

# **Mediazione interlinguistica e interculturale in ambito di tratta**

Una prospettiva  
edulinguistica

a cura di  
Annalisa Brichese e Fabio Caon



**Edizioni**  
Ca' Foscari



Mediazione interlinguistica e interculturale in ambito di tratta

**SAIL**

Studi sull'apprendimento  
e l'insegnamento linguistico

Serie diretta da | A series edited by  
Paolo E. Balboni

31



**Edizioni**  
Ca' Foscari

# SAIL

## Studi sull'apprendimento e l'insegnamento linguistico

**Comitato scientifico** Simona Bartoli Kucher (Universität Graz, Österreich) Antonella Benucci (Università per Stranieri di Siena, Italia) Marilisa Birello (Universitat Autònoma de Barcelona, España) Fabio Caon (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Enrico Cecconi (University of Bath, UK) Carmel M. Coonan (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Diego Cortes (Università degli Studi Roma Tre, Italia) Bruna Di Sabato (Università degli Studi Suor Orsola Benincasa, Napoli, Italia) Radica Nikodinovska (Methodius University, Skopje, Makedonija) Matteo Santipolo (Università degli Studi di Padova, Italia) Graziano Serragiotto (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Maria Yashina (Moscow Business University, Russia) Nives Zudič (Univerza na Primorskem, Koper, Slovenija)

**Comitato di redazione** Paolo E. Balboni (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Carlos Alberto Melero Rodríguez (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Marco Mezzadri (Università di Parma, Italia) Anna Lia Proietto Basar (Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul, Türkiye) Rita Scotti (Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Hrvatska) Enrico Serena (Ruhr-Universität Bochum, Deutschland) Antonio Ventouris (Aristotle University of Thessaloniki, Greece)

**Revisori** Dalia Abdullah (Ain Shams University, Cairo, Egypt) Jacqueline Aiello (Università degli Studi di Salerno, Italia) Andrea Balbo (Università degli Studi di Torino, Italia) Elena Ballarin (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Mirela Boncea (Universitatea de Vest din Timișoara, România) Annalisa Brichese (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Vanessa Castagna (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Veronique Castellotti (Université «François-Rabelais», Tours, France) Stefania Cavagnoli (Università degli Studi Roma «Tor Vergata», Italia) Paola Celentin (Università degli Studi di Verona, Italia) Cristiana Cervini (Alma Mater Studiorum Università di Bologna, Italia) Edith Cognigni (Università di Macerata, Italia) Daria Coppola (Università per Stranieri di Perugia, Italia) Elisa Corino (Università degli Studi di Torino, Italia) Michele Daloiso (Università degli Studi di Parma, Italia) Mariapia D'Angelo (Università «G. d'Annunzio» Chieti-Pescara, Italia) Maddalena de Carlo (Università di Cassino, Italia) Paolo Della Putta (Università del Piemonte Orientale, Italia) Giorgia Delvecchio (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Anna de Marco (Università della Calabria, Italia) Vesna Deželjin (Sveučilište u Zagrebu, Hrvatska) Pierangela Diadori (Università per Stranieri di Siena, Italia) Emilia Di Martino (Università degli Studi Suor Orsola Benincasa, Napoli, Italia) Alessandro Falcinelli (Università Roma Tre, Italia) Giuliana Fiorentino (Università degli Studi del Molise, Italia) Francesca Gallina (Università di Pisa, Italia) Roberta Grassi (Università degli Studi di Bergamo, Italia) Giulia Grosso (Università per Stranieri di Siena, Italia) Amina Hachoulf (Badji Mokhtar University, Annaba, Algeria) Elisabetta Jafrancesco (Università degli Studi di Firenze, Italia) Marie-Christine Jamet (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Zorana Kovacevic (Univerzitet u Banjoj Luci, Bosna i Hercegovina) Matteo La Grassa (Università per Stranieri di Siena, Italia) Terry Lamb (University of Westminster, London, UK) Maslina Ljubicic (Sveučilište u Zagrebu, Hrvatska) Ivan Lombardi (University of Fukui, Japan) Geraldine Ludbrook (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Maria Cecilia Luise (Università degli Studi di Udine, Italia) Sabrina Machetti (Università per Stranieri di Siena, Italia) Alessandro Mantelli (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Sandra Mardešić (Sveučilište u Zagrebu, Hrvatska) Carla Marello (Università degli Studi di Torino, Italia) Marcella Maria Mariotti (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Giuseppe Maugeri (Università degli Studi di Urbino «Carlo Bo», Italia) Patrizia Mazzotta (Università degli Studi di Bari «Aldo Moro», Italia) Marcella Menegale (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Darja Mertelj (University of Ljubljana, Slovenia) Nikita Mihaljevic (Sveučilište u Splitu, Hrvatska) Eliana Moscarda Mirković (Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Hrvatska) Anthony Mollica (Brock University, St. Catharines, Ontario, Canada) Johanna Monti (Università degli Studi di Napoli «L'Orientale», Italia) David Newbold (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Paolo Nitti (Università degli Studi dell'Insubria, Italia) Alberta Novello (Università degli Studi di Padova, Italia) Cristina Onesti (Università degli Studi di Torino, Italia) Gabriele Pallotti (Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia, Italia) Mariagrazia Palumbo (Università della Calabria, Italia) Gianfranco Porcelli (Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano, Italia) Rosa Pugliese (Alma Mater Studiorum Università di Bologna, Italia) Simonetta Puleio (Universität Stuttgart, Deutschland) Fabio Ripamonti (Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Česká republika) Fabiana Rosi (Università degli Studi di Trento, Italia) Flora Sisti (Università degli Studi di Urbino «Carlo Bo», Italia) Camilla Spaliviero (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Antonio Tagliatalata (Università degli Studi della Basilicata, Italia) Giulia Tardi (Università degli Studi di Firenze, Italia) Valeria Tonioli (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Simone Torsani (Università degli Studi di Genova, Italia) Victoriya Trubnikova (Università degli Studi di Padova, Italia) Ada Valentini (Università degli Studi di Bergamo, Italia) Francesco Vitucci (Alma Mater Studiorum Università di Bologna, Italia) Eftychia Xerou (Cyprus University of Technology, Limassol, Cyprus)

e-ISSN 2610-9557  
ISSN 2610-9549

URL <https://edizionicafoscarei.unive.it/it/edizioni/collane/sail/>



# **Mediazione interlinguistica e interculturale in ambito di tratta**

Una prospettiva edulinguistica

a cura di  
Annalisa Brichese e Fabio Caon

Venezia  
**Edizioni Ca' Foscari** - Venice University Press  
2025

Mediazione interlinguistica e interculturale in ambito di tratta. Una prospettiva edulinguistica  
a cura di Annalisa Brichese e Fabio Caon

© 2025 Annalisa Brichese, Fabio Caon per il testo

© 2025 Edizioni Ca' Foscari per la presente



Quest'opera è distribuita con Licenza Creative Commons Attribuzione 4.0 Internazionale.  
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.



Any part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted  
in any form or by any means without permission provided that the source is fully credited.

Qualunque parte di questa pubblicazione può essere riprodotta, memorizzata in un  
sistema di recupero dati o trasmessa in qualsiasi forma o con qualsiasi mezzo, elettronico o  
meccanico, senza autorizzazione, a condizione che se ne citi la fonte.

La collana SAIL commissiona direttamente le ricerche agli autori e il processo di stesura del  
volume è condotto in costante contatto tra autori, Direzione scientifica e redazione, per cui i  
volumi non vengono sottoposti a un processo di peer review esterno.

Edizioni Ca' Foscari

Fondazione Università Ca' Foscari | Dorsoduro 3246 | 30123 Venezia

<https://edizionicafoscari.unive.it/> | [ecf@unive.it](mailto:ecf@unive.it)

1a edizione ottobre 2025

ISBN 978-88-6969-956-6 [ebook]

ISBN 978-88-6969-957-3 [print]

Progetto grafico di copertina: Lorenzo Toso

Questa pubblicazione è stata finanziata dalla Regione del Veneto – U.O. Dipendenze, Terzo  
Settore, Nuove marginalità e Inclusione sociale attraverso i fondi del Dipartimento per le Pari  
Opportunità della Presidenza del Consiglio dei ministri e rientra nell'accordo tra la medesima  
e il Dipartimento di Studi Linguistici e Culturali Comparati dell'Università Ca' Foscari Venezia.

Mediazione interlinguistica e interculturale in ambito di tratta. Una prospettiva  
edulinguistica / a cura di Annalisa Brichese, Fabio Caon — 1. ed. — Venezia: Edizioni  
Ca' Foscari, 2025. — x + 150 pp.; 23 cm. — (SAIL; 31). — ISBN 978-88-6969-957-3.

URL <https://edizionicafoscari.unive.it/it/edizioni4/libri/978-88-6969-957-3/>

DOI <http://doi.org/10.30687/978-88-6969-956-6>



## **Mediazione interlinguistica e interculturale in ambito di tratta**

Una prospettiva edulinguistica

a cura di Annalisa Brichese e Fabio Caon

### **Abstract**

Within the Anti-Trafficking System, the role of the interlinguistic and intercultural mediator is strategic, as they act as an essential bridge between trafficking survivors and the professionals who, in various capacities, intervene in cases of human trafficking (e.g. medical personnel, social workers, psychologists, police officers, lawyers, magistrates, community workers, etc.). This bridge is essential to communicate effectively and to facilitate the success of operations aimed at intercepting perpetrators, as well as supporting those who, for various reasons, have become victims of exploitation.

Not only linguistic and interlingual skills, but also intercultural competences, are essential to enhancing the professionalism of interlinguistic and intercultural mediators. The main goal of this volume, produced through a collaboration between the Veneto Region and Ca' Foscari University of Venice, is to explore the relationship between language education and intercultural mediation, and to provide mediators – and other stakeholders involved – with a reference point for more informed and appropriate interventions in response to potential professional needs.

To this end, the book – after providing a state-of-the-art overview of mediation in the anti-trafficking field and outlining the specific characteristics of mediators working in this sector – presents the connection between language education, intercultural communication, mediation, and the legislation on mediation and trafficking.

