

La mediazione interlinguistica ed interculturale

Competenze comunicative interculturali, tecniche e strategie dei mediatori

Valeria Tonioli
(Università Ca' Foscari Venezia, Italia)

Annalisa Brichese
(Università Ca' Foscari Venezia, Italia)

Abstract In the study, we propose a cross-disciplinary approach to the multi-faceted nature of intercultural and interlinguistic mediation in Italy. Subsequently, we present a series of competences that mediators should have in order to carry out mediation. Competences are exposed starting from Sciences that constitute mediation according to our specific field of research, language education. They include: a linguistic competence, an extralinguistic competence and an interpersonal competence. Starting from the concept of communicative competence, we try to define techniques and strategies of mediation according to the proposal of the Venetian school. As a conclusion, we present a detailed list of techniques and strategies used by mediators in a mediation's session.

Sommario 1 La mediazione interlinguistica ed interculturale. – 1.2 La mediazione: una proposta transdisciplinare. – 2 Le competenze dei mediatori. – 2.1 Saper facilitare la comunicazione tra culture diverse: la competenza comunicativa. – 2.2 Saper impiegare diverse tecniche e strategie. – 3 Le strategie e le tecniche del mediatore interlinguistico ed interculturale. – 3.1 Tecniche e strategie di mediazione. – 3.2 Strategie di mediazione. – 3.3 Tecniche di mediazione. – 4 Conclusioni.

Keywords Intercultural mediation. Intercultural communication. Interpreting.

1 La mediazione interlinguistica ed interculturale

1.1 Filoni d'indagine e teorie di riferimento sulla mediazione

Le ricerche nel campo della mediazione sono in costante evoluzione poiché, come spiega Riccardi (in Antonini 2014, p. 8), «i fenomeni massicci di immigrazione verso il nostro Paese richiedono con pressante urgenza nuove forme d'interpretazione e di mediazione linguistica e culturale, di figure professionali attive nelle strutture sociali».

L'articolo è stato concepito unitariamente dalle due autrici. Nella stesura, i parr. 1.1, 1.2, 2.1 sono stati redatti da Tonioli, i parr. 2.2, 3.1, 3.2, 3.3 sono stati redatti da Brichese.

I due principali filoni d'indagine (cfr. Gavioli 2009) sul tema sono i seguenti:

- un primo approccio che fa riferimento agli studi scientifici legati all'interpretazione e alle scienze del linguaggio;
- un secondo approccio, maturato nell'ambito culturale ed interculturale proprio degli studi di antropologia, sociologia e pedagogia.

In virtù di tali approcci diversi, il panorama italiano si presenta estremamente eterogeneo attorno al concetto stesso di mediazione.

Anche per quanto concerne la normativa di riferimento, nonostante siano presenti alcune leggi a livello nazionale e regionale (per i riferimenti si veda tra tanti Casadei Franceschetti 2009; Cnel 2009), la sua attività non è ancora stata riconosciuta ufficialmente come una professione.

Il panorama relativo alla mediazione si presenta, così, disomogeneo ed ha portato:

- ad una proposta transdisciplinare di uniformazione relativa allo studio della mediazione (vedi par. 1.2);
- alla definizione di un profilo uniforme di mediatore in cui siano indicati le competenze ed i percorsi formativi caratterizzanti la sua professione.

Per questa ragione, nei paragrafi seguenti, verranno presentate le competenze del mediatore interlinguistico ed interculturale e, in particolare, degli studi della scuola veneziana. La proposta include una definizione delle strategie, tecniche e metodologie che caratterizzano le attività del mediatore all'interno di una sessione di mediazione (vedi par. 2).

All'interno della nostro contributo ci riferiremo alla mediazione con l'espressione *interlinguistica ed interculturale*, adottando la soluzione proposta da Gavioli (2009) e Luatti (2011), poiché ci pare una sintesi efficace dell'attività di interpretazione linguistica e interculturale che debba svolgere il mediatore.

1.2 La mediazione: una proposta transdisciplinare

Se prendiamo in considerazione le diverse normative nazionali e le indicazioni fornite dai due diversi filoni di indagine, possiamo riassumere i differenti punti di vista affermando che il mediatore per svolgere i suoi compiti deve:

- saper facilitare tra culture diverse;
- saper usare lingue differenti, conoscendone aspetti verbali e non verbali;
- saper ricontestualizzare i messaggi trasmessi dagli interlocutori al fine di renderli comprensibili da parte di tutti i partecipanti;

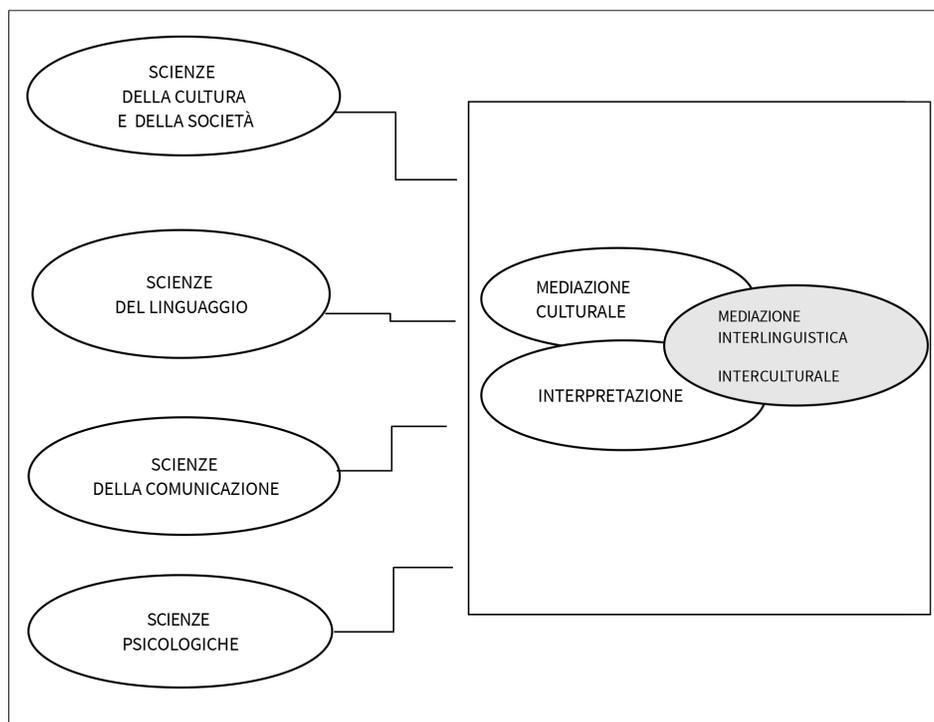
- saper facilitare la comunicazione tra parlanti di diverse lingue e culture differenti;
- saper impiegare diverse tecniche e strategie di riformulazione del linguaggio e di facilitazione della comunicazione;
- saper agire in eventi comunicativi che sono caratterizzati da valori culturali di riferimento, norme sociali, relazionali e psico-sociali che influenzano la relazione tra gli interlocutori.

