

## Commissione qualità

Segretariato INTERPRET  
Monbijoustrasse 61  
3007 Berna  
[www.inter-pret.ch](http://www.inter-pret.ch)

# INTERPRET

## Interpretariato per telefono

Modulo 3 del sistema modulare «Interpretariato e mediazione interculturale»

Il presente descrittivo di modulo è stato adottato dalla Commissione qualità in data 22 giugno 2016. Entra in vigore il 1° agosto 2016 e sostituisce la versione del 18 febbraio 2014.

<b>Competenza operativa</b>	Le persone che hanno concluso con successo il modulo garantiscono la comprensione tra figure professionali e persone migranti durante interventi brevi e senza preparazione, in particolare nell'ambito sanitario.
<b>Verifica delle competenze</b>	Analisi scritta di un caso e glossario inerente a un settore rilevante per l'analisi del caso
<b>Competenze</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Prepararsi a un intervento d'interpretariato interculturale in tempi brevi</li><li>▪ Strutturare la conversazione telefonica in modo che sia trasparente per tutte le persone coinvolte</li><li>▪ Tener conto, nell'interpretazione, delle peculiarità e dei limiti del mezzo di comunicazione</li><li>▪ Con condizioni-quadro difficili, trovare la migliore soluzione</li><li>▪ Utilizzare con efficacia le risorse disponibili per lo sviluppo del proprio lessico specialistico</li><li>▪ Preparare glossari adeguati nei rilevanti ambiti di intervento</li><li>▪ Riflettere su un intervento, valutarlo e chiudere il caso.</li></ul>
<b>Collocazione del modulo</b>	Il modulo «Interpretariato per telefono» è uno dei moduli opzionali per l'ammissione all'esame professionale in vista del conseguimento dell'attestato professionale federale di specialista dell'interpretariato e della mediazione interculturale. Le competenze attestate dal certificato INTERPRET ne costituiscono le basi.
<b>Requisiti</b>	I seguenti requisiti saranno verificati dall'istituto di formazione: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ certificato INTERPRET o competenze ed esperienze equivalenti nell'interpretariato sul posto</li></ul>

## **Contenuti**

- competenze in italiano equivalenti almeno al livello C1 del Quadro comune europeo di riferimento.
- competenze comprovate nella/e lingua/e d'interpretariato

I contenuti elencati sono da considerare come linee guida per gli istituti di formazione. Gli istituti possono completarli prolungando proporzionalmente la durata del modulo.

- Differenze e punti in comune con l'interpretariato interculturale sul posto
- Tecniche di focalizzazione e di concentrazione
- Condizioni-quadro e protezione della personalità
- Controllo e pilotaggio del colloquio
- Allenamento della pronuncia
- Tecniche d'interpretariato consecutivo, in particolare i mezzi mnemotecnici
- Verifica della comprensione
- Risorse per chiarire e ampliare il vocabolario specialistico (dizionari, glossari online, ecc.)
- Preparazione e aggiornamento di glossari specialistici
- Valutazione di situazioni d'interpretariato
- Possibilità e strategie di lavoro sull'emotività dopo interventi difficili ("auto-debriefing").

## **Durata del modulo**

Durata minima:

- 26 ore di seminario
- 34 ore di lavoro autogestito (inclusi l'elaborazione dell'analisi di un caso e del glossario finalizzati alla verifica delle competenze)

Totale min. 60 ore di formazione.

## **Istituti di formazione**

Gli istituti di formazione sottostanno a una procedura di riconoscimento da parte della Commissione qualità.

L'elenco degli istituti riconosciuti è pubblicato sul sito Internet di INTERPRET.

## **Direttive per la verifica delle competenze**

Per l'analisi del caso si applicano le seguenti direttive formali:

- Il caso si riferisce a un intervento personale d'interpretariato per telefono, svoltosi negli ultimi sei mesi.
- L'analisi del caso è lunga 3-4 pagine, ossia da 5'000 a 8'000 segni (spazi inclusi).

