruolo fondamentale nel consentire loro di godere dei propri diritti e di adempiere ai loro obblighi.

### Diritti e obblighi del richiedente nella procedura di asilo

Il richiedente ha il diritto di essere informato <sup>(17)</sup> della possibilità di presentare domanda di protezione internazionale, delle fasi della procedura e dei suoi diritti e obblighi durante la procedura e la decisione.

<sup>(14)</sup> [Direttiva qualifiche \(rifusione\)](#); Nazioni Unite, [Carta delle Nazioni Unite](#), 24 ottobre 1945; Assemblea generale delle Nazioni Unite, [Statuto di Roma della Corte penale internazionale](#), 17 luglio 1998.

<sup>(15)</sup> A seconda della legislazione nazionale, possono valere altre disposizioni analoghe all'esclusione. Ad esempio, negli Stati Uniti l'esclusione è denominata *mandatory bar*.

<sup>(16)</sup> Ossia (1) quando la persona costituisce un pericolo per la comunità o per la sicurezza dello Stato membro, o (2) quando la persona ha commesso un crimine punibile con la reclusione prima della sua ammissione nello Stato membro e ha lasciato il suo paese d'origine unicamente per evitare le sanzioni derivanti da tali crimini.

<sup>(17)</sup> Articolo 12, paragrafo 1, lettera a), DPA (rifusione). Per ulteriori indicazioni sulla fornitura di informazioni ai richiedenti, consultare il [portale Let's Speak Asylum \(LSA\)](#) dell'Agencia dell'Unione europea per l'asilo.



## Diritti e obblighi del richiedente nella procedura di asilo

Il richiedente ha il diritto di essere ascoltato <sup>(18)</sup> facendo conoscere il suo punto di vista e di partecipare attivamente alla procedura, in particolare attraverso un colloquio personale sui motivi della sua domanda di protezione internazionale. L'autorità competente è tenuta a concedere al richiedente il diritto di essere ascoltato, a meno che non possa essere adottata una decisione positiva in merito al suo status di rifugiato sulla base delle prove acquisite senza condurre un colloquio personale <sup>(19)</sup>. Le dichiarazioni rese dal richiedente sono spesso la fonte primaria utilizzata per prendere una decisione sulla domanda.

Se viene adottata una decisione negativa in merito alla domanda di protezione internazionale del richiedente, quest'ultimo ha diritto a un ricorso effettivo <sup>(20)</sup> e a un processo equo <sup>(21)</sup>. Ciò significa che può presentare un ricorso contro la decisione sull'asilo dinanzi all'organo d'appello o all'organo giurisdizionale, che riesamineranno il caso in modo indipendente e imparziale. Inoltre, il richiedente ha il diritto di essere informato dei motivi della decisione al fine di esercitare in modo significativo il proprio diritto a un ricorso effettivo.

Il richiedente ha il diritto di ricevere, laddove necessario, l'assistenza di un interprete <sup>(22)</sup>, che gli consenta di spiegare la propria situazione alle autorità competenti. La comunicazione con il richiedente durante l'intera procedura deve svolgersi in una lingua che capisce o che è ragionevole supporre possa capire <sup>(23)</sup>. In alcune fasi, tra cui il colloquio personale, la comunicazione deve svolgersi nella lingua prescelta dal richiedente o in un'altra lingua che capisce e nella quale è in grado di comunicare chiaramente <sup>(24)</sup>. Quando un richiedente manifesta una preferenza per il sesso dell'interprete che lo assiste nel colloquio personale, le autorità per l'asilo valutano le ragioni di questa richiesta e cercano di accoglierla se ciò può aiutare il richiedente a esprimersi pienamente <sup>(25)</sup>.

Il richiedente ha diritto alla riservatezza nel trattamento dei suoi dati personali e di tutte le altre informazioni relative al suo caso <sup>(26)</sup>. Ciò significa che nessuna delle persone impegnate nella procedura di asilo può rivelare informazioni a persone esterne alla procedura.

<sup>(18)</sup> Articolo 41, paragrafo 2, lettera a), Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea (op. cit., nota a piè di pagina 5).

<sup>(19)</sup> Articolo 14, paragrafo 2, lettere a) e b), e articolo 15, paragrafo 3, lettera c), DPA (rifusione).

<sup>(20)</sup> Articolo 18, paragrafo 1, lettera f), DPA (rifusione); articolo 8 della Dichiarazione universale dei diritti umani (op. cit., nota a piè di pagina 4).

<sup>(21)</sup> Dichiarazione americana dei diritti e dei doveri dell'uomo (op. cit., nota a piè di pagina 7); Carta dei diritti fondamentali dell'UE; Corte europea dei diritti dell'uomo, [Convenzione europea dei diritti dell'uomo](#), 4 novembre 1950.

<sup>(22)</sup> Articolo 12, paragrafo 1, lettera b), DPA (rifusione).

<sup>(23)</sup> Articolo 12, paragrafo 1, lettera a), DPA (rifusione).

<sup>(24)</sup> Articolo 15, paragrafo 3, lettera c), DPA (rifusione).

<sup>(25)</sup> Articolo 15, paragrafo 3, lettera c), DPA (rifusione).

<sup>(26)</sup> Articolo 15, paragrafo 2, e articolo 48, DPA (rifusione).



## Diritti e obblighi del richiedente nella procedura di asilo

Il richiedente ha l'obbligo di cooperare <sup>(27)</sup> con le autorità che, a loro volta, dovrebbero offrire al richiedente l'opportunità di agire in tal modo <sup>(28)</sup>. Il richiedente deve comunicare con le autorità e fornire informazioni complete, precise e corrette in base alle proprie conoscenze. Inoltre, deve condividere con le autorità tutta la documentazione di supporto a sua disposizione.

### 1.3. Fasi principali della procedura di asilo e tipi di colloquio

La procedura di asilo consiste in una serie di fasi, con alcune variazioni a seconda del sistema di asilo in vigore in ciascun paese, illustrate nella figura 1.

Figura 1. Percorso di asilo



Fonte: adattato da [Asylum Procedure | Let's Speak Asylum \(europa.eu\)](https://europa.eu/let-speak-asylum/) (Procedura di asilo | Parliamo di asilo) (febbraio 2024). © EUAA — Agenzia dell'Unione europea per l'asilo – Let's Speak Asylum.

La maggior parte delle fasi della procedura comporta lo svolgimento di un **colloquio** con il richiedente protezione internazionale. Possono essere condotti vari tipi di colloqui in diverse fasi della procedura di asilo, compresi i tipi fondamentali presentati in questa sezione.

I **partecipanti principali** in tutti i tipi di colloquio sono:

<sup>(27)</sup> Articolo 13, paragrafo 1, DPA (rifusione).

<sup>(28)</sup> Considerando 25 DPA (rifusione).



- il responsabile del colloquio <sup>(29)</sup>;
- il richiedente;
- l'interprete, che rende possibile la comunicazione.

A seconda della prassi nazionale, delle circostanze personali del richiedente e della fase della procedura in cui si svolge il colloquio, possono essere presenti **altre persone**. Tra queste figurano, ad esempio, consulenti legali, rappresentanti dell'Alto Commissario delle Nazioni Unite per i rifugiati, persone che forniscono sostegno psicosociale, medico o di altro tipo e una persona di fiducia. I minori (persone di età inferiore ai 18 anni) che non hanno un adulto responsabile per loro nel paese di asilo possono essere accompagnati al colloquio da un tutore/rappresentante legale <sup>(30)</sup> o da un adulto di sostegno. In alcuni casi, possono essere presenti anche un collega del responsabile del colloquio, un altro interprete o un dattilografo. Spetta al responsabile del colloquio consentire alle altre persone di partecipare al colloquio, presentarle al richiedente, spiegare il loro ruolo durante il colloquio, stabilire la loro posizione nella stanza e, se necessario e secondo la prassi nazionale, lasciarle partecipare alla comunicazione durante il colloquio.

A seconda del sistema nazionale di asilo e della fase della procedura, i colloqui possono essere condotti in **luoghi** diversi dai locali dell'autorità competente per l'asilo, quali i punti di frontiera, i punti di sbarco, i centri di trattenimento, gli uffici delle autorità competenti, i locali degli organi giurisdizionali. Allo stesso modo, i colloqui possono essere condotti da **autorità o membri del personale** diversi, sia **in presenza che a distanza**.

In tutte le fasi della procedura e in tutti i colloqui, al richiedente vengono fornite **informazioni** sulle finalità del colloquio e sui suoi diritti e obblighi, integrate da informazioni aggiuntive in base alla fase specifica della procedura. Poiché dovrai tradurre tutte queste informazioni, è estremamente importante comprendere la procedura di asilo e i diversi tipi di colloquio. È inoltre essenziale che tu abbia dimestichezza con la terminologia pertinente.

I tipi di colloquio condotti nelle varie fasi della procedura differiscono non solo per finalità, ma anche per il contenuto specifico e le caratteristiche, quali la durata, la sede e l'obiettivo primario. I diversi tipi di colloquio e le loro finalità e specificità sono illustrati nelle sezioni seguenti.

### 1.3.1. Presentazione di una domanda: colloquio di registrazione

Quando una persona manifesta la volontà di presentare domanda di protezione internazionale, l'autorità nazionale competente deve registrare la domanda. La presentazione <sup>(31)</sup> di una domanda di protezione internazionale è il primo passo della procedura di asilo. Le persone che presentano una domanda di protezione internazionale sono autorizzate a rimanere nel territorio del paese ospitante fino a quando non viene presa una decisione in merito alla loro domanda <sup>(32)</sup>. La presentazione della domanda è essenziale

<sup>(29)</sup> A seconda del paese, il responsabile del colloquio può essere denominato, ad esempio, funzionario esaminatore, funzionario competente per l'asilo, responsabile per la protezione, ecc.

<sup>(30)</sup> Articolo 25, paragrafo 1, lettera a), DPA (rifusione).

<sup>(31)</sup> A seconda del paese, la presentazione di una domanda di protezione internazionale può essere definita «registrazione», «dichiarazioni rese alla frontiera», «procedura affermativa» o «deposito».

<sup>(32)</sup> A meno che la legge non preveda un'eccezione a questo principio generale.



per garantire la protezione contro il respingimento e per individuare l'autorità competente e la procedura applicabile per l'esame della domanda. In questo senso, il lavoro dell'interprete è fondamentale per garantire l'accesso effettivo del richiedente alla procedura di asilo.

A seconda della prassi nazionale, i colloqui di registrazione non sono necessariamente tenuti dai responsabili dei colloqui della stessa autorità responsabile dei colloqui personali (cfr. la sezione [1.3.3 Esame della domanda: colloquio personale](#)). I colloqui di registrazione possono essere tenuti dal personale addetto alla registrazione, dai funzionari dell'immigrazione, dalle guardie di frontiera o dalle forze di polizia. Anche le sedi dei colloqui di registrazione possono variare e comprendere i locali delle autorità competenti in materia di asilo, i centri di accoglienza, i valichi di frontiera e i centri di trattenimento.

I colloqui di registrazione non hanno una lunga durata. Il personale addetto alla registrazione raccoglie i dati personali e le informazioni di base del richiedente, quali nome, data e luogo di nascita, nazionalità, origine etnica, religione, istruzione, familiari, occupazione e itinerario di viaggio. Vengono inoltre raccolti i documenti di identità o altri documenti a sostegno della domanda del richiedente che sono in suo possesso. Spesso il richiedente viene fotografato e gli vengono prese le impronte digitali.

A seconda della prassi nazionale, possono essere registrati i motivi principali che hanno spinto il richiedente a lasciare il suo paese di origine e ciò che teme in caso di rimpatrio. Tuttavia, il resoconto dettagliato di questi motivi non fa parte del colloquio di registrazione.

Il colloquio di registrazione consente inoltre di individuare il più presto possibile nella procedura di asilo i richiedenti che necessitano di garanzie procedurali particolari.



### Chi sono i richiedenti che necessitano di garanzie procedurali particolari?

I richiedenti che necessitano di garanzie procedurali particolari sono quelli la cui capacità di presentare la loro domanda, di comprendere pienamente la procedura di asilo e di parteciparvi è limitata a causa delle loro circostanze individuali. Tali circostanze possono includere età, genere, disabilità, disturbi mentali, malattie gravi ed esperienze di violenza grave.

Ai richiedenti che necessitano di garanzie procedurali particolari dovrebbe essere fornito un sostegno adeguato per garantire che possano presentare efficacemente tutti gli elementi necessari a motivare la loro domanda di protezione internazionale. Tale sostegno può essere fornito in diversi modi, ad esempio attraverso assistenza medica o psicologica, offrendo la possibilità di richiedere un interprete di un determinato sesso, rinviando il colloquio personale o concedendo tempo supplementare per il colloquio.

I richiedenti che necessitano di garanzie procedurali particolari sono comunemente indicati come richiedenti in una situazione di vulnerabilità. Per ulteriori informazioni, cfr. la sezione [4 Interpretazione per i richiedenti in una situazione di vulnerabilità](#).



### 1.3.2. Procedure di ammissibilità: colloqui sull'ammissibilità

A seconda delle leggi e procedure applicabili, prima di esaminare una domanda di protezione internazionale nel merito, le autorità possono innanzitutto esaminare l'ammissibilità della domanda di protezione internazionale del richiedente.

In qualità di interprete, ti potrebbe essere chiesto di svolgere il servizio di interpretazione in questi colloqui sull'ammissibilità. Tali colloqui si concentrano solo sugli elementi pertinenti ai fini della decisione sull'ammissibilità della domanda di protezione internazionale e non comportano la discussione sui dettagli della domanda del richiedente.

Nelle sezioni seguenti sono riportate ulteriori informazioni su alcune delle procedure di ammissibilità applicabili in alcuni Stati membri dell'UE. I paesi al di fuori dell'UE possono avere procedure di ammissibilità simili o diverse.

#### a) Concetti di paese sicuro

I concetti di paese sicuro si basano sul presupposto che, in alcune circostanze, un paese può essere considerato sicuro per il richiedente nonostante sia un paese diverso da quello in cui presenta domanda di protezione internazionale. In tali casi, il paese di asilo può essere esonerato dalla responsabilità di esaminare la domanda.

In questi colloqui di ammissibilità, si può osservare che i temi trattati non si concentrano sui motivi per cui il richiedente ha lasciato il suo paese d'origine e presenta domanda di asilo. Il richiedente sarà invitato per lo più a parlare dei motivi per cui, date le proprie circostanze personali, non può tornare nell'altro paese sicuro.

Di seguito sono illustrati due esempi di concetti di paese sicuro.

#### **Paese di primo asilo**

Quando un richiedente potrebbe tornare in un altro paese (denominato «paese di primo asilo»), dove è stato riconosciuto come rifugiato e può ancora beneficiare della protezione derivante da tale status, o quando può altrimenti godere di una protezione sufficiente, la sua domanda può essere considerata inammissibile.

In tali casi, i colloqui si concentreranno sulle circostanze del richiedente nel paese in cui gode di protezione e sui motivi per cui ha lasciato il paese di primo asilo e non ha potuto esservi riammesso.

#### **Paese terzo sicuro**

Quando si ritiene che un richiedente abbia un legame con un altro paese in cui può essere al sicuro, la sua domanda può essere considerata inammissibile senza esaminarne il merito. Affinché un paese terzo sia considerato sicuro, il richiedente deve poter chiedere la protezione internazionale e beneficiare dello status di rifugiato qualora ne abbia titolo, essere protetto contro il respingimento e non subire persecuzione o danno grave.

In questo caso, i colloqui sull'ammissibilità si concentrano principalmente sul legame del richiedente con il paese terzo e sui motivi per cui non può chiedere protezione in quel paese.



## **b) Domande reiterate**

Quando un richiedente la cui domanda iniziale è stata respinta presenta una domanda successiva, l'autorità competente per l'asilo valuta innanzitutto l'ammissibilità della richiesta e può decidere di procedere a un esame completo della domanda.

Se si svolge un colloquio sull'ammissibilità per una domanda successiva, gli argomenti discussi sono i nuovi elementi della domanda, anziché quelli della domanda esaminata in precedenza.

## **c) Determinazione del paese competente: procedura Dublino**

Nei paesi europei appartenenti all'area di Dublino<sup>(33)</sup> ogni registrazione di una domanda è seguita o accompagnata dalla determinazione del paese competente per il suo esame, per garantire che la domanda sia trattata in un unico paese. I criteri utilizzati per determinare il paese competente riguardano la protezione dell'unità familiare e la responsabilità del paese che ha svolto il ruolo più importante nell'ingresso o nel soggiorno del richiedente nell'area di Dublino.

Il colloquio per determinare il paese competente per l'esame viene indicato come colloquio Dublino. Nei colloqui Dublino vengono chieste informazioni circa l'esistenza, l'identità e lo status dei familiari in un altro paese all'interno dell'area di Dublino, i visti o i documenti di soggiorno rilasciati da altri paesi, le rotte di viaggio del richiedente e i precedenti ingressi o soggiorni in altri paesi, la potenziale necessità del richiedente di garanzie procedurali particolari e i possibili fattori che impediscono il trasferimento del richiedente nel paese competente. I colloqui Dublino non sono incentrati sui motivi che hanno spinto il richiedente a lasciare il suo paese d'origine. Si svolgono dopo il colloquio di registrazione o come parte di esso. Possono essere condotti dal personale addetto alla registrazione, dai funzionari responsabili della procedura Dublino o da altri responsabili dei colloqui.

### **1.3.3. Esame della domanda: colloquio personale**

Dopo che la domanda è stata presentata e che è stata giudicata ammissibile se è stata effettuata una procedura di ammissibilità, il richiedente viene convocato per un colloquio personale<sup>(34)</sup> dinanzi all'autorità nazionale competente. Il colloquio personale è la pietra miliare della procedura di asilo, in quanto è la fase in cui il richiedente può spiegare completamente la sua necessità di protezione internazionale. Spesso la maggior parte delle informazioni destinate a essere valutate dall'autorità competente in materia di asilo durante l'esame della domanda viene raccolta attraverso il colloquio personale<sup>(35)</sup>.

I colloqui personali sono incentrati sui motivi per cui il richiedente ha lasciato il suo paese d'origine o di residenza abituale (se apolide) e su ciò che teme possa accadergli se dovesse tornare. I colloqui riguardano anche il contesto personale e familiare come pure l'itinerario di viaggio del richiedente, nonché qualsiasi altra circostanza pertinente. Oltre alle dichiarazioni

<sup>(33)</sup> L'area di Dublino comprende i 27 Stati membri dell'UE e quattro paesi associati, ossia Islanda, Liechtenstein, Norvegia e Svizzera.

<sup>(34)</sup> A seconda del paese, il colloquio personale può essere denominato «colloquio per l'asilo».

<sup>(35)</sup> In alcuni paesi, quando si applicano procedure particolari e l'autorità dispone già di informazioni sostanziali ma desidera confermare alcuni aspetti della domanda, il colloquio può concentrarsi solo su questi aspetti specifici.



orali del richiedente, il responsabile del colloquio raccoglierà tutta la documentazione scritta e le altre prove che il richiedente può fornire e prenderà in considerazione tutte le prove pertinenti già a disposizione dell'autorità. Il responsabile del colloquio cercherà inoltre di individuare eventuali vulnerabilità o necessità di garanzie procedurali particolari del richiedente che non siano già state individuate.

