



Crinali Cooperativa Sociale Onlus

Principi deontologici della figura della mediatrice linguistico culturale della Cooperativa CRINALI

I rapporti con l'utenza

- Segreto professionale: la MLC deve mantenere il segreto professionale su quanto viene a sapere durante il suo lavoro sulla donna che utilizza il servizio e sulla sua famiglia. Ciò significa che nulla di ciò che ha saputo può essere detto a persone esterne la servizio nel quale la MLC lavora.
Il segreto coinvolge l'intera équipe di lavoro del servizio; come qualunque altra operatrice del servizio la MLC deve condividere le informazioni che ha ricevuto con le altre operatrici nelle sedi opportune (per es. le riunioni d'équipe) affinché il servizio possa fornire alla donna la risposta migliore ai suoi bisogni.
E' deontologicamente scorretto che la MLC occulti alle altre operatrici del servizio informazioni ricevute, anche se su richiesta dell'utente, che potrebbero essere importanti per il servizio al fine di trovare risposte adeguate. La MLC priva in questo caso l'utente di possibilità di soluzioni alternative.
Questo posizione di terzo della MLC che si colloca tra operatrici italiane e utenti straniere per facilitare la comunicazione fra le due sia sul piano linguistico che culturale deve essere chiarito all'utente fin dall'inizio del rapporto.
- La MLC deve essere disponibile a esercitare il suo compito con tutte le utenti che lo richiedono e che ne possono trarre beneficio senza distinzione di razza, di nazionalità, di religione o di qualsiasi altra natura.
- Nel caso di mediazione linguistica tutto ciò che la donna vuole dire all'operatrice deve essere tradotto; la MLC non può fare censure o esprimere giudizi su ciò che la donna vuole esprimere in base a sue valutazioni o valori personali e/o culturali.
- La MLC non può utilizzare in nessun modo le conoscenze e le relazioni che stabilisce nel corso del suo lavoro per propri scopi o vantaggi personali, anche se legali; per esempio non può chiedere all'utente che ha conosciuto nel servizio favori personali; non può chiedere inoltre alcun compenso all'utente per le proprie prestazioni professionali.
E' anche utile che la MLC non intrecci relazioni di amicizia o conoscenza personale con le donne che incontra come utenti nel servizio per mantenere quella posizione di neutralità che favorisce nell'utente la fiducia circa il segreto professionale, e la distanza indispensabile affinché la donna possa portare nel servizio in cui la MLC opera aspetti anche intimi della propria esperienza.
- La MLC non incoraggia o partecipa o promuove comportamenti illegali fra/con le utenti straniere.

I rapporti con il servizio

- La MLC deve conoscere le leggi, i regolamenti, i principi etici del servizio in cui opera, e si impegna a rispettarli; quando qualcuno di questi aspetti è contrario ad elementi importanti della



sua etica religiosa e/o culturale deve comunicarlo ai responsabili del servizio, che la esonereranno dalle prestazioni in causa.

Oppure deve far presente ai responsabili di un servizio la non osservanza di norme di legge che garantiscono il rispetto per le differenze culturali e religiose dell'utenza. Per es.: ricordare a una direttrice di un asilo nido che esiste la legge che prevede una dieta differenziata per i bambini musulmani, nel caso in cui la direttrice non la rispetti.

- La MLC deve rispettare gli impegni che si prende in termini di orari di presenza e di prestazioni che si impegna a garantire, e deve tempestivamente comunicare ai responsabili del servizio qualsiasi variazione, al fine di garantire il diritto delle utenti straniere ad avere un servizio adeguato.
- La MLC deve operare per accrescere la fiducia reciproca fra utenza straniera e servizi italiani e quindi il suo comportamento deve essere dettato da questo principio.
Se la MLC individua aspetti di funzionamento del servizio che a suo parere sono negativi o discriminanti per l'utenza straniera lo deve segnalare alle operatrici e ai dirigenti del servizio stesso per promuovere un confronto aperto che possa portare a modifiche utili all'utenza stessa.
Si deve invece astenersi da fare commenti negativi e svalutanti, magari nella propria lingua, in presenza dell'utenza, commenti che andrebbero a lederne la fiducia nel servizio stesso.
Nello stesso tempo deve astenersi dall'esprimere giudizi svalutanti sull'utenza straniera.

I rapporti con le operatrici/operatori

- I rapporti della MLC con le operatrici italiane devono essere improntati a un atteggiamento di fiducia e i suoi comportamenti devono essere coerenti con questo principio.
- La MLC conosce e rispetta la professionalità specifica dell'operatrice con cui opera.
- Nel caso di mediazione linguistica la MLC deve assicurarsi di aver ben compreso ciò che l'operatrice italiana vuole comunicare all'utente e deve tradurlo senza censure, modificazioni, o giudizi personali. Se ha qualche disaccordo o parere differente deve esprimere direttamente il suo pensiero all'operatrice nelle sedi che crede opportune per arrivare ad una migliore comprensione reciproca, avendo sempre come fine il miglioramento delle prestazioni date all'utenza.
La MLC si astiene dall'occultare all'operatrice informazioni che l'utente le dà che potrebbero aiutare l'operatrice stessa a rispondere adeguatamente al bisogno della donna o della sua famiglia.
- La MLC mantiene la posizione di terza fra due (operatrice-utente) e si astiene da fare alleanze con la operatrice a discapito o di nascosto dall'utente.

I rapporti con le altre mediatrici linguistico culturali

- La MLC si astiene da ogni comportamento che leda la dignità o danneggi professionalmente una propria collega.
- Se la MLC viene a conoscenza di comportamenti di una propria collega che danneggiano gravemente l'utenza e siano scorretti dal punto di vista deontologico, lo deve comunicare ai responsabili della propria associazione di appartenenza.

Milano,