

INTERPRET

Schweizerische Interessengemeinschaft für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln
Association suisse pour l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle
Associazione svizzera per l'interpretariato e la mediazione interculturale

Garanzia qualità nell'interpretariato e nella mediazione interculturale:

Compiti e responsabilità

1. Situazione di partenza

L'interpretariato interculturale è una storia di successo: con oltre 330'000 ore di intervento (2017) e un aumento annuo di circa il 10%, è evidente che le prestazioni professionali offerte rispondono a un bisogno. La consapevolezza dell'importanza di un'interpretariato professionale per l'efficienza e la qualità del proprio lavoro sta guadagnando sempre più terreno tra i/le professionisti/e dei più importanti ambiti di intervento.

La crescita in termini quantitativi pone grandi sfide alle agenzie di interpretariato negli ultimi decenni. I processi e le procedure attuali, in particolare per quanto riguarda la garanzia qualità, devono essere ottimizzati e sviluppati ulteriormente.

Questo documento di base definisce i compiti e le responsabilità in materia di garanzia qualità concentrandosi sulle prestazioni d'interpretariato fornite tramite un'agenzia regionale di interpretariato. Non vengono considerate altre forme (liste interne di interpreti, assegnazione diretta di incarichi di interpretariato a interpreti e mediatori/trici indipendenti, ecc.) In tali casi sono responsabili della garanzia della qualità l'istituzione o il/la professionista committente.

Di seguito viene tematizzato principalmente l'interpretariato interculturale, ma le osservazioni sono in parte valide anche per la mediazione interculturale. Quest'ultima è un'offerta che viene monitorata e accompagnata molto più da vicino dall'agenzia, e in cui i singoli interventi differiscono maggiormente l'uno dall'altro. È quindi più difficile formulare raccomandazioni generali.

A livello internazionale, la norma ISO 13611 è importante nel contesto dell'interpretariato interculturale. Questa è in gran parte in linea con le raccomandazioni e le proposte di INTERPRET e costituiscono anche la base per il presente documento.

2. Ambiti della garanzia qualità

INTERPRET propone di affrontare il tema della garanzia qualità nei seguenti ambiti:

- Qualità dell'assegnazione degli interventi
- Qualità della prestazione d'interpretariato
- Qualità della formazione di base e continua

Qualità dell'assegnazione degli interventi

A prima vista, la qualità dell'assegnazione degli interventi agli/alle interpreti può sembrare secondaria, in quanto riguarda "solo" gli aspetti amministrativi di un intervento di interpretariato e non la prestazione stessa. Per clienti e utenti/committenti delle prestazioni di interpretariato è, tuttavia, solitamente in primo piano questo settore della qualità. È anche il settore su cui gli stessi possono fare dichiarazioni fondate. Le risposte ai sondaggi di soddisfazione tra i/le clienti riguardo alla qualità dell'interpretariato interculturale probabilmente si basano quindi in gran parte su una valutazione di questo settore della qualità.

Qualità della prestazione d'interpretariato

Questo aspetto della qualità è in primo piano. L'obiettivo di rendere possibile la comunicazione tra professionisti/e e persone migranti che non padroneggiano la lingua ufficiale o solo in misura insufficiente, e di assicurare pertanto parità di trattamento e opportunità per gli alloggiati, può essere garantito solo se le prestazioni di interpretariato richieste soddisfano i più elevati standard qualitativi.

Gli elementi concreti di un interpretariato professionale e di qualità sono definiti, ad esempio, nel codice professionale INTERPRET e nella norma ISO 13611. Oltre a numerosi aspetti etici (chiarimenti preliminari, rifiuto in caso di parzialità o se la richiesta è eccessiva, preparazione, imparzialità, riservatezza, trasparenza, chiarezza dei ruoli, ecc.), questi contengono anche specifiche relative alla qualità della prestazione di interpretariato. Ad esempio, il codice professionale precisa che gli/le interpreti devono tradurre ciò che viene detto "nelle due direzioni, in modo completo, il più fedele possibile e comprensibile per i destinatari".