Beyond this informative foundation, contributions are aimed at presenting practical guidelines for mediators. These guidelines relate to strategies and techniques for mediation in trafficking, relational skills in trafficking mediation, and communication techniques useful for conflict management. Finally, focused attention is given to mediator training, which continues to vary widely (in content and quality). The proposals for certifying mediation skills in trafficking thus represent one of the key steps towards qualifying and standardizing the professional profile of mediators nationwide.

**Keywords** Language education. Intercultural communication. Mediation. Conflict. Relational skills.





## **Mediazione interlinguistica e interculturale in ambito di tratta**

Una prospettiva edulinguistica

a cura di Annalisa Brichese e Fabio Caon

## **Ringraziamenti**

Si ringraziano tutti coloro che hanno voluto, sostenuto e partecipato al gruppo di lavoro da cui questo volume trae origine: Gianfranco Della Valle, Monica Paolini, Anna Zaffin e Dario Fava. Grazie ad Andrea Facchin per i suoi spunti di riflessione e per la gentile partecipazione al volume. Grazie per la disponibilità al confronto e per aver messo a disposizione la loro esperienza e professionalità le mediatrici Aksana Shauchenka, Akande Comfort, Lialiuk Maryia, Garibalde Anita, Denitza Dobрева, Omkaltoum Bakkali e Rosi Leo Imperiale (che ringraziamo anche per il contributo inserito nel volume) oltre a tutti i mediatori e le mediatrici che hanno partecipato all'indagine.



**Mediazione interlinguistica e interculturale in ambito di tratta**  
Una prospettiva edulinguistica  
a cura di Annalisa Brichese e Fabio Caon

## **Sommario**

### **Introduzione**

Gianfranco Della Valle 3

### **Educazione linguistica, comunicazione interculturale e mediazione**

Fabio Caon 7

### **La mediazione interlinguistica e interculturale e le specificità della mediazione nella tratta**

Annalisa Brichese 27

### **La mediazione interlinguistica interculturale: una professione in cerca di riconoscimento**

Rosa Leo Imperiale 41

### **Identità di ruolo e identità personale di chi opera nella tratta**

Annalisa Brichese, Michele Regini 73

### **Le strategie e le tecniche di mediazione nella tratta**

Annalisa Brichese 87

### **Le abilità relazionali in ambito di mediazione nella tratta**

Fabio Caon 105

### **Gestione del conflitto nell'ambito della mediazione linguistico-culturale**

**Un approccio nonviolento**  
Andrea Facchin 115

### **La formazione dei mediatori nella tratta: verso una certificazione delle competenze**

Annalisa Brichese 129

### **La mediazione nella tratta: concetti chiave e prospettive future**

Annalisa Brichese, Fabio Caon, Gianfranco Della Valle 141



# **Mediazione interlinguistica e interculturale in ambito di tratta**

Una prospettiva edulinguistica



# Introduzione

Gianfranco Della Valle

Regione del Veneto, Coordinatore Numero Verde Nazionale in Aiuto alle vittime  
di tratta e/o Grave Sfruttamento, Italia

Nella seconda metà degli anni Novanta del secolo scorso, le strade della prostituzione italiane iniziavano ad essere popolate di giovani donne straniere, provenienti soprattutto dall'Est europeo (Albania, Romania, Bulgaria e Ungheria). Iniziava un processo in cui la prostituzione per così dire autoctona, costituita da donne italiane non sempre giovanissime e da giovani donne tossicodipendenti, veniva sostituita via via da una prostituzione migrante. Donne molto giovani, visibilmente in uno stato di assoggettamento, spesso controllate a vista e assolutamente prive di conoscenze linguistiche, ad eccezione di quelle poche parole necessarie per dialogare con i clienti. Contemporaneamente cresceva la popolazione di persone transessuali, proveniente soprattutto dal Sud America (Brasile, Perù, Ecuador e Colombia), che si affiancava alle persone transessuali e ai travestiti di nazionalità italiana.

Fu subito chiaro, ai primi operatori che si recavano in strada nel tentativo di comprendere le situazioni di queste donne (cis o trans) e tentare di superare gli inevitabili conflitti con le popolazioni residenti, che - senza la possibilità di parlare nella loro lingua e senza una conoscenza dei contesti culturali da cui esse provenivano - era impossibile instaurare una qualsiasi relazione di fiducia con loro e provare ad incidere su fenomeni che erano all'attenzione anche degli amministratori locali delle città.

È proprio da questi presupposti che, all'interno di quel Sistema oggi conosciuto come antitratta (Sistema che, allora, gettava basi metodologiche e operative), nasceva la necessità di una figura professionale capace di fungere da mediatore - linguistico e culturale - all'interno di una rete di assistenza (e di contrasto ai criminali) grazie alla quale si potesse prospettare alle donne una fuoriuscita dalle condizioni di sfruttamento e di violenza.

Si attingeva non solo alle persone già presenti nel territorio, magari con esperienze maturate in altri campi, ma anche a donne che fuoriuscivano dagli stessi circuiti di sfruttamento. Questo perché si era consapevoli del fatto che, nei contesti di paura e violenza, trovarsi di fronte qualcuno che aveva vissuto la stessa esperienza poteva essere di grande aiuto.

Per i progetti antitratta apparve subito evidente che il mediatore linguistico culturale doveva esser parte di un'equipe multidisciplinare nella quale confrontarsi e condividere le scelte migliori per la vittima soprattutto in relazione al suo rapporto con la giustizia<sup>1</sup> e alla stesura di un programma individualizzato finalizzato non solo alla fuoriuscita dalla situazione di sfruttamento ma anche alla piena e consapevole inclusione sociale.

L'apporto del mediatore nelle fasi iniziali del programma era e resta fondamentale: qualsiasi cosa sarebbe impossibile senza una figura chiave come questa. Così come importantissima è stata la figura del mediatore all'interno delle Unità di Strada che hanno sviluppato, a partire dalla fine degli anni Novanta, le strategie di contatto con le persone che si prostituiscono in strada finalizzate alla riduzione del danno, alla prevenzione sanitaria e allo stabilire relazioni di fiducia per raccogliere anche richieste d'aiuto.

Affermare che il Sistema Antitratta Italiano nasce e si sviluppa attorno alla figura del mediatore linguistico culturale non è un'eresia. È una semplice e ovvia constatazione. Gli operatori hanno imparato moltissimo, anche delle questioni criminali, delle modalità di reclutamento e di coercizione, grazie al rapporto che si è sviluppato tra la vittima e la mediatrice. Un rapporto che, spesso, è durato per tutto il periodo in cui la persona si è fermata nelle strutture di accoglienza e, talora, è perfino continuato dopo la fine del programma, come una sorta di accompagnamento ad una nuova vita.

Anche la figura del mediatore si è modificata nel tempo, non solo sul piano della formazione ma anche sul piano strettamente operativo. Non sono poche le mediatrici che oggi governano processi

---

**1** In Italia, nell'articolo 18 - «Soggiorno per motivi di protezione sociale» - del D.Lgs n. 296 del 25 luglio 1998, *Testo Unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero*, era previsto un percorso sociale, alternativo a quello giudiziario, a tutela delle vittime.



molto più complessi all'interno dei propri enti, che si sono formate e che hanno ruoli di governance all'interno delle proprie cooperative o associazioni.

Negli ultimi dieci anni, con il crescere delle presenze maschili, soprattutto in ambito lavorativo, sono entrati nel sistema molti mediatori maschi, con una modalità non molto dissimile da quella della fine degli anni Novanta, ovvero persone che provenivano da altre esperienze migratorie o che avevano vissuto le stesse esperienze.

I cambiamenti dei fenomeni e l'ingresso di nuove nazionalità di provenienza all'interno delle vittime di tratta e/o grave sfruttamento hanno determinato anche una profonda trasformazione nella presenza dei mediatori linguisti culturali negli Enti antitratta. Improvvisamente è diventato difficile garantire in seno ai progetti tutte le mediazioni necessarie, organizzate per aree linguistiche e culturali, al fine di affrontare una complessità di interventi come quella evidente negli ultimi anni. Nel corso dell'ultimo decennio sono oltre 110 le nazionalità con cui i progetti antitratta hanno fatto almeno una valutazione, 23 quelle con oltre 100 persone. Un numero che rende difficile organizzare un sistema capace territorialmente di rispondere ad ogni bisogno.

Oggi i mediatori linguistici culturali impegnati nei progetti antitratta costituiscono un insieme molto diversificato di professionisti, oltre che sotto il profilo della propria provenienza, anche in relazione alla loro formazione e al rapporto di lavoro con i progetti antitratta. Sono comparse contrattazioni a chiamata, a tempo ridotto, a specificità di intervento, che probabilmente hanno ridotto la capacità degli enti di meglio decifrare i fenomeni e rispondere a bisogni molteplici.

Venendo allo specifico di questo volume, nel proporlo si è partiti, oltre che dalla necessità di dare merito alla mediazione nel campo dell'emersione dei fenomeni di tratta e grave sfruttamento, dalla valorizzazione dell'apporto insostituibile per la conoscenza dei fenomeni in generale e dalla consapevolezza che, in molti contesti, il rapporto del mediatore all'interno di equipe multi-professionali rappresentava un unicum.

Infatti, il ruolo del mediatore, anche in relazione alla scarsissima normativa che ne regola funzioni e responsabilità, era spesso sovrapposto a quello del mero interprete (figura molto più conosciuta e tutelata), relegando spesso il mediatore a rapporti di lavoro 'a chiamata' che, nella specificità del lavoro sulla tratta e sullo sfruttamento, rappresenta un grave problema di relazione con il beneficiario soprattutto alla luce di periodi molto lunghi in cui si completa sia la valutazione sia il percorso individualizzato di fuoriuscita dallo sfruttamento e di reintegrazione sociale.

La complessità odierna dei fenomeni legati alla tratta degli esseri umani e allo sfruttamento in ogni ambito costituisce una sfida ancora

più difficile rispetto agli esordi del nostro sistema. La nuova sfida che attende i mediatori che operano nel sistema antitratta è quella di essere interlocutori, capaci e competenti, delle istituzioni. Non solo, quindi, capaci di mediare tra il beneficiario e le istituzioni, al fine di far valere i propri diritti, ma anche di incidere sulla conoscenza che gli interlocutori istituzionali hanno dei fenomeni e della loro declinazione all'interno di sistemi culturali differenti.