La complessità degli aspetti che caratterizzano la mediazione ne rispecchia la sua natura transdisciplinare. Ad ognuno degli aspetti corrispondono, infatti, diverse scienze che la costituiscono e che si influenzano reciprocamente.

La tabella seguente ci mostra in sintesi la corrispondenza tra le competenze del mediatore e le scienze di riferimento:

Competenze del mediatore	Scienze di riferimento
Sa facilitare la comunicazione tra lingue e culture diverse.	Scienze del Linguaggio
Sa usare lingue differenti, conoscendone aspetti verbali e non verbali.	Scienze del Linguaggio Scienze della Cultura e della Società
Sa ricontestualizzare i messaggi trasmessi dagli interlocutori al fine di renderli comprensibili da parte di tutti i partecipanti.	Scienze del Linguaggio Scienze della Cultura e della Società
Sa facilitare la comunicazione tra parlanti di diverse lingue e culture differenti.	Scienze del Linguaggio Scienze della Cultura e della Società
Sa impiegare diverse tecniche e strategie di riformulazione del linguaggio e di facilitazione della comunicazione.	Scienze del Linguaggio Scienze della Comunicazione
Sa agire in eventi comunicativi che sono caratterizzati da valori culturali di riferimento, norme sociali, relazionali e psico-sociali che influenzano la relazione tra gli interlocutori.	Scienze del Linguaggio Scienze della Comunicazione Scienze Psicologiche
Fonte: Brichese, Tonioli 2015	

Lo schema che segue mostra le relazioni tra la mediazione e le diverse scienze che la compongono:



2 Le competenze dei mediatori

Vedremo in questo paragrafo quali sono le competenze che caratterizzano l'attività dei mediatori e che abbiamo accennato in sintesi nel paragrafo precedente.

2.1 Saper facilitare la comunicazione tra culture diverse: la competenza comunicativa

Abbiamo affermato nel paragrafo 1.2 che il mediatore deve saper facilitare la comunicazione tra lingue e culture differenti conoscendo quindi aspetti sia verbali che non verbali di una lingua.

Secondo la definizione di Balboni (2012, p. 26) per competenza comunicativa s'intende «una realtà mentale che si realizza come *esecuzione* nel mondo, in eventi comunicativi realizzati in contesti sociali dove ci usa la lingua compie un'azione».

Il concetto può essere riassunto con le seguenti espressioni:

- sapere la lingua;

- sapere fare lingua;
- saper fare con la lingua.

Cercheremo qui di seguito di definire ogni singola voce, declinando specificamente sulle attività che devono compiere i mediatori.

Sapere la lingua significa possedere delle competenze mentali ovvero:

- a. *una competenza linguistica*, quindi conoscere le grammatiche testuale, lessicale, sintattica, fonologica e morfologica. Nello specifico il mediatore deve essere competente da un punto di vista linguistico in entrambe le lingue per cui si propone come mediatore. L'attività del mediatore, infatti, è caratterizzata da una continua alternanza linguistica tra le due lingue oggetto di mediazione. Di conseguenza, è fondamentale saper maneggiare le grammatiche di riferimento per entrambe le lingue che utilizza.
- b. *una competenza extralinguistica*, ovvero comprendere e produrre il linguaggio non verbale. Nello specifico la competenza extralinguistica si divide in:
 - una competenza cinesica che riguarda il linguaggio del corpo, le espressioni del viso ed i gesti che causano i maggiori problemi di comunicazione in lingua straniera. Si tende, infatti, ad attribuire agli aspetti non verbali della lingua un significato universale senza però considerare che sono il frutto di interpretazioni personali e culturali e che quindi possono assumere significati differenti a seconda degli interlocutori (Balboni 2007, 2012; Balboni, Caon 2015). Il mediatore quindi deve saper comprendere l'arbitrarietà dei significati che vengono attribuiti ai gesti ed al linguaggio del corpo esplicitando dove possibile le diverse interpretazioni personali o culturali (vedi par. 2.2)
 - una competenza prossemica che afferisce alla distanza interpersonale che ciascun soggetto è disposto ad accettare. A tale distanza possono essere attribuiti un valore e un significato differenti a seconda dell'interpretazione che ciascun interlocutore attribuisce. Essa si esprime fisicamente, allontanandosi o avvicinandosi al proprio interlocutore ma può essere espressa anche verbalmente attraverso l'uso di registri formali ed informali. A seconda del registro utilizzato e del contesto in cui viene impiegato, esso può risultare adeguato o non adeguato rimarcando o eliminando la distanza tra gli interlocutori. Il mediatore deve possedere una competenza prossemica poiché deve sapere individuare eventuali problemi comunicativi causati dalla troppa vicinanza o lontananza tra gli interlocutori sia a livello fisico che verbale. In quest'ultimo caso il mediatore deve sapere variare registro e linguaggio adattandolo ai suoi interlocutori. Ove

necessario, deve saper esplicitare e spigare le problematiche extralinguistiche causate dalla prossemica.

- una competenza vestemica, definita in Balboni (2012, p. 130), attraverso le parole di Barthes, come «capacità di padroneggiare il sistema della moda: divise, uniformi, abiti più o meno formali ecc.». Anche in questo caso il mediatore ha il compito di individuare eventuali criticità che possano scaturire da una diversa interpretazione degli interlocutori circa abiti ed accessori utilizzati in un particolare contesto.
- una competenza oggettemica che riguarda l'utilizzo di oggetti per comunicare un'appartenenza o una funzione sociale. Si pensi ad esempio ai diversi significati che si possono attribuire ai regali scambiati tra interlocutori. Gli scopi ed i fini possono variare da persona a persona e da cultura a cultura. Sarà compito del mediatore anche in questo caso cercare di esplicitare eventuali problemi di comunicazione che possono nascere dall'utilizzo di oggetti connotati culturalmente da parte degli interlocutori.