- L'analisi del caso riporta elementi sui seguenti aspetti: situazione di partenza, assunzione del mandato, impostazione dell'inizio del colloquio, svolgimento del colloquio e interventi di pilotaggio, conclusione, valutazione.
- Per via della protezione dei dati, i nomi delle persone coinvolte non devono figurare nell'analisi.

Per il glossario si applicano le seguenti direttive formali:

- Il glossario comprende almeno 15 termini, indicati in italiano e nella lingua d'interpretariato. Una spiegazione è formulata nelle due lingue in un linguaggio corrente, accessibile a tutti.
- I termini che figurano nel glossario si riferiscono a un settore rilevante per l'analisi del caso.
- Le fonti usate sono menzionate.
- Le definizioni sono redatte personalmente dall'interprete.
- Il glossario è strutturato (per es. in ordine alfabetico, in forma di schedario).

### **Elementi di valutazione**

I seguenti elementi dell'analisi del caso sono considerati nella valutazione:

- rispetto delle direttive formali
- capacità di comprensione e di analisi della situazione (inclusa la auto-percezione )
- struttura e controllo del colloquio
- gestione delle difficoltà di comunicazione
- valutazione dell'intervento

I seguenti elementi del glossario sono considerati nella valutazione:

- rispetto delle direttive formali
- scelta dei termini
- struttura del glossario
- correttezza delle definizioni
- gestione delle fonti
- comprensibilità delle definizioni

La verifica delle competenze comporta il giudizio della formatrice o del formatore di modulo espresso con «superato» o «non superato». La valutazione è redatta in base agli aspetti sopraccitati; è chiara e comprensibile per terzi.

## **Rimedi di diritto e nuova verifica**

La verifica delle competenze può essere ripetuta due volte al massimo. L'istituto di formazione definisce i termini e le modalità della ripetizione. Le direttive e i criteri di valutazione rimangono uguali a quelli della prima verifica.

Contro la valutazione «non superato» si può fare opposizione per iscritto presso l'istituto di formazione, entro 30 giorni dall'intimazione della decisione, indicandone la motivazione. L'istituto può decidere:

- a) l'approvazione del ricorso (di conseguenza verifica delle competenze valutata con «superato»)
- b) una nuova verifica
- c) il rigetto dell'opposizione.

Contro la decisione dell'istituto può essere inoltrato, entro 30 giorni, un ricorso per iscritto alla CQ, indicandone la motivazione. La CQ esamina se il procedimento si è svolto formalmente in modo corretto. La procedura di ricorso è gratuita.

## **Attestato di modulo**

Per l'ottenimento dell'attestato di modulo devono essere soddisfatte le seguenti condizioni:

1. partecipazione attiva ai seminari (min. 90%)
2. riflessione sul processo di apprendimento personale
3. verifica delle competenze con il giudizio «superato»
4. attestazione comprovante almeno 5 interventi d'interpretariato per telefono.

L'attestato di modulo è rilasciato dagli istituti di formazione riconosciuti dalla Commissione qualità di INTERPRET. E' valido durante 6 anni per l'ammissione all'esame professionale di specialista dell'interpretariato e della mediazione interculturale. La data di riferimento per la durata della validità è quella dell'ultimo giorno della formazione.

## **Attestati equivalenti**

La Commissione qualità decide sul riconoscimento di altri titoli di formazione per l'ammissione all'esame professionale di specialista dell'interpretariato e della mediazione interculturale. Una lista dei titoli ritenuti equivalenti per questo modulo può essere consultata sul sito Internet di INTERPRET.

La Commissione qualità decide sull'eventuale introduzione di una procedura per l'ottenimento di un attestato di competenze equivalenti.

## **Disposizioni complementari**

Disposizioni complementari riguardo all'attuazione del modulo sono definite nelle linee guida destinate agli istituti di formazione.