Generalmente, i/le professionisti/e non possono determinare direttamente in che misura gli aspetti qualitativi sopracitati siano soddisfatti nelle situazioni di interpretariato. Anche se hanno molta esperienza che dà loro una buona sensibilità per apprezzare la qualità della trasmissione del messaggio. Una valutazione affidabile della qualità dell'interpretazione è tuttavia possibile solo attraverso la registrazione, la trascrizione, la traduzione della traduzione e il confronto tra il testo di partenza e l'interpretazione, che può essere verificata solo puntualmente nell'ambito di studi e di valutazioni.

L'aspetto qualitativo più importante dell'interpretariato – la qualità della traduzione nell'altra lingua – non può quindi essere valutato dalle parti coinvolte. La qualificazione degli/delle interpreti assume pertanto un'importanza maggiore: dimostra le attitudini e le competenze acquisite nel corso della formazione. Ciò non consente ancora una valutazione attendibile sulla qualità della prestazione di traduzione in una specifica situazione di interpretariato, ma costituisce lo stesso una solida base per formulare ipotesi al riguardo.

Qualità della formazione di base e continua per interpreti interculturali

Nel quadro del sistema standardizzato di qualificazione per interpreti e mediatori/trici interculturali, numerosi aspetti qualitativi sono definiti e regolati da linee guida.

Questi aspetti sono stabiliti sotto forma di linee guida per l'attuazione dei moduli e sono periodicamente verificati da INTERPRET nell'ambito della procedura di riconoscimento per gli istituti che propongono i moduli. Ciò significa che, analogamente alla qualità delle prestazioni di interpretariato, si può fare un'ipotesi fondata sulla qualità dei moduli di formazione di base e continua. La responsabilità di garantire l'effettivo raggiungimento della qualità rimane comunque a carico degli istituti di formazione e/o dei rispettivi responsabili dei corsi. Solo in questo modo si può garantire che le competenze auspiccate possano essere effettivamente acquisite dai partecipanti e applicate nella pratica.

3. Attori e responsabilità

Agenzie d'interpretariato e gestori di piattaforme

La responsabilità principale per l'assicurazione della qualità in tutti i settori è delle agenzie d'interpretariato o dei gestori di piattaforme. Sono in contatto sia con il committente (professionisti/e) che con gli interpreti interculturali. Ciò significa che sono di loro competenza, da un lato, il reclutamento (secondo standard minimi chiari), il supporto e l'ulteriore sviluppo (qualificazione, formazione continua, supervisione) degli/delle interpreti ma, dall'altro lato, anche la garanzia della qualità sotto forma di feedback istituzionalizzato e gestione dei reclami. Anche il processo di collocamento come compito centrale, vale a dire il "matching" (assegnazione degli incarichi agli/alle interpreti) secondo procedure e parametri chiaramente definiti, è di massima importanza.

Erogatori di sussidi

Gli enti pubblici che erogano sussidi hanno anche un ruolo da svolgere:

- Nell'ambito della promozione dell'integrazione, in particolare nell'ambito dei programmi cantonali di integrazione PIC, la **Confederazione** sostiene l'interpretariato interculturale attraverso i Cantoni e i Comuni. I relativi accordi di programma devono contenere informazioni chiare sulla qualità (attori, compiti, standard minimi, ecc.).
- **Cantoni e Comuni** partecipano – generalmente mediante contratti di prestazioni – alle agenzie regionali d'interpretariato e alla formazione di base e continua degli/delle interpreti. Questo sostegno deve essere legato a linee guida chiare per quanto riguarda la forma, la portata e i contenuti della garanzia qualità. Difatti gli standard qualitativi concreti ed efficaci possono essere richiesti e controllati solo da loro, garantendo al tempo stesso le risorse finanziarie per le relative misure.