Il mediatore deve quindi saper integrare la lingua con i linguaggi verbali e non verbali esplicitando i diversi significati attribuiti a questi ultimi.

c. *una competenza sociolinguistica, pragmlinguistica e (inter)culturale.*

La *competenza sociolinguistica* si riferisce alla conoscenza da parte del mediatore delle lingue in uso utilizzate all'interno di una sessione di mediazione e delle loro possibili varianti (per esempio diafasica, diamesica, diastratica e diatopica).

La *competenza pragmlinguistica* riguarda l'utilizzo della lingua in maniera efficace per raggiungere obiettivi comunicativi: per esempio, chiedere per ottenere informazioni, salutare per presentarsi o chiedere chiarimenti riguardanti un termine utilizzato (Per approfondimenti circa questi aspetti si veda Balboni 2012).

Per *competenza comunicativa interculturale* intendiamo la conoscenza da parte dei mediatori degli aspetti linguistici, extralinguistici e valori culturali di fondo che, presenti nella mente degli interlocutori, possono caratterizzare la comunicazione.

Ogni interlocutore, infatti, agisce nel mondo in eventi comunicativi influenzato dai significati che egli stesso attribuisce agli aspetti linguistici, extralinguistici e ai valori culturali di riferimento.

Gli strumenti che si possono impiegare per evitare una lettura univoca e monodirezionale della realtà sono le abilità relazionali (cfr. Balboni, Caon 2015) tra cui:

- il saper osservare;
- il saper relativizzare;
- il saper sospendere il giudizio;

- il saper ascoltare attivamente;
- il saper negoziare i significati.

Tali abilità consentono agli interlocutori ed al mediatore di analizzare i significati dei diversi messaggi linguistici e non verbali integrando differenti prospettive e punti di vista (Le abilità saranno riprese nel paragrafo 3. Per approfondimenti sul modello di competenza comunicativa interculturale si veda Balboni, 2007; 2009; Balboni, Caon, 2015).

Sapere fare lingua significa tradurre in azione comunicativa le competenze mentali che abbiamo riassunto precedentemente. Si tratta quindi di «saper utilizzare le quattro abilità di base (ascolto, lettura, monologo e scrittura) [...], più quella interattiva, il dialogo, ma anche abilità manipolative come il riassumere, tradurre, il parafrasare, il prendere appunti, lo scrivere sotto dettatura» (Balboni 2012, p. 27).

Un approfondimento sulle abilità che deve impiegare il mediatore nella sua pratica viene trattato successivamente.

Sapere fare con la lingua, infine, significa saper tradurre la competenza socio-pragmatica e (inter)culturale in eventi comunicativi (Balboni, 2007; Balboni, 2012). Significa, quindi, saper agire socialmente con la lingua. Una delle competenze del mediatore è, quindi, sapere come agire con la lingua in diversi contesti essendo efficace tanto a livello socio-pragmatico (adattando la lingua a livello diverse situazioni) quanto interculturale (usando la lingua a seconda di contesti comunicativi e di valori culturali di fondo caratterizzanti tali contesti).

2.2 Saper impiegare diverse tecniche e strategie

Il mediatore, in quanto professionista, oltre a saper comunicare tra lingue e culture diverse utilizzando linguaggi differenti, verbali e non verbali, deve saper impiegare in maniera efficace strategie e tecniche di mediazione per facilitare la comunicazione tra l'interlocutore e l'utente straniero.

Per ragioni di economicità del presente contributo, abbiamo selezionato di seguito alcune definizioni ritenute più significative e rappresentative dei concetti di strategie e tecniche di mediazione.

Esse afferiscono agli ambiti della:

- glottodidattica;
- interpretazione e traduzione.

2.2.1 Il concetto di strategia: una definizione

Per definire la strategia è necessario definire il concetto di criticità che, ci viene offerto da Nord (1988) e a cui Riccardi (1998) cerca di fornire risposta, dando una propria definizione di strategia come capacità di *problem solving*.

Nord (1988, p. 151), definisce le criticità come «difficoltà oggettive che tutti i traduttori hanno bisogno di risolvere nel corso di un determinato compito, indipendentemente dal loro livello di competenza e di condizioni di lavoro formali».

Secondo Riccardi (1998) l'interpretazione simultanea può essere considerata un'attività di *problem solving* atta a risolvere queste «difficoltà oggettive», ovvero criticità. Afferma, infatti, che la difficoltà nasce dal discorso originale, mentre la soluzione si verifica nel discorso interpretato: ne consegue che le strategie consistono nell'insieme di meccanismi e decisioni che avvengono tra il problema e la sua soluzione.

Il concetto di strategia è stato introdotto nel campo della traduzione da Hönig e Kussmaul (1982), si riferiscono alle strategie di traduzione come a processi che portano ad una soluzione ottimale di un problema di traduzione.

Gile (1995, p. 81) definisce le strategie «come azioni pianificate con obiettivi specifici, distinguendole dalle tattiche che si riferiscono invece all'insieme di decisioni e azioni agite dall'interprete durante l'esecuzione del compito per superare le difficoltà incontrate».

Gile limita l'uso di questi due termini alla sola presa di decisioni e azioni volte a prevenire o risolvere le criticità.

Hurtado (1999, p. 246) definisce le strategie di traduzione come:

le singole procedure, sia consce che inconsce, verbali e non verbali, utilizzate dal traduttore per risolvere i problemi incontrati nel corso del processo di traduzione, a seconda delle specifiche esigenze coinvolte.

Hurtado (2001, p. 277) continua approfondendo la propria definizione e stabilendo con chiarezza che le strategie di traduzione possono essere:

- linguistiche;
- extralinguistiche;
- strumentali;
- pragmatiche.

Ritroviamo in questa suddivisione delle strategie proposta da Hurtado, le diverse componenti delle competenza comunicativa secondo la definizione di Balboni (vedi par. 2.1).