A seconda del caso, un colloquio personale può durare diverse ore e potrebbe essere necessario più di un colloquio personale. I possibili motivi di esclusione dalla protezione internazionale possono essere trattati ed esaminati durante il colloquio personale o mediante un colloquio separato. Il responsabile del colloquio può entrare nei dettagli per chiedere informazioni su eventuali esperienze passate specifiche o atti e relative circostanze in cui il richiedente è stato coinvolto che possono comportare la sua esclusione dalla protezione internazionale. Ai richiedenti viene data a loro volta la possibilità di spiegare nei dettagli tutti i fatti pertinenti e di chiarire informazioni incoerenti, di parlare di qualsiasi prova loro presentata o di motivare ulteriormente la loro domanda di protezione internazionale.

I colloqui sull'esclusione possono essere particolarmente intensi e lunghi e talvolta è necessario più di un colloquio.

Per ulteriori informazioni sulla conduzione del colloquio personale, cfr. la sezione [1.4 Fasi del colloquio personale](#).

### **1.3.4. Notifica della decisione**

Dopo il colloquio personale, il responsabile del colloquio o le altre persone incaricate esaminano la domanda di protezione internazionale nel merito e decidono se al richiedente possa essere concessa la protezione internazionale. Dopo aver completato l'esame, le autorità nazionali competenti in materia di asilo notificano al richiedente se gli viene concessa la protezione o se la sua domanda è respinta. In caso di decisione negativa, la notifica conterrà anche i motivi della decisione e le informazioni su come impugnarla. Il richiedente sarà informato per iscritto e, a seconda della prassi nazionale, di persona. Quando il richiedente viene informato di persona, è possibile che ti venga chiesto di fornire il servizio di interpretazione.

### **1.3.5. Procedura di secondo grado: colloquio di ricorso**

In caso di decisione negativa o di decisione che accorda un tipo di protezione diversa dallo status di rifugiato, il richiedente ha il diritto di presentare ricorso dinanzi all'autorità competente, ad esempio una commissione di ricorso o un organo giurisdizionale. La procedura di secondo grado può comprendere un colloquio legato al ricorso, incentrato su questioni relative ai motivi del ricorso e su qualsiasi informazione o preoccupazione pertinente presentata dal richiedente in merito alla (prima) decisione sulla sua domanda. Pertanto, un colloquio di ricorso non è, in generale, un colloquio personale completo, a meno che ciò non sia necessario per decidere in merito all'esito del ricorso <sup>(36)</sup>.

<sup>(36)</sup> Alto commissario delle Nazioni Unite per i rifugiati (UNHCR), [Procedural standards for refugee status determination under UNHCR's mandate](#), 26 agosto 2020.



La fornitura del servizio di interpretazione durante il colloquio di ricorso dipende dalla normativa nazionale.

### 1.3.6. Cessazione della protezione internazionale

In alcuni casi, le autorità nazionali competenti in materia di asilo potrebbero dover valutare se la protezione internazionale debba cessare.

Lo status di protezione internazionale può cessare per diversi motivi, tra cui il fatto che la protezione non è più necessaria o giustificata, ad esempio se il beneficiario si avvale nuovamente della protezione del paese di cui ha la cittadinanza o in cui ha la dimora abituale o se acquista una nuova cittadinanza e gode della protezione del paese di cui ha acquistato la cittadinanza, oppure se si verificano cambiamenti nelle circostanze che hanno portato alla concessione della protezione (ad es., sviluppi nel paese di origine). La protezione può cessare anche se emergono prove che dimostrano che la persona avrebbe dovuto essere esclusa dalla protezione internazionale fin dall'inizio, o che ha ottenuto la protezione in modo errato a causa di un'interpretazione errata o dell'omissione di fatti.

A seconda della prassi nazionale e delle disposizioni giuridiche applicabili, le procedure per la cessazione della protezione internazionale possono includere un colloquio incentrato sugli elementi che potrebbero giustificare la cessazione della protezione.

## 1.4. Fasi del colloquio personale

Questa sezione si concentra sullo svolgimento di un colloquio personale (cfr. figura 2) in quanto costituisce la pietra miliare della procedura di asilo e il tipo di colloquio in cui è più probabile fornire il servizio di interpretazione. Tenere presente che molti aspetti sono rilevanti anche per altri tipi di colloqui.

**Figura 2. Fasi del colloquio personale**



### 1.4.1. Preparazione

Prima di procedere a un colloquio personale, il responsabile del colloquio prende disposizioni in funzione del caso, della fase della procedura e del contesto in cui si svolgerà.

Il responsabile del colloquio si preparerà per il colloquio personale acquisendo dimestichezza con tutte le informazioni disponibili sul caso e con la situazione nel paese di origine del richiedente. A seconda della prassi nazionale e delle informazioni a sua disposizione, il responsabile del colloquio potrebbe fornirti prima del colloquio le informazioni pertinenti sul caso, in modo che tu possa prepararti per l'interpretazione.



La **disposizione ideale dei posti a sedere** nella sala colloqui stabilirà una linea di comunicazione tra il responsabile del colloquio e il richiedente: devono potersi vedere in ogni momento. In qualità di interprete potrebbe esserti chiesto di sederti a uguale distanza dal richiedente e dal responsabile del colloquio, di solito in una disposizione triangolare <sup>(37)</sup>, per sottolineare la tua imparzialità (per ulteriori informazioni sull'imparzialità, cfr. la sezione [2.4 Imparzialità e neutralità](#)). Di norma, sarete tutti seduti intorno a un tavolo, dove saranno disponibili anche acqua e fazzoletti. Possono essere adottate disposizioni diverse per i richiedenti che necessitano di garanzie procedurali particolari, ad esempio i richiedenti con un deficit uditivo, i richiedenti che utilizzano la lingua dei segni o i minori (per maggiori informazioni sull'interpretazione per tali gruppi, cfr. il capitolo [4 Interpretazione per i richiedenti in una situazione di vulnerabilità](#)).

A seconda della prassi nazionale, il responsabile del colloquio può accompagnare l'interprete e il richiedente dall'area di attesa alla sala colloqui.

Per informazioni dettagliate su come prepararsi all'interpretazione in un colloquio, consulta la sezione [3.2 Prima del colloquio](#).

## 1.4.2. Inizio

Durante l'inizio del colloquio personale, è compito del responsabile del colloquio stabilire un'atmosfera di fiducia in modo che tutti i partecipanti si sentano a loro agio. Ciò può essere fatto in diversi modi, ad esempio iniziando con un argomento neutro per mettere il richiedente a suo agio.

Il responsabile avvierà il colloquio **presentandosi** e potrà anche presentarti come interprete o chiedere a te di presentarti. Per motivi di sicurezza, nelle presentazioni è opportuno evitare di usare i nomi propri.

Il responsabile del colloquio verificherà se tu e il richiedente parlate la stessa **lingua** e/o dialetto e se vi capite perfettamente.

Il responsabile potrebbe **informare** il richiedente che:

- l'obiettivo del colloquio è raccogliere informazioni dettagliate e affidabili sui motivi alla base della domanda di protezione;
- il colloquio personale segue una certa struttura e comporta la verifica dei dati personali, del paese di origine, dell'itinerario di viaggio e dei motivi per cui il richiedente ha lasciato il suo paese e non desidera ritornare;
- tutte le persone coinvolte nel colloquio sono vincolate dall'obbligo di riservatezza;
- l'interprete è neutrale e imparziale e non ha alcuna influenza sull'esito dell'esame;
- il richiedente dovrebbe dire se non comprende una domanda;
- ha il diritto di chiedere una pausa;
- ha l'obbligo di cooperare rivelando tutte le informazioni pertinenti: fornire intenzionalmente informazioni false può comportare un esito negativo della domanda.

<sup>(37)</sup> Cfr. UNHCR Austria, [Handbook for Interpreters in Asylum Procedures](#), Vienna, 2022, pag. 29.



In questa fase il richiedente viene inoltre informato di come il colloquio viene **registrato e verbalizzato**. A seconda della prassi nazionale, i colloqui possono essere registrati in modalità audio o video e/o documentati in un verbale scritto del colloquio. Il verbale del colloquio può essere una registrazione integrale o una relazione dei fatti contenente le informazioni essenziali fornite dal richiedente durante il colloquio.

Il responsabile del colloquio può anche porre domande sulla **salute del richiedente** per capire se è in grado di sostenere il colloquio e/o se necessita di garanzie procedurali particolari.

### 1.4.3. Svolgimento

Questa sezione descrive le tecniche di colloquio più comuni adottate nei colloqui personali. A seconda della prassi nazionale, è possibile usare altre tecniche. Inoltre, il piano del responsabile del colloquio per un determinato colloquio personale può variare e/o cambiare durante il colloquio stesso, in quanto ogni richiedente ha la propria storia e narrazione individuale.

Il responsabile del colloquio deve raccogliere il maggior numero possibile di informazioni dettagliate e pertinenti sui **motivi alla base della domanda di protezione del richiedente**. Pertanto, è probabile che ponga domande su qualsiasi evento passato rilevante menzionato dal richiedente e chieda, ad esempio, cosa è successo, quando e dove si sono verificati gli eventi, chi erano le vittime e i partecipanti, quali sono i motivi per cui si sono verificati e se sono stati presentati documenti o prove su di essi.

Inoltre, il responsabile del colloquio deve sapere ciò che il richiedente teme che possa accadere se torna nel suo paese, perché pensa che potrebbe accadere e chi teme.

Può anche porre **domande su altri argomenti**, come domande di follow-up sulle caratteristiche del richiedente, sul modo in cui erano percepite nel suo paese di origine, sull'opportunità per il richiedente di ricevere protezione in tale paese e sulla possibilità di recarsi e vivere in sicurezza in un'altra zona del suo paese d'origine.

Il responsabile del colloquio presenterà in maniera generale l'argomento che sta per essere affrontato, ad esempio dicendo: «Ora le rivolgerò alcune domande riguardo al suo viaggio». Preparerà domande chiare e semplici tenendo conto dell'età del richiedente e del suo contesto culturale ed educativo. Le domande saranno poste una alla volta e saranno per lo più domande aperte, che iniziano con «Come...?», «Mi dica (il motivo)...», «Mi spieghi...», «Descriva...», ecc. Le domande chiuse saranno poste in misura minore, in genere per confermare la comprensione della domanda del richiedente da parte del responsabile del colloquio. Le domande chiuse richiedono solitamente una risposta breve, ad esempio una data o un luogo, o semplicemente la risposta «sì» o «no». Durante alcune parti del colloquio, il responsabile può accennare brevemente ad alcuni argomenti senza approfondirli. Inoltre può chiedere al richiedente di chiarire alcuni aspetti delle sue dichiarazioni o dei termini che utilizza <sup>(38)</sup>.

<sup>(38)</sup> Cfr. EASO, [La guida pratica dell'EASO: Il colloquio personale](#), 2014; UNHCR Austria, [Handbook for Interpreters in Asylum Procedures](#), Vienna, 2022, pag. 32.



Durante tutto colloquio, il responsabile controllerà sia il richiedente che l'interprete e consentirà loro di fare delle **pause** ogni qualvolta sia necessario (cfr. le sezioni [2.1 Professionalità e integrità](#) e [3.3.4 Strategie di interpretazione](#)).

Le sezioni seguenti illustrano le parti principali generalmente trattate nel colloquio.

#### **a) Conferma dell'identità del richiedente**

Questa parte del colloquio mira a confermare l'identità e i dati di registrazione del richiedente. Il responsabile del colloquio può porre una serie di domande sul paese di origine del richiedente, sulla sua città natale o area di origine, sulla sua istruzione scolastica, ecc.

In alcuni casi, ad esempio in assenza di documenti d'identità, questa fase può richiedere molto tempo, in quanto può essere necessario esaminare o comprendere in modo approfondito alcune questioni.

#### **b) Narrazione libera**

In questa parte del colloquio, il richiedente parla dei motivi che lo hanno spinto a presentare domanda di protezione internazionale. Il responsabile del colloquio introdurrà questa parte del colloquio chiedendo al richiedente di spiegare dettagliatamente i motivi per cui chiede la protezione internazionale. Molto probabilmente non interromperà il richiedente al fine di raccogliere il maggior numero possibile di informazioni. Tuttavia, al richiedente potrà essere chiesto di usare frasi brevi in modo da poter tradurre precisamente ciò che racconta (per ulteriori informazioni sull'interpretazione consecutiva breve, cfr. la sezione [3.3.1 Interpretazione consecutiva](#)). Alcuni richiedenti parlano liberamente con facilità, mentre altri potrebbero essere timidi o riluttanti a parlare. Il responsabile adatterà di conseguenza la propria strategia di colloquio. Potrebbe inoltre ribadire e sottolineare il principio di riservatezza, per promuovere un clima di fiducia e incoraggiare il richiedente a parlare apertamente.

Durante questa fase, il responsabile del colloquio potrebbe ripetere parti di ciò che ha detto il richiedente per aiutarlo a fare emergere i ricordi. A volte potrebbe dover riportare il flusso della narrazione sul tema su cui aveva inizialmente posto le domande, oppure potrebbe voler iniziare a parlare di un nuovo argomento.

#### **c) Verifica**

Durante la parte dedicata alla verifica, il responsabile del colloquio controllerà le diverse parti della narrazione libera al fine di esaminare ulteriormente qualunque informazione fornita dal richiedente sui motivi della sua domanda di protezione. In questa parte, il responsabile del colloquio potrebbe ritornare su qualsiasi argomento menzionato nella narrazione libera o chiedere conferma di qualunque dichiarazione fondamentale del richiedente. Generalmente, il responsabile presenterà ciascun argomento prima di porre domande dettagliate.

#### **d) Chiarimento delle incoerenze**

Affinché il richiedente possa presentare la propria domanda nel modo più completo possibile, il responsabile del colloquio deve dargli l'opportunità di chiarire eventuali incongruenze o contraddizioni che altrimenti potrebbero avere un impatto negativo sulla decisione.





I chiarimenti possono essere relativi alle dichiarazioni del richiedente o a informazioni provenienti da altre fonti.

#### 1.4.4. Chiusura

Durante la fase di chiusura, il responsabile del colloquio chiederà se il richiedente ha qualcosa da aggiungere o se ha qualche domanda da porre. Il responsabile può anche verificare se il richiedente ha avuto problemi di comprensione.

In conformità con le normative e le prassi nazionali, l'opportunità di aggiungere dichiarazioni o di porre domande sarà offerta anche ad altri partecipanti, quali il consulente legale o il tutore del richiedente.

A seconda della prassi nazionale e dell'esistenza o meno di un **verbale scritto** del colloquio, potrebbe esserti chiesto di tradurre a vista o di «rileggere» il verbale per dare al richiedente la possibilità di correggere e chiarire eventuali errori o interpretazioni errate <sup>(39)</sup> (per maggiori informazioni sul tuo ruolo nella traduzione a vista, cfr. la sezione [3.3.2 Traduzione a vista](#)).

Secondo la prassi nazionale e a seconda del tipo di colloquio e della fase della procedura, potrebbe essere necessario **firmare documenti procedurali** come il verbale scritto. Nei paesi in cui gli interpreti sono obbligati a dichiarare il loro nome e/o a produrre una firma leggibile, potrebbe essere applicata una procedura volta a non rivelare il tuo nome qualora possa essere minacciata la tua sicurezza.

Il responsabile del colloquio può quindi informare il richiedente in merito alle **fasi successive della procedura**, quali le modalità di notifica della decisione, le conseguenze di una decisione positiva, il diritto del richiedente di presentare ricorso e l'assistenza legale gratuita in caso di decisione negativa, le modalità con cui il richiedente può presentare ulteriori prove nonché i diritti, i vantaggi e gli obblighi del richiedente in attesa della decisione.

A seconda della prassi nazionale, il responsabile del colloquio può accompagnare l'interprete e il richiedente dalla sala del colloquio all'area di attesa o all'uscita. Il responsabile del colloquio può discutere con te di come si è svolta l'interpretazione.

---

<sup>(39)</sup> Articolo 17, paragrafo 3, DPA (rifusione).





## 2. Principi fondamentali dell'interpretazione nella procedura di asilo

Devi sapere come comportarti nelle varie situazioni che possono verificarsi nel corso della tua carriera in qualità di interprete nella procedura di asilo. La maggior parte delle autorità nazionali competenti in materia di asilo ha norme etiche professionali o codici di condotta per gli interpreti e molto probabilmente ti verrà richiesto di firmarli prima di accettare un incarico. Tali norme e codici indicano i principi fondamentali che gli interpreti sono tenuti a rispettare nell'esercizio delle loro funzioni, all'interno e all'esterno della sala colloqui. Tutti i principi menzionati nella figura 3 sono considerati essenziali. Non agire in linea con nessuno di questi può avere gravi conseguenze nella procedura di asilo.

**Figura 3. Principi fondamentali dell'interpretazione nella procedura di asilo**



Questo capitolo ti aiuterà ad acquisire dimestichezza con i principi richiesti a un interprete nella procedura di asilo e ti offrirà orientamenti su come agire al meglio in qualità di interprete. Più specificamente, ti verrà presentato quanto segue:

- i principi fondamentali che orientano il tuo lavoro di interprete: professionalità e integrità, accuratezza e completezza, riservatezza, imparzialità e neutralità;
- situazioni difficili che potresti dover affrontare durante gli incarichi e orientamenti su come comportarti in tali situazioni.





## 2.1. Professionalità e integrità

La **professionalità** riguarda il modo in cui svolgi le tue mansioni. La tua condotta professionale può essere dimostrata dal tuo atteggiamento e comportamento.

Mantenere un atteggiamento professionale implica il rispetto per le persone coinvolte durante lo svolgimento delle tue mansioni. Consiste anche nel separare la tua vita personale da quella professionale e nel mantenere un distacco professionale dall'argomento che si sta traducendo.

Inoltre, la tua condotta professionale sarà evidente per lo più attraverso il tuo comportamento. Dare prova di puntualità e organizzazione, arrivando per tempo sul luogo dell'incarico o informando tempestivamente l'autorità in caso di ritardi o cancellazioni, è indice della tua professionalità come interprete, che dovrai dimostrare inoltre con un comportamento moderato e neutrale gestendo le tue emozioni (ad es., evitando di esprimere impazienza o di usare espressioni che potrebbero essere percepite come se stessi comunicando opinioni, atteggiamenti o convinzioni, ecc.). Inoltre, dovresti prendere appunti con continuità per garantire un'interpretazione accurata e completa, arrivare fisicamente e mentalmente in forma al colloquio e mantenere una mentalità aperta e un atteggiamento neutrale nei confronti del richiedente. Un interprete professionale conosce anche i propri limiti. Sii consapevole del tuo ruolo e dei limiti delle tue conoscenze e abilità. Assicurati di svolgere il tuo lavoro al meglio delle tue capacità: chiedi di fare una pausa o rifiuta gli incarichi quando, per qualsiasi motivo, potresti non essere in grado di svolgerli secondo gli standard stabiliti.

