



Crinali Cooperativa Sociale Onlus

Principi deontologici della figura della/del mediatrice/mediatore linguistico culturale della Cooperativa CRINALI

I rapporti con l'utenza

- Segreto professionale: la/il MLC deve mantenere il segreto professionale su quanto viene a sapere durante il suo lavoro sulla donna/uomo che utilizza il servizio e sulla sua famiglia. Ciò significa che nulla di ciò che ha saputo può essere detto a persone esterne al servizio nel quale la/il MLC lavora.
Il segreto coinvolge l'intera équipe di lavoro del servizio; come qualunque altra/o operatrice/tore del servizio la/il MLC deve condividere le informazioni che ha ricevuto con le altre/i operatrici/tori nelle sedi opportune (per es. le riunioni d'équipe) affinché il servizio possa fornire alla donna/uomo la risposta migliore ai suoi bisogni.
E' deontologicamente scorretto che la/il MLC occulti alle altre/i operatrici/tori del servizio informazioni ricevute, anche se su richiesta dell'utente, che potrebbero essere importanti per il servizio al fine di trovare risposte adeguate. La/il MLC priva in questo caso l'utente di possibilità di soluzioni alternative.
Questo posizione di terzo della/del MLC che si colloca tra operatrici/tori italiane/i e utenti straniere/i per facilitare la comunicazione fra i due sia sul piano linguistico che culturale deve essere chiarito all'utente fin dall'inizio del rapporto.
- La/il MLC deve essere disponibile a esercitare il suo compito con tutte/i le/gli 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/uomo vuole dire all'operatrice/tore deve essere tradotto; la/il MLC non può fare censure o esprimere giudizi su ciò che la donna/uomo vuole esprimere in base a sue valutazioni o valori personali e/o culturali.
- La/il 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/il MLC non intrecci relazioni di amicizia o conoscenza personale con le donne/uomini 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/uomo possa portare nel servizio in cui la/il MLC opera aspetti anche intimi della propria esperienza.
- La/il MLC non incoraggia o partecipa o promuove comportamenti illegali fra/con le/gli utenti straniere/i.

I rapporti con il servizio

- La/il 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/lo 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/il 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/degli utenti straniere/i ad avere un servizio adeguato.
- La/il 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/il MLC individua aspetti di funzionamento del servizio che a suo parere sono negativi o discriminanti per l'utenza straniera lo deve segnalare alle operatrici/tori 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/del MLC con le operatrici/tori italiane/i devono essere improntati a un atteggiamento di fiducia e i suoi comportamenti devono essere coerenti con questo principio.
- La/il MLC conosce e rispetta la professionalità specifica dell'operatrice con cui opera.
- Nel caso di mediazione linguistica la/il MLC deve assicurarsi di aver ben compreso ciò che l'operatrice/tore italiana/o 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/tore nelle sedi che crede opportune per arrivare ad una migliore comprensione reciproca, avendo sempre come fine il miglioramento delle prestazioni date all'utenza.
La/il MLC si astiene dall'occultare all'operatrice/tore informazioni che l'utente le/gli dà che potrebbero aiutare l'operatrice/tore stessa/o a rispondere adeguatamente al bisogno della donna/uomo o della sua famiglia.
- La/il MLC mantiene la posizione di terza fra due (operatrice/tore-utente) e si astiene da fare alleanze con la operatrice/tore a discapito o di nascosto dall'utente.

I rapporti con le/gli altre/i mediatrici/tori linguistico culturali

- La/il MLC si astiene da ogni comportamento che leda la dignità o danneggi professionalmente una/un propria/o collega.
- Se la/il MLC viene a conoscenza di comportamenti di una/un propria/o 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,