Possiamo quindi affermare, di conseguenza, che alle diverse componenti della competenza comunicativa corrispondono diverse strategie (vedi par.

3) che i mediatori possono impiegare per risolvere criticità riscontrate durante le sessioni di mediazione.

Alla luce delle proposte riportate e forniteci dagli ambiti di studio della glottodidattica, della traduzione e dell'interpretazione, nel presente studio, si definisce strategia la pianificazione di una o più azioni (verbali e/o extra-verbali) che si compie per risolvere una criticità. Con il termine criticità ci riferiamo a problematiche legate alla dimensione linguistica ed extralinguistica e agli aspetti valoriali collegati a tali dimensioni che possono verificarsi durante una sessione di mediazione.

Ad esempio, le criticità possono insorgere per una diversa interpretazione del tono della voce. Come afferma Balboni (2015, p. 40), infatti, in alcune culture come quella francese o spagnola «può indicare molto spesso partecipazione o coinvolgimento» tuttavia, a causa della forte vocalità delle lingue latine, potrebbe non essere apprezzato in altre parti d'Europa o d'Oriente dove la tendenza è quella di 'sussurrare'.

2.2.2 Il concetto di tecnica: una definizione

Per quanto riguarda le tecniche, riprendiamo la proposta di D'Annunzio (http://venus.unive.it/filim/materiali/accesso_gratuito/Filim_TECNICHE_DIDATTICHE.pdf) secondo la quale si definiscono tecniche glottodidattiche:

tutte le attività messe in atto per raggiungere gli obiettivi in cui le mete glottodidattiche si possono scomporre. Esse afferiscono alla dimensione operativa presentando metodologie e risorse concrete che sembrano particolarmente vantaggiose per il raggiungimento degli obiettivi ai quali sono riconducibili le mete glottodidattiche presentate.

Le tecniche didattiche sono valutabili esclusivamente in termini di *coerenza / non coerenza* con l'approccio ed efficacia/ inefficacia rispetto agli obiettivi prefissati o nel produrre l'effetto desiderato.

Nel valutare le diverse tecniche ci dovremmo rifare dunque alla nozione di coerenza/incoerenza rispetto ad un approccio o efficacia/inefficacia rispetto ad uno scopo.

Come sostiene Balboni (1998, p. 3):

una tecnica è per la sua stessa natura neutra. Ha delle caratteristiche sue proprie, coinvolge alcuni processi cognitivi e alcuni particolari processi linguistici, implica un certo modo di condurre e gestire la classe, concede maggiore o minore autonomia agli apprendenti, ma non è né buona né cattiva né moderna né tradizionalista: una tecnica è solo più o meno efficace nel raggiungimento di determinati obiettivi e può pre-

sentare maggiore o minore coerenza e armonia con le premesse dell'approccio e della teoria dell'educazione linguistica a cui si fa riferimento.

Partendo dalla definizione di tecnica afferente all'ambito d'indagine della glottodidattica, proponiamo di seguito una definizione di tecnica di mediazione.

Ci riferiamo ad essa come alla realizzazione delle azioni (vedi par. 2.2.1) valutabili, in termini di efficacia/inefficacia e di coerenza/incoerenza, che il mediatore mette in atto durante la conduzione di una sessione di mediazione.

Dalle nozioni di strategia e di tecnica di mediazione, si evidenzia nuovamente come la formazione del mediatore interlinguistico ed interculturale sia necessariamente transdisciplinare, poiché integra le aree di un sapere che non è semplicemente la somma di nozioni provenienti da vari ambiti di ricerca, ma, come per la glottodidattica (Balboni 1998), costituisce una conoscenza nuova ed autonoma.

3 Le strategie e le tecniche del mediatore interlinguistico e interculturale

Dopo aver fornito una definizione di strategie e tecniche della mediazione, passiamo ad esemplificare il repertorio che le compone.

3.1 Tecniche e strategie di mediazione

Sulla base delle teorie di riferimento della glottodidattica, della traduzione e dell'interpretazione proponiamo una nostra classificazione di strategie e di tecniche di mediazione.

Strategie	Tecniche
1. Gestire il flusso comunicativo	<ul style="list-style-type: none"> - Presentarsi - Gestire i turni di parola - Utilizzare il non verbale - Interrompere la sessione di mediazione
2. Prendere note	
3. Riformulare	
4. Riassumere	
5. Parafrasare	

6. Scegliere la tipologia di linguaggio	<ul style="list-style-type: none"> - Transcodificare (Testo - disegno) (Testo - immagine) (Testo - gesto) - Passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione - Utilizzare il non verbale per facilitare la comprensione del contenuto del messaggio
7. Confrontare gli impliciti culturali	<ul style="list-style-type: none"> - Esplicitare - Aggiungere informazioni
8. Scegliere tra i diversi registri	<ul style="list-style-type: none"> - Cambiare il registro
9. Cogliere informazioni aggiuntive o chiarire dubbi	<ul style="list-style-type: none"> - Esplicitare - Chiedere ulteriori informazioni
10. Chiedere feedback e conferme	<ul style="list-style-type: none"> - Chiedere di riformulare - Usare espressioni come: ‘Capito?’; ‘Giusto?’; ‘Vero?’
11. De-stereotipare gli stereotipi	<ul style="list-style-type: none"> - Esplicitare - Aggiungere informazioni
12. Scegliere tra diversità abilità relazionali	<ul style="list-style-type: none"> - Impiegare/adattare l’abilità in base all’evento comunicativo
Fonte: Brichese, Tonioli 2016	

3.2 Strategie di mediazione

Presentiamo, in sintesi, le strategie di mediazione.

Gestire il flusso comunicativo

Con l’espressione ‘gestire il flusso comunicativo’ ci riferiamo a tutte le attività che mettono in campo i mediatori per far sì che la comunicazione fluisca direttamente tra tutti i partecipanti coinvolti nella sessione di mediazione (ad esempio a livello non verbale si favorisce con i gesti lo scambio di informazioni direttamente tra gli interlocutori o a livello verbale si esortano a parlarsi direttamente).