**Integrità** significa dimostrare rispetto nei confronti di tutti i partecipanti e comportarsi in modo corretto, dignitoso e rispettoso. Per un interprete, integrità significa rispettare le norme etiche richieste da questo lavoro.

In particolare, è di fondamentale importanza non trarre mai vantaggio della tua posizione accettando denaro, favori o benefici in cambio di aiuto per il colloquio o altre parti della procedura di asilo. Qualsiasi offerta in tal senso proveniente dal richiedente dovrebbe essere comunicata all'autorità competente in materia di asilo o al tuo diretto responsabile.

Durante la tua carriera di interprete potresti trovarti ad affrontare violazioni del codice di condotta da parte di altri partecipanti alla procedura di asilo, quali altri interpreti, responsabili dei colloqui, altri membri del personale che lavorano con l'autorità competente per l'asilo o il consulente giuridico del richiedente. Dovresti essere a conoscenza delle modalità per segnalare presunte violazioni del codice di condotta. L'autorità che ti ha assegnato l'incarico di interpretazione ti guiderà nelle procedure per la segnalazione di tali violazioni.





### Difficoltà situazionale: essere in grado di interpretare

È il terzo colloquio della giornata. Accusi stanchezza e stai perdendo l'attenzione e la pazienza. Il colloquio è iniziato da più di un'ora e hai l'impressione che non finisca mai.

#### Cosa fare

Quando ti trovi in questa situazione, prendi in considerazione l'idea di chiedere una pausa per recuperare le energie prima di continuare con l'interpretazione. Chiedi sempre di fare una pausa se temi di perdere la calma o pensi che la qualità dell'interpretazione potrebbe diminuire perché il colloquio è più lungo del previsto.



### Difficoltà situazionale: affrontare le critiche

Durante il colloquio il richiedente ti critica o critica la tua interpretazione.

#### Cosa fare

Devi mantenere la calma e tradurre tutto ciò che il richiedente dice, compresi i commenti e gli eventuali insulti. Spetta al responsabile del colloquio gestire la situazione. Se stabilisce che la mancanza di fiducia può compromettere il colloquio, può chiederti di farti da parte. Questo giudizio non si basa sulle tue prestazioni, ma può essere necessario nell'interesse del sereno svolgimento del colloquio.



### Difficoltà situazionale: accettare regali

Il richiedente nota che segui la sua stessa religione e ti offre un dolce perché oggi è una festa religiosa.

#### Cosa fare

L'integrità richiede di non accettare doni o vantaggi, anche piccoli o simbolici come un dolce. In questo caso, puoi ringraziare il richiedente e dire gentilmente che non ti è consentito accettarlo. Puoi lasciare il dolce sul tavolo.

## 2.2. Accuratezza e completezza

L'adozione di una decisione equa sulla domanda di protezione internazionale e la garanzia che il richiedente possa esercitare i suoi diritti dipendono in larga misura dall'accuratezza dell'interpretazione. Il responsabile del colloquio deve capire esattamente ciò che dice il richiedente e il richiedente deve capire tutto ciò che il responsabile gli dice e gli chiede. Le informazioni condivise dal richiedente durante i colloqui sono uno degli elementi fondamentali sulla base dei quali l'autorità competente in materia di asilo valuterà la credibilità delle dichiarazioni del richiedente. Tale valutazione avrà un notevole impatto sul proseguimento

dell'esame e, in ultima analisi, sulla decisione in merito alla domanda. È pertanto estremamente importante che, in quanto interprete, rispetti il più possibile la formulazione originale delle domande del responsabile del colloquio e delle dichiarazioni del richiedente e che **riporti interamente il messaggio originale senza alcuna omissione o aggiunta**. Talvolta un cambiamento, anche solo in una parola o in una data, può incidere sul caso del richiedente. L'ordine in cui vengono dette le cose, il livello di dettaglio e il modo in cui vengono dette sono fattori importanti. Potresti incontrare difficoltà nel garantire un'interpretazione accurata e completa a causa della complessità del tuo incarico come pure della natura della comunicazione interculturale (cfr. la sezione [3.1.2 Comunicazione interculturale](#)). È consigliabile tenere informato il responsabile del colloquio degli eventuali ostacoli incontrati nell'interpretazione (cfr. la sezione [3.3.4 Strategie di interpretazione](#)).



#### **Difficoltà situazionale: evitare le aggiunte**

Il responsabile del colloquio chiede al richiedente: «Che mezzo di trasporto ha utilizzato per venire qui oggi?». Traduci la frase, ma osservi che il richiedente non capisce la domanda. Puoi aggiungere: «autobus, taxi o treno»?

##### **Cosa fare**

Aggiungere qualcosa di tua iniziativa non è una buona pratica. In questo caso, spetta al responsabile del colloquio intervenire e porre ulteriori domande o chiarire per il richiedente.



#### **Difficoltà situazionale: interpretazione del linguaggio figurato**

Il richiedente usa un'espressione figurata, come un modo di dire o un proverbio, che è comune nella sua lingua ma non ha un equivalente immediato nella lingua in cui stai traducendo.

##### **Cosa fare**

Interpretazione accurata non significa interpretazione letterale. Il tuo obiettivo è trasmettere il messaggio il più fedelmente possibile e non fornire un'interpretazione parola per parola. Spiega al responsabile del colloquio che stai traducendo un'espressione figurata e descrivi il messaggio attraverso aggiunte e parafrasi. In questi casi, le aggiunte e le modifiche sono necessarie per un'interpretazione accurata.



### Difficoltà situazionale: tradurre le ripetizioni

Durante il colloquio, il richiedente ripete più volte le stesse informazioni.

#### Cosa fare

Devi tradurre tutto ciò che dice il richiedente, comprese le ripetizioni. Non sei autorizzato a omettere o riassumere le dichiarazioni del richiedente e non sei responsabile di ciò che viene detto.



### Difficoltà situazionale: evitare le omissioni

Durante il colloquio, il richiedente menziona un dettaglio, ma ti chiede di non tradurlo.

#### Cosa fare

Devi tradurre interamente le dichiarazioni del richiedente, compreso il fatto che ti ha chiesto di non tradurre. Il responsabile del colloquio deciderà poi come trattare quell'informazione e potrà scegliere di chiedere al richiedente i motivi per cui non ha voluto che quel dettaglio fosse tradotto.

## 2.3. Riservatezza

La riservatezza è un elemento essenziale dell'intera procedura di asilo e un principio fondamentale nell'interpretazione. Se nella procedura di asilo non viene garantita la riservatezza, non ci si può aspettare che i richiedenti comunichino apertamente e in maniera dettagliata le minacce che hanno affrontato nel loro paese di origine o la loro situazione attuale. La mancanza di riservatezza può mettere in pericolo il richiedente e i suoi familiari o amici, compresi quelli che rimangono nel suo paese di origine. L'intera procedura di esame è compromessa quando la riservatezza non è pienamente rispettata.

In qualità di interprete, devi trattare come riservate tutte le informazioni a cui hai accesso durante lo svolgimento del tuo lavoro. Ciò significa che **nessuna informazione relativa al richiedente o al contenuto del colloquio può essere commentata al di fuori del colloquio**. Non puoi discuterne con persone esterne, colleghi e nemmeno con il richiedente, i suoi familiari, il suo consulente legale o il suo tutore. Non devi pubblicare sui social media o rilasciare dichiarazioni alla stampa su informazioni giunte a tua conoscenza durante lo svolgimento del tuo incarico. Tieni presente che, per motivi di protezione dei dati, non ti sarà concesso l'accesso ai fascicoli dei casi o alle banche dati prima, durante o dopo il colloquio. L'obbligo di rispettare la riservatezza della procedura si estende oltre la durata del contratto. Ciò significa che è necessario trattare le informazioni come riservate anche quando non si lavora più come interprete.

Allo stesso tempo, dovresti adottare delle precauzioni per tutelare la tua privacy. Nel tuo interesse e nell'interesse della procedura d'asilo, è essenziale anche proteggere i tuoi dati personali. Non condividere con i richiedenti, di tua iniziativa o su loro richiesta, informazioni personali relative alla tua origine o al tuo contesto di provenienza, alla tua famiglia, alla tua vita personale o al tuo luogo di residenza. Mantieni privati i tuoi account sui social media e le tue attività.



#### **Difficoltà situazionale: condividere le informazioni con la famiglia del richiedente**

Durante la pausa tra un colloquio e l'altro, ti si avvicina il marito di una richiedente per la quale hai svolto l'interpretazione il giorno prima. Dice che sua moglie è stressata e preoccupata per il colloquio di ieri e ti chiede come è andato.

##### **Cosa fare**

Puoi spiegargli che capisci l'apprensione di sua moglie, ma che non hai l'autorizzazione a condividere con nessuno le informazioni sui colloqui per i quali svolgi l'interpretazione.



#### **Difficoltà situazionale: condividere le informazioni con i colleghi**

Durante la pausa, un altro interprete ti chiede informazioni sul colloquio: «La richiedente non è la sorella del richiedente della settimana scorsa?». Esiti a rispondere.

##### **Cosa fare**

Le informazioni ottenute durante l'interpretazione devono essere trattate come riservate. Ciò significa che non puoi condividerle con un tuo collega, anche se lavorate entrambi per la stessa autorità. In questo caso, rifiuti di rispondere e dici che tali informazioni sono riservate e che non puoi condividerle.

## 2.4. Imparzialità e neutralità

Per mantenere l'imparzialità e la neutralità è necessario **non prendere posizione o esprimere opinioni personali**, né dare suggerimenti o consigli, prima, durante o dopo l'interpretazione. Può darsi che ti identifichi con la lotta del richiedente o con la causa che sostiene o, al contrario, che non ti senta in sintonia con la sua posizione o situazione. In tutte le situazioni, devi mantenere una posizione neutra su ciò che viene detto, evitando che i preconcetti incidano sul modo in cui svolgi l'interpretazione.

Il preconcetto è un favoritismo o un pregiudizio nei confronti di un determinato gruppo in base a determinate idee e convinzioni. Ad esempio, potresti pensare che in alcune culture si rispetti di più la puntualità rispetto ad altre. Allo stesso modo, potresti ritenere che alcune culture siano meno laboriose di altre. I pregiudizi possono influenzare le tue azioni anche se non ne sei consapevole.



L'interprete deve essere imparziale, anche agli occhi degli altri, in ogni momento, sia nell'atteggiamento che nel comportamento. Non devi lasciare che la tua origine, le tue esperienze precedenti, opinioni o convinzioni influenzino il tuo modo di interpretare.

Se reputi che un richiedente non ti ritenga più neutrale o se hai la sensazione di provare troppo coinvolgimento emotivo riguardo a un determinato argomento per rispettare questo principio, devi informare il responsabile del colloquio. Ciò vale anche se ti rendi conto di aver avuto contatti o rapporti precedenti con un richiedente o con altre persone presenti durante il colloquio. In queste circostanze, viene assegnato un nuovo interprete al caso.

Una situazione in cui un collegamento con un richiedente può influenzare il tuo lavoro è chiamata «**conflitto di interessi**». Qualunque parzialità o conflitto di interessi, reale o percepito, può causare una mancanza di fiducia tra il richiedente e le autorità preposte all'asilo e può influire negativamente sulla procedura di asilo. Devi dichiarare eventuali conflitti di interesse e asteneriti dall'accettare un incarico qualora rilevi un conflitto di questo tipo.

Poiché parlate la stessa lingua, il richiedente potrebbe vederti come una persona che lo aiuterà a rispondere alle domande o lo assisterà nell'ottenere una decisione positiva. Viceversa, il richiedente potrebbe anche nutrire sentimenti ostili nei tuoi confronti. A causa del tuo contesto di provenienza, potrebbe associarti ai responsabili della sua persecuzione. Il tuo comportamento deve indicare che il tuo ruolo è unicamente quello di garantire che possa comunicare con l'autorità competente in materia di asilo.



#### **Difficoltà situazionale: conflitti di interessi**

Durante il colloquio, ti rendi conto che il richiedente proviene dal tuo villaggio di origine e che conosci molto bene la sua famiglia.

##### **Cosa fare**

Chiedi di fare una pausa, spiegando al responsabile del colloquio che devi comunicargli qualcosa. Informalo del preciso legame che hai con la famiglia del richiedente, poiché ciò potrebbe sollevare un conflitto di interessi reale o percepito. Il responsabile del colloquio ti consiglierà come procedere. Tuttavia, se ritieni che la tua neutralità e imparzialità non possano essere garantite, dovresti rinunciare all'incarico.



#### **Difficoltà situazionale: richiesta di un tuo parere**

Al termine del colloquio, il responsabile ti chiede se le informazioni fornite dal richiedente sul suo paese di origine sono corrette o se ritieni credibili le dichiarazioni del richiedente.

##### **Cosa fare**

Ricorda al responsabile che non puoi dare un consiglio o un parere in merito, poiché il tuo unico compito come interprete è quello di assicurare l'interpretazione.



**Difficoltà situazionale: rimanere nei limiti del tuo ruolo**

Stai traducendo per un richiedente che, secondo te, non dice la verità, tuttavia, il responsabile del colloquio non sembra rendersene conto.

**Cosa fare**

In qualità di interprete, non sei tenuto a valutare la veridicità o la credibilità delle informazioni comunicate. Devi essere imparziale e non esprimere opinioni personali, giudizi di valore o preconcetti.

**Difficoltà situazionale: ribadire la propria neutralità al richiedente**

Durante una pausa del colloquio, il richiedente cerca di conversare con te sulla vostra comune origine etnica e sui problemi ad essa associati nel vostro paese di origine.

**Cosa fare**

Ricorda al richiedente che hai solo l'incarico di interpretazione, che non puoi avere questo tipo di conversazione e che non hai l'autorizzazione a rivelare informazioni su di te. Informa il responsabile del colloquio dell'accaduto. Laddove possibile, recati in uno spazio diverso da quello dei richiedenti durante le pause per evitare di interagire con loro.



## 3. Interpretazione nei colloqui per l'asilo

Essere un interprete professionale nella procedura di asilo richiede preparazione, conoscenze specifiche nonché competenze tecniche e trasversali. Il tuo obiettivo principale come interprete durante un colloquio nella procedura di asilo è quello di garantire che ogni partecipante capisca tutto ciò che viene detto, nel modo in cui viene detto. Ricorda che il richiedente ha diritto a una procedura di asilo equa e imparziale. Ciò dipende in parte dalla qualità della tua interpretazione. Nella maggior parte dei casi, i richiedenti hanno solo una possibilità di partecipare a un colloquio personale per motivare la loro domanda dinanzi all'autorità accertante. Questo rende il tuo compito di interprete molto importante. Eventuali carenze possono avere gravi conseguenze per il richiedente.

In questo capitolo troverai indicazioni su come prepararti per un colloquio personale e su come interpretare durante il colloquio. In particolare, questo capitolo:

- presenta alcune considerazioni fondamentali riguardanti lo squilibrio di potere nei colloqui, le specificità e difficoltà della comunicazione interculturale, nonché le indicazioni su come acquisire dimestichezza con la terminologia necessaria per i tuoi incarichi;
- spiega i metodi e le tecniche di interpretazione, in particolare l'interpretazione consecutiva, l'avvicendamento dei turni, la presa di appunti e la traduzione a vista;
- ti guida negli aspetti tecnici dell'interpretazione durante i colloqui di persona e a distanza;
- ti propone situazioni impegnative che potresti dover affrontare durante gli incarichi di interpretazione e indicazioni su come comportarti in tali circostanze.

### 3.1. Comunicazione e linguaggio

#### 3.1.1. Squilibrio di potere

L'autorità competente in materia di asilo ha il potere di prendere una decisione sulla domanda di protezione internazionale presentata da un richiedente. Durante la procedura di asilo sono presenti, in qualità di professionisti che svolgono il loro lavoro, il responsabile del colloquio, l'interprete ed eventuali accompagnatori. Tuttavia, il richiedente è presente in veste molto personale, parla di esperienze, credenze e convinzioni personali durante il colloquio, il cui esito influirà in modo significativo sul suo futuro.

Esiste pertanto uno **squilibro di potere** nel contesto dell'asilo.

- Il **responsabile del colloquio** ha il potere di decidere, o quanto meno ha una forte influenza, in merito all'esito della domanda, o è percepito dal richiedente come dotato di tale potere. Il responsabile dirige il colloquio, decide quando iniziarlo e terminarlo e ne orienta l'andamento, stabilendo le domande da porre e gli argomenti da trattare.



- In quanto **interprete** potresti essere percepito dal richiedente come membro dell'autorità competente in materia di asilo. Essendo l'unica persona nella stanza a non avere una barriera linguistica, potresti essere percepito come se avessi il potere di omettere, distorcere o aggiungere informazioni.
- Il **richiedente**, a sua volta, ha (o pensa di avere) poco o nessun potere nel colloquio, nonostante il suo destino dipenda dall'esito del colloquio. Il richiedente si affida principalmente al responsabile per la gestione del colloquio e a te per la trasmissione dei messaggi.

Come interprete, devi essere consapevole di questi **squilibri (percepiti) di potere**. Inoltre, il tuo comportamento non deve rafforzarli. Questi squilibri di potere non possono essere evitati, ma tu e le altre parti potete attenuarli. Essere consapevole della loro esistenza ti consentirà di comprendere la situazione del colloquio dal punto di vista del richiedente. Tutto l'aiuto fornito in questa guida, in particolare nelle sezioni successive del presente capitolo e nel capitolo [4 Interpretazione per i richiedenti in una situazione di vulnerabilità](#), si basa su queste considerazioni. Se agisci tenendone conto, ridurrai al minimo il rischio che lo squilibrio di potere influisca negativamente sull'andamento del caso di asilo di un richiedente.

### 3.1.2. Comunicazione interculturale

L'interpretazione, se non effettuata correttamente, comporta il **rischio di distorcere** il messaggio che viene trasmesso. Questo rischio aumenta quando i partecipanti al colloquio di asilo provengono da contesti diversi.

**Diversi fattori possono influire sulla comunicazione**, tra cui il genere, l'istruzione e il contesto culturale, sociale, religioso, politico ed etnico di una persona e vari altri aspetti dell'ambiente in cui è cresciuta e vissuta. Questi fattori influenzano il modo in cui le persone trasmettono e comprendono i **messaggi verbali e non verbali**, spesso a livello inconscio. Ad esempio, una persona può essere più diretta nella comunicazione rispetto ad altre, oppure il livello di formalità del linguaggio che utilizza può variare a seconda del suo specifico contesto. Analogamente, il linguaggio non verbale può variare notevolmente ed essere facilmente frainteso tra parlanti provenienti da contesti diversi. Nella procedura di asilo, è molto probabile che il responsabile del colloquio e il richiedente provengano da contesti e ambienti diversi. Anche il tuo contesto sarà diverso, in misura minore o maggiore, da quello degli altri partecipanti. Tutti questi fattori possono creare barriere nella comunicazione e generare incomprensioni.

