



Scheda informativa interpretariato telefonico

Destinatari:

- ai collaboratori SEM Ambito direzionale Asilo
- agli interpreti della SEM

Problema di base dell'interpretariato telefonico:

1. 80-90% della comunicazione umana è non verbale.

- Se gli interlocutori non si vedono, i segnali e le informazioni non verbali si perdono, il colloquio diventa unidimensionale.
- Durante l'interpretariato telefonico mancano in particolare le informazioni importanti sul passaggio di parola (a chi tocca? quando?).

2. Le impostazioni di frequenza della telefonia trasmettono solo una larghezza di banda di 300-3400 hertz della lingua umana (80-12000 hertz).

- Questa riduzione della larghezza di banda della voce umana comporta una grossa perdita di informazioni e, fondamentalmente, rende difficile la comprensione al telefono rispetto a un colloquio faccia a faccia.
- Se si aggiungono altri fattori aggravanti (modo di parlare poco chiaro, problemi di udito, lunghe sequenze di discorso, contenuti insoliti, vocabolario tecnico, immissione di rumori, mancanza di concentrazione ecc.), ciò può rapidamente causare una trasmissione e una percezione ridotta dei contenuti del colloquio.

Interpretariato telefonico alla SEM:

Nonostante questi ostacoli fondamentali, siamo convinti che una comunicazione efficace è possibile anche tramite l'interpretariato telefonico, a patto che tutti i partecipanti si preparino bene per questi colloqui e si attengano alle seguenti regole di base, e che bisogna fare affidamento all'interpretariato telefonico per delle sequenze di comunicazione più brevi.

Istruzioni	
agli/alle auditori/auditrici	agli/alle interpreti (IP)
Preparazione	
Si prepari bene anche per i colloqui telefonici brevi.	Si prepari bene per ogni colloquio telefonico (mentalmente, ricapitolazione del repertorio linguistico e dei termini tecnici, ecc.).
Se possibile contatti l'IP alcuni minuti prima dell'appuntamento vero e proprio.	Sia pronto/a per il colloquio alcuni minuti prima dell'appuntamento vero e proprio.
Chieda all'IP dove lui/lei si trova. Se l'IP non si trovasse in un luogo silenzioso, allora interrompa il colloquio. In questo caso l'IP non sarà pagato/a.	Si assicuri che al momento dell'appuntamento sia in un luogo silenzioso, senza rimbombo e indisturbato. Non è permesso l'interpretariato telefonico dall'automobile, dai mezzi di trasporto pubblici o dai luoghi pubblici. Gli interpretariati telefonici dall'estero (eccezion fatta per i Paesi dell'Europa occidentale) non sono permessi. Si assicuri che il colloquio non venga ascoltato da terzi.
Posizioni il microfono in modo ottimale sia per Lei sia per il/la richiedente asilo (RA).	Per il colloquio telefonico utilizzi un kit auricolare.
Durante il colloquio	
Parli adagio e in modo chiaro (anche nel caso dei testi standard) e in sequenze molto brevi.	Parli lentamente e in modo chiaro. Segnali subito e in modo inequivocabile se non ha capito bene cosa è stato detto.
Informi il/la RA di mantenere le sequenze parlate brevi e di parlare in modo chiaro. Quando necessario faccia delle interruzioni per permettere all'IP di tradurre oralmente. Informi il/la RA della procedura di base: domanda → traduzione orale → risposta → traduzione orale ecc., e del fatto che non può parlare durante la traduzione stessa.	Segnali subito e in modo inequivocabile se una sequenza è troppo lunga.
Abbia la premura di far sapere all'IP quando lui/lei ha la parola e cos'altro succede durante il colloquio (ad es. la consultazione con il rappresentante legale, ecc.) .	
Pause	
Nel caso di colloqui telefonici lunghi o di colloqui telefonici consecutivi, preveda regolarmente delle pause.	