Prendere note

Si tratta di una *forma molto personalizzata di riassunto* (Balboni 1998) poiché si basa sull’individuazione dei nuclei fondamentali di un testo orale, abilità tipica del riassumere. Il mediatore può impiegare questa strategia nel caso in cui si trovasse, ad esempio, nella situazione di dover ricordare informazioni di carattere specifico, (numeri, dati, termini tecnici) o dovesse ricordare una parte consistente d’informazioni.

Anche in questo caso, come per l'interruzione della sessione di mediazione, sarebbe auspicabile che il mediatore informasse gli interlocutori di questa possibilità prima di dare inizio alla sessione di mediazione, motivandone la necessità attraverso l'esplicitazione dell'esigenza di fornire sempre una traduzione completa e di qualità.

La presa di note ed appunti, inoltre, è fondamentale per una corretta rielaborazione dei contenuti e per la trasmissione il più possibile fedele delle informazioni.

Riformulare e parafrasare

Saper padroneggiare la strategia della riformulazione o della parafrasi consente al mediatore di 'aggirare' gli ostacoli, di esprimere diversamente ciò che non è in grado di comunicare attraverso la traduzione 'letterale' del termine o dell'intera frase purché questo non alteri il significato di fondo del messaggio. Balboni, nel suo *Nozionario di glottodidattica* afferma che:

la parafrasi si realizza producendo un testo che ha lo stesso significato e una struttura parallela a quelli di un testo di partenza, da cui si differenzia sul piano lessicale e morfosintattico.

La parafrasi richiede l'uso di sinonimi, di iperonimi, di iponimi, di locuzioni idiomatiche; inoltre essa richiede l'esplicitazione dei riferimenti pronominali, delle metafore, delle metonimie, ecc.

Riassumere

Secondo la definizione glottodidattica questa operazione è tra le più complesse poiché il mediatore è tenuto a produrre un testo, solitamente orale, che riprenda i nuclei informativi essenziali e li disponga secondo una sequenza, solitamente temporale. La comprensione, la gerarchizzazione e l'individuazione della sequenza temporale e la traduzione da una L1 ad una L2 sono operazioni cognitivamente tra le più complesse (Balboni 2012).

Scegliere la tipologia di linguaggio

La scelta di un linguaggio appropriato da parte del mediatore rimanda alla definizione di *code switching* o alternanza linguistica che avviene nel passaggio da una lingua ad un'altra nell'ambito di uno stesso evento comunicativo. Il mediatore ha il compito di veicolare il messaggio dalla L1 alla L2 e di renderlo comprensibile selezionando tra i diversi linguaggi,

verbali ed extra-verbali.

Confrontare gli impliciti culturali

Secondo quanto afferma Cortés (2009) il ruolo del mediatore è quello di esplicitare, spiegare e confrontare gli impliciti culturali necessari a comprendere la globalità del messaggio espresso.

In altre parole il suo ruolo richiede che si esplorino i contesti culturali nella comunicazione tra utente straniero e interlocutore.

Afferma Caon (2015, p. 153) a questo proposito che:

Il saper ascoltare attivamente prevede delle strategie comunicative utili a chiarire sempre i messaggi sia 'in uscita' sia 'in entrata' e a rispecchiare tutte quelle azioni che mirano, da un lato a precisare il proprio messaggio alla luce della consapevolezza dei propri impliciti culturali, dall'altro a ottenere dall'interlocutore una eventuale chiarificazione (attraverso domande dirette o vie indirette) qualora si avessero dei potenziali dubbi rispetto ai significati impliciti dei suoi messaggi.

Scegliere tra i diversi registri

Abbiamo osservato in 2.1 che la distanza formale o informale tra interlocutori sia può rappresentare verbalmente dal cambio di registro. Riteniamo che sia fondamentale, all'interno di una sessione di mediazione, che il mediatore sappia scegliere il registro linguistico a seconda:

- dell'interlocutore con cui si rapporta;
- del significato attribuito al diverso uso dei registri formale/informale da parte degli interlocutori.

Nel caso in cui l'utilizzo dei diversi registri causi problemi di comunicazione si ritiene che il mediatore debba interrompere la sessione di mediazione esplicitando gli impliciti culturali ed i significati attribuiti arbitrariamente da parte degli interlocutori.

Cogliere informazioni aggiuntive o chiarire dubbi

Al fine di poter realizzare una traduzione il più possibile fedele di quanto viene espresso dagli interlocutori, il mediatore ha la possibilità di:

- chiedere informazioni aggiuntive, nel caso in cui siano necessarie per assicurarsi la corretta comprensione di tutti gli aspetti linguistici ed extralinguistici;

- chiarire dubbi riguardanti eventuali criticità riscontrate sia a livello linguistico, come la traduzione di un termine, o extralinguistico, come il riferimento culturale ad un aspetto non conosciuto.

Chiedere feedback e conferme

Si tratta di una strategia che possono mettere in campo i mediatori per assicurarsi che gli interlocutori per cui stanno realizzando la mediazione abbiano compreso correttamente il contenuto del messaggio.

La conferma della comprensione o meno del testo del messaggio avviene tramite continue richieste di feedback all'interlocutore (ad esempio utilizzando espressioni come 'vero?', 'giusto?') o attraverso una richiesta di riformulazione del contenuto del messaggio stesso.

De-stereotipare gli stereotipi

Il mediatore, come negoziatore di significati in un flusso comunicativo tra interlocutore e utente straniero ha il compito di de-stereotipare lo stereotipo, esplicitandolo e attribuendo al comportamento di ciascuno i giusti significati e valori poiché egli possiede un sostrato comune di abitudini e norme comportamentali (vedi par. 2).

Scegliere tra diverse abilità relazionali

L'impiego della abilità relazionali, così come state individuate e presentate da Caon e Balboni (2015) «possono aiutare ad evitare equivoci e fraintendimenti comunicativi dovuti alle diverse 'grammatiche culturali' e a gestire più efficacemente le situazioni problematiche». La strategia che possono adottare i mediatori è quella di scegliere se impiegare una o più abilità a seconda del contesto.

Le abilità relazionali possono essere impiegate in qualsiasi contesto e qualsiasi situazione comunicativa soprattutto quella multiculturale. Queste si declinano perciò nella capacità del mediatore di avere un comportamento versatile e non-giudicante e di trasmettere questa positività anche ai suoi interlocutori. Tali abilità, approfondite successivamente, sono da considerarsi strumenti fondamentali per i mediatori di gestione della comunicazione a livello relazionale ed interculturale.