Quando interpreti devi considerare tutti i fattori e assicurarti di tradurre non solo le parole così come vengono pronunciate, ma anche il significato completo che deriva dal contesto e dall'estrazione sociale della persona. Le sezioni successive del capitolo [3 Interpretazione nei colloqui per l'asilo](#) e del capitolo [4 Interpretazione per i richiedenti in una situazione di vulnerabilità](#) della presente guida descrivono le tecniche che ti aiuteranno a raggiungere questo obiettivo nel miglior modo possibile. È importante informare il responsabile del colloquio quando ci si rende conto che le difficoltà nella comunicazione interculturale incidono sul colloquio. Ciò rafforzerà la sua fiducia nel tuo lavoro e permetterà a tutti i partecipanti di ridurre al minimo i rischi di conseguenze negative per la procedura di asilo. Spetterà quindi al responsabile del colloquio decidere come agire in base alle informazioni fornite dall'interprete.



### Difficoltà situazionale: la comunicazione interculturale

Durante il colloquio, il richiedente parla di suo «fratello» mentre racconta un evento della propria vita. Tu sai che, nel contesto sociale da cui proviene il richiedente, il termine «fratello» potrebbe essere usato per descrivere sia un vero fratello (familiare) che, in senso più ampio, un grande amico.

#### Cosa fare

Traduci ciò che ha detto il richiedente usando la formulazione esatta e, una volta terminato, informa il responsabile del colloquio che vorresti aggiungere una nota su un termine utilizzato dal richiedente. Spiega quindi al responsabile i due significati che può assumere la parola «fratello» nel contesto del richiedente.

### 3.1.3. Terminologia

Per essere un interprete professionista nella procedura di asilo è necessario **tenersi aggiornati** e sviluppare le proprie competenze di interpretazione professionale, compresa la conoscenza approfondita della **lingua** di partenza e di quella d'arrivo (per le definizioni di lingua di partenza e lingua d'arrivo, cfr. la sezione [3.3.1 Interpretazione consecutiva](#)).

È inoltre necessario avere dimestichezza con la **terminologia** relativa all'asilo e con il contesto dei paesi di origine dei richiedenti e dei casi per i quali si può essere chiamati a interpretare. A tal fine, è utile consultare regolarmente e in base alle necessità fonti quali le relazioni per paese <sup>(40)</sup> e gli articoli di stampa per acquisire maggiore familiarità con la terminologia relativa agli aspetti politici, geografici e culturali pertinenti dei paesi di origine dei richiedenti <sup>(41)</sup>. Puoi concentrarti sulla terminologia fondamentale relativa agli aspetti che probabilmente verranno discussi durante i colloqui, come la divisione amministrativa del paese, le città e le regioni principali, i nomi degli organi preposti all'applicazione della legge, gli acronimi usati comunemente, il sistema politico, i nomi e gli acronimi dei partiti politici, le figure politiche o religiose di spicco, i nomi dei gruppi etnici e delle tribù e le pratiche culturali.

È consigliabile servirsi di **glossari** per facilitare la traduzione di terminologia tecnica o specifica. I glossari possono essere forniti dalle autorità a seconda del contesto nazionale. Puoi anche creare i tuoi glossari annotando le parole che incontri durante i colloqui insieme alla loro traduzione e organizzandole per argomento. Crea glossari che siano pertinenti per i diversi tipi di domande di asilo, quali glossari sulla gerarchia militare, sui termini legati alla religione e sulla terminologia relativa all'orientamento sessuale, all'identità di genere, all'espressione di genere e alle caratteristiche sessuali, e leggili prima dell'incarico.

<sup>(40)</sup> Gli operatori del settore dell'asilo fanno spesso riferimento alle informazioni sul paese di origine (COI). Esistono anche dati e portali COI accessibili al pubblico, come il [portale COI dell'Agenzia EUAA](#) e [Refworld](#).

<sup>(41)</sup> Puoi anche consultare e scaricare la [raccolta di terminologia relativa all'asilo e all'accoglienza dell'Agenzia EUAA](#).



Come regola generale, è necessario **essere consapevoli delle proprie competenze** e dei propri limiti quando si accetta un incarico. I colloqui sono tutti diversi e alcuni possono richiedere competenze specifiche. Se ti vengono fornite in anticipo alcune informazioni sul caso per il quale devi interpretare, ad esempio attraverso un breve briefing da parte del responsabile del colloquio, ti sarà possibile valutare quali competenze specifiche potrebbero essere necessarie (ad esempio, se ti viene comunicato che farai da interprete a un minore, sai che devi possedere competenze di interpretazione per i minori). Accetta solo incarichi per i quali puoi garantire la qualità richiesta e ricorda che rifiutare un incarico per il quale non sei in grado di garantire un'interpretazione di qualità elevata è un segno di professionalità.

## 3.2. Prima del colloquio

È importante essere adeguatamente preparati per gli incarichi.

L'**abbigliamento** sarà il tuo «biglietto da visita» quando entrerai nella sala colloqui. Vestiti in modo professionale e appropriato. Ciò che è considerato professionale e appropriato può variare a seconda del contesto specifico in cui si lavora. Tuttavia, uno stile business casual è generalmente considerato appropriato. Dovresti sempre evitare di indossare abiti che richiamano le divise delle forze dell'ordine o le uniformi militari o fare riferimento alle forze dell'ordine, all'esercito o a una particolare ideologia politica. Per quanto riguarda i simboli religiosi, paesi diversi prevedono pratiche diverse. Tuttavia, devi essere consapevole del fatto che l'abbigliamento e i simboli possono avere un impatto sul richiedente. Se ti è stato fornito, indossa il tesserino di interprete in modo visibile.

Prima dell'inizio del colloquio, potresti ricevere un **briefing** sugli aspetti principali del caso, quali il motivo della fuga e le possibili vulnerabilità del richiedente. Arriva al colloquio con sufficiente anticipo per avere il tempo necessario per il briefing e utilizza le informazioni ricevute per assicurarti di essere tecnicamente e mentalmente preparato al colloquio. Ad esempio, puoi ripassare i termini tecnici che potrebbero emergere durante il colloquio o prepararti mentalmente per un colloquio particolarmente lungo o per argomenti delicati o traumatizzanti (cfr. il capitolo [5 Prendersi cura del proprio benessere](#)).

Arrivare al colloquio con **tutto il materiale** e gli strumenti di cui potresti avere bisogno per un'interpretazione agevole è un segno di professionalità. Ciò può includere carta e penna o un tablet, glossari, un dizionario, se si deve tradurre un termine raro o tecnico o una parola che non si conosce e, se del caso, un convertitore di calendario digitale e tabelle di traslitterazione o orientamenti. Verifica sempre che ti sia consentito portare questi strumenti e dispositivi con te nella sala del colloquio e di utilizzarli durante l'interpretazione. Se non ti è consentito portare attrezzature elettroniche, puoi usare una versione stampata. Prendi in considerazione la possibilità di usare segnapagina ed evidenziatori come ausili per utilizzare rapidamente questi strumenti.

A seconda delle esigenze dell'autorità, assicurati che il tuo telefono cellulare sia lasciato fuori dalla sala riunioni, sia spento o sia silenziato.





### 3.3. Durante il colloquio

L'interpretazione consecutiva di dichiarazioni orali e la traduzione a vista di testi scritti sono i due metodi che utilizzerai per effettuare l'interpretazione durante un colloquio di asilo. Il tuo comportamento e il tuo approccio durante l'interpretazione dovrebbero essere in linea con i principi illustrati nel capitolo [2 Principi fondamentali dell'interpretazione nella procedura di asilo](#) e dovresti assicurarti che tutto ciò che i partecipanti dicono sia tradotto accuratamente.

#### 3.3.1. Interpretazione consecutiva



##### Interpretazione consecutiva

I partecipanti prendono la parola a turno e lasciano all'interprete il tempo necessario per tradurre.

Nell'interpretazione consecutiva, prima si ascolta il messaggio nella lingua di partenza e poi, quando l'oratore fa una pausa, lo si traduce nella lingua di arrivo.



##### Lingua di partenza

La lingua dell'oratore, ossia la lingua originale in cui viene prodotto il messaggio.



##### Lingua di arrivo

La lingua in cui il messaggio viene reso dall'interprete, ossia la lingua del destinatario del messaggio.

L'interpretazione consecutiva potrebbe essere in forma breve oppure lunga. L'interpretazione consecutiva breve implica normalmente la traduzione immediata di una o due frasi, mentre la consecutiva lunga comporta la traduzione di diverse frasi. In entrambi i metodi, è necessario ascoltare attentamente, prestare molta cura ai dettagli e prendere appunti (cfr. la sezione [3.3.3 Prendere appunti](#)).

Nella procedura di asilo, è consigliabile utilizzare l'interpretazione **consecutiva breve** per garantire accuratezza e completezza.

La consecutiva breve rende più facile per l'interprete memorizzare tutte le informazioni e pertanto garantire un'interpretazione adeguata. L'interpretazione di segmenti di discorso ridotti tramite la consecutiva breve agevolerà la resa di tutti i dettagli della narrazione del richiedente, compresi nomi, luoghi, riferimenti temporali e resoconti dettagliati degli eventi.



La consecutiva breve comporta una maggiore frequenza di avvicendamento dei **turni**. Raggiungere un flusso naturale in un'interpretazione consecutiva breve può risultare difficile così come individuare facilmente il momento in cui si può iniziare a tradurre. Applicare correttamente i turni per prendere la parola richiede una metodologia adeguata e buone pratiche. Anche se l'interprete è esperto, potrebbe essere la prima volta che il richiedente parla tramite un interprete e questo potrebbe creare delle difficoltà.

Sebbene sia importante prestare attenzione all'intonazione e al linguaggio del corpo del richiedente e seguire il flusso naturale della sua enunciazione e le sue pause, è essenziale che l'avvicendamento dei turni avvenga con una frequenza tale da consentire all'interprete di tradurre senza tralasciare informazioni o dettagli. All'inizio della sessione, il richiedente dovrebbe essere informato dal responsabile del colloquio in merito all'avvicendamento dei turni per prendere la parola. A questo punto, è possibile concordare un piccolo segno o un gesto per quando desideri che il richiedente faccia una pausa per consentirti di interpretare. Se il richiedente non segue le regole dell'avvicendamento dei turni durante il colloquio, puoi chiedere al responsabile del colloquio di spiegarglielo nuovamente. Allo stesso modo, puoi chiedere al responsabile di fare una pausa se hai difficoltà a ricordare e tradurre il suo messaggio nei minimi dettagli. Se ti trovi in una situazione in cui devi tradurre messaggi più lunghi, i tuoi appunti devono essere completi, in modo che non venga omesso o distorto alcun dettaglio. Si tratta di una situazione impegnativa che richiede molta attenzione da parte dell'interprete. Puoi esercitare le tue competenze di interpretazione consecutiva utilizzando le risorse indicate di seguito.



### Esercita le tue capacità di interpretazione consecutiva

Uno strumento utile per praticare l'interpretazione consecutiva è lo [Speech Repository](#) della direzione generale dell'Interpretazione della Commissione europea.

Lo Speech Repository è uno strumento di e-learning che contiene video di discorsi didattici reali e su misura per consentire agli interpreti e agli studenti di interpretazione di esercitarsi e migliorare le loro capacità interpretative.



### Migliora la memoria e l'interpretazione consecutiva breve

Gli esercizi che seguono possono preparare la mente a memorizzare meglio ciò che dice un oratore <sup>(42)</sup>.

#### Opzione 1

Scegli un testo. Leggilo frase per frase. Ripeti ogni frase senza guardare il testo. Come seconda fase, puoi fare lo stesso ma traducendo il testo anziché ripeterlo nella stessa lingua.

#### Opzione 2

Chiedi a qualcun altro di leggerti un breve testo, oppure ascolta un oratore in TV, su Internet o in un podcast. Chiedi all'oratore di interrompersi o metti in pausa l'audio ogni due frasi. Cerca di ripetere esattamente ciò che ha detto l'oratore. Come seconda fase, puoi fare lo stesso ma traducendo il testo anziché ripeterlo nella stessa lingua.



### Difficoltà situazionale: gestione delle interruzioni

Il responsabile del colloquio non si comporta come dovrebbe: ti interrompe e non ti permette di finire di tradurre tutte le dichiarazioni del richiedente.

#### Cosa fare

Le interruzioni durante l'interpretazione possono far perdere il filo del discorso, con un conseguente impatto negativo sull'interpretazione. Inoltre, il responsabile del colloquio non ha alcun interesse ad avere informazioni incomplete nel verbale del colloquio. Dovresti far sapere al responsabile del colloquio che le interruzioni rendono difficile svolgere l'interpretazione del colloquio.

## 3.3.2. Traduzione a vista



### Traduzione a vista

L'interprete traduce oralmente un documento scritto dalla lingua di partenza alla lingua di arrivo.

Quando si esegue una traduzione a vista, si legge in silenzio un testo scritto nella lingua di partenza e lo si traduce oralmente nella lingua di arrivo.

In qualità di interprete nella procedura di asilo, potrebbe esserti chiesto di **tradurre ad alta voce** una serie di documenti. I più comuni sono i documenti di identificazione quali passaporti,

<sup>(42)</sup> Sul [sito web di Language Connections](#) sono disponibili ulteriori esercizi.

patenti di guida, carte di identità nazionali e certificati di nascita. Ti potrebbe anche venire chiesto di tradurre a vista lettere personali scritte a mano, articoli di giornale, verbali di polizia o referti medici e altri documenti legali.

Per tradurre nel modo più accurato e preciso possibile e a seconda della lunghezza e della complessità del documento, potrebbe essere meglio chiedere al responsabile del colloquio un po' di tempo per rivedere il documento nel suo complesso, per consentirti di comprenderne il contesto, la struttura generale e lo scopo e/o per risolvere in anticipo alcuni problemi di traduzione. Se alcune parole sono illeggibili, informa il responsabile del colloquio.

Segui le istruzioni del responsabile su cosa tradurre del documento. Se il responsabile del colloquio non specifica nulla, procedi con una traduzione completa. In caso contrario, ti potrebbe essere chiesto di fornire una sintesi del contenuto del documento o semplicemente di tradurre alcune parti. In questi casi, tradurrai il contenuto principale o solo le parti specifiche come richiesto, ma potrai anche evidenziare elementi significativi, ad esempio chi ha emesso il documento, il luogo di emissione, le date e gli altri nomi citati nel documento.

Prima che il responsabile concluda il colloquio, a seconda della prassi nazionale, ti potrebbe essere chiesto di **rileggere il verbale o la trascrizione** del colloquio al richiedente. È importante tradurre a vista la trascrizione così com'è e non sulla base del tuo ricordo di ciò che ha detto il richiedente. Anche se ti rendi conto che alcuni elementi sono stati fraintesi dal responsabile del colloquio e sono stati trascritti in modo errato, devi comunque leggere al richiedente la trascrizione così come è stata scritta.



#### Difficoltà situazionale: errori nel verbale del colloquio

Quando rileggi il verbale del colloquio ti rendi conto che una o più informazioni contenute nel verbale non corrispondono a ciò che hai tradotto. Il richiedente non solleva la questione.

##### Cosa fare

Chiedi una pausa e fai presente al responsabile del colloquio che hai notato una discrepanza tra la tua interpretazione e il verbale del colloquio.



#### Esercita le tue capacità di traduzione a vista

Traduci oralmente un breve testo.

Le prime volte che fai questo esercizio, inizia a cercare i verbi e i soggetti nel testo e ad evidenziarli, poi traduci il testo. Una volta acquisita dimestichezza con questa tecnica, traduci direttamente a vista, senza evidenziare.

Esercitati finché non riesci a farlo a una velocità di enunciazione normale. Dovresti concentrarti sul fornire una traduzione comprensibile e accurata del testo.

Quando fai questo esercizio, inizia con testi semplici che utilizzano un vocabolario che conosci bene. In seguito potrai passare a testi più complessi contenenti terminologia tecnica.



### 3.3.3. Prendere appunti

Durante l'interpretazione per un colloquio personale, dovrai **prendere appunti che ti aiutino a ricordare ciò che dice l'oratore** prima di poter tradurre il contenuto del discorso nella lingua di arrivo. L'accuratezza e la completezza sono particolarmente rilevanti nel colloquio personale (cfr. la sezione [2.2 Accuratezza e completezza](#)). Prendere appunti durante l'interpretazione non significa scrivere tutto ciò che viene detto, quanto piuttosto cogliere gli elementi chiave che ti aiuteranno a ricordare le dichiarazioni dell'oratore e a tradurle in modo completo e accurato.

La presa di appunti è una tecnica che deve essere praticata molto e per la quale è utile seguire una formazione. Sarà inoltre necessaria una certa flessibilità o degli adeguamenti al processo, a seconda delle circostanze e di ciò che nel tuo caso funziona meglio. Ad esempio, puoi scegliere la lingua in cui prendere appunti e utilizzare simboli. Di seguito sono riportati alcuni **suggerimenti e trucchi** <sup>(43)</sup>:

- disegna simboli anziché scrivere parole;
- usa abbreviazioni;
- usa parole o espressioni per collegare le idee in posti diversi;
- utilizza simboli o vari segni per sottolineare, confermare o negare: ad esempio, ricorri a una linea barrata per indicare «no» o a un trattino basso per enfatizzare un'idea;
- utilizza simboli o segni per annotare i tempi e i verbi modali;
- usa linee di richiamo per evitare di annotare due volte la stessa cosa sulla stessa pagina;
- utilizza simboli o abbreviazioni specifiche per indicare collegamenti tra azioni o eventi;
- organizza gli appunti in modo strutturato sulla pagina.



#### Esempi di come prendere appunti

Dichiarazione del richiedente	Elementi fondamentali	Appunti dell'interprete
Sono arrivato in Austria in aereo il 3 aprile 2023	Chi (soggetto) Ha fatto cosa (verbo) Dove/quando/come	lo →to AT 03/04/23 Aereo

<sup>(43)</sup> UNHCR Austria, [Handbook for Interpreters in Asylum Procedures](#), Vienna, 2022. Cfr. anche il modulo di formazione dell'EUAA sull'[interpretazione nel contesto dell'asilo](#).





### Esercitati a prendere appunti

Chiedi a qualcuno di leggerti un testo o di raccontarti qualcosa, oppure ascolta un oratore in TV, su Internet o in un podcast. Prendi appunti mentre sta parlando l'oratore. Fai una pausa ogni due frasi. Cerca di ripetere esattamente ciò che ha detto l'oratore.

Analizza il risultato. Hai tralasciato qualcosa? Hai cambiato qualcosa? Cerca di individuare le ragioni di tutti gli eventuali errori, in modo da capire a cosa devi fare attenzione.

Quando sei pronto, esegui nuovamente l'esercizio e traduci nella lingua di arrivo ciò che ha detto l'oratore <sup>(44)</sup>.

### 3.3.4. Strategie di interpretazione

Nella sezione seguente troverai orientamenti su **come svolgere le mansioni che ti competono durante il colloquio**, come mettere in pratica le competenze tecniche e trasversali necessarie per garantire un'interpretazione accurata e di alta qualità e come adottare il comportamento che ci si aspetta dall'interprete nella sala colloqui. Gli elenchi non sono esaustivi e non contengono tutte le potenziali circostanze che possono verificarsi durante l'interpretazione. Tuttavia, possono servire da guida e aiutarti a ricordare qual è il tuo ruolo durante l'interpretazione.