I mediatori diventano, quindi, artefici di un cambiamento di paradigma che vede gli operatori coinvolti (assistenti sociali, forze dell'ordine, magistrati, ispettori del lavoro, funzionari degli enti pubblici) affidarsi al contributo dei mediatori al fine di comprendere meglio le realtà delle migrazioni dei nostri giorni e predisporre gli interventi necessari che le norme permettono, senza però tralasciare i contesti da cui le persone provengono.

È una sfida che abbiamo raccolto e che porteremo avanti nei prossimi anni.

Nell'introdurre questo testo, sono doverosi ringraziamenti agli autori, Fabio Caon e Annalisa Brichese per il continuo scambio e per l'amicizia, alla Regione del Veneto e alle operatrici e agli operatori del Numero Verde Nazionale Antitratta, in particolare Monica Paolini, Anna Zaffin, Dario Fava, Susanna Sparaco e Aksana Shauchenka e allo staff aggiuntivo di mediatori ovvero Comfort Akande, Anita Garibalde, Maria Lialiuk e Rosi Leo Imperiale, che con la loro esperienza sul campo hanno arricchito il lavoro di tutti noi.

Infine, voglio ringraziare i tantissimi colleghi mediatori che nei nostri incontri si sono messi in gioco e hanno regalato, a tutti noi, momenti importanti della loro vita e della loro cultura. Stare con loro, lavorare con loro, è un privilegio raro, che aiuta a comprendere la diversità e ad essere liberi da pregiudizi e luoghi comuni, quanto mai diffusi nella nostra società.

Grazie!

# Educazione linguistica, comunicazione interculturale e mediazione

Fabio Caon

Università Ca' Foscari Venezia, Italia

**Abstract** In this chapter, the fundamental conceptual coordinates will be presented to grasp the connection between linguistic education, intercultural communication, and interlinguistic and intercultural mediation. The main objective is to provide the reader with a 'compass' that can allow them to better understand not only the relevance between different fields of study but also to orient themselves more consciously among the concepts that underlie the disciplines and often do not find unity in interpretations.

**Keywords** Language education. Intercultural communication. Interlinguistic and intercultural mediation. Education. Theoretical framework.

**Sommario** 1 Introduzione. – 2 La competenza comunicativa interculturale. – 3 Alcune coordinate terminologiche e concettuali. – 3.1 La cultura d'appartenenza. – 3.2 Lingua e cultura. – 4 Comportamento e categorizzazione. – 5 Etnocentrismo. – 6 Stereotipi e pregiudizi.

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

(Costituzione della Repubblica italiana, art. 3)

La mia patria è la lingua francese.

(Albert Camus)

## **1 Introduzione**

La citazione di Camus e dell'articolo 3 della nostra Costituzione in apertura di questo contributo, indica le motivazioni profonde per cui il tema della mediazione – e in particolare della mediazione in ambito di tratta – sia strettamente collegato all'educazione linguistica.

In termini epistemologici, la pertinenza di questi studi sulla mediazione nell'ambito dell'educazione linguistica è da ricercarsi nel concetto di competenza comunicativa e nella continuità tra il modello di competenza comunicativa e quello di competenza comunicativa interculturale, di cui abbiamo già approfondito le correlazioni in altre sedi (Balboni, Caon 2015; Brichese, Tonioli 2017; Caon, Battaglia 2022 per una declinazione rispetto alle organizzazioni).

In termini più generali, sappiamo che una lingua non è semplicemente uno strumento comunicativo, ma piuttosto uno strumento per dare senso all'esistenza e a se stessi, di dare dignità, valore e riconoscimento all'altro e al 'noi' che si crea nell'interazione.

In particolare, con persone vittime di tratta, il tema della dignità è centrale. Quando entrano in contatto con i mediatori, tale dignità è già stata calpestata; sono stati già violati i diritti fondamentali che ogni persona – in quanto persona – ha.

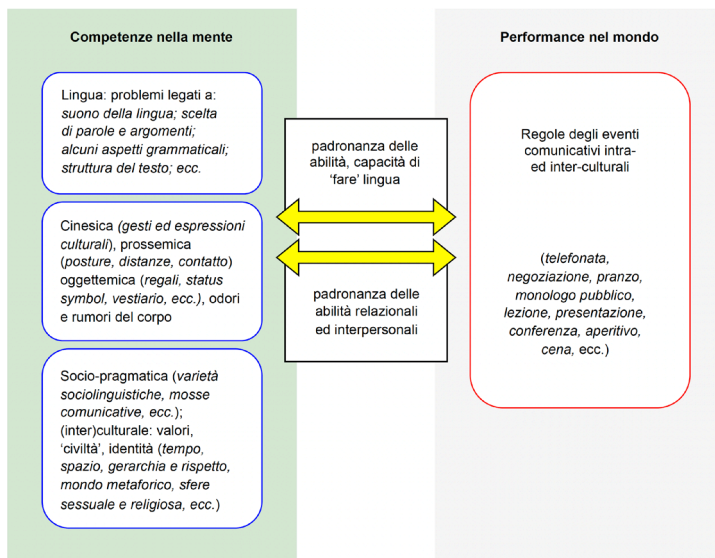
Il ruolo del mediatore entra, quindi, all'interno di un più ampio compito istituzionale, ovvero quello di contribuire a 'rimuovere' gli ostacoli (anche linguistico-comunicativi) che la condizione di vittime o di persone vulnerabili porta con sé. È appunto questa la ragione per cui citiamo l'articolo 3 come ideale inizio del nostro percorso ed è questo il fine ideale del nostro volume: approfondire la formazione di professionisti che si occupano di mediazione, ovvero contribuire dal punto di vista della ricerca accademica, alla realizzazione dei principi, dei doveri e degli ideali che la Costituzione porta con sé.

## 2 La competenza comunicativa interculturale

Entrando, in estrema sintesi, nello specifico della prossimità epistemologica tra educazione linguistica e mediazione, possiamo affermare che se è vero che l'insegnamento delle lingue seconde e straniere mira alla competenza comunicativa e che comunicare in lingua seconda e straniera implica necessariamente la presenza di almeno due interlocutori con differenti *'software mentali'* (Hofstede 1991) e matrici culturali, allora la dimensione interculturale (cioè l'interazione tra due persone che interpretano in modo originale matrici culturali differenti all'interno di uno scambio comunicativo), è oggetto di attenzione e, nelle forme e nei limiti del possibile, di insegnamento.

Presentiamo in sintesi il modello di competenza comunicativa interculturale (elaborato in Balboni, Caon 2015) su cui si basa.

Il modello (come quello di competenza comunicativa da cui deriva, cf. ancora Balboni, Caon 2015) scinde tra le competenze situate nella mente e le competenze che consentono la performance in eventi comunicativi situati nel mondo.



**Figura 1** Il modello della competenza comunicativa interculturale

Ecco come leggere lo schema:

- a. come nel modello di competenza comunicativa, nella *'mente'* abbiamo delle competenze, cioè dei sistemi di *'regole'* da osservare, per sapere se ci sono potenziali punti critici

- interculturali: la lingua, gli altri codici, i valori culturali; la stessa osservazione va fatta nel 'mondo' in ordine ai meccanismi che regolano gli eventi comunicativi.
- b. Questi elementi dello schema hanno uno scopo *descrittivo* e possono orientare l'osservazione;
  - c. tra mente e mondo troviamo il ponte costituito non solo dalle abilità linguistiche proprie del modello di competenza comunicativa ma anche da quelle relazionali, che vanno sviluppate modificando la propria *forma mentis* in ordine alla reazione *emozionale* di fronte ad azioni o parole di interlocutori di altre culture che riteniamo incomprensibili, poco appropriate o spiacevoli e *sociale* di fronte a quelle che percepiamo come offese, mancanze di attenzione, segnali di 'maleducazione' e così via. Questo elemento dello schema ha invece uno scopo *processuale* ovvero di intervenire sul modo di gestire i propri pensieri, il proprio stato emotivo e l'interazione con l'interlocutore.

In un volume dal titolo *Eccessi di Culture*, Marco Aime (2004) scrive: «a incontrarsi o a scontrarsi non sono culture, ma persone». Come introduzione a questo volume, ci sembra fondamentale richiamare l'attenzione su un rischio possibile nell'interpretazione dello schema, ovvero di operare una lettura 'rigida' delle informazioni che le voci presentate potranno trovare declinazione.

La tendenza negli studi di comunicazione interculturale (per una panoramica cf. Caon, Battaglia 2022) è di declinare per 'nazioni' le ricerche e quindi organizzare per 'culture' le criticità.

Le parole di Aime rappresentano una fondamentale chiave di lettura di quanto verrà scritto qui e in generale di quanto troviamo scritto negli studi di tale ambito: se sono persone e non culture ad incontrarsi, e se le persone sono uniche, irripetibili e rielaborano in modo personale gli stimoli culturali che hanno, allora le informazioni – per quanto documentate da persone competenti e attraverso indagini qualitative (questionari e interviste in primis) – hanno necessariamente un carattere *orientativo*.

Occorre, cioè, evitare una lettura 'rigida' (ovvero assoluta) delle informazioni, quasi che esse fossero delle certezze incontestabili e, soprattutto, che fossero predittive dei comportamenti umani.

Rispetto al modello, le aree di osservazione (aspetti verbali, non verbali, valori di fondo, eventi comunicativi) forniscono spunti importanti su cui il mediatore interculturale può soffermarsi con attenzione per poter evitare o ridurre i rischi di fraintendimento, incomprensione, conflitto con l'altro o, almeno, per gestire le possibili situazioni problematiche sorte in contesti multiculturali.

Le informazioni presentate, quindi, vanno lette con un atteggiamento equilibrato tra fiducia e sfiducia, per cui si renda

necessaria sempre una 'verifica sul campo' atta a non cadere nella generalizzazione pregiudiziale.