Le strategie, brevemente descritte per ragioni di economicità del presente contributo, si possono declinare nel paragrafo seguente attraverso attività o tecniche di mediazione.

Si farà riferimento alla definizione che si è data in apertura di questa

sezione.

3.3 Tecniche di mediazione

Tra le tecniche elenchiamo qui di seguito le principali.

Presentarsi

La presentazione del mediatore ad inizio sessione di mediazione è una tecnica che può favorire la gestione del flusso comunicativo tra gli interlocutori. Attraverso la presentazione, infatti, si specifica il ruolo del mediatore stesso all'interno della comunicazione, come verrà gestito il flusso di informazioni verbali e non verbali, come verrà interrotta la sessione di nel caso in cui sia necessario chiarire dubbi o cogliere informazioni aggiuntive o esplicitare eventuali riferimenti socio-culturali mediazione (solitamente ciò avviene accordando un gesto come l'alzata di mano). La presentazione è inoltre fondamentale per chiarire la confidenzialità delle informazioni raccolte durante la mediazione.

Interrompere la sessione di mediazione

Il mediatore può chiedere ai suoi interlocutori di interrompere la sessione di mediazione nel caso in cui si accorga che il flusso comunicativo tra i partecipanti non favorisce lo scambio di messaggi. Interrompere la sessione consente al mediatore di esplicitare la necessità di ripristinare una comunicazione diretta verbale o non verbale tra gli interlocutori, anche spiegandone l'importanza.

Utilizzare il non verbale

L'utilizzo di gesti e di aspetti non verbali può caratterizzare una sessione di mediazione. Oltre all'aspetto verbale e linguistico è possibile che gli interlocutori utilizzino:

- gesti;
- disegni;
- TPR (Total Physical Response) ovvero risposte fisiche a stimoli verbali (come ad esempio indicare la parte del corpo su richiesta del medico).

Tuttavia, come approfondito nel paragrafo 2.1, la comunicazione non verbale può rappresentare un ostacolo se a gesti e espressioni del viso vengono attribuiti valori universali. Può accadere, quindi, che ogni in-

terlocutore legga il linguaggio non verbale secondo le proprie cornici di riferimento. Compito del mediatore, in questi casi, è esplicitare eventuali criticità che potrebbero emergere affidando la traduzione ad un gesto o ad un'espressione non verbale.

Gestire i turni di parola

Cortés (2009) afferma l'importanza della gestione dei turni di parola tra i partecipanti di una conversazione al fine di favorire il flusso comunicativo.

La formulazione di enunciati troppo lunghi, o troppo brevi, potrebbero o appesantire, incidendo sulla qualità della traduzione (nel caso di turni di parola troppo lunghi) oppure creare difficoltà di comprensione del messaggio globale (nel caso di assunti troppo brevi).

Saper gestire il turno di parola, inoltre, incide sulla comunicazione efficace all'interno di sistemi valoriali differenti (cfr. Caon 2015).

Esplicitare

Partendo dall'assunto che i messaggi sia 'in uscita' che 'in entrata' debbano essere chiari a tutti e tre i soggetti che compongono la sessione di mediazione (mediatore, interlocutore, utente straniero), esplicitare è utile sia a precisare il proprio messaggio alla luce della consapevolezza dei propri impliciti culturali (Qureshi Burckhardt 2009; Balboni 2007; Baraldi 2003; Gavioli 2009) e dall'altro a ottenere dall'interlocutore una eventuale chiarificazione qualora si avessero dei potenziali dubbi rispetto ai significati impliciti dei suoi messaggi (vedi 2).

Cambiare il registro (es. formale/informale; aulico/colloquiale/volgare)

Il cambio del registro è necessario per accorciare o allungare la distanza prossemica tra gli interlocutori. Il valore di tale distanza può variare a seconda delle singole interpretazioni soggettive. Per questa ragione sarà compito del mediatore saper agire socio-pragmaticamente e saper scegliere il registro più adatto al contesto.

Passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione

Il linguaggio quotidiano è caratterizzato dall'utilizzo di parole polisemiche (Balboni 2012); ciò significa che esse sono impiegate in diversi contesti in quanto possono assumere significati differenti. Le microlingue disciplinari,

invece, evitando di essere imprecise, attribuiscono a termini *monosemici* significati precisi.

Nei singoli ambiti professionali in cui sono chiamati ad operare i mediatori, per esempio socio-sanitario, educativo e giuridico, le comunità di riferimento utilizzano la microlingua per evitare imprecisioni e connotazioni ambigue. È possibile, tuttavia, che l'utente per cui si realizza la mediazione non conosca il significato dei termini utilizzati dal suo interlocutore.

In questo caso il mediatore è chiamato a cambiare codice linguistico passando dalla lingua della comunicazione alla microlingua e viceversa durante tutta la sessione di mediazione.

Impiegare/adattare l'abilità all'evento comunicativo

La tecnica consiste nel saper scegliere l'abilità adatta all'evento comunicativo. Riportiamo di seguito le principali abilità relazionali così come definite in Balboni, Caon 2015.

Osservare (decentrarsi e straniarsi)

L'osservare si esprime attraverso la capacità di guardare l'altro con sguardo attento cogliendo i diversi punti di vista al fine di rappresentare la pluralità dei punti di vista.

Il ruolo che il mediatore assume, all'interno della sessione di mediazione, lo pone al vertice di un triangolo, a metà tra l'interlocutore e l'utente straniero. Tale posizione privilegiata di osservazione gli offre la possibilità di esaminare e gestire il flusso comunicativo da una posizione 'terza'.

Come afferma Caon (2015) il distacco necessario per sviluppare la capacità di decentramento e di straniamento è data da un distacco fisico ed emotivo rispetto:

- alla situazione osservata;
- ai propri ruoli;
- ai comportamenti abituali.

Relativizzare

Relativizzare significa mettere in discussione l'unicità del proprio punto di vista rispetto alla realtà ed essere disposti ad osservarla secondo diverse prospettive. Il presupposto fondamentale affinché questo avvenga è l'accettazione del fatto che il nostro sguardo sia parziale rispetto ai fenomeni osservati. Oltre a ciò è necessario che sia presente una costante ricerca di possibili significati da attribuire agli eventi osservati.