Gli orientamenti si applicano dal momento stesso in cui incontri il richiedente (ad esempio, quando il responsabile del colloquio sta accompagnando l'interprete e il richiedente nella sala colloqui) fino alla fine del colloquio. I requisiti di base per una buona interpretazione sono i seguenti:

- tutti i partecipanti si possono sentire a vicenda in modo chiaro;
- l'interprete comprende la lingua e il dialetto parlati da tutti i partecipanti;
- tutti i partecipanti comprendono l'interprete.

#### a) Verifica della comprensione

La parte introduttiva del colloquio è un punto importante. Consente di assicurarsi che siano presenti tutte le condizioni necessarie.

- Assicurati che il richiedente e il responsabile del colloquio ti **comprendano completamente** e che tu li comprenda appieno. Informa immediatamente il responsabile del colloquio se, per qualsiasi motivo, non è così.
- Dovresti inoltre accertarti che vi possiate **sentire e vedere bene a vicenda**. Controlla che la disposizione dei posti consenta di vedere e ascoltare sia il richiedente che il responsabile del colloquio. Se fattori come il rumore o il tono di voce dell'oratore rendono difficile ascoltare pienamente quanto viene detto, devi comunicarlo al responsabile del colloquio il prima possibile, in modo che il problema possa essere risolto. Parla chiaramente e a una velocità adeguata. Assicurati che il ritmo della tua enunciazione consenta al responsabile del colloquio di scrivere o di riferire ciò che interpreti.

<sup>(44)</sup> Cfr. [Interpreter Handbook](#) della Commissione immigrazione e rifugiati del Canada.



### Difficoltà situazionale: capire la lingua del richiedente

All'inizio del colloquio, ti rendi conto che il richiedente parla un dialetto che non conosci bene.

#### Cosa fare

Informa immediatamente il responsabile del colloquio che non sei in grado di comprendere pienamente questo dialetto e pertanto non puoi garantire un'interpretazione accurata.



### Difficoltà situazionale: sentire il richiedente e il responsabile del colloquio

Fuori dalla finestra iniziano dei lavori di costruzione e non si riesce a sentire bene tutto.

#### Cosa fare

Informa il responsabile del colloquio che, a causa del rumore, non riesci a sentire bene ciò che viene detto. Inoltre, sii trasparente e traduci per il richiedente quello che dici al responsabile.

## b) Garantire accuratezza, precisione e completezza

L'accuratezza, la precisione e la completezza sono fondamentali per una corretta interpretazione durante un colloquio per l'asilo.

- Interpreta sempre utilizzando lo **stesso soggetto o pronome** usato dall'oratore. Ad esempio, quando il richiedente dice «Ho fatto», l'interprete traduce «Ho fatto», quindi parlando in prima persona.
- Qualora opportuno, adotta il **genere grammaticale** dei nomi, degli aggettivi o dei verbi utilizzato dal richiedente quando si riferisce alle persone. Se la lingua di partenza o quella di arrivo non hanno gli stessi generi grammaticali (ad es., se una lingua non ha il genere femminile e maschile o non ha il genere neutro) e pertanto non è possibile tradurre in modo completo e accurato, informa il responsabile del colloquio. Spetterà a quest'ultimo trovare un accordo su come procedere con l'interpretazione. Ad esempio, se il richiedente parla di una persona e fa precedere la frase «mi ha raggiunto a casa mia» da un pronome neutro ma la lingua di arrivo non possiede il genere neutro, in qualità di interprete dovrai scegliere con cognizione di causa se dire «lui» o «lei» «mi ha raggiunto a casa mia». Il responsabile del colloquio deve essere messo al corrente di questa scelta e decidere come procedere.
- **Traduci tutto ciò che è stato detto dai partecipanti rispettando il più possibile** la formulazione originale, **senza omettere o aggiungere** nulla e **senza modificare** il contenuto.
  - Traduci tutto ciò che il richiedente dice durante il colloquio, anche se non si tratta di una risposta a una domanda del responsabile del colloquio o se il richiedente si rivolge a te direttamente. Inoltre, traduci eventuali ripetizioni e tutte le dichiarazioni,

- anche se apparentemente inesatte o irrilevanti, confuse o illogiche, ed eventuali espressioni ostili, volgari o offensive. Non sei responsabile del contenuto di ciò che viene detto.
- Traduci le domande poste dal responsabile del colloquio in modo accurato e completo. Il modo in cui viene posta una domanda influisce sulla relativa risposta e vi sono motivi per cui il responsabile del colloquio sceglie una certa formulazione o un determinato tipo di domanda (cfr. la sezione [1.4 Fasi del colloquio personale](#)). Nella fattispecie, quando il responsabile del colloquio pone una domanda aperta, devi tradurla come viene posta. Non devi aggiungere nulla, ad esempio opzioni per le risposte, anche se, a tuo parere, ciò potrebbe chiarire la domanda al richiedente.
  - Se il responsabile del colloquio rivolge domande identiche o simili più di una volta, continua a tradurle in modo accurato e completo.
  - Se qualcosa non può essere tradotto letteralmente nella lingua di arrivo, ad esempio un proverbio o un modo di dire, descrivilo e informa i partecipanti che hai fornito una descrizione.
  - Nel caso in cui ti occorra verificare se hai capito bene o se vuoi che qualcuno dei partecipanti ripeta qualcosa per garantire un'interpretazione accurata, non esitare a comunicarlo. Se hai bisogno di ricontrollare qualcosa con il richiedente, assicurati di informare il responsabile del colloquio, che deve essere a conoscenza di tutte le interazioni con il richiedente.
  - Traduci sempre le conversazioni collaterali e i dialoghi tra il responsabile del colloquio e le altre persone che partecipano al colloquio, ad esempio i consulenti legali. Devi tradurre queste conversazioni per il richiedente in modo da non escluderlo.
  - Per garantire la trasparenza nei confronti di tutti i partecipanti, assicurati che tutti siano informati ogni volta che enunci qualcosa che non sia strettamente una traduzione delle parole di un partecipante. Ciò può riguardare anche, ad esempio, il caso in cui stai correggendo un errore che hai commesso nel corso dell'interpretazione.
  - Quando vuoi dire qualcosa di tua iniziativa, ad esempio che hai bisogno di una pausa, afferma «l'interprete ha bisogno di una pausa» e traduci la frase.
- Rifletti il modo di parlare di ciascun partecipante con la massima accuratezza. Ciò significa che dovresti **riprodurre il registro** (scelta delle parole, della struttura delle frasi, ecc.) in cui si esprimono i partecipanti. Ad esempio, se questi usano un linguaggio molto semplice, tu devi fare altrettanto. Se, al contrario, usano un linguaggio complesso o tecnico, devi procedere nello stesso modo nell'interpretazione. Ciò significa anche che non devi cercare di chiarire o abbellire la struttura delle frasi usate dai partecipanti.
  - **Riproduci i messaggi nello stesso ordine** in cui sono stati enunciati dal richiedente e dal responsabile del colloquio. Ricordati che anche l'ordine in cui il richiedente descrive o racconta qualcosa può essere importante.
  - A seconda della lingua da cui traduci, potrebbe esserti chiesto di chiarire la trascrizione (o la traslitterazione) di nomi provenienti da un alfabeto diverso. Se disponibili e autorizzati nel tuo contesto nazionale, fai riferimento a orientamenti o **tabelle di traslitterazione**. Se tali strumenti o orientamenti non sono disponibili, è necessario



esercitare la dovuta cautela nella traslitterazione dei nomi da una lingua all'altra in quanto può variare e possono esistere diverse modalità di traslitterazione di un determinato nome. Se così fosse, informa il responsabile del colloquio.

- A seconda della prassi della tua autorità nazionale, potrebbe esserti richiesto di **convertire le date** tra calendari diversi. Se consentito, dovrebbe essere utilizzato un convertitore di calendario digitale. Prendi sempre nota di entrambe le date, secondo i due calendari di riferimento. Al fine di ridurre il rischio di confusione e incomprensioni durante il colloquio, d'intesa con il responsabile, puoi chiedere al richiedente di specificare a quale calendario fa riferimento quando menziona una data o un anno.



### Difficoltà situazionale: affrontare un problema di comprensione

Nel corso del colloquio vi sono alcune parti delle dichiarazioni del richiedente che non hai compreso chiaramente. Tuttavia, comprendi il senso generale delle affermazioni.

#### Cosa fare

Quando non capisci qualcosa, dovresti informare il responsabile del colloquio e fargli sapere che sarà necessario chiedere al richiedente di ripetere o chiarire le sue dichiarazioni per comprendere appieno ciò che stai per tradurre. La richiesta di chiarimenti è un segno di professionalità e non di mancanza di competenza.



### Difficoltà situazionale: gestione dei termini ambigui

Il richiedente usa una parola che ha più di un significato. Dal contesto non è chiaro cosa stia dicendo il richiedente.

#### Cosa fare

Indica al responsabile del colloquio che non sei in grado di tradurre perché il richiedente utilizza un termine con più significati. Chiedi al responsabile del colloquio l'autorizzazione a verificare con il richiedente il significato pertinente.



### Difficoltà situazionale: conversazioni collaterali

Il richiedente e il suo consulente legale intraprendono una conversazione collaterale durante il colloquio. Non riesci a tradurla integralmente.

#### Cosa fare

Puoi attendere che il responsabile del colloquio intervenga. In alternativa puoi alzare la mano per intervenire e chiedere gentilmente alle persone di parlare una alla volta. Traduci questa richiesta per tutti i partecipanti.



### c) Rispettare i confini dell'interpretazione

Quando traduci un colloquio, devi assicurarti di attenerti al tuo ruolo di interprete, in modo che le responsabilità di ciascuno siano ben comprese dal richiedente.

- **Limitare il proprio compito all'interpretazione.** La responsabilità del colloquio spetta al responsabile del colloquio e tu, in qualità di interprete, non dovresti intervenire senza la sua autorizzazione. Ricordati che ogni responsabile del colloquio ha un proprio piano su come condurre il colloquio e che questo può variare da un responsabile all'altro o a seconda del caso in questione. È compito dell'interprete concentrarsi sul fornire un'interpretazione corretta e precisa.
- **Attenersi alla lingua e al dialetto per cui è stato richiesto il servizio di interpretazione.** Informa il responsabile del colloquio se, in qualsiasi momento durante il colloquio, il richiedente parla una lingua o un dialetto diverso da quello che ti è stato chiesto di interpretare e nel quale avrebbe dovuto svolgersi il colloquio.
- **Non offrire mai sostegno, opinioni personali o consulenza a nessuno dei partecipanti, in particolare per quanto riguarda l'esame della domanda.** Ad esempio, non rispondere a domande sulla situazione nel paese di origine e non giudicare la credibilità delle dichiarazioni del richiedente, anche se ti viene chiesto di farlo. È possibile che il richiedente ti ponga domande sulla tua origine, etnia o religione. Non rispondere a tali domande e informa immediatamente il responsabile del colloquio.



#### Difficoltà situazionale: richiedente che chiede il tuo aiuto

Durante il colloquio, il responsabile chiede al richiedente quando è iniziata la guerra nel suo paese. Il richiedente non ricorda la data e ti chiede assistenza.

#### Cosa fare

Non rispondere al richiedente. Traduci la domanda del richiedente al responsabile del colloquio e quest'ultimo spiegherà al richiedente che l'interprete non può rispondere a questa domanda o ad altre domande analoghe.

### d) Mantenere un approccio attento e rispettoso

Garantire un'interpretazione di alta qualità durante un colloquio per l'asilo richiede anche alcune competenze trasversali, come la capacità di adottare un approccio attento, rispettoso e reattivo.

**Ascolta con attenzione** tutti i partecipanti nel corso di un colloquio. Ciò significa prestare la massima attenzione a ciò che viene detto e fare uno sforzo consapevole per memorizzare le informazioni. Presta attenzione ai segnali non verbali dei partecipanti, nonché alle espressioni e alle modalità di comunicazione specifiche della loro cultura. Questo ti aiuterà a comprendere e a tradurre meglio le loro espressioni. Per farlo, guarda in direzione dell'oratore mentre ascolti.



### Difficoltà situazionale: attenzione alla comunicazione non verbale

Stai traducendo per un richiedente di sesso opposto. Nella tua e nella sua cultura, non è appropriato guardare la persona direttamente negli occhi.

#### Cosa fare

Guarda comunque verso il richiedente, senza fissarlo direttamente negli occhi, per rilevare la comunicazione non verbale.

Il tuo comportamento dovrebbe inoltre contribuire alla creazione di un'atmosfera di fiducia per il richiedente.

- **Rispetta tutti i richiedenti** e comunica con loro con sensibilità durante i colloqui, in particolare con quelli che si trovano in una situazione vulnerabile (per maggiori dettagli, cfr. il capitolo [4 Interpretazione per i richiedenti in una situazione di vulnerabilità](#)).
- Talvolta potresti dover avere a che fare con richiedenti aggressivi o irrispettosi. I richiedenti possono, ad esempio, esprimere rabbia per la natura di un colloquio o per alcune domande che vengono poste. In tal caso, **mantieni la calma** ed evita di affrontare una discussione con il richiedente. Dovresti invece interpretare rigorosamente tutto ciò che dice il richiedente e, se la situazione ti sfugge di mano, chiedi una breve pausa per parlare separatamente con il responsabile del colloquio.
- Può accadere che all'inizio o durante un colloquio un richiedente richieda un interprete di un genere, una religione, un'origine etnica o una comunità determinati. Il richiedente potrebbe anche indicare che si sente a disagio con l'interprete. **Non dovresti prenderla sul personale**, poiché la questione non è legata alla qualità del tuo lavoro, ma piuttosto alla natura molto delicata di una domanda di asilo e alle esperienze traumatiche che il richiedente potrebbe aver vissuto (ad es., violenza domestica, abusi avvenuti nel contesto di scontri interetnici o interreligiosi).
- **Evita di usare espressioni verbali o non verbali basate su stereotipi** o convinzioni personali riguardo all'aspetto, al comportamento o al resoconto del richiedente.



### Difficoltà situazionale: controllare i gesti e le espressioni non verbali

Durante il colloquio, il richiedente racconta un atto di violenza che ha commesso che ti colpisce e ti turba profondamente.

#### Cosa fare

Prosegui con l'interpretazione e accertati che le tue espressioni facciali e il resto della comunicazione non verbale rimangano neutre. Se hai bisogno di un momento per ricomporti prima di proseguire il lavoro, puoi chiedere di fare una pausa.





### Difficoltà situazionale: comportamento aggressivo da parte del richiedente

Durante il colloquio, il richiedente diventa verbalmente aggressivo. Non sai come reagire.

#### Cosa fare

Innanzitutto mantieni la calma e non prendere sul personale nessuna delle osservazioni. Dovresti interpretare tutto ciò che dice il richiedente, compresi i commenti e il linguaggio offensivi, in modo che il responsabile del colloquio possa intervenire. Altrimenti, come ultima risorsa, puoi chiedere una pausa durante la quale parlare con il responsabile del colloquio e chiedere maggiore assistenza. Prima del colloquio, può essere utile concordare con il responsabile un segnale per indicare una situazione di emergenza, in modo che entrambi possiate agire rapidamente.

#### e) Chiedere delle pause quando necessario

Ci sono diversi motivi per cui potrebbe essere necessaria una pausa durante l'interpretazione.

- A volte la lunga durata di un colloquio, la natura o la delicatezza degli argomenti discussi o il comportamento di uno qualsiasi dei partecipanti possono rendere più **difficile per l'interprete garantire un comportamento corretto** per l'intera durata del colloquio. Se ti trovi ad affrontare una problematica di questo tipo, puoi chiedere di fare una pausa al responsabile del colloquio. Questo è un segno di professionalità e ti aiuterà a mantenere la qualità dell'interpretazione.
- Valuta la possibilità di chiedere una pausa ogniqualvolta desideri **condividere un'osservazione con il responsabile del colloquio**, in quanto ciò non dovrebbe mai avvenire in presenza del richiedente. Dovresti farlo se vieni a conoscenza di qualcosa che potrebbe influenzare negativamente il colloquio o l'interpretazione, sia da parte del richiedente (ad es., segni di sfiducia) sia da parte tua (ad es., pregiudizi).

## 3.4. Dopo il colloquio

**Elimina in modo sicuro gli appunti** che hai preso durante il colloquio, rispettando la prassi nazionale. Non condividere mai i tuoi appunti con nessuno, non portarli con te dopo il colloquio e non lasciarli incustoditi (cfr. la sezione [2.3 Riservatezza](#)).

Renditi disponibile a ricevere un **riscontro** sulla tua prestazione professionale per renderti conto degli ambiti in cui puoi migliorare le tue capacità.

Ogni colloquio è un'**esperienza di apprendimento** per l'interprete. A mano a mano che aumenta il numero di colloqui per i quali presti i tuoi servizi in qualità di interprete, acquisisci maggiori conoscenze su come tradurre con la massima precisione possibile.

Al termine dovresti **prendere nota** di come è andato il colloquio, riflettere e individuare le azioni di follow-up che potrebbe essere necessario mettere in atto. Se hai dovuto cercare una



parola che non conoscevi, cerca di memorizzarla per la prossima volta e aggiungila al tuo glossario.

Ricordati di **non rivelare mai a nessuno, compresi amici, familiari e altri interpreti, le informazioni** di cui sei venuto a conoscenza durante l'interpretazione o attraverso l'accesso a documenti scritti. Inoltre, non condividere mai tali informazioni sui social media.

### 3.5. Interpretazione da remoto

L'uso dell'interpretazione da remoto è aumentato in modo significativo e potrebbe diventare un metodo di interpretazione importante. L'interpretazione da remoto presenta diversi vantaggi, come l'aumento dell'efficienza e la riduzione dei costi di viaggio. Può essere particolarmente utile per i colloqui con richiedenti che si trovano in località remote, in caso di carenza di interpreti in un paese o in una regione, durante i lockdown o quando il richiedente è in stato di trattenimento. Tuttavia, l'interpretazione da remoto richiede metodi di lavoro diversi e presenta alcune problematiche specifiche. Come regola generale, è ancora preferibile e raccomandabile l'interpretazione in presenza <sup>(45)</sup>.

Ai fini della presente guida, l'interpretazione da remoto è definita come una situazione in cui uno o più dei partecipanti coinvolti sono collegati tramite uno strumento di videoconferenza, un servizio di chiamata vocale online o un telefono. Le procedure possono variare a seconda della prassi nazionale. Di seguito sono riportati alcuni esempi di **possibili situazioni** <sup>(46)</sup>.

- L'interprete si trova nell'edificio dell'autorità competente in materia di asilo, immigrazione o frontiere, nella stessa stanza del responsabile del colloquio. Il richiedente si trova altrove, ad esempio in un centro di accoglienza, da solo o con il suo consulente legale.
- L'interprete si trova in una postazione di lavoro appositamente predisposta e protetta, separata dal responsabile del colloquio.
- L'interprete è da solo e lavora da casa in videoconferenza o per telefono.

La modalità di interpretazione utilizzata in un contesto remoto dipende da una serie di fattori, tra cui le attrezzature disponibili e l'ubicazione del richiedente, del responsabile del colloquio e dell'interprete. Anche le disposizioni di legge possono avere un impatto, in particolare per quanto riguarda la registrazione del colloquio.