La ragione di tale atteggiamento va ricercata nel fatto che le culture sono dinamiche e le relazioni sono influenzate da fattori contingenti e di volta in volta specifici, che non possono pertanto essere 'assolutizzati' e, quindi, 'bloccati' in un qualsiasi saggio o volume.

Le informazioni, le esemplificazioni e gli eventuali aneddoti che verranno presentati nei vari contributi, allora, non devono essere interpretati come delle indicazioni 'normative' sui comportamenti certi dei possibili interlocutori.

Tale interpretazione, infatti, può generare un fraintendimento sul loro valore e sul loro significato, rischiando così di fare proprio ciò si vuole evitare, ovvero classificazioni statiche delle culture e indicazioni predittive dei comportamenti delle persone sulla base della loro appartenenza geografica e culturale.

All'atto pratico, l'obiettivo principale di questi studi è quello di favorire, con esemplificazioni, la costruzione di un manuale personale da parte del lettore. Un manuale 'fai-da-te' dinamico, stratificato e in continua evoluzione, così come sono le persone, i rapporti e le culture.

Questa indicazione è chiara fin dalle origini del modello: Balboni (1999), infatti, parla esplicitamente di modello di osservazione che, per sua natura, deve essere sintetico e cognitivamente economico ma che tale deve restare. Osservare ed analizzare, infatti, sono strategie per gestire più efficacemente la relazione che, di per sé, è creativa in quanto non preordinata su schemi fissi ed immobili. Avere dei 'punti di osservazione' strategici è una possibile facilitazione dell'osservazione, e tale è l'obiettivo del modello e della 'mappa della comunicazione interculturale' che da esso deriva.<sup>1</sup> Nell'evoluzione della nostra riflessione, chiariti l'utilità e i limiti del modello nella sua parte di analisi, abbiamo quindi deciso di affiancare una esplicita dimensione *processuale* alla dimensione *conoscitiva*.

Tale scelta è dovuta proprio al fatto che, come abbiamo detto, le situazioni sono dinamiche e rispondono non a rigide regole preordinate, ma ad una serie di variabili contestuali che rendono tali situazioni talvolta imprevedibili e chiamano i comunicatori a negoziazioni di significati in tempo reale.

Il modello, così, presenta una serie di abilità relazionali oltreché linguistiche che si trovano a cavallo tra le competenze mentale e la comunicazione reale negli eventi.

Tali abilità possono aiutare il lettore a inquadrare le informazioni all'interno di un atteggiamento consapevole dei limiti delle stesse:

---

<sup>1</sup> La 'mappa della comunicazione interculturale' è disponibile nel sito <http://www.unive.it/labcom>.

in questo modo le informazioni possono rappresentare un utile strumento orientativo ma non creare e non pregiudiziali letture della realtà.

È dunque con lo spirito di un necessario relativismo che possiamo mettere sotto una buona luce le informazioni che abbiamo presentato e invitare il lettore di tutti i contributi alla scrittura di un proprio manuale di comunicazione interculturale.

### **3 Alcune coordinate terminologiche e concettuali**

Siamo fortemente convinti di quanto un mediatore professionista debba avere chiari alcuni concetti che, per quanto problematici e aperti siano, rappresentano lo spunto fondamentale per poter fare un'operazione fondamentale di autoanalisi e per potenziare le abilità relazionali a cui dedicheremo un capitolo specifico.

In particolare, per chi opera in ambiti non solo così delicati umanamente ma nei quali la propria storia personale (e l'implicito raffronto con essa) può essere un enorme vantaggio nei confronti dell'utenza ma anche un rischio, tale lavoro di autoanalisi, di 'distanziamento' cognitivo ed emotivo, pur nella vicinanza umana, è basilare.

È sotto a questa prospettiva dinamica che vorremmo quindi proporre la lettura di alcuni concetti chiave della comunicazione interculturale. Essa implica, innanzitutto, una riflessione sul concetto 'madre': quello di cultura.

Definire *che cosa* sia la cultura è un'impresa piuttosto ardua, vista la complessità ed ampiezza del concetto. Rimandiamo quindi all'enorme corpus di ricerca antropologica e, in parte, sociologia che si occupa del tema (per approfondimenti, vedi Caon, Battaglia 2022). È da segnalare, però, che già all'interno di questi ambiti ci sono differenze rilevanti, e che tali differenze divengono ancor più evidenti quando vengono declinate in ambiti come la psicologia, la pedagogia, la linguistica educativa, le quali offrono definizioni ed elaborano concezioni differenti tra loro.

Ad una prima analisi generale, è condivisa l'idea che la cultura possa riferirsi:

- ad un patrimonio specifico di conoscenze proprie di un individuo che contribuisce a formare la sua personalità (educazione, ecc.);
- all'insieme del sapere letterario, artistico e scientifico proprio di un popolo o di un'epoca;
- all'insieme dei valori, delle tradizioni e dei costumi che caratterizzano la vita sociale di un popolo.

I tre significati rimandano alla distinzione tra 'Cultura' (con la maiuscola) e 'cultura' (con la c minuscola). Per 'Cultura' si intende il



patrimonio artistico, letterario, musicale, tecnologico e scientifico di un popolo, mentre con 'cultura' ci si riferisce alle pratiche quotidiane di un popolo, ad esempio ai modelli di comportamento, alle abitudini alimentari, all'organizzazione sociale ecc. (cf. Juergen 1986, 78-9; Lázár 2007, 7; Marin 2020).

Vediamo ora i vari filoni di studio come definiscono più precisamente tale concetto. Nell'ambito dell'antropologia, il primo a dare una definizione di cultura nel 1871 è il britannico E.B. Tylor, che la definisce come l'insieme complesso che include le conoscenze, le credenze, l'arte, la morale, il diritto, il costume e qualsiasi altra capacità e abitudine acquisita dall'uomo come membro di una società e che appone, quindi, l'etichetta di 'culturale' a dimensioni che non sono propriamente intellettuali.

Nel 1952 Kroeber e Kluckhohn raccolgono circa 160 definizioni di cultura, fatto che evidenzia quanto già all'epoca non vi fosse univocità di prospettiva. Secondo Kroeber e Kluckhohn, la cultura rappresenta l'astrazione di un comportamento, non un comportamento in sé e giungono alla conclusione che la cultura consti di modelli espliciti ed impliciti (i quali includono idee e valori), di e per il comportamento, acquisiti e trasmessi. Essi rappresentano un distintivo traguardo di determinati gruppi umani.

Da una prospettiva psicologica, Anolli (2009, 84-5) mette in luce come la cultura di fatto organizzi la realtà e dia anche senso alla realtà:

La cultura non è solo un fenomeno materiale: non consiste unicamente nell'insieme di strumenti e innovazioni tecnologiche, comportamenti e pratiche. Piuttosto, è l'*organizzazione* di queste realtà. È la forma delle cose che le persone hanno in mente, il loro modo di spiegarle ed interpretarle. [...]

La cultura fornisce alle persone (e alla loro mente) un insieme di cornici interpretative per ordinare e dare senso alla realtà nei vari domini dell'esperienza umana. Non si tratta di soluzioni definitive e imm modificabili, bensì di un repertorio di conoscenze e dispositivi mentali (cognitivi, affettivi e sociali) che consentono ai soggetti di orientarsi nella ricerca di risposte sempre più appropriate.

I modelli culturali vanno intesi come l'integrazione più o meno coerente di un insieme di tratti e caratteristiche, operanti in una certa cultura, che consentono una rappresentazione appropriata della realtà, promuovono la comprensione dell'esperienza contingente e guidano l'azione nei vari contesti.

I modelli culturali, quindi, sono matrici di significato ed hanno valore prescrittivo, offrono cioè indicazioni sui valori e sulle condotte conseguenti. Sono trasparenti, perché le persone non sono consapevoli di possederli, e sono efficaci, perché non solo spiegano

il comportamento, ma anche la sua costruzione. I modelli culturali sono dunque importanti per una certa comunità perché forniscono regole che permettono di gestire e risolvere particolari problemi. Dunque, «far parte di una certa cultura» significa (Anolli 2009, 96):

condividere gli schemi mentali, i modelli comunicativi, le categorie interpretative e concettuali sottese alle conoscenze proposizionali (quelle che riguardano il ‘che cosa’ si conosce) e a quelle procedurali (quelle riguardanti il ‘come’ si conosce). Ogni cultura si configura, pertanto, come una costellazione di credenze, adeguatamente estesa per affrontare i vari aspetti della realtà fisica e sociale, relativamente stabile (anche se in evoluzione per novità o per imprevisti) e convenzionalmente condivisa dalla maggioranza degli attori di una data comunità.

Nell’ambito degli studi edulinguistici, al cui interno si colloca questo volume, occorre ricordare che, nella tradizione glottodidattica, la conoscenza e comprensione della cultura/civiltà rappresentava uno degli scopi finali per cui si studiava una lingua. Quest’ultima si configurava come la chiave d’accesso al patrimonio letterario, filosofico, artistico, operistico di una civiltà straniera (la summenzionata ‘Cultura con la c maiuscola’).

Dagli anni Sessanta, però, l’inizio della globalizzazione e l’evoluzione degli approcci e dei metodi glottodidattici, hanno invitato ad apprendere le lingue per scopi comunicativi. Per Balboni, i due termini *cultura* e *civiltà* sono connessi, ma rimandano a concetti molto differenti. Per *cultura* si intende la cultura quotidiana, la *way of life*, mentre la *civiltà* è definibile come *way of thinking*:

- il concetto di *way of life* include la cultura quotidiana, materiale, la cucina, la strutturazione della scuola, la realtà urbanistica di una città con piazze e strade ecc., ovvero le ‘risposte di cultura ai bisogni di natura’;
- il concetto di *way of thinking (way of being)* si riferisce alla civiltà, intesa invece come identità, natura, aspirazioni, bagaglio di un popolo, e come tale essa include, per esempio, l’*idea* di scuola e di conoscenza; l’*idea* di città, l’*idea* di spazio e come questo viene vissuto, gestito e goduto (privato/pubblico, di tutti/di nessuno ecc.).

### 3.1 La cultura d'appartenenza

Abbiamo visto che vi è una profonda connessione tra persona e cultura.