Se pensiamo all'attività del mediatore possiamo affermare che il suo compito è quello di relativizzare la pluralità dei punti di vista espressi dagli interlocutori presenti durante la mediazione attraverso la gestione dei turni di parola.

Egli deve inoltre favorire il dialogo tra l'utente straniero e il suo interlocutore facilitando l'attribuzione di significati condivisi che riguardano sia i comportamenti che la comprensione del contenuto linguistico, culturale e valoriale trasmesso.

Afferma Caon (2014, p. 150) che «è importante, allora, avere innanzitutto consapevolezza della parzialità del nostro sguardo rispetto alla realtà» così da non rischiare un 'immobilismo cognitivo ed emotivo' ma allenandosi al «confronto rispettoso e alla possibilità del cambiamento e della trasformazione, insito nel concetto di interculturalità».

Ascoltare attivamente

A partire da quanto afferma Caon (2015, p. 153):

lo sviluppo dell'ascolto attivo si rivela strategico per formare la competenza comunicativa interculturale in quanto, come abbiamo già detto, con persone di altre culture il medesimo comportamento può assumere differenti significati.

Può essere definita una 'abilità trasversale', poiché prevede l'utilizzo, anche simultaneo, di altre tecniche di mediazione come il riassumere, il parafrasare e il riformulare. Obiettivo primario del mediatore che si pone 'in ascolto attivo' è quello di chiarire tutti i messaggi, prodotti e recepiti, sia dall'utente straniero che dall'interlocutore.

Come spiega Caon (2015), la classificazione della realtà secondo stereotipi e pregiudizi è funzionale alla economicità della nostra mente. 'Etichettare' la realtà secondo categorie predeterminate è fondamentale per gestire la novità, l'imprevisto e la complessità dei fenomeni che vengono vissuti.

Sospendere il giudizio

Questa abilità consiste nel tentare di non giudicare un fenomeno sulla base delle nostre categorie di riferimento ma cercare le ragioni profonde che stanno all'origine di esso per comprenderlo alla luce di diversi riferimenti e implicite socio-culturali.

Essere consapevoli di questa possibilità aiuta a mettere in discussione continuamente i propri punti di vista e le considerazioni relative a diversi

atteggiamenti o fenomeni.

Il mediatore è chiamato a sospendere il giudizio sia evitando di leggere la realtà e di giudicarla sulla base delle proprie cornici di riferimento, sia facilitando la comunicazione affinché i partecipanti non giudichino preventivamente fenomeni, segnali o atteggiamenti senza aver cercato di comprendere le ragioni ed i significati che gli sono propri.

Questa incessante ri-negoziazione permette di attribuire sempre nuovi significati ai fenomeni osservati e vissuti.

Comunicare emotivamente

Caon (2015, p. 154) afferma che comunicare emotivamente significa saper decentrarsi attraverso due concetti: l'empatia e l'exotopia.

L'empatia viene definita come 'la capacità di partecipare attivamente allo stato emozionale dell'interlocutore riconoscendo la 'qualità' del suo vissuto emotivo'. Per quanto riguarda l'exotopia, invece, Scavi (2003, p. 172) la definisce come 'la capacità di riconoscersi diversi dagli altri e di riconoscere la loro diversità'.

Su questa base riteniamo che un allenamento costante dei mediatori ad comunicazione emotiva da parte possa essere efficace in quanto consente loro di capire il vissuto emotivo dei partecipanti alla mediazione ma di riconoscersi, allo stesso tempo, diversi dai propri interlocutori senza che si identifichino nei soggetti per cui stanno realizzando la mediazione stessa.

4 Conclusioni

Nel presente contributo abbiamo visto come gli studi sulla figura del mediatore e sulla mediazione siano estremamente eterogenei e diversificati.

In tale eterogeneità, gli studi nazionali sulla mediazione non hanno ancora approfondito in maniera sistematica la prospettiva della comunicazione interculturale nella formazione dei mediatori che a noi sembra fondamentale in quanto la sessione di mediazione rappresenta un evento comunicativo (cfr. Balboni, Caon, 2015).

Per questa ragione si è cercato di proporre una sintesi sul tema che tenesse in considerazione la natura transdisciplinare della mediazione e la prospettiva sulla comunicazione interculturale di impostazione veneziana.

Su questa base, riteniamo che i recenti studi sulla comunicazione interculturale e sulle abilità relazionali (Balboni, Caon, 2015) possano fornire input interessanti di riflessione sulla figura del mediatore in quanto integrano con una nuova prospettiva di indagine il panorama di ricerca sulla mediazione e forniscono strumenti concettuali molto importanti ai mediatori nella gestione della comunicazione in contesti interculturali.

Attraverso il modello di Balboni e Caon, infatti, si rendono consapevoli i mediatori delle criticità di tipo comunicativo che possono emergere durante una sessione di mediazione e si offrono loro una serie di abilità relazionali che si possono utilizzare in qualsiasi situazione professionale.

Partendo dall'integrazione degli studi sulla comunicazione interculturale con le teorie sulla mediazione, la nostra proposta di natura glottodidattica ha avuto come obiettivo la definizione delle competenze dei mediatori e la classificazione di strategie e tecniche di mediazione.

Riteniamo che tale classificazione possa essere un punto di partenza su cui basare la formazione dei mediatori sia da un punto di vista linguistico che extralinguistico.