Ricorda che anche durante l'interpretazione da remoto è necessario mantenere un atteggiamento professionale e prendere in considerazione i principi fondamentali che si applicano all'interpretazione in presenza (cfr. il capitolo [2 Principi fondamentali dell'interpretazione nella procedura di asilo](#)).

<sup>(45)</sup> Cfr. UNHCR, [Key procedural considerations on the remote participation of asylum-seekers in the refugee status determination interview](#), 15 maggio 2020.

<sup>(46)</sup> EUAA, [Training Catalogue](#), 2023, sezione «*Interpreting in the asylum context*» (Interpretazione nel contesto dell'asilo).



Nei paragrafi che seguono troverai indicazioni su come adeguare la tua interpretazione a un contesto remoto.

È importante **preparare con largo anticipo l'attrezzatura necessaria per il colloquio a distanza**.

- Prima del colloquio assicurati di aver ricevuto tutte le **istruzioni pertinenti** riguardo alla modalità in cui verrà condotta l'interpretazione da remoto. In qualità di interprete puoi inoltre incoraggiare l'autorità che effettua il colloquio a condividere le istruzioni per i colloqui a distanza con i partecipanti prima del colloquio.
- **Verifica come utilizzare il dispositivo** richiesto per eseguire l'interpretazione e garantire il funzionamento di tutte le attrezzature necessarie. I dispositivi tecnici utilizzati in un ambiente remoto possono variare da quelli più semplici – un telefono (fisso o cellulare), un computer o un tablet – a quelli più sofisticati – apparecchiature per videoconferenze e teleconferenze.
- Accertati che il dispositivo che userai sia **funzionante e completamente carico** e di avere a portata di mano un caricatore da utilizzare quando la batteria si scarica.
- Verifica che **l'altoparlante e il microfono** del dispositivo funzionino. Utilizza **cuffie** per l'interpretazione telefonica o in videoconferenza. La qualità del suono è molto migliore e l'uso di cuffie riduce al minimo il rischio che il colloquio venga ascoltato e, di conseguenza, il rischio di violazione della riservatezza. Tieni presente che l'uso prolungato di cuffie a volume elevato può danneggiare l'udito. Verifica che **la connessione internet o il segnale telefonico** siano sufficientemente buoni e sicuri, in base ai requisiti nazionali. Preparati a eventuali ritardi nell'invio e nella ricezione dei messaggi. Prendi nota di chi devi contattare per ricevere assistenza nella risoluzione di problemi tecnici. Informa in anticipo il responsabile del colloquio se hai problemi tecnici che non riesci a risolvere in tempo per il colloquio.
- Se l'interpretazione deve essere condotta tramite **videoconferenza**, utilizza un portatile, un computer desktop o un tablet (non un telefono cellulare) con una webcam integrata o esterna, per garantire immagini di buona qualità e di dimensioni adeguate. Controlla che la videocamera funzioni e che la sua angolazione consenta agli altri di vederti chiaramente. Assicurati di avere uno sfondo neutro. Il tuo viso dovrebbe essere completamente visibile, così come il fatto che stai prendendo appunti. Assicura un'illuminazione adeguata nella stanza: se attraverso la videocamera è visibile solo la tua sagoma, devi regolare l'illuminazione. Tieni presente che i capi di abbigliamento a righe e a pois possono distorcere l'immagine sullo schermo o produrre un effetto di distrazione, quindi evita di indossarli durante l'interpretazione tramite videoconferenza.
- Potresti ricevere un invito a partecipare a una breve **sessione di prova** prima della riunione, oppure puoi richiederne una prima del colloquio. Durante la sessione di prova, puoi verificare che l'attrezzatura funzioni bene e che tutti i partecipanti si capiscano tra di loro. Concorda in anticipo con il responsabile del colloquio i mezzi di comunicazione alternativi e cosa fare in caso di problemi di connessione o di altre difficoltà tecniche.



Sebbene seguano gli stessi principi del metodo in presenza, il colloquio e l'interpretazione da remoto richiedono maggiore attenzione e impegno da parte di ciascun partecipante. Dal canto tuo, sarà necessario un impegno particolare per garantire di operare in un contesto favorevole alla concentrazione e alla riservatezza. Si raccomanda di effettuare **le verifiche riportate di seguito prima del colloquio**.

- Accertati che **non ci sia rumore** nella stanza e che **nessuno possa ascoltare** il colloquio.
- Assicurati di essere la **sola** persona nella stanza e che fuori dalla porta sia posto un **segnale di «non disturbare»**. Questo è importante per garantire la riservatezza e la concentrazione.
- Accertati che le **condizioni di lavoro siano confortevoli** e di avere il tempo di fare una pausa tra due o più incarichi consecutivi.
- Concorda in anticipo con il responsabile del colloquio se desideri **aumentare la frequenza dei turni** o il **numero di pause**.

**Durante il colloquio** devi garantire il mantenimento delle condizioni favorevoli.

- Come nei colloqui in presenza, anche in quelli a distanza è di fondamentale importanza che tutti i partecipanti possano sentire bene ciò che viene detto. Se hai **difficoltà a sentire o a vedere** gli altri partecipanti, informa immediatamente il responsabile del colloquio. Cerca di risolvere eventuali problemi all'inizio della sessione o il più presto possibile dopo l'insorgere del problema.
- Tieni presente che possono esserci **ritardi** nell'invio e nella ricezione di messaggi in un ambiente remoto. Se necessario, puoi ricordare al responsabile del colloquio e al richiedente di parlare a turno e di lasciare il tempo sufficiente per l'interpretazione tra un turno e l'altro.



#### **Difficoltà situazionale: osservare gli indizi non verbali**

La mancanza di un contatto diretto con alcuni partecipanti durante un colloquio da remoto ti impedisce, come interprete, di osservare appieno il linguaggio del corpo, le espressioni o la comunicazione non verbale. Desideri ridurre al minimo l'impatto negativo di questa situazione.

#### **Cosa fare**

Se l'interpretazione avviene per telefono o senza video, presta la massima attenzione possibile al tono di voce o all'intonazione dei partecipanti e a qualsiasi altro segno vocale che possa aiutarti a comprendere i segnali non verbali.

Se il colloquio viene condotto in videoconferenza, regola l'angolazione della videocamera in modo che le tue espressioni facciali siano visibili. Puoi anche chiedere al responsabile del colloquio di regolare la sua videocamera o quella del richiedente, se necessario, per consentirti di vederli chiaramente. Se utilizzi più schermi, guarda in direzione di quello con la videocamera.





### **Difficoltà situazionale: rischio di tralasciare alcune dichiarazioni dei partecipanti**

È previsto che effettui un servizio di interpretazione da remoto. In passato ti era sembrato particolarmente impegnativo e dopo un po' di tempo ti risultava difficile capire esattamente tutto ciò che diceva il richiedente. Vuoi ridurre al minimo il rischio che ciò accada.

#### **Cosa fare**

L'interpretazione da remoto comporta un maggiore rischio di alterazioni, aggiunte e omissioni rispetto all'interpretazione in presenza. Dovrai concentrarti ancora più del solito per ridurre al minimo questo rischio. Ci sono altre azioni che puoi intraprendere. Ad esempio, prima del colloquio, se i tempi lo consentono, puoi concordare con il responsabile del colloquio di fare delle pause più spesso rispetto ai colloqui in presenza. Durante il colloquio puoi inoltre verificare con maggiore frequenza la comprensione del richiedente. Anche prendere appunti è importante.



### **Difficoltà situazionale: garantire il rispetto dei turni**

Hai appena interpretato in un colloquio a distanza. Le dichiarazioni del richiedente erano lunghe, il che ha reso difficile l'interpretazione. Tuttavia, avevi dei dubbi su come indicare al richiedente di fare delle pause per consentirti di interpretare. Non vorresti trovarti nella stessa situazione in futuro.

#### **Cosa fare**

La prossima volta, cerca di concordare con il responsabile del colloquio, prima dell'inizio del colloquio, un modo per segnalare quando hai bisogno che gli oratori facciano una pausa (ad es., utilizzando l'opzione «Alza la mano» disponibile con alcuni strumenti di videoconferenza o digitando un messaggio nella casella di chat). Acconsenti a informare il richiedente di conseguenza nella fase di avvio del colloquio.



### **Difficoltà situazionale: scarsa qualità delle attrezzature o delle funzionalità audio o video**

A breve dovrai effettuare un'interpretazione da remoto. Sulla base della tua esperienza precedente, sai che possono verificarsi problemi tecnici. Ti preoccupa che questo possa influire sul tuo lavoro e sul processo del colloquio.

#### **Cosa fare**

Preparati in modo adeguato. Assicurati che tutte le attrezzature siano perfettamente funzionanti e cariche prima del colloquio e che la connessione a Internet, o quella telefonica, sia stabile. Concorda in anticipo con il responsabile del colloquio i mezzi di comunicazione alternativi e cosa fare in caso di problemi. Se si verificano problemi nel corso del colloquio, informa immediatamente il responsabile e attua le soluzioni individuate in anticipo. Esamina le possibili soluzioni se non sono state individuate in precedenza.



## 4. Interpretazione per i richiedenti in una situazione di vulnerabilità

La vulnerabilità è lo stato di suscettibilità a danni o effetti negativi a causa di circostanze personali. I richiedenti protezione internazionale possono trovarsi in situazioni specifiche di vulnerabilità a causa di vari fattori, tra cui eventi negativi che hanno vissuto. I richiedenti che si trovano in situazioni di vulnerabilità hanno spesso bisogno di assistenza, sostegno o protezione. Possono inoltre necessitare di garanzie particolari per partecipare alla procedura di asilo allo stesso modo degli altri richiedenti.

Questo capitolo intende:

- introdurre il concetto di vulnerabilità nella procedura di asilo;
- presentare diversi gruppi di richiedenti in situazioni di vulnerabilità e il modo in cui le situazioni personali possono incidere sulla loro capacità di partecipare ai colloqui;
- proporre strategie di interpretazione per i richiedenti che si trovano in una situazione di vulnerabilità;
- dimostrare le situazioni difficili che potresti dover affrontare durante i tuoi incarichi e fornire orientamenti sul modo di comportarsi in tali situazioni.

### 4.1. Vulnerabilità nella procedura di asilo

I richiedenti protezione internazionale sono stati, per la maggior parte, esposti a esperienze o circostanze che potrebbero averli resi vulnerabili. Hanno lasciato i loro paesi d'origine e le loro vite abituali, spesso dopo aver subito minacce, violenze o abusi. Nella maggior parte dei casi, sono stati esposti a situazioni non sicure ed estremamente difficili durante il loro viaggio, anche nei paesi di transito. Nel paese di asilo, si trovano spesso in una situazione incerta senza prospettive chiare e con un accesso limitato all'assistenza medica, ai servizi sociali e al mercato del lavoro.

Le vulnerabilità possono essere collegate anche alle **circostanze o alle caratteristiche personali** del richiedente, quali l'età (giovani e anziani), il sesso, il genere, l'identità di genere, l'orientamento sessuale, lo stato di famiglia, il contesto culturale e sociale, l'istruzione, le condizioni di salute, compresi i problemi di salute mentale, e i rischi urgenti per la sicurezza.

Ai richiedenti possono essere fornite garanzie procedurali particolari per assicurare che la loro situazione di vulnerabilità non influisca sulla possibilità di comprendere la procedura di asilo e di parteciparvi in modo efficace. Tali garanzie li aiutano a rispettare i loro obblighi e a godere dei loro diritti durante la procedura di asilo su un piano di parità con gli altri. Ciò può richiedere un'attenzione particolare e l'adozione di un approccio personalizzato nel fornire l'interpretazione. L'interprete dovrebbe essere mentalmente preparato a incontrare persone in situazione di vulnerabilità e contribuire a creare un ambiente sicuro e rispettoso durante il colloquio personale e in tutte le altre fasi della procedura a cui partecipa. In qualità di interprete professionista, dovresti anche segnalare quando ritieni di non poter accettare tali incarichi.



## 4.2. Gruppi in situazioni di vulnerabilità

Tra tutti i richiedenti in situazione di vulnerabilità, possiamo identificare i seguenti gruppi, la cui capacità di raccontare pienamente e coerentemente le esperienze vissute e di comunicare le loro paure e i loro bisogni di protezione durante la procedura di asilo può essere limitata. I gruppi ai quali, in qualità di interprete, potresti dover prestare particolare attenzione sono i seguenti:

- minori, segnatamente minori non accompagnati e separati;
- richiedenti lesbiche, gay, bisessuali, transgender, intersessuali e queer (LGBTIQ);
- vittime di violenza sessuale e di genere;
- vittime della tratta di esseri umani;
- vittime di tortura o di altre forme di violenza;
- persone con problemi di salute mentale;
- persone con disabilità fisiche o intellettuali.

L'elenco non è esaustivo e a volte queste caratteristiche coesistono, il che significa che lo stesso richiedente potrebbe trovarsi in una situazione di vulnerabilità per una serie di motivi e potrebbe pertanto necessitare di garanzie procedurali particolari.

Di seguito vengono esaminati più da vicino tutti questi gruppi.

### 4.2.1. Minori

In qualità di interprete nella procedura di asilo, ti potrebbe essere chiesto di interpretare per minori non accompagnati, separati o accompagnati.



#### Chi è un minore?

Un minore è una persona di età inferiore ai 18 anni.



#### Chi è un minore non accompagnato?

I minori non accompagnati sono quelli che sono arrivati o si trovano attualmente nel paese di asilo senza i loro genitori o senza altri adulti responsabili per loro.



### Chi è un minore separato?

I minori separati sono quelli che sono stati separati da tutti gli adulti responsabili per loro, ma non necessariamente da altri parenti. Tra i «minori separati» possono rientrare pertanto anche minori accompagnati da altri familiari adulti.

Indipendentemente dal fatto che il minore partecipi al colloquio da solo, con un adulto che ne sia responsabile o con una persona di sostegno, è importante tenere presente che i minori costituiscono un gruppo in una situazione particolarmente vulnerabile, a causa della loro età, del loro contesto di provenienza e delle esperienze che potrebbero aver vissuto. Di conseguenza, i colloqui con i minori sono condotti con una modalità adatta a loro. Ciò riguarda il tuo ruolo di interprete, comprese le competenze che devi possedere e la preparazione che devi effettuare. Inoltre dovresti considerare che la fase di apertura dei colloqui con i minori è normalmente più lunga del solito. Il responsabile del colloquio si prende il tempo necessario per instaurare un rapporto con il minore e creare un'atmosfera di fiducia, ad esempio introducendo argomenti neutri all'inizio del colloquio. Ciò può comportare la formulazione di domande quali «Com'è stata la tua giornata?» e «Qual è lo sport o l'attività che preferisci?».

Quando si comunica con i minori, occorre ricordare che la loro percezione della realtà, così come la loro capacità di esprimere pensieri e ragionamenti o di spiegare le loro emozioni, può essere diversa da quella degli adulti. Il modo in cui i bambini/ragazzi comprendono, elaborano e parlano di eventi, sentimenti, emozioni e pensieri può variare a seconda della loro età e del loro stadio di sviluppo, che è diverso per ciascuno di loro e dipende dal contesto di provenienza, dall'esposizione a esperienze traumatiche e da eventuali deficit di sviluppo. I minori possono anche essere particolarmente timidi o riluttanti ad aprirsi con adulti che non conoscono. Possono altresì essere particolarmente sensibili alla suggestionabilità e pertanto comportarsi in modi e dire cose che credono che gli adulti vorrebbero vedere o sentire.

Inoltre, eventi tragici e traumatici possono avere un forte impatto sul linguaggio dei minori, per cui è possibile prevedere narrazioni frammentate e incoerenti nell'ambito dei colloqui per l'asilo.

Ulteriori indicazioni sulle strategie di interpretazione per i minori sono contenute nella sezione [4.3.3 Interpretazione per i minori](#).

## 4.2.2. Persone LGBTIQ

Molte società sostengono un sistema basato sulla convinzione che esistano solo due generi, maschile e femminile, che una persona debba rigorosamente auto-identificarsi come uomo o donna e che le persone eterosessuali (uomini sessualmente e/o emotivamente attratti da donne e donne sessualmente e/o emotivamente attratte da uomini) siano la norma. Questo sistema binario, noto come sistema eteronormativo, non riflette realisticamente la diversità di genere nelle nostre società.



## Che cos'è il genere e che cos'è il sesso biologico?

Il **genere** è un costrutto sociale di norme, comportamenti, attributi e ruoli che la società considera appropriati per gli individui in base al sesso loro assegnato alla nascita.

Il **sesso biologico** è assegnato alla nascita ed è tipicamente classificato come maschile o femminile, sulla base dell'anatomia esterna e di altre caratteristiche sessuali con cui una persona è nata.

La maggior parte delle società si aspetta che ogni persona si comporti, si vesta e agisca secondo le regole generalmente attribuite e considerate «naturalmente» appropriate per il proprio sesso biologico. I richiedenti LGBTIQ potrebbero pertanto non rientrare in questi ruoli e norme determinati sotto il profilo socioculturale. Questo perché il loro orientamento sessuale, l'identità di genere, l'espressione di genere e/o le caratteristiche sessuali (SOGIESC) possono collocarli al di fuori delle categorie determinate sotto il profilo socioculturale di «femmina» e «maschio».



## SOGIESC

L'**orientamento sessuale** corrisponde alla capacità di una persona di provare una profonda attrazione emotiva, affettiva e/o sessuale e di avere rapporti sessuali con persone di genere diverso, dello stesso genere o di più di un genere <sup>(47)</sup>.

L'**identità di genere** si riferisce alla profonda percezione dell'esperienza di genere interiore e individuale di una persona. L'identità di genere di una persona può essere uguale o diversa dal sesso che le è stato assegnato alla nascita o dal genere che le viene attribuito dalla società. Include la percezione personale del proprio corpo e altri metodi di espressione, come l'aspetto, il vestiario, il linguaggio e il modo di comportarsi.

L'**espressione di genere** si riferisce al modo in cui una persona esprime, comunica e mostra la sua identità di genere agli altri. Può esprimere il proprio genere attraverso l'acconciatura, i vestiti, gli accessori e il modo di comportarsi. L'espressione di genere di una persona può corrispondere o meno alla sua identità di genere o al genere che le è stato assegnato alla nascita.

Le **caratteristiche sessuali** si riferiscono ai cromosomi, all'anatomia, agli ormoni e agli organi riproduttivi di una persona.

<sup>(47)</sup> Queste definizioni sono versioni semplificate di quelle disponibili in ILGA-Europe, [Our Glossary](#), 2023.





## LGBTIQ

**Lesbica:** una donna attratta sessualmente e/o emotivamente dalle donne <sup>(48)</sup>.

**Gay:** un uomo sessualmente e/o emotivamente attratto da altri uomini. Anche altre persone attratte dallo stesso genere o da più generi possono definirsi come gay.

**Bisessuale:** una persona sessualmente e/o emotivamente attratta da persone di più di un genere.

**Trans:** una persona la cui identità di genere e/o espressione di genere sono diverse dal sesso assegnato alla nascita.

**Intersessuale:** una persona nata con caratteristiche sessuali che non corrispondono alla definizione tipica di maschio o femmina. Le caratteristiche sessuali sono presenti fin dalla nascita, tuttavia le persone possono rendersi conto di avere un corpo intersessuale in momenti diversi della loro vita: alla nascita, durante l'infanzia, nella pubertà o anche in età adulta.