Per fare un ulteriore passo, va detto che la cultura non è una realtà monolitica; piuttosto, essa è da considerarsi come un insieme di narrazioni condivise.

Inoltre, la cultura in sé non esiste al di fuori delle persone: come spiega Mantovani (2009, 61),

separata dalle persone che agiscono (*agency*) e interagiscono, la 'cultura' non esiste. È bene ricordarlo perché la concezione reificata della cultura porta a considerare le persone in qualche modo 'agite' dalla loro 'cultura' [...]. Per la concezione multiculturale ogni persona 'appartiene' a una 'cultura' e ha una sola 'identità' culturale. Per la concezione interculturale invece ogni persona ha molte identità.

Del resto, l'identità è sostanzialmente un concetto relazionale e comparativo.

In linea con queste riflessioni, occorre ragionare allora in termini di 'io pluriculturale' e 'pluri-identitario'.

Se ogni persona 'appartiene' a più culture e ha diverse identità, il concetto di 'cultura d'appartenenza' rappresenta per questo volume un concetto di sintesi in quanto unisce la dimensione esterna della cultura con quella interna: come ricorda Magli (1981, 7-8), la cultura di appartenenza è una costruzione soggettiva,

un'autopercezione del proprio originale modo di vivere e reinterpretare norme, valori e abitudini di una società. Non è descrivibile in maniera definita e conclusa, poiché ognuno di noi costruisce la propria appartenenza nell'intersoggettività, nella relazione con gli altri, ed è innanzitutto espressione delle conoscenze che assimila e delle esperienze che fa.

### 3.2 Lingua e cultura

Vista la prospettiva edulinguistica di questo volume e la proposta di un modello di competenza *comunicativa* interculturale, una riflessione più approfondita va fatta sul rapporto tra lingua e cultura e sulle criticità insite non solo tra parlanti di lingue diverse ma anche tra parlanti che utilizzano una comune lingua franca per la comunicazione. Come abbiamo già detto, infatti, troppo spesso si pensa che il semplice parlare una lingua comune, magari anche di una microlingua di settore, risolva i problemi comunicativi.

Vediamo invece come tale idea possa rivelarsi una trappola e ribadiamo come l'apprendimento di una lingua debba accompagnarsi allo sviluppo di una più ampia competenza comunicativa interculturale.

Edward Sapir, negli anni Venti, e Benjamin Lee Whorf, trent'anni dopo, ritengono che sia proprio la lingua a guidare la realtà (culturale). Sapir sostiene che la realtà dipenda da abitudini linguistiche e che non vi siano due lingue abbastanza simili da poter essere considerate come rappresentanti la stessa realtà sociale (Sapir 1929, 209).

Seguendo il suo mentore Sapir, Whorf sostiene che:

1. la lingua non sia solo uno strumento per esprimere la realtà, ma che essa formi la realtà, definendola «shaper of ideas» (Whorf 1952, 5),
2. la struttura grammaticale dia forma ai pensieri. Per questo motivo, parlando un'altra lingua, si entrerebbe in un'altra realtà.

Attraverso l'analisi linguistica possiamo scoprire differenze 'esistenziali', che in qualche modo sgretolano i preconetti e le nostre credenze granitiche.

In linea con questo ripensamento delle categorie che la lingua conduce a fare, secondo Anolli (2009, 5, 100-1) sarebbe ingenuo ritenere che parole come libertà, giustizia, democrazia, amicizia, verità significhino la stessa cosa per popoli diversi:

la parola felicità per gli americani corrisponde all'obbligo sociale di ottenere successo e di provare gioia ed ottimismo, mentre per i giapponesi la felicità consiste nell'equilibrio fra emozioni positive e negative [...]. Ogni cultura ha elaborato un proprio lessico emotivo, inteso come l'insieme dei termini dizionariali ed enciclopedici per comunicare le emozioni.

Ad esempio, il lessico emotivo della lingua inglese conta 2.000 parole, quello dell'olandese 1.500 per giungere al cinese di Taiwan che ne conta solo 750 (questo per attenerci solo ad esempi riferiti a culture alfabetizzate). Del resto, la parola stessa 'emozione' non è universale. Il termine inglese *emotion* non è perfettamente sovrapponibile al tedesco *Gefühl*, che indica sia i sentimenti di tipo sia fisiologico che psicologico.

Vi sono culture che hanno emozioni e altre che non le hanno (e di conseguenza vi sono o non vi sono specifiche parole per definirle). Per i giapponesi *amae* è 'l'emozione di una dipendenza totale e passiva in una relazione di benevola indulgenza da parte di un altro'. Non è detto che questa emozione non possa essere provata in altre culture, ma probabilmente non ha un termine per essere definita, e si dovrà così ricorrere a una perifrasi o giro di parole.

Ancora Anolli (2009, 103), sottolinea inoltre anche l'esistenza e la differenza tra emozioni ipercognitivizzate ed ipocognitivizzate.

Le prime sono privilegiate all'interno di una data cultura e presentano un ampio repertorio di vocaboli ed espressioni linguistiche ed extralinguistiche. Ad esempio, il tahitiano conta 46 termini distinti per il concetto di collera (quando in italiano ve ne sono circa una decina). Però nel tahitiano non vi sono termini per indicare la tristezza, dunque, in quelle occasioni si usano termini legati al sentirsi malati, affaticati, addirittura posseduti da uno spirito maligno. In Cina, un'emozione ipercognitivizzata è invece la vergogna: che ha un repertorio di circa una decina di termini; al contrario, l'ansia è ipocognitivizzata (non vi è un preciso corrispondente lessicale per questo termine).

Gli esempi menzionati vogliono evidenziare come sistemi linguistico-culturali lontani (anche geograficamente) utilizzino sistemi di definizione completamente diversi. Di conseguenza, per tutte le ragioni menzionate nei paragrafi precedenti, anche qualora si decida di usare una lingua franca per comunicare, non si elimina la possibilità di commettere errori comunicativi.

Il concetto di cultura, quindi, è complesso poiché comprende diversi aspetti: linguaggi, valori, abitudini, norme ecc.

Tale concetto è interrelato a quello di lingua (perché principalmente attraverso la lingua si trasmettono le norme e i valori) e di comunicazione (che avviene non solo attraverso la dimensione verbale, ma anche quella para- ed extra-verbale).

Ne consegue che la lingua ed i linguaggi (non solo verbali) che usiamo per comunicare sono parte e propri di una cultura, corroborano la trasmissione della cultura stessa e, al contempo, permettono la relazione all'interno della stessa.

Quello che a noi preme ribadire qui è che, naturalmente, non è possibile applicare alle persone etichette univoche raggruppandole sotto la categoria 'gli italiani', 'i tedeschi', 'i cinesi' ecc. ed esser certi di avere una sorta di manuale certamente efficace di comportamento. Come abbiamo detto, spesso si usano queste generalizzazioni in modo funzionale ad uno studio comparato, per trovare costanti e variabili ecc. Tuttavia, occorre sempre ricordare che chi incontriamo è una persona, con le sue peculiarità, che sono il frutto di tutte le esperienze fatte e anche della sua cultura di appartenenza.

Hall (1959, 187) racconta che Lionel Thrilling - critico letterario, scrittore e accademico - una volta paragonò la cultura ad una prigionia, ed afferma che «essa in effetti lo è, a meno che non si sappia che c'è una chiave per poterla aprire».

Nella mediazione interculturale, quindi, si possono sempre commettere errori comunicativi dovuti ad una serie di fattori (inconsapevolezza, stereotipi, pregiudizi, ecc.)

Le abilità relazionali (oggetto di uno specifico capitolo), insieme alle conoscenze e alle competenze linguistiche, possono aiutare il mediatore a, potenzialmente, commettere meno errori comunicativi. In particolare, per raggiungere tale scopo, il mediatore può:

- avere un proprio manuale di comunicazione interculturale (basato sul modello di competenza comunicativa interculturale qui presentato) e quindi prevenire i potenziali aspetti critici della comunicazione
- accorgersi durante la seduta di mediazione di criticità comunicativa e avere strategie per cercare di risolverle
- avere più risorse cognitive e emotive per poter cercare di rimediare ad alcuni errori comunicativi avvenuti durante le sessioni di mediazione e commessi da operatori, dagli utenti o dal mediatore stesso
- Vediamo nel dettaglio quali possono essere le ragioni di tali errori.

#### **4 Comportamento e categorizzazione**

Luft (1997, 108-10) sostiene che in ogni in incontro/relazione/dialogo tra due persone, A e B, vi sono in realtà 6 punti di vista:

- l'immagine che A ha di sé e che B ha di sé;
- l'immagine che A vuol proiettare su B, e viceversa;
- l'immagine che B percepisce di A, e viceversa.

Proiettando questo modello in situazioni in cui la comunicazione avviene tra più persone, comprendiamo facilmente quanto i punti di vista si possano amplificare esponenzialmente. Se a ciò, poi, si aggiungono le differenze di tipo linguistico-culturale, il quadro diventa ulteriormente complesso e potenzialmente generatore di una vasta gamma di incomprensioni e fraintendimenti.

La facile equazione 'comportamento = qualità del soggetto' (seguita magari da relativo giudizio), è una trappola in cui è facile cadere, e si lega alla 'Teoria dell'attribuzione' nota sin dagli anni Quaranta grazie a Heider.

Il concetto viene ripreso da Jones e Nisbett negli anni Settanta. Stando agli studiosi, le persone tendono a interpretare il proprio comportamento in maniera differente da quelli che lo osservano. Le persone, quando agiscono, tendono a correlare il proprio comportamento a fattori situazionali, mentre chi lo osserva attribuisce tale comportamento a qualità intrinseche della persona.

Le spiegazioni possibili sono due:

- la prima di tipo puramente percettivo (chi agisce, agisce secondo stimoli ambientali, anche se per chi osserva ciò non è rilevante);

- la seconda è che vi sia una differenza tra la quantità e natura delle informazioni: in questo caso gli osservatori hanno informazioni incomplete, ma, nondimeno, giudicheranno il comportamento come correlato a caratteristiche intrinseche del soggetto agente.

