

## **1. Principi generali**

Il presente Codice è costituito dai principi e dalle regole che i mediatori devono osservare e far osservare nell'esercizio della professione e che orientano le scelte di comportamento nei diversi livelli di responsabilità in cui operano.

Le regole di tale codice sono valide per tutti i mediatori culturali che operano in modo diretto o indiretto negli ambiti sanitario, legale, scolastico, di interpretariato linguistico, etc. Il mediatore culturale è responsabile dei propri atti professionali e delle loro prevedibili e/o dirette conseguenze.

## **2. Compiti del mediatore culturale**

- Il mediatore culturale assicura e permette una corretta comunicazione e una reciproca comprensione tra operatori dei servizi e utenti stranieri;
- Si occupa dell'accoglienza dell'utente straniero;
- Orienta l'utente straniero e lo informa sui servizi esistenti sul territorio;
- Accompagna l'utente straniero presso i servizi del territorio chiarendo i ruoli e le competenze che si riferiscono al personale operante nella struttura/servizio;
- Si occupa della traduzione di documenti e materiali informativi;
- Collabora alla redazione di materiale informativo, curando gli aspetti di specificità culturale;
- Compie un'attività di interpretariato culturale (fornisce consulenza sui presupposti culturali e gli stereotipi delle due culture, quella di appartenenza e quella acquisita);
- Dà suggerimenti ai servizi per la programmazione delle proprie attività in base alle specifiche esigenze dell'utenza straniera;
- Il mediatore esercita il suo compito con tutti gli utenti che lo richiedono senza distinzione di razza, di nazionalità, di religione, di genere o di qualsiasi natura;
- Nel caso di mediazione linguistica tutto ciò che l'utente dice/dichiara deve essere tradotto all'operatore (oppure all'avvocato); il mediatore non deve fare censure o esprimere giudizi su ciò che l'utente vuole esprimere in base a sue valutazioni o valori personali e/o culturali;

- È utile che il mediatore non intrecci relazioni di amicizia o conoscenza personale con gli utenti che incontra nello svolgimento del suo lavoro di mediazione al fine di mantenere quella posizione di neutralità e di giusta distanza capace di favorire fiducia in merito al segreto professionale.

### **3. Competenze di base**

- Il mediatore deve avere un'ottima conoscenza della lingua straniera sia scritta che orale ed un buon livello della lingua italiana;
- Nel caso di mediazione linguistica il mediatore deve assicurarsi di aver bene compreso ciò che l'operatore vuole comunicare all'utente e deve tradurlo senza censure, modificazioni giudizi personali. Se ha qualche disaccordo o parere differente deve esprimere direttamente il suo pensiero all'operatore nelle sedi opportune per arrivare ad una migliore comprensione reciproca, avendo sempre come fine il miglioramento delle prestazioni date all'utenza.
- Deve essere preparato ed informato rispetto ai servizi e alle opportunità presenti sul territorio;
- Il mediatore deve conoscere le leggi, i regolamenti, i principi etici del servizio in cui è chiamato ad operare e si impegna a rispettarli;
- Il mediatore deve 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;
- Il mediatore deve rispettare gli impegni che si prende in termini di puntualità e di prestazioni che si impegna a garantire, inoltre deve tempestivamente comunicare ai responsabili del servizio (Agenzia) qualsiasi variazione o problematica emersa;
- Deve essere capace di rendere esplicito ciò che spesso è detto in modo implicito;
- Deve conoscere gli usi, le abitudini, le specificità di entrambe le culture;
- Deve conoscere il quadro istituzionale e normativo che regola l'assistenza sanitaria, l'accoglienza negli SPRAR e CAS;
- Deve sempre ispirarsi al principio del rispetto reciproco;

- Deve essere emotivamente neutrale;
- Deve collaborare con professionalità e rispetto con le altre figure professionali;
- Deve valorizzare e riconoscere il lavoro d'equipe;
- Deve sapere mantenere l'equidistanza tra istituzione e utente senza sovrapporsi/schierarsi;
- Deve sapere gestire situazione di micro conflitto;
- Deve essere un punto di riferimento per l'integrazione culturale e sociale;

#### **4. Segreto Professionale**

- Il segreto professionale protegge tutte le parti coinvolte garantendo che tutte le informazioni di cui si viene a conoscenza in sede di lavoro o durante la mediazione sono strettamente riservate;
- Il mediatore è tenuto a mantenere il segreto professionale;
- Il mediatore culturale ha la libera scelta di rifiutare il suo intervento o coinvolgimento qualora nel colloquio con la persona assistita si trovi in difficoltà, la situazione sia in contrasto con la sua coscienza oppure contraria ad elementi importanti della sua etica religiosa e/o culturale;
- Il mediatore può anche rifiutare il suo intervento quando considera che la situazione deviene troppo difficile per sé, sia perché egli ritenga di trovarsi davanti a un caso di coscienza (come sopra), oppure oggetto di minacce, oppure in una situazione che sia andata fuori controllo in ambito istituzionale. In tali situazioni il mediatore può interrompere l'intervento senza entrare in conflitto con le parti. In tutti questi casi deve immediatamente comunicarlo ai responsabili del servizio di mediazione (Agenzia) che prenderanno in carico la situazione e provvederanno ad esonerarlo dalle prestazioni in causa.

#### **5. Indicazioni circa l'immagine professionale**

Il rispetto dei doveri nello svolgimento del ruolo professionale determina il buon risultato del lavoro svolto. Il mediatore avrà cura di attenersi alle seguenti indicazioni:

- Rispettare le indicazioni deontologiche del presente documento;
- Deve astenersi da ogni attività o forma di pubblicità che possa creare danni o pregiudizio ad altri colleghi e agli enti di riferimento;
- Si rendere disponibile agli incontri di aggiornamento organizzati dall'ente;
- Deve astenersi dall'esprimere pubblicamente critiche sull'operato dei propri colleghi, il mediatore si astiene da ogni comportamento che leda la dignità o danneggi professionalmente un proprio collega;
- E' tenuto ad uniformare la propria condotta ai principi del decoro e della dignità professionale anche attraverso un abbigliamento consono alla propria immagine professionale;
- Il mediatore non incoraggia o partecipa o promuove comportamenti illegali fra/con gli utenti della mediazione.