**Queer:** usato in precedenza con un'accezione derogatoria, il termine queer è stato recuperato da persone che si identificano come non appartenenti alle categorie di genere tradizionali «maschile» e «femminile» o che rispettano norme sociali eteronormative.

In molti paesi, il SOGIESC delle persone può essere l'origine del loro timore di persecuzione.

L'identità e l'orientamento sessuale rispecchiano alcuni degli aspetti più importanti della nostra vita: chi riteniamo di essere, chi amiamo e da chi siamo attratti. Molte persone non si sentirebbero a proprio agio nel condividere questi aspetti personali della loro vita con persone che non conoscono. Allo stesso modo, non tutti i richiedenti LGBTIQ sono pronti a parlare della loro identità e delle loro esperienze personali.

Inoltre, i richiedenti LGBTIQ provengono molto spesso da società in cui non sono stati accettati a causa del loro SOGIESC. Numerose persone LGBTIQ sono state sottoposte a stigma, abuso verbale, molestie, marginalizzazione, discriminazione e violenza. Molte devono anche affrontare atteggiamenti discriminatori da parte delle forze dell'ordine e delle autorità sanitarie quando cercano aiuto dopo un maltrattamento. Un gran numero di richiedenti proviene da paesi in cui gli orientamenti sessuali non eterosessuali e le identità di genere transgender e non binarie sono sanzionati. Questi richiedenti possono diffidare di autorità come il responsabile del colloquio, o anche dell'interprete, come conseguenza delle esperienze negative vissute nei loro paesi d'origine o in altri luoghi di residenza precedenti. Inoltre, molti di loro potrebbero non aver mai parlato della loro SOGIESC prima a causa dei loro timori. Potrebbero non sapere quali diritti hanno effettivamente nel paese di asilo e potrebbero non ricevere sostegno dalla loro comunità nel paese di asilo.

Essere percepiti come una persona la cui SOGIESC non si allinea con le norme esistenti ed essere esposti a sanzioni per avere un orientamento non eterosessuale e/o un'identità transgender o non binaria può essere traumatico e può comportare diverse conseguenze per

<sup>(48)</sup> Queste definizioni sono versioni semplificate di quelle disponibili in ILGA-Europe, [Our Glossary](#), 2023.

l'individuo. Tali conseguenze possono includere l'omofobia e la transfobia interiorizzate o, in altri termini, la non accettazione o il disprezzo di sé stessi, i sentimenti di vergogna e di colpa e i problemi di salute mentale. Questi possono influenzare fortemente la capacità del richiedente di presentare le sue ragioni per chiedere protezione internazionale e possono rendere difficile per i richiedenti LGBTIQ presentare le loro ragioni per chiedere asilo in modo tempestivo, aperto e chiaro <sup>(49)</sup>.

È inoltre fondamentale, per l'interprete, comprendere l'importanza dell'**autodefinizione e dell'autoidentificazione**, il che significa consentire ai richiedenti di definirsi e descriversi liberamente, utilizzando i termini e i pronomi preferiti. Ciò è particolarmente importante nel contesto dell'asilo, perché in molte culture non esistono equivalenti esatti dei concetti di genere, orientamento sessuale, espressione di genere, ecc.

Dovresti anche essere consapevole della piena complessità e **diversità delle identità** e delle caratteristiche umane. In questo contesto, è essenziale avere una mente aperta e un atteggiamento sensibile verso ogni tipo di diversità. Solo la persona interessata può spiegare la sua visione della sua sessualità e/o del proprio genere. Allo stesso tempo, occorre tenere presente che anche le stesse persone LGBTIQ possono avere notevoli difficoltà a comprendere, accettare, rivelare e spiegare il loro orientamento sessuale o la loro identità di genere e a trovare parole neutrali in tal senso. Ciò è particolarmente vero se provengono da contesti socioculturali ostili verso tale diversità.

Maggiori orientamenti sulle strategie di interpretazione per i richiedenti LGBTIQ sono inclusi nella sezione [4.3.4 Interpretazione per persone LGBTIQ](#).

### 4.2.3. Vittime di violenza sessuale e di genere

Alcuni richiedenti potrebbero essere stati vittime di violenza di genere e avere rivendicazioni legate al genere.



#### Cos'è la violenza di genere?

La violenza di genere si riferisce a qualsiasi tipo di danno arrecato a una persona a causa del suo sesso o genere effettivo o percepito, dell'orientamento sessuale, dell'identità di genere o dell'espressione di genere. Può assumere molte forme, tra cui la violenza fisica, economica, sessuale e psicologica.

La violenza di genere si basa su uno squilibrio di potere e può comportare atti quali:

- violenza psicologica, fisica o sessuale, compreso lo stupro;
- violenza domestica e violenza intrafamiliare;

<sup>(49)</sup> UNHCR, [Guidelines on International Protection No. 9: Claims to Refugee Status based on Sexual Orientation and/or Gender Identity within the context of Article 1A\(2\) of the 1951 Convention and/or its 1967 Protocol relating to the Status of Refugees](#) (Linee guida in materia di protezione internazionale n. 9: domande di riconoscimento dello status di rifugiato fondate sull'orientamento sessuale e/o sull'identità di genere nell'ambito dell'articolo 1A(2) della convenzione del 1951 e/o del suo protocollo del 1967 relativi allo status dei rifugiati), 23 ottobre 2012.



- violenza per motivi d'onore;
- gravidanza, sterilizzazione o aborto forzati;
- escissione/mutilazione genitale femminile;
- discriminazione sociale e giuridica.

La violenza sessuale e di genere può essere un tabù in molte culture. Pertanto, le persone sottoposte a violenza di genere possono provare vergogna o senso di colpa, temere che le loro esperienze vengano rese note alle loro famiglie, avere paura di essere respinte o avere problemi a fidarsi degli altri. Inoltre, essendo cresciute e vissute in una società in cui la discriminazione e/o la violenza di genere possono essere socialmente e culturalmente accettate, possono anche aver interiorizzato tale accettazione. Occorre tenere presente che, per tutti questi motivi, può essere estremamente difficile per le persone che hanno subito tale violenza parlarne e comunicare la loro necessità di protezione internazionale.

#### 4.2.4. Vittime della tratta di esseri umani

I richiedenti di tutti i generi e di tutte le età possono essere vittime della tratta di esseri umani.



##### Cos'è la tratta di esseri umani?

La tratta di esseri umani è un reato grave e una violazione dei diritti umani che comporta il reclutamento, il trasporto o l'accoglienza di persone attraverso mezzi ingannevoli o coercitivi ai fini del lavoro forzato o dello sfruttamento. La tratta può assumere varie forme, quali lo sfruttamento sessuale, compresa la prostituzione, il lavoro o i servizi forzati, la schiavitù/servitù, la criminalità forzata (borseggio, traffico di stupefacenti, ecc.) e il prelievo di organi.

Le vittime della tratta di esseri umani spesso ricevono minacce, sotto forma di intimidazione o ricatto, da parte dei trafficanti, rivolte a loro stessi o ai loro familiari nel paese di origine o di asilo. Occorre essere consapevoli del fatto che le vittime di tratta di esseri umani possono comportarsi in modo molto contenuto o talvolta diventare aggressive. Possono avere uno stato di salute precario. Possono anche non riconoscersi come vittime per mancanza di informazioni o perché sono state male informate sui loro diritti e sul fatto che la tratta è un reato, oppure perché percepiscono la violenza e lo sfruttamento come elementi normali della vita. Possono essere molto diffidenti a causa delle loro esperienze ed estremamente sospettose nei confronti delle autorità.

#### 4.2.5. Vittime di tortura o altre forme di violenza

Le esperienze di tortura o altre forme di violenza grave possono incidere pesantemente sul benessere fisico e/o psicologico della vittima. È importante tenere presente che le conseguenze di tali eventi sono spesso ancora presenti quando la vittima raggiunge il paese di asilo e possono avere un impatto sulla capacità e volontà del richiedente di comunicare



durante il colloquio. Di seguito sono riportati alcuni effetti tipici che le vittime di tortura o altre forme di violenza subiscono e i meccanismi di reazione che possono adottare:

- la tortura o altre forme di violenza grave possono distruggere la resilienza e la fiducia di una persona negli altri e danneggiare le relazioni interpersonali;
- le persone vittime di tortura o altre forme di violenza grave possono subire una totale perdita di fiducia, in particolare nei confronti delle autorità, poiché in molti casi sono state queste ultime ad averle perpetrate;
- spesso si sentono sole, isolate ed escluse dalla società;
- possono sentirsi in colpa o vergognarsi di ciò che è loro accaduto;
- possono ricorrere a meccanismi di reazione, come la negazione e l'elusione, per gestire le loro esperienze;
- possono soffrire di disturbo da stress post-traumatico, depressione e altri disturbi, quali dolore cronico, flashback, disturbi del sonno e altri disturbi psicosomatici;
- per le vittime può essere importante sentirsi in controllo, dato che hanno sperimentato un'estrema perdita di controllo quando sono state esposte alla tortura o ad altre forme di violenza grave <sup>(50)</sup>.

Per questi motivi, in molti casi è difficile per le vittime comunicare e concentrarsi sulla loro narrazione. Occorre rammentare che, di conseguenza, le loro storie possono essere frammentate e apparire incomplete, approssimative o incoerenti.

#### **4.2.6. Persone con problemi di salute mentale**

I richiedenti possono soffrire di disagio psichico in risposta a varie situazioni ed eventi di vita terribili e traumatici. Per questi richiedenti, il disagio psichico può essere suscitato dalla rievocazione di quei ricordi traumatici durante il colloquio. Altri richiedenti possono soffrire di problemi di salute mentale quali la depressione, i disturbi da stress post-traumatico e il disturbo bipolare, che possono essere stati causati o meno da eventi specifici verificatisi nel loro paese d'origine o durante il viaggio e che possono essere aggravati dallo stress provocato dalla loro situazione instabile nel paese di asilo.

Occorre essere consapevoli del fatto che i richiedenti con problemi di salute mentale possono essere meno in grado di gestire situazioni stressanti, come i colloqui per l'asilo. A seconda delle loro specifiche condizioni di salute personale e mentale, possono diventare aggressivi se si sentono incapaci di far fronte a una situazione. In altri casi, possono subire attacchi di panico come reazione allo stress. A volte possono tacere e rifiutarsi di rispondere a ulteriori domande se si sentono stressati. Più comunemente, potrebbero semplicemente non essere in grado di rispondere alle domande nel modo in cui ci si aspetterebbe. Il loro linguaggio può essere incoerente e la loro narrazione frammentata. Possono fornire risposte che potresti percepire come insolite.

---

<sup>(50)</sup> Cfr. il modulo di formazione dell'EUAA sull'[interpretazione nel contesto dell'asilo](#).



## 4.2.7. Persone con disabilità fisiche o intellettuali

I richiedenti con disabilità fisiche possono incontrare varie difficoltà, tra cui difficoltà visive e/o uditive. Per questo motivo, potrebbe essere necessaria una diversa disposizione dei posti a sedere, ad esempio l'interprete e il responsabile del colloquio seduti più vicini al richiedente, oppure pause più frequenti, voci a volume più alto o soluzioni tecniche speciali. Ciò potrebbe valere anche per gli anziani, in caso di problemi di udito o di vista.

Le persone con disabilità intellettuali sono limitate nelle loro abilità e funzioni cognitive. Tali limiti incidono sulla capacità di comprendere le informazioni, sulle competenze linguistiche, sulle abilità comunicative e sulla loro capacità di seguire le regole. Di conseguenza, i richiedenti con disabilità intellettuali possono riscontrare difficoltà a comprendere le domande poste durante il colloquio personale e a fornire risposte o resoconti strutturati, chiari o coerenti. Per questi motivi, il responsabile del colloquio può dover adeguare le tecniche di colloquio e il modo in cui vengono rivolte le domande per facilitare la comprensione del richiedente e la sua significativa partecipazione al colloquio. Il responsabile del colloquio potrebbe utilizzare un linguaggio più accessibile costituito da frasi brevi e semplici, che dovrà rispecchiare nella tua interpretazione, evitare l'uso di termini astratti e di espressioni idiomatiche, parlare più lentamente del solito, usare meno domande aperte e verificare la comprensione del richiedente più spesso del solito, ripetere le domande regolarmente e concedere al richiedente più tempo per rispondere nonché integrare inoltre le proprie domande con fotografie, immagini e linguaggio del corpo, compresi le espressioni facciali e il tono di voce.

## 4.3. Strategie di interpretazione per i richiedenti in una situazione di vulnerabilità

Tieni presente che sia il responsabile del colloquio sia l'interprete devono essere pronti a comunicare con tutti i gruppi menzionati nella sezione [4.2 Gruppi in situazioni di vulnerabilità](#). In questa sezione troverai alcune strategie e atteggiamenti appropriati e competenze utili per l'interpretazione per i richiedenti che si trovano in una situazione di vulnerabilità.

Tali strategie sono pertinenti per tutti i richiedenti protezione internazionale e ancor di più per i richiedenti che si trovano in una situazione di vulnerabilità. Oltre alle strategie, si applicano tutte le raccomandazioni menzionate nei capitoli [2 Principi fondamentali dell'interpretazione nella procedura di asilo](#) e [3 Interpretazione nei colloqui per l'asilo](#).

### 4.3.1. Contribuire a un'atmosfera di fiducia

È importante instaurare un rapporto professionale con il richiedente, basato su empatia, fiducia e rispetto. In qualità di interprete, hai altresì la responsabilità di contribuire alla creazione di un ambiente rassicurante durante i colloqui per l'asilo con persone in situazione di vulnerabilità.

- Devi essere consapevole del fatto che ogni richiedente è diverso e che questa **diversità** influenzerà il modo in cui ciascun richiedente percepisce la situazione del colloquio e come si esprime. Tratta il richiedente con rispetto e dignità,



indipendentemente dalle sue esperienze, dai suoi problemi e dal suo comportamento. Mantieni una mentalità aperta, evita stereotipi, sii consapevole del tuo atteggiamento e dei tuoi pregiudizi nei confronti di tutti i richiedenti e fai attenzione a non etichettare nessuno.

- Rimani sempre consapevole della tua **comunicazione non verbale** e assicurati che il tuo linguaggio del corpo, i gesti e le espressioni facciali siano attenti e neutrali. Non lasciare che la comunicazione non verbale mostri le tue emozioni o i tuoi sentimenti, in particolare se le narrazioni dei richiedenti ti influenzano in modo negativo. Sii consapevole del fatto che il tuo linguaggio del corpo, le espressioni facciali e i gesti possono far provare ai richiedenti un senso di vergogna o farli sentire minacciati.
- **Mantieni un atteggiamento empatico e neutrale.** Gli atteggiamenti non neutrali (ad esempio autoritari, impazienti, sorpresi, annoiati o divertiti) possono far sentire i richiedenti a disagio o diffidenti. Mostra empatia e presta un ascolto attento, ad esempio utilizzando segnali non verbali quali annuire, guardare l'interlocutore o fare segnali vocali come «mm» per segnalare che hai capito. Se noti diffidenza nei tuoi confronti da parte del richiedente, chiedi al responsabile del colloquio di fare una pausa e suggerisci di ribadire che sia l'interprete sia il responsabile del colloquio osservano le regole di riservatezza, pertanto il richiedente dovrebbe sentirsi libero di esprimere la sua identità, le sue sensazioni o le esperienze passate.



#### **Difficoltà situazionale: mostrare un atteggiamento neutrale e mostrare empatia**

Durante il colloquio, il richiedente si emoziona e inizia a piangere.

##### **Cosa fare**

Continua a essere consapevole del tuo linguaggio non verbale. Mantieni un atteggiamento neutro, senza mostrare alcun segno di disagio, impazienza o altri sentimenti. Allo stesso tempo puoi mostrare empatia, ad esempio mantenendo una postura aperta (senza incrociare le braccia, senza girare la schiena, ecc.) e abbassando gli occhi.

### **4.3.2. Cooperare con il richiedente e il responsabile del colloquio.**

- **Far progredire il colloquio non è responsabilità tua:** spetta al responsabile del colloquio. Non esortare i richiedenti a continuare a parlare e non mostrare segni di impazienza se sono esitanti o alla ricerca di parole. Ad esempio, le persone LGBTIQ o le persone che hanno subito violenza di genere possono aver bisogno di tempo per aprirsi. Devi essere consapevole del fatto che dovrai essere in grado di affrontare pause e silenzi lunghi.
- Se i richiedenti si sono aperti e sono in grado di parlare di ciò che è accaduto loro, cerca di evitare di interromperli, se possibile, a condizione che ciò consenta comunque di interpretare con precisione. **Prendere appunti** ti aiuterà a ricordare meglio quello che è stato detto. Ciò è particolarmente importante con i richiedenti che si trovano in gravi difficoltà, con coloro che hanno difficoltà cognitive, con gli anziani e con le persone che hanno problemi di salute mentale.



- Cerca di restituire **il più fedelmente possibile** la narrazione del richiedente, anche se è frammentata o incoerente oppure al richiedente mancano le parole.
- **Non interferire** con i metodi del responsabile del colloquio. Cerca di tradurre le domande del responsabile del colloquio il più fedelmente possibile. Se il richiedente è un minore, non semplificare o modificare il linguaggio usato dal responsabile del colloquio perché pensi che possa capirlo meglio. Inoltre, non rendere più complesso il linguaggio usato da un minore quando traduci per il responsabile del colloquio.
- Acquisisci dimestichezza con la **terminologia** pertinente in tutte le lingue con cui lavori. I termini tecnici, che possono includere parti del corpo, termini medici e psicologici e termini legati all'orientamento sessuale e al genere, possono essere particolarmente importanti per alcuni gruppi in situazioni di vulnerabilità.
- Cerca di **evitare il più possibile stimoli di disturbo** (come fare clic con la penna, spostare le sedie, scuotere ripetutamente i piedi e disegnare).
- **Parla più forte** alle persone con problemi di udito e **più lentamente e chiaramente** alle persone con disabilità intellettiva.

#### 4.3.3. Interpretazione per i minori

- Il **linguaggio dei minori** può non essere molto sviluppato, a seconda della loro età e maturità. Traduci ciò che dicono il più fedelmente possibile, senza cambiare il registro o adattare il linguaggio per riflettere il modo in cui gli adulti esprimono i loro pensieri e sentimenti. Non riformulare o correggere le narrazioni dei minori.
- Non chiedere loro di elaborare o valutare le loro dichiarazioni. **Condurre la conversazione** è compito del responsabile del colloquio.
- I minori sono particolarmente suscettibili alla **suggestionabilità**. Assicurati di non usare nella tua interpretazione parole o intonazioni allusive.
- I minori possono essere particolarmente **intimiditi dagli adulti**. Adotta un atteggiamento accogliente ed empatico per facilitare l'instaurazione di un'atmosfera di fiducia.
- **Rispecchia il linguaggio** del responsabile del colloquio. Informalo se, in base al contesto culturale e linguistico del minore, avverti la necessità di usare qualche termine o espressione specifici per tradurre meglio ciò che dice il responsabile.
- Sii un **ascoltatore attento** e invia segnali positivi ai minori per consentire loro di sentirsi tranquilli e a proprio agio nella particolare situazione del colloquio.
- Adattati con prontezza a una **disposizione dei posti a sedere diversa dal solito**. In alcuni colloqui possono essere presenti altri partecipanti, come il tutore/rappresentante legale del minore. Per i colloqui con i minori possono essere utilizzate anche sale specifiche con caratteristiche adatte a loro. Mettersi, per quanto possibile, alla stessa altezza dei minori è spesso un buon modo per comunicare con loro in maniera più confortevole e meno intimidatoria.