La percezione agisce come filtro e categorizza. Sulla percezione Giaccardi (2005, 208-9) sottolinea come essa organizzi ed interpreti gli stimoli, categorizzando e, in qualche modo, semplificando:

In quanto processo attivo, la percezione seleziona, valuta, categorizza, organizza, interpreta e trasforma gli stimoli esterni in un'esperienza intera dotata di significato.

La categorizzazione agisce in una duplice direzione.

Da un lato serve a governare il sovraccarico informativo degli stimoli esterni semplificandone la complessità, attraverso una selezione e un'organizzazione (necessariamente comporta, quindi, una certa parte di arbitrarietà e di forzatura). [...] Dall'altro consente di integrare l'informazione sensoriale quando lo stimolo è troppo povero, grazie alle inferenze legittimate dalla sua collocazione categoriale.

Come abbiamo già accennato in precedenza, nel leggere, percepire ed interpretare la realtà, somiglianze e differenze possono acquisire significati e pesi diversi, particolarmente nel confronto tra persone di lingua-cultura diversa. Come sostiene Favaro (in Anagnostopoulos 2008, 420), infatti,

nella comunicazione tra persone appartenenti alla stessa cultura, ciò che si dà per scontato in quanto membri di uno stesso contesto culturale aiuta la comprensione reciproca; nella comunicazione interculturale, invece, ciò che viene dato per scontato può ostacolare o rendere difficile la comunicazione. Ciascuno dei partecipanti alla comunicazione utilizza competenze comunicative diverse che possono risultare inefficaci, inopportune o fuorvianti in altri contesti.

Bennett (2015, 173), parla di assunto di similarità quando «l'osservatore nota e attribuisce importanza alle similarità umane ignorando o sottovalutando l'importanza delle differenze». L'implicazione di questo assunto è quella di guardare alla realtà come se ve ne fosse un'unica: «esiste *un* modo in cui le cose sono veramente». La strategia associata all'assunto di similarità è la *simpatia* ed è ravvisabile nel rapporto con l'altro quando 'ci riferiamo a come noi potremmo pensare o sentire in circostanze simili' (a quelle dell'altro). Il modo più semplice di intendere la simpatia è di 'vederla come proiezione'.

In seguito all'assunto di similarità, «noi semplicemente pensiamo che l'altra persona sia come noi e quindi imputiamo a lui o a lei i nostri pensieri».

In contrasto all'assunto di simpatia vi è quello di *diversità*. «Il tranello della simpatia è l'assunto che la realtà appaia identica a entrambi i partecipanti alla situazione. L'alternativa a questa posizione è assumere un *frame of reference*<sup>2</sup> relativo in cui la nostra visione della realtà può essere evidente solo a noi stessi» (Bennett 2015, 173).

Il processo per cui gli individui creano visioni uniche al mondo è stato studiato da George A. Kelly, secondo il quale la nostra esperienza viene creata dal modo in cui noi costruiamo gli eventi, solo che ogni persona differisce dall'altra nel modo in cui costruisce questi eventi. *Gli eventi sono gli stessi, ma costruiti in modo diverso*. Dato che l'esperienza è una funzione di questo costruire, l'esperienza non è connessa direttamente e precisamente all'evento. «L'esperienza è formata dalla successiva costruzione degli eventi [...] non è ciò che gli succede intorno che fa di un uomo un uomo di esperienza; è la successiva costruzione e ricostruzione di ciò che accade» (Kelly 1963, 73).

Tuttavia, come sostiene Bennett, «la guida principale per le costruzioni della realtà è la cultura» (2015, 186-7). Le persone esposte a circostanze diverse possono avere esperienze simili e le persone che si imbattono in circostanze simili possono avere esperienze diverse. L'implicazione pratica di ciò è che esistono molti modi di fare una cosa. Sebbene questo concetto solitamente affermi l'ovvio, è sorprendente quanto spesso sembriamo trascurare questa semplice affermazione di relatività.

La realtà che sperimentiamo, quindi, è una questione di percezione e comunicazione. La strategia di comunicazione più appropriata per la realtà multipla legata all'assunto di diversità è l'*empatia*, che Bennett (2015, 188) definisce come «la partecipazione intellettuale immaginativa ed emotiva all'esperienza di un'altra persona» e specifica:

Nell'empatia noi 'partecipiamo' piuttosto che 'metterci', e ci preoccupiamo dell'«esperienza» e della 'prospettiva' piuttosto che della 'posizione'. Quindi dobbiamo fare ben di più che semplicemente cambiare posto o metterci nei panni dell'altra persona. Abbiamo bisogno di entrare nella testa e nel cuore dell'altro per essere partecipi della sua esperienza come se fossa fossimo davvero l'altra persona. Questo processo può essere definito come 'presa di prospettiva'.

---

**2** Bennett definisce il *frame of reference* come 'il cambiamento nella realtà apparente che si accompagna a un cambiamento nella prospettiva d'osservazione'.



Torneremo più avanti sul tema dell'empatia e dei rischi comunicativi ad essa legata per superare le criticità della comunicazione interculturale.

Per ora, ci concentriamo sul problema del giudizio derivante dalla percezione, in particolare per gli impliciti culturali che esso ha: infatti, come abbiamo già accennato, uno stesso gesto o comportamento possono avere un diverso significato in culture diverse.

Ne consegue che l'interpretazione degli stessi può essere differente su base culturale, facendo sì che tale gesto o azione vengano ritenuti educati (o meno), adeguati (o meno), efficaci (o meno) e via dicendo, in base al contesto culturale di riferimento. Il problema è che generalmente le percezioni producono significati e, di conseguenza, giudizi.

Tuttavia, se non si conosce il contesto culturale ed il valore dei significati (contestualizzati), è facile incappare nelle incomprensioni, che, naturalmente, minano la comunicazione.

Una cultura, invece, com'è noto, deve essere studiata sulla base dei significati, dei valori e del modo di comunicarli che le sono propri.

## **5            Etnocentrismo**

Abbiamo detto che le culture non vanno mai intese come unitarie, immobili e 'pure': di conseguenza, i processi di identificazione non possono essere unici, assoluti e immutabili. Infatti, per quanto concerne le culture, esse «sono somma e sottrazione di tutti gli elementi che le hanno attraversate nel tempo» (Aime 2004, 20) e un individuo, nel corso della sua vita, agisce diversi ruoli e può identificarsi, a seconda delle circostanze e delle esperienze che compie e di come le elabora, in diversi 'io'.

A fronte di questa idea dinamica e fluida, però, vi sono tendenze alla staticità che trovano forma nei concetti di etnocentrismo, pregiudizio e stereotipo. Li trattiamo sinteticamente perché sono possibili 'trappole' cognitive da evitare nel momento in cui si vuole sviluppare un atteggiamento interculturale.

L'espressione 'etnocentrismo' richiama etimologicamente la tendenza a porre il proprio popolo al centro del mondo e a giudicare le culture 'altre' secondo le categorie e gli schemi (ritenuti validi in assoluto) della propria cultura.

Tale tendenza è particolarmente insidiosa poiché è inconsapevole in quanto costruita fin dall'infanzia e rinforzata implicitamente da molta educazione, anche scolastica.

Per uscire da questa potenziale 'prigione' concettuale deve esserci un assiduo lavoro di revisione dei propri paradigmi culturali, dei presupposti su cui si fondano e del perché sono accettati. Occorre quindi 'mettere in crisi' le proprie certezze per fare spazio

all'eventualità che esistano altre risposte possibili alle questioni socio-culturali e che, magari, possano anche essere migliori delle 'nostre'.

Bisogna fare in modo che, oltre alla messa in discussione di se stessi, ci si orienti verso la conoscenza delle altre culture con una rinuncia all'atteggiamento pregiudiziale, tipico dell'etnocentrismo, che muove dai propri presupposti, decodifica i comportamenti degli altri secondo i propri parametri e giudica tali comportamenti sempre sulla base dei medesimi parametri impliciti.

## 6 Stereotipi e pregiudizi

Una delle prime difficoltà da affrontare per potenziare un atteggiamento interculturale è l'individuazione e la decostruzione degli *stereotipi* (cioè le credenze legate a caratteristiche di gruppi sociali o persone) perché essi in qualche modo influenzano la percezione e i conseguenti comportamenti.

Allport (1979), nel suo fondamentale studio *The Nature of Prejudice*, definisce lo stereotipo come una credenza esagerata, la cui funzione è di giustificare (razionalizzare) la nostra condotta in relazione a una determinata 'categoria'. Il concetto di categoria molto deve al linguaggio: nel senso che è la lingua che permette di etichettare. Uno degli aspetti di maggiore interesse evidenziato da Allport è che non tutte le categorie che possiamo creare hanno la stessa forza. Alcune hanno più potenza ed oscurano altri aspetti della persona: Allport le chiama *labels of primary potency*. Ad esempio, appartengono a queste categorie i nomi riferiti alle etnie (un cinese, un italiano ecc.). Nella pratica queste etichette distraggono la nostra attenzione da (altri) tratti o qualità della persona, riducendone la complessità.

Il problema è che la nostra mente *deve* pensare per *categorie* (1979, 20) per ridurre la complessità del vivere (anche se questo naturalmente può comportare drastiche semplificazioni). In quest'ottica il processo di stereotipizzazione è assolutamente normale, naturale, in quanto deriva da ragioni di economia cognitiva del nostro cervello.

Gli stereotipi aiutano a ridurre la minaccia di ciò che è sconosciuto rendendolo 'prevedibile'. Bennett (2015, 64) definisce gli stereotipi come

categorie fisse usate per etichettare le persone. Gli stereotipi possono essere applicati a ogni indicatore dell'appartenenza a un gruppo, come la religione, l'etnicità, l'età o il genere, così come la cultura nazionale.

Su questa linea, anche Giaccardi (2005, 214, 219) definisce lo stereotipo come «calco cognitivo [...] uno schema rigido fornito

dal contesto sociale culturale che produce, al livello dei discorsi, immagini e figure caratterizzate dalla ripetitività». Secondo la studiosa lo stereotipo opera:

- una semplificazione poiché selezione alcuni tratti a scapito di altri;
- una standardizzazione: poiché l'immagine viene applicata indistintamente a tutti gli individui appartenenti a una determinata categoria (con una conseguente generalizzazione);
- una deindividuazione: un'astrazione che non coglie le specificità dell'altro.