Professionisti/e e istituzioni degli ambiti di intervento (clienti)

I/Le professionisti/e e le istituzioni che, per svolgere i loro compiti, collaborano con interpreti e mediatori/trici interculturali, condividono la responsabilità della garanzia della qualità a due livelli:

- **Comunicazione con l'agenzia di interpretariato:** La trasmissione di informazioni il più possibile esatte per l'intervento previsto e un feedback all'agenzia dopo l'intervento sono condizioni necessarie affinché le agenzie d'interpretariato possano effettivamente svolgere il loro ruolo nella garanzia qualità. Anche la richiesta di specifiche competenze e/o qualificazioni deve essere formulata dai/dalle professionisti/e.
- **Comportamento nel proprio ruolo:** I/Le professionisti/e possono inoltre contribuire alla qualità della prestazione di interpretariato attraverso il proprio comportamento nella situazione di interpretariato. Un breve briefing con l'interprete, una buona gestione del tempo, un'assegnazione chiara dei ruoli, una trasparenza su obiettivi e procedure, una condotta chiara del colloquio, sequenze formulate con riguardo verso l'interprete (fare frasi brevi, chiare, lasciare sufficienti pause, non utilizzare un linguaggio troppo specializzato, rivolgersi direttamente al/alla migrante ecc.) e un breve scambio dopo il colloquio facilitano il lavoro dell'interprete e fanno parte delle condizioni per offrire un interpretariato di qualità.

Interpreti

Al centro dell'interpretariato si trova l'interprete che ha la responsabilità principale della qualità della sua prestazione. Oltre agli aspetti che sono di responsabilità del/della professionista che conduce il colloquio, l'interprete è responsabile di tutti gli aspetti della qualità dell'interpretazione. È quindi ancora più importante che si assuma la propria responsabilità, come definito nel [codice professionale](#), per accettare solo incarichi che si senta "in grado di assumere da un punto di vista professionale e personale".

I requisiti professionali comprendono, da un lato, competenze linguistiche (formalmente attestate) nelle rispettive lingue di lavoro. Il livello B2 nella lingua locale richiesto per il certificato INTERPRET è il requisito minimo che deve essere soddisfatto anche per interpreti con lingue di interpretariato "più recenti" in cui il fabbisogno di prestazioni di interpretariato supera temporaneamente l'offerta di persone qualificate. INTERPRET parte dal principio, tuttavia, che un livello linguistico di C1 minimo sia effettivamente necessario per interpretare in colloqui complessi.

D'altra parte, tuttavia, anche gli "attrezzi di lavoro" devono essere considerati un prerequisito professionale: le competenze e le tecniche relative all'interpretazione devono essere sviluppate, allenate, riflettute e approfondite. I doveri degli/delle interpreti comprendono pertanto anche l'impegno per acquisire una solida qualificazione di base, una riflessione regolare e strutturata della propria pratica (intervisione e supervisione) e partecipazione a formazioni continue.

Istituti di formazione

Gli istituti di formazione sono responsabili dell'attuazione delle offerte di formazione conformemente alle linee guida, e del controllo costante della loro qualità. A tal fine si basano sulle linee guida per l'attuazione dei moduli e sui [principi della procedura di riconoscimento](#).

Gli istituti di formazione devono anche garantire che le loro offerte siano adeguate ai bisogni. Idealmente, sono quindi in stretto contatto con le agenzie di interpretariato, che conoscono sia le esigenze di "nuovi/e" interpreti, sia le sfide specifiche, le esperienze, i feedback ecc. dei/delle clienti e/o degli ambiti di intervento.

INTERPRET

In qualità di organo responsabile dell'esame federale di professione, INTERPRET sviluppa e verifica le specifiche direttive per le offerte formative nell'ambito del sistema standardizzato di qualificazione e ne assicura l'attuazione da parte degli istituti. Ciò comprende anche una standardizzazione minima delle offerte e delle verifiche delle competenze per garantire che i requisiti per i partecipanti e il livello di competenza acquisito siano comparabili per tutti gli istituti. I compiti di INTERPRET comprendono anche l'identificazione di tendenze e di evoluzioni e l'ulteriore sviluppo del sistema di qualificazione al fine di garantire la sua congruenza con i requisiti della pratica da un lato e le esigenze di professionalità dall'altro.

INTERPRET contribuisce indirettamente alla garanzia qualità nell'ambito della gestione degli interventi attraverso informazioni e raccomandazioni e, in particolare, cerca di promuovere, ad esempio con il presente documento, una discussione approfondita dei vari aspetti della qualità.