### Difficoltà situazionale: risposta incoerente da parte di un minore

Durante il colloquio, un minore risponde a una domanda dicendo qualcosa che non è realmente correlato ad essa, come se non avesse capito la domanda.

#### Cosa fare

Interpreta accuratamente le affermazioni del minore, senza aggiungere o modificare nulla, utilizzando le parole che ha usato. Non chiedergli di ripetere e non prendere l'iniziativa di riformulare o porre nuovamente la domanda. È compito del responsabile del colloquio porre di nuovo la domanda o riformularla, se necessario.

### 4.3.4. Interpretazione per persone LGBTIQ

- Ricorda che un richiedente potrebbe voler **auto-identificarsi**, ossia usare parole sue per descrivere il suo orientamento sessuale o la sua identità di genere. Devi riflettere queste parole nella tua interpretazione. Non impiegare la terminologia riconosciuta a livello internazionale se il richiedente non utilizza tali termini.
- Molte lingue non hanno equivalenti neutri di parole e termini relativi a LGBTIQ. Acquisisci dimestichezza con la **terminologia relativa alle persone LGBTIQ** in tutte le lingue con cui lavori. Molti richiedenti potrebbero non essere a conoscenza dei termini utilizzati a livello internazionale e possono utilizzare parole diverse per definire sé stessi e altre persone LGBTIQ, comprese parole che possono essere considerate offensive. Queste potrebbero essere le uniche parole conosciute nel paese d'origine e dovrebbero essere tradotte il più fedelmente possibile.
- Ricorda che **i nomi e le forme grammaticali** (aggettivi femminili o maschili, forme verbali, pronomi, ecc.) scelti e utilizzati dai richiedenti transgender devono essere riflessi nell'interpretazione e replicati quando ti rivolgi direttamente al richiedente nella sua lingua.

**Difficoltà situazionale: sensazione di sfiducia**

Il richiedente sembra a disagio, è restio a parlare e ti chiede da dove vieni.

**Cosa fare**

Chiedi di fare una pausa in modo da poter parlare con il responsabile del colloquio. Informalo della domanda che ti è stata posta dal richiedente e della tua percezione in relazione alla sua esitazione. Inoltre, informa il responsabile del colloquio se provieni dallo stesso paese o dalla stessa comunità del richiedente e/o se attualmente risiedi nella città o nella comunità del richiedente.

Gli interpreti del paese e della regione d'origine del richiedente o dello stesso gruppo etnico possono essere percepiti come una minaccia e molti richiedenti potrebbero avere timore di rivelare la loro identità, il loro orientamento sessuale o le loro esperienze di fronte a loro.

**Difficoltà situazionale: termini derogatori utilizzati dal richiedente**

Un richiedente di sesso maschile utilizza una parola o un'espressione dispregiativa per definire il proprio orientamento sessuale e la propria attrazione nei confronti degli uomini, anziché usare una parola corrispondente al termine «gay» utilizzato a livello internazionale.

**Cosa fare**

È necessario tradurre la parola o l'espressione utilizzata dal richiedente, anche se è dispregiativa. Se ne senti la necessità, puoi far sapere al responsabile del colloquio che questo termine dispregiativo era quello usato dal richiedente nella lingua originale.



## 5. Prendersi cura del proprio benessere

Prenderti cura di te stesso, sia fisicamente che mentalmente, non solo ti aiuterà a continuare a lavorare in modo efficiente, ma avrà anche un impatto positivo sulla qualità della tua interpretazione. Investire nel tuo benessere è segno di professionalità.

Questo capitolo contiene informazioni sui seguenti temi:

- l'impatto dello stress e dell'esposizione a narrazioni traumatiche;
- strategie di gestione che puoi adottare a breve e a lungo termine;
- situazioni difficili che potresti dover affrontare durante i tuoi incarichi e orientamenti su come comportarti in tali situazioni.

### 5.1. Stress

In qualità di interprete di richiedenti protezione internazionale, prima di un colloquio non sei in grado di sapere quali emozioni proverai o come reagirai alle dichiarazioni del richiedente o del responsabile del colloquio.

Lo stress fa parte della nostra vita quotidiana. Tuttavia, periodi prolungati di stress, noti anche come stress cronico, possono compromettere il benessere e la salute. Ciò può a sua volta ridurre la qualità della tua interpretazione.

Lo stress cronico può avere ripercussioni sulla salute a diversi livelli. A **livello fisico**, si può soffrire di affaticamento o mal di testa, con possibili effetti sulla capacità di concentrarsi per svolgere lunghi incarichi di interpretazione o di lavorare in circostanze difficili. Inoltre, lo stress può influenzare la **salute mentale**. Può provocare confusione o dimenticanza, pertanto potresti tradurre male le parole o le frasi. Potresti anche soffrire **emotivamente**, avvertire irritazione o irrequietezza. A un certo punto, ciò potrebbe influenzare il tuo comportamento nell'ambito del processo di interpretazione. Infine, potresti soffrire di insonnia o di perdita di appetito, condizioni che si ripercuotono immediatamente sui livelli di energia e sulle **funzioni cognitive**. Un'interpretazione completa e accurata può essere a rischio quando si sperimenta uno stress di questo livello <sup>(51)</sup>.

### 5.2. Impatto delle narrazioni traumatiche

Le narrazioni traumatizzanti dei richiedenti possono riguardare le tue esperienze di vita personale. Puoi ricordare o rivivere gli eventi che si sono verificati nella tua vita personale.

Le reazioni delle persone a un trauma differiscono in base alle loro caratteristiche, alle esperienze passate e alla situazione in cui si verifica un evento traumatizzante. La combinazione del fatto di avere una storia personale di trauma o un'esperienza simile a quella discussa nel colloquio e l'uso della prima persona durante la traduzione di contenuti traumatici può aumentare lo stress.

<sup>(51)</sup> Cfr. il modulo di formazione dell'EUA sulla [interpretazione nel contesto dell'asilo](#). Cfr. anche UNHCR Austria, [Handbook for Interpreters in Asylum Procedures](#), Vienna, 2022.



Secondo gli studi, quasi tutti gli interpreti che lavorano nell'ambito della procedura di asilo sperimentano alcuni problemi psicologici in un certo momento. Di seguito sono riportati alcuni esempi di conseguenze dell'esposizione a narrazioni traumatiche.

- Per far fronte allo stress che queste narrazioni provocano, si può adottare un **meccanismo di difesa** in cui ci si rifiuta di immedesimarsi, sostenendo che questi eventi orribili sono semplicemente impensabili o che la narrazione del richiedente manca di credibilità <sup>(52)</sup>. I meccanismi di difesa sono strategie psicologiche che le persone utilizzano, senza esserne consapevoli, per proteggersi dall'ansia. Questo può influenzare il modo in cui ti rivolgi al richiedente.
- Il **trauma vicario** può riassumersi nel «costo dell'assistenza». Il trauma vicario (o secondario) può essere descritto come una reazione intensa per cui le persone esposte alle esperienze traumatiche di qualcun altro sperimentano a loro volta i sintomi del trauma. Implica un cambiamento nella propria visione del mondo. Per gli interpreti che subiscono un trauma vicario, diventa difficile stabilire confini con i richiedenti con cui lavorano. Questo tipo di trauma può anche comportare una perdita di significato nella vita e una perdita di speranza.
- L'**affaticamento da compassione** si riferisce a un cambiamento nella capacità di una persona di provare empatia per le persone per/con cui lavora e/o per i colleghi e familiari. In qualità di interprete, potresti soffrire di affaticamento da compassione come risultato di anni di esposizione alle storie traumatiche che i richiedenti condividono. Questo porta a un senso di intorpidimento per cui i racconti ascoltati e interpretati non scatenano più una reazione.
- Il **burnout** indica la risposta psicologica di una persona agli elementi di stress cronici presenti sul lavoro. Sebbene non sia considerato una patologia, può incidere sullo stato di salute e richiede potenzialmente attenzione clinica. Il burnout è inoltre percepito come una crisi nel rapporto con il lavoro in generale <sup>(53)</sup>.

## 5.3 Strategie di gestione

Lo stress può essere gestito in diversi modi. Strategie di gestione negative quali bere troppo caffè, passare troppo tempo al telefono, fumare o bere alcolici o fare abuso di droghe a lungo andare fanno percepire ancora di più lo stress. Al contrario, le strategie di gestione positive descritte nelle sezioni seguenti ti aiuteranno a mantenere e gestire il tuo benessere e, di conseguenza, a fornire un'interpretazione di alta qualità senza difficoltà.

### 5.3.1 Strategie a breve termine

Il primo passo per migliorare il tuo benessere è mettere in atto **misure preventive**. È altresì importante **individuare i segni dello stress** e **applicare strategie di gestione positive**. Le seguenti strategie ti aiuteranno a svolgere i tuoi compiti in modo agevole e a fornire un'interpretazione di alta qualità.

<sup>(52)</sup> UNHCR Austria, [Handbook for Interpreters in Asylum Procedures](#), Vienna, 2022.

<sup>(53)</sup> Vlack, T. V., [Tools to reduce vicarious trauma/secondary trauma and compassion fatigue](#), Tend Academy, 2017.



- Concorde **segnali discreti** con il responsabile del colloquio prima dell'incarico, in modo che sappia quando hai bisogno di una pausa (ad es., mettendo la mano sul tavolo con il palmo rivolto verso l'alto). Ricorda che sono necessarie pause adeguate per garantire un servizio di interpretazione di alta qualità e di conseguenza tutti ne traggono beneficio.
- **Sviluppa rituali personali** per iniziare e terminare un incarico. Ad esempio, lavarsi il viso con acqua prima e dopo un incarico, indossare un capo di abbigliamento come uno scialle o un fazzoletto prima di un incarico e toglierlo una volta terminato, oppure portare con sé un oggetto come una penna da usare durante un incarico. Questi rituali segnalano al tuo corpo e alla tua mente che stai entrando o uscendo dal ruolo di interprete e tracciano una linea di demarcazione tra la vita personale e quella professionale.
- Pratica **tecniche terapeutiche** per raggiungere uno stato di rilassamento, quali le tecniche di respirazione, le tecniche di rilassamento muscolare, la mindfulness, ecc.



### Praticare le tecniche di respirazione

Prima di iniziare l'esercizio di respirazione, assicurati di mantenere una posizione seduta o sdraiata quanto più comoda possibile, quindi lascia che il respiro fluisca nella pancia con la massima profondità. Inspira dal naso ed espira dalla bocca. Respira lentamente e regolarmente, ad esempio contando da uno a cinque, poi, senza fare pause o trattenere il fiato, lascia defluire lentamente il respiro, contando di nuovo da uno a cinque.



### Praticare il rilassamento muscolare

Contrai ogni muscolo, ma non fino al punto di sforzarlo, e poi rilascialo. Presta particolare attenzione alla sensazione di tensione in ciascun muscolo e alla sensazione di rilassamento quando rilasci la tensione. Se hai lesioni o dolori, puoi tralasciare le zone interessate.



### Mettere in pratica la mindfulness

Puoi praticare la mindfulness ovunque e in qualsiasi momento, portando l'attenzione sul qui e ora. Per farlo, è sufficiente concentrarsi sul respiro. Sarai distratto dai tuoi pensieri. Non cercare di controllarli. Osserva invece come ti vengono alla mente.

- **Adotta un atteggiamento proattivo** chiedendo al responsabile del colloquio se ci sono informazioni che ti sarebbe utile sapere, in modo da prepararti emotivamente.
- Agisci con consapevolezza e **impara a conoscere i tuoi limiti**. Rifiuta gli incarichi che possono suscitare in te reazioni negative <sup>(54)</sup> (se il contenuto dell'incarico è noto in

<sup>(54)</sup> EASO, [Guida pratica sul benessere del personale addetto all'asilo e all'accoglienza – Parte II: pacchetto di strumenti per il benessere del personale](#), 2021.





precedenza). Ciò vale in particolare per gli incarichi che coinvolgono richiedenti in una situazione di vulnerabilità.

- **Fai mente locale sul compito** in questione e ricordati che il tuo lavoro è essenziale per garantire la comunicazione tra l'autorità competente in materia di asilo e il richiedente. Concentrati sul tuo ruolo di ponte tra gli oratori e ricorda che la responsabilità del messaggio non è tua, ma dell'oratore.
- Mantieni sempre la calma quando il richiedente sperimenta una crisi emotiva e **informa il responsabile del colloquio** quando percepisci pericolo.
- Accertati di conoscere le **misure di sicurezza** e le vie di fuga in modo da reagire con prontezza in caso di pericolo immediato. Questo ti apporterà maggiore tranquillità e ti aiuterà a concentrarti durante il colloquio. Per i casi che richiedono disposizioni di sicurezza supplementari, ad esempio se sono coinvolti richiedenti con precedenti di comportamento violento, l'autorità può informare l'interprete prima del colloquio.
- **Applicare tecniche di grounding.** Tenere in mano una palla antistress o qualcosa di morbido e prendere appunti durante l'incarico può aiutarti a rimanere mentalmente presente nella sala del colloquio.
- **Non prenderla sul personale** se il richiedente sembra non fidarsi di te. A causa di esperienze personali passate o della natura estremamente riservata della loro domanda, alcuni richiedenti potrebbero non fidarsi di interpreti provenienti da contesti specifici o diffidare degli altri in generale.

Come **misura di ultima istanza** da adottare se nessuna delle strategie di cui sopra è adeguata e solo dopo averlo concordato con il responsabile del colloquio durante una pausa, puoi **passare a utilizzare la terza persona** invece della prima persona durante l'interpretazione. Passando alla terza persona, è possibile allontanarsi dal trauma. Ad esempio, puoi dire «È stato picchiato duramente» anziché «Sono stato picchiato duramente». Tieni presente, tuttavia, che il passaggio alla terza persona può influire sull'accuratezza dell'interpretazione a causa del cambiamento del soggetto e del pronome. Al responsabile del colloquio potrebbe non essere chiaro a chi appartiene la narrazione interpretata.

Se senti di non poter più sopportare la situazione, puoi chiedere al responsabile del colloquio una **pausa** in cui puoi spiegare privatamente che non sei in grado di continuare l'interpretazione.



### 5.3.2. Strategie a lungo termine

Per poter continuare a lavorare come interprete in modo professionale, è anche importante prestare sufficiente attenzione ai propri sentimenti e alle proprie emozioni nel lungo periodo. Di seguito sono riportate alcune strategie per migliorare il tuo benessere al di fuori della situazione del colloquio.

- Pratica la **meditazione**.
- Fai delle **passeggiate**.
- Conduci una vita attiva, fai **esercizio fisico**.
- Sviluppa la tua **creatività** e fai nuove esperienze.
- **Impara** qualcosa di nuovo.
- **Esprimi** le tue emozioni.
- Richiedi un **debriefing** con il responsabile del colloquio o con il tuo capo ogni volta che ne avverti l'esigenza.
- **Parla degli eventi che ti causano stress** con professionisti come gli psicologi. Una delle migliori strategie per affrontare lo stress è parlare di questi eventi stressanti. Tuttavia, poiché la riservatezza fa parte del codice di condotta per gli interpreti, vi sono limitazioni riguardo a ciò che puoi condividere. Di conseguenza, potresti sentirti incapace di liberarti del carico emotivo che hai accumulato durante gli incarichi di interpretazione. Ti suggeriamo di condividere la tua esperienza relativa a un incarico traumatizzante preferibilmente con un professionista della salute mentale, o con un collega di supporto con esperienza nel sostegno psicologico, con il responsabile del colloquio o con il tuo capo. Tuttavia, è essenziale non menzionare dettagli che possano portare all'identificazione del richiedente o dettagli specifici del caso (ad es., il nome del richiedente, la sua nazionalità, tribù o professione). In questo modo, continuerai a rispettare i tuoi obblighi di riservatezza.
- Chiedi all'autorità competente per l'asilo se ha delle raccomandazioni da fare o se offre dei servizi volti a sostenere il **benessere del personale**. In alcuni paesi vengono organizzate sessioni guidate di supporto tra pari, corsi di supervisione e di formazione incentrati sull'intervento in caso di crisi o di trauma. Ciò può contribuire a migliorare il tuo benessere <sup>(55)</sup>.

<sup>(55)</sup> Le risorse che forniscono informazioni supplementari sono citate nel documento dell'UNHCR Austria, [Handbook for Interpreters in Asylum Procedures](#), Vienna, 2022, pag. 210.



### Difficoltà situazionale: gestire le emozioni

Nel colloquio odierno, il richiedente spiega di aver dovuto abbandonare la madre nel suo paese di origine. Questo ti colpisce per motivi personali. Ti commuovi e senti che stai per piangere.

#### Cosa fare

Non dimenticare che chiedere di fare delle pause quando necessario è un segno di professionalità. Chiedi al responsabile del colloquio di fare una pausa e un breve riposo. Durante la pausa, pratica le tecniche di respirazione, rilassamento muscolare o mindfulness. Puoi anche prendere in considerazione la possibilità di condividere le tue sensazioni con il responsabile del colloquio. Devi valutare se puoi proseguire con l'interpretazione senza che la qualità del tuo lavoro ne risenta. Tieni presente che anche il fatto di avere una reazione emotiva durante il colloquio, indicata attraverso la comunicazione verbale e non verbale, può influenzare il richiedente. Puoi riflettere sul motivo per cui quella specifica narrazione ha provocato la tua reazione. A lungo termine, è possibile lavorare sui fattori scatenanti in modo da poterli affrontare meglio in seguito. In futuro puoi anche scegliere di non accettare incarichi che potrebbero innescare reazioni negative e pertanto incidere sulla qualità dell'interpretazione.



### Difficoltà situazionale: sentirsi sopraffatti

Dopo avere svolto incarichi particolarmente intensi nelle ultime settimane, avverti stanchezza mentale e ti senti impaziente nei confronti dei richiedenti.

#### Cosa fare

È importante riconoscere tali sensazioni e non ignorarle. Considera l'impatto che questo ha sulla qualità del tuo lavoro e se puoi continuare ad accettare nuovi incarichi in questo momento. Può essere utile parlare delle tue sensazioni con un professionista della salute mentale, con un collega di supporto, con il responsabile del colloquio o con il tuo capo. Puoi anche chiedere informazioni su eventuali servizi di benessere offerti dall'autorità per cui lavori. È importante agire sulle sensazioni adottando queste strategie positive di gestione.







Consulta anche le  
**Regole essenziali per  
l'interpretazione nella  
procedura di asilo**



Consulta anche le  
**Liste di controllo  
sull'interpretazione  
nella procedura di asilo**



Ufficio delle pubblicazioni  
dell'Unione europea

**igc** intergovernmental consultations  
on migration, asylum and refugees