Uno degli aspetti pericolosi del processo di stereotipizzazione, oltre a rischiare di minare di per sé il processo di conoscenza dell'altro, è che può costituire un ostacolo alla costruzione di una relazione (e in qualche modo sostituirla), perché lo stereotipo fornisce già una serie di presunte informazioni che orientano l'interpretazione dei comportamenti dell'altro e quindi 'soddisfano' i bisogni conoscitivi. Come spiegato da Giaccardi (2005, 226, 215-16): «Lo stereotipo non solo fa da 'filtro' alla relazione con i soggetti categorizzati, ma può anche costruire un deterrente alla relazione stessa, della quale non si sente il bisogno, perché già soddisfatti dal sapere fornito dallo stereotipo». Nel processo di relazione, nella conoscenza e costruzione dell'identità del sé e dell'altro, gli stereotipi possono anche rappresentare una 'protezione della propria posizione'. Di conseguenza, «Gli stereotipi non resistono dunque al cambiamento solo perché sono 'utili', ma anche perché sono strumenti per costruire un'immagine del mondo e definire il nostro posto nel mondo».

Generalmente, gli auto-stereotipi connettono all'*in-group*, mentre gli etero-stereotipi all'*out-group* (l'altro, gli altri). In questo senso, gli stereotipi operano una distinzione tra *noi* e *loro* e, rimarcando tale differenza, implicitamente suggeriscono che vi siano elementi che costituiscono il concetto di comunanza, di somiglianza, uguaglianza (cf. Dervin 2014, 187).

È possibile suddividere gli stereotipi in due categorie, tra deduttivi e induttivi.

I primi si basano sulla credenza che tutti gli appartenenti ad un gruppo condividano determinate caratteristiche, perciò il singolo viene preventivamente caricato di quelle specifiche caratteristiche (gli italiani mammoni ecc.).

Invece, gli stereotipi induttivi presumono che il comportamento di un singolo sia rappresentativo ed applicabile ad un intero gruppo (cf. Castiglioni 2015, 46).

Il legame tra stereotipi e *pregiudizi* è stretto. Allport definisce il pregiudizio come un sentimento, favorevole o sfavorevole, verso una persona o cosa, che precede o comunque non si basa sulla reale esperienza, ammettendo che di solito i pregiudizi di tipo etnico sono

generalmente negativi. Il pregiudizio, inoltre, tende a resistere alle evidenze che lo scardinerebbero, operando, di fatto, uno svantaggio immeritato sulla persona vittima di esso. Inoltre, stereotipi e pregiudizi agiscono non solo nella caratterizzazione di determinate realtà, ma influenzano le dinamiche della costruzione sia identitaria che di relazione.

Gli stereotipi, per quanto estreme semplificazioni, danno un senso e aiutano (teoricamente) ad orientarci nel reale. Come osserva Barna (2015, 203): «Gli stereotipi sono credenze eccessivamente generalizzate, di seconda mano, che forniscono delle basi concettuali a partire dalle quali traiamo senso per spiegare ciò che ci succede intorno, in maniera più o meno accurata o adatta alle circostanze».

Dal punto di vista della comunicazione interculturale, la conoscenza della possibile influenza degli stereotipi, del loro modo di agire, è importante. Essi sono una minaccia per la comunicazione perché interferiscono con la visione degli stimoli, allontanando la persona dal 'qui e ora', dalla situazione che si sta vivendo e in cui si sta comunicando con l'altro.

Un altro aspetto di criticità legato agli stereotipi è che, generalmente, si tende a notare negli altri ciò che conferma le nostre aspettative, corroborando il perpetrarsi di forme stereotipizzanti attraverso 'la profezia che si autoavvera'.

Il pericolo degli stereotipi è che, caricati di valenze affettive, conducano a pregiudizi che possono minare o addirittura impedire la comunicazione e la relazione.

Ciò è particolarmente insidioso in contesti multiculturali in cui manca un comune sostrato di abitudini e di norme comportamentali. Inoltre, avendo forme stereotipate e pregiudiziali spesso molto strutturate, è possibile attribuire al medesimo comportamento significati e valori diversi, che rischiano di creare anche clamorosi fraintendimenti e pesanti conflitti interpersonali.

## Bibliografia

- Aime, M. (2004). *Eccessi di culture*. Torino: Einaudi.
- Allport, G.W. [1954] (1979). *The Nature of Prejudice*. New York: Perseus.
- Anolli, L. (a cura di) (2002). *Psicologia della comunicazione*. Bologna: il Mulino.
- Anolli, L. (2009). *La mente multiculturale*. Roma-Bari: Laterza.
- Balboni, P.E. (1999). *Parole comuni, culture diverse*. Venezia: Marsilio.
- Balboni, P.E.; Caon, F. (2015). *La comunicazione interculturale*. Venezia: Marsilio.
- Barna, R.M. (2015). «Gli ostacoli della comunicazione interculturale». Bennet 2015, 195-210.
- Bennett, M.J. (2015). *Principi di comunicazione interculturale*. Milano: FrancoAngeli.
- Castiglioni, I. (2015). *La comunicazione interculturale: competenze e pratiche*. Roma: Carocci.

- Dervin, F. (2014). «Cultural Identity, Representation and Othering». Jackson, J. (ed.), *The Routledge Handbook of Language and Intercultural Communication*. London; New York: Routledge, 181-94.
- Giaccardi, C. (2005). *La comunicazione interculturale nell'era digitale*. Bologna: il Mulino.
- Hall, E.T. [1966] (1990). *The Hidden Dimension*. New York: Anchor Books.
- Hall, E.T. [1973] (1990). *The Silent Language*. New York: Anchor Books.
- Kroeber, A.L.; Kluckhohn, C. (1952). *Culture: A Critical Review of Concepts and Definitions*. Cambridge: Harvard University Press.
- Lázár, I.; Huber-Kriegler, M.; Lussier, D.; Matei, G.S.; Peck, C. (2007). *Developing and Assessing Intercultural Communicative Competence. A Guide for Language Teachers and Teachers Educators*. Graz: ECML/Council of Europe.
- Sapir, E. (1929). «The Status of Linguistics as Science». *Language*, 5, 207-14.
- Whorf, B.L. (1952). *Collected Papers on Metalinguistics*. Washington DC: Department of State, Foreign Service Institute.
- Whorf, B.L. (2015). «Scienza e linguistica». Bennett, M.J., *Principi di comunicazione interculturale*. Milano: FrancoAngeli, 135-45.



# La mediazione interlinguistica e interculturale e le specificità della mediazione nella tratta

Annalisa Brichese

Università Ca' Foscari Venezia, Italia

**Abstract** This paper explores the role and specific features of intercultural and linguistic mediation in the context of human trafficking. It highlights the diverse profiles of mediators, including 'peer' mediators with lived experience, and the challenges they face across legal, healthcare, and social services. Emphasis is placed on communication, cultural sensitivity, and collaboration with institutions to support and empower victims, ensure their rights, and foster social reintegration.

**Keywords** Linguistic and intercultural mediation. Human trafficking. Victim support. Intercultural communication. Peer mediator.

**Sommario** 1 La figura del mediatore. – 2 I mediatori interlinguistici e interculturali nella tratta. – 3 La mediazione *indoor* e *outdoor*. – 4 Conclusioni.

## 1 La figura del mediatore

Come abbiamo già avuto modo di presentare in un precedente studio (Brichese, Tonioli 2017), il mediatore opera sia per facilitare la comunicazione tra parlanti lingue diverse sia per rimuovere potenziali ostacoli linguistico-culturali riferibili ad aspetti linguistici, extralinguistici o a valori culturali di fondo (per approfondimenti vedi cap. 1 di questo volume).

Il mediatore, dunque, si configura come un professionista che si pone come terzo polo nella comunicazione tra diversi attori (generalmente l'utente e l'operatore del servizio) e viene visto come intermediario interlinguistico-interculturale che agisce per prevenire o gestire possibili conflitti (per approfondimenti sul tema della gestione del conflitto vedi cap. 7 di questo volume). Nello specifico, quest'ultimo aspetto, viene messo in evidenza nella *Methodological Guide for Constructing an Inclusive Institutional Culture* (CoE 2011) che contiene una proposta di definizione della mediazione e dei ruoli ed ambiti d'intervento dei mediatori, individuando nel mediatore una figura dalle caratteristiche specifiche che lo distinguono dall'interprete. Si presenta, infatti, come colui che:

1. è presente durante una comunicazione tra due interlocutori che parlano due lingue diverse;
2. facilita la comunicazione tra persone che provengono da diverse aree geografiche;
3. interviene come intermediario interculturale e agisce per prevenire o gestire eventuali conflitti linguistico-culturali (Spano 2006).

Nonostante sia presente un documento europeo che include una proposta di standardizzazione del profilo del mediatore, questa figura è ancora confusa o sovrapposta con altri profili professionali come quello, ad esempio, dell'interprete, del traduttore o del facilitatore linguistico.

Ricorda Antonini che «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» (2014, 8) ma, per l'Italia, nello specifico, non si è ancora arrivati all'ottenimento di una standardizzazione nazionale del profilo professionale (nonostante la mediazione si sia sviluppata, ormai, tra la fine degli anni Ottanta e l'inizio degli anni Novanta, con l'aumento significativo dei flussi migratori di minori e adulti provenienti da paesi terzi).

Nel Rapporto GRETA, si afferma che in Italia:

There is no specific regulation or certification of cultural mediators, nor an official register. According to interlocutors met, the quality of cultural mediators varies a lot across the country, and cultural mediators are not always sensitized to human trafficking. In 2022, immigration offices were left without cultural mediators, due to the expiry of the agreements with the main providers, CIES Onlus and IOM. (CoE 2023, 55)

Questo sembra essere dovuto, in particolare, alla mancanza di normative nazionali che definiscano un modello di mediazione



condiviso, una modellizzazione delle competenze di base e specifiche necessarie alla professione e una formazione unitaria dei futuri mediatori linguistico-culturali.