Bibliografia

- Aballouche, S. (2002). «La mediación intercultural». *Anuario de Psicología*, (33) 4.
- Balboni, P.E. (1999). *Parole comuni, culture diverse: Guida alla comunicazione interculturale*. Venezia: Marsilio.
- Balboni, P.E. (2007). *La comunicazione interculturale*. Venezia: Marsilio.
- Balboni, P.E. (2012). *Le sfide di Babele: Insegnare le lingue nelle società complesse*. Torino: UTET.
- Balboni, P.E.; Caon, F. (2015). *La comunicazione interculturale*. Venezia: Marsilio.
- Baraldi, C. (2003). *Comunicazione interculturale e diversità*. Roma: Carocci.
- Baraldi, C. (2007). *Dialogare in classe: La relazione tra insegnanti e studenti*. Donzelli: Roma.
- Caon, F. (a cura di) (2008). *Tra lingue e culture: Per un'educazione linguistica interculturale*. Milano: Bruno Mondadori.
- Caon, F. (2010). *Dizionario dei gesti degli italiani: Una prospettiva interculturale*. Perugia: Guerra.
- Casadei, S.; Franceschetti, M. (a cura di) (2009). *Il mediatore culturale in sei Paesi europei (Italia, Francia, Germania, Grecia, Regno Unito, Spagna): Ambiti di intervento, percorsi di accesso e competenze*. Roma: Strumenti ISFOL.
- Qureshi Burckhardt, A. (2009). «La competencia cultural» [online]. *Programa de formació Mediació Intercultural en l'àmbit de la salut*. Barcelona: Obra Social Fundació «la Caixa». Disponibile all'indirizzo http://obrasocial.lacaixa.es/deployedfiles/obrasocial/Estaticos/pdf/Inmigracion/Mediacion_intercultural_ca.pdf (2014-12-15).
- Castiglioni, M. (1997). *La mediazione linguistico-culturale: Principi, strategie, esperienze*. Milano: FrancoAngeli.

- Castiglioni, M. (2001). «Riflessioni sulla mediazione linguistico-culturale: dieci anni di esperienze in Italia». In: Renzetti, R.; Luatti, L. (a cura di), *Facilitare l'incontro: Il ruolo e le funzioni del mediatore linguistico-culturale*. Arezzo: Ucodep.
- Castiglioni, M. (2007). «Il ruolo del mediatore linguistico-culturale in un progetto di promozione comunitaria della salute». *Studi emigrazione*, 165, pp. 127-140.
- Ceccatelli Gurrieri, G. (2006). «Ripensare le identità, ripensare la mediazione». In: Luatti, L. (a cura di), *Atlante della mediazione linguistico-culturale*. Milano: FrancoAngeli, pp. 7-49.
- Cima, R. (2009). *Incontri possibili: Mediazione culturale e pedagogia sociale*. Roma: Carocci.
- Cisp, Unimed (2004). *Indagine sulla mediazione culturale e i mediatori: La ricerca e le normative regionali*. Roma: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.
- Cnel (2009). *Indici di integrazione degli immigrati in Italia: Il potenziale di inserimento socio-occupazionale dei territori italiani*. VI Rapporto, 20 febbraio. Roma: s.n.
- Cortés, D. (2009). *La competencia cultural para mediadores interculturales*. Barcelona: Programa de formación Mediación intercultural en el ámbito de la salud, Obrea social La Caixa.
- Dolci, R. (2008). «Osservare e interpretare il processo di adattamento socioculturale: un modello di analisi». In: Caon, F. (a cura di), *Tra lingue e culture: Per un'educazione linguistica interculturale*. Milano: Bruno Mondadori, pp. 108-121.
- Esposito, M.; Vezzadini, S. (a cura di) (2011). *La mediazione interculturale come intervento sociale*. Milano: FrancoAngeli.
- Favaro, G. (2008). «*La lingua forma la cultura, che forma la lingua*». In: Caon, F. (a cura di), *Tra lingue e culture: Per un'educazione linguistica interculturale*. Milano: Bruno Mondadori, pp. 35-50.
- Gavioli, L. (a cura di) (2009). *La mediazione linguistico-culturale: Una prospettiva interazionista*. Perugia: Guerra.
- Gil Bardají, A. (2008). *Procedimientos, técnicas, estrategias: Operadores del proceso traductor* [tesi di dottorato]. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Favaro, G. (2001). *I Mediatori linguistici e culturali nella scuola*. Bologna: EMI.
- Favaro, G.; Fumagalli, M. (2004). *Capirsi diversi: Idee e pratiche di mediazione interculturale*. Roma: Carocci.
- Freddi, G. (1994). *Glottodidattica: fondamenti, metodi e tecniche*. Torino: UTET Libreria.
- Gile, D. (1995). *Basic Concepts and Models for Interpreter and Translator Training*. Amsterdam; Philadelphia: John Benjamins.
- Hale, S. (2007). *Community Interpreting*. Houndmills: Palgrave Macmillan.

- Hofstede, G. (1991). *Cultures and Organizations: Software of the Mind*. London: McGraw-Hill.
- Hönig, H.G.; Kussmaul, P. (1982). *Strategie der Übersetzung*. Tübingen: G. Narr.
- Hurtado, A. (1999). *Enseñar a traducir*. Madrid: Edelsa.
- Hurtado, A. (2001). *Traducción y Traductología: Introducción a la Traductología*. Madrid: Ediciones Cátedra.
- Luatti, L. (a cura di) (2006). *Atlante della mediazione linguistico culturale: Nuove mappe per la professione di mediatore*. Milano: FrancoAngeli.
- Luatti, L. (2011) *Mediatori Atleti dell'Incontro: Luoghi, modi e nodi della mediazione interculturale*. Gussago: Vannini Editrice.
- Nord, C. (1988). *Textanalyse und Übersetzen*. Heidelberg: J. Groos Verlag.
- Riccardi, A. (1998). «Interpreting Strategies and Creativity». In: Beylard Ozeroff, Ann; Králová, Jana; Moser Mercer, Barbara (eds.), *Translators' Strategies and Creativity*. Amsterdam; Philadelphia: John Benjamins, pp. 171-179.
- Savignon, S.J. (1983). *Communicative Competence: Theory and Classroom Practice*. Reading (MA): Addison-Wesley.
- Scravi, M. (2003). *Arte di ascoltare mondi possibili*. Milano: B. Mondadori.
- Serragiotto, G. (a cura di) (2009). *La facilitazione e la mediazione linguistica nell'italiano L2*. Padova: I quaderni del CEG, LT2.
- Taft, R. (1981). «The Role and Personality of the Mediator». In: Bochner, S., *The Mediating Person*. Cambridge: Schenkman.
- Trevisani, D. (2005). *Negoziazione interculturale: Comunicare oltre le barriere culturali*. Milano: FrancoAngeli.
- Villano, P.; Riccio, B. (2008). *Culture e mediazioni*. Bologna: il Mulino.
- Wadensjö, C. (1998). *Community interpreting*. In: *Encyclopaedia of Translation Studies*. Manchester: Multilingual Matters.