La proposta di standardizzazione del profilo del mediatore nasce da questa frammentarietà a partire dagli studi scientifici sul tema (in particolare Gavioli 2009; Luatti 2011; Machetti, Siebetcheu 2017) e delle pubblicazioni di Brichese e Tonioli (2017) da cui mutuiamo l'espressione 'interlinguistico ed interculturale' per riferirci al mediatore culturale. La utilizziamo perché appare ancora oggi una sintesi efficace dell'attività di traduzione, interpretazione e mediazione linguistica e interculturale svolta dal mediatore.

Tale sintesi terminologica è necessaria sia per evitare, come abbiamo già accennato, confusione tra traduzione, interpretariato e mediazione sia perché la mediazione stessa attinge da due distinti filoni d'indagine ovvero quello che si riferisce agli studi sull'interpretazione e le scienze del linguaggio e quello che si rifà all'ambito antropologico e socio-pedagogico con focus sui concetti di cultura e intercultura (Gavioli 2009).

Sempre nel summenzionato Rapporto GRETA (CoE 2023) si ricorda ancora che, negli anni, l'Italia ha impiegato i mediatori culturali per facilitare la comunicazione tra la crescente popolazione migrante e i servizi pubblici (Pocobello 2006), sottolineando come i mediatori culturali collaborino in ambiti diversi d'intervento come, ad esempio, le commissioni territoriali per la protezione internazionale, i tribunali, gli ispettorati del lavoro o le ONG. Oltre all'ambito più generale della sicurezza, in cui Maffei (2009) fa rientrare anche lo sfruttamento della tratta e quello lavorativo, Siebetcheu (2011, 12) elenca altri 5 principali ambiti nei quali i mediatori vengono impiegati ovvero quelli educativo (scuole, Centri territoriali permanenti per l'educazione degli adulti ecc.), sanitario (ospedali, USL ecc.), giuridico (tribunali, carceri, questure ecc.), lavorativo (centri per l'impiego, agenzie del lavoro, patronati ecc.) e amministrativo (sportelli dei comuni, province, prefetture ecc.).

Vista la complessità del tema e dei diversi ambiti in cui si trova spesso ad operare il mediatore interlinguistico e interculturale cerchiamo di arrivare ad una prima sintesi dei compiti a cui tutti i mediatori sono chiamati, ovvero:

- saper facilitare la comunicazione tra diverse culture (per il concetto di cultura si veda il cap. 1 di Caon in questo volume);
- saper trasmettere messaggi verbali e non verbali in almeno due lingue;
- saper facilitare la comunicazione tra tutti i partecipanti alla sessione di mediazione;
- saper impiegare tecniche e strategie di mediazione (cf. cap. 5 del volume)

- saper agire in eventi comunicativi che sono caratterizzati da diverse norme sociali, relazionali e psico-sociali che possono influenzare la relazione tra gli interlocutori.

## **2 I mediatori interlinguistici e interculturali nella tratta**

I mediatori che operano nella tratta possono avere profili molto diversi tra loro. Troviamo, infatti, mediatori:

- che provengono dallo stesso paese della vittima con la quale condividono la stessa lingua madre e della quale, potenzialmente, conoscono alcuni aspetti culturali caratterizzanti. Sono mediatori che hanno un background socio-culturale e linguistico simile a quello del beneficiario/della beneficiaria;
- italiani che hanno compiuto studi specifici in mediazione/interpretariato e che possiedono una conoscenza della lingua madre del beneficiario/della beneficiaria almeno di livello B2 del QCER.
- dalla formazione ‘integrata’ ovvero che sono sia mediatori linguistico-culturali sia operatori specializzati. Questi ricoprono un duplice ruolo all’interno dei servizi a seconda della formazione specifica posseduta ovvero possono essere mediatori e operatori di comunità oppure mediatori ed educatori, mediatori e psicologi, mediatori e assistenti sociali ecc.
- che sono stati prima beneficiari (ad esempio hanno vissuto, inizialmente, un percorso di vittima) e poi, dopo un positivo reinserimento sociale, hanno seguito una formazione specifica, diventando mediatori (sono definiti anche ‘mediatori pari’).

Nello specifico, rispetto alla figura dei mediatori con background migratorio, nelle indicazioni operative contenute nel documento elaborato dal Consiglio Nazionale dell’Economia e del Lavoro (d’ora in poi CNEL) che aggiornano il testo «Politiche per la mediazione culturale. Formazione ed impiego dei mediatori culturali» (CNEL 2000) si parla di:

- conoscenza ottima della lingua italiana parlata e scritta (corrispondente al livello avanzato C di comprensione e al livello B di produzione del QCER, Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue del Consiglio d’Europa);
- conoscenza buona della cultura, delle principali istituzioni e della realtà socioeconomica italiana, a livello locale e nazionale, nonché delle specifiche situazioni in cui il mediatore opera;
- conoscenza ottima della lingua veicolare e/o dell’utilizzo della lingua madre scelte ai fini della mediazione;

- conoscenza buona della cultura sottesa al gruppo immigrato di riferimento e della realtà socio-economica del paese di provenienza del gruppo medesimo;
- diploma di scuola media superiore di II grado o livello culturale equivalente.

Il 'mediatore pari', invece, nell'ambito della tratta, è una figura che facilita il dialogo e la comunicazione tra le vittime di traffico di essere umani o grave sfruttamento, le organizzazioni di supporto e le autorità. La sua funzione principale è quella di creare un ambiente sicuro e di fiducia, aiutando le vittime a esprimere le loro esigenze e a ricevere l'assistenza necessaria.

Alcune caratteristiche che, nel mediatore pari, possono essere potenzialmente più sviluppate sono l'empatia e la comprensione del percorso di reinserimento sociale poiché, avendo vissuto in prima persona tale esperienza, hanno una profonda conoscenza di ciò che le vittime stanno attraversato e delle sfide che stanno affrontando. Aver avuto esperienza personale diretta come vittima può conferire al mediatore pari una comprensione più profonda delle dinamiche e delle emozioni coinvolte.

Come si potrebbe delineare l'identikit del mediatore pari nel campo della tratta?

- È una persona che in passato è stata vittima di sfruttamento. Tale caratteristica comporta che la peer-mentor possieda una posizione di vicinanza (perché ne ha fatto parte) ma contestualmente di lontananza (perché come peer-mentor deve aver acquisito delle competenze professionali specifiche) rispetto ai beneficiari.
- È considerata una figura di riferimento significativo sia all'interno del progetto o servizio in cui opera sia all'interno del team di lavoro poiché possiede uno specifico ruolo formativo che si basa sulla sua esperienza rielaborata, rinforzata ed ampliata da formazione specifica.
- È peer-mentor che ha preso coscienza della propria storia e della propria esperienza e che si è formato/a per non confondersi con i beneficiari mantenendo una giusta distanza tra sé e il target di riferimento. L'obiettivo, infatti, è quello di lavorare nel rispetto dell'idea che l'esperienza dell'altro sia comunque diversa dalla propria (exotopia), evitando di mettere in atto meccanismi di sostituzione.

Va ricordato, inoltre, che ci sono anche mediatori che, pur non avendo vissuto personalmente l'esperienza del traffico, possono essere formati e sensibilizzati a queste tematiche (Andrijasevic 2003). La chiave è che il mediatore possieda competenze adeguate sia sul piano

linguistico sia su quello relazionale, indipendentemente dalla propria esperienza personale.

Inoltre, il mediatore pari, pur avendo attraversato situazioni simili, deve aver effettuato un percorso di formazione specifico che assicuri il mantenimento di un approccio neutrale, senza giudizio rispetto alle vittime o alle loro scelte, consapevole che la propria esperienza è stata diversa rispetto a quelle della vittima per la quale sta mediando.

Quando si parla di mediazione nella tratta di esseri umani (Lendaro 2005; De Feo 2007), ci sono alcune caratteristiche che specializzano questa figura. Le riassumiamo in alcuni punti chiave:

- Sensibilità e rispetto per la vittima o potenziale vittima che passa anche attraverso la conoscenza del tema e del progetto in cui s'inserisce: le vittime di traffico spesso si trovano in situazioni molto vulnerabili. È fondamentale che il mediatore interlinguistico e interculturale svolga il proprio ruolo mettendo in campo, in particolare, alcune abilità relazionali come l'empatia e l'ascolto attivo, tenendo conto dei traumi che queste persone possono aver subito.
- Collaborazione tra professionisti: la mediazione interlinguistica e interculturale all'interno dei progetti legati alla tratta non è qualcosa che si possa affrontare da soli. È importante lavorare in team con il supporto/apporto di assistenti sociali, psicologi, avvocati e forze dell'ordine. Un approccio e una gestione integrati aiutano a soddisfare meglio le diverse esigenze delle vittime.
- Riservatezza e sicurezza: la protezione delle identità è cruciale e fondamentale. Le informazioni personali devono rimanere riservate per prevenire eventuali ritorsioni. Creare un ambiente sicuro è essenziale affinché le vittime possano esprimersi liberamente.
- Conoscenza linguistico-culturale specifica: le vittime possono provenire da contesti culturali diversi e parlare lingue diverse. È importante usare mediatori formati che posseggano anche una sensibilità culturale data dalla conoscenza di lingua e cultura della persona per cui si attiva la mediazione al fine di costruire un clima di fiducia.
- Attenzione primaria sul rispetto dei diritti umani della persona per cui si attiva la mediazione: quest'ultima deve sempre mettere al centro i diritti delle vittime, garantendo che le loro esigenze e desideri siano rispettati.
- Empowerment delle vittime: è fondamentale aiutare le vittime a riacquistare il controllo sulle loro vite. Questo significa dar loro le informazioni e le risorse necessarie per prendere decisioni informate.

Riprendiamo, in parte, i contenuti della tabella presente nel volume di Brichese e Tonioli (Brichese 2017) in cui si evidenziano le competenze, le capacità e le conoscenze che i mediatori interlinguistici e interculturali dovrebbero possedere e la decliniamo rispetto alle competenze specifiche di chi opera nella tratta traendo spunto da *Le linee guida del gruppo di lavoro istituzionale* (2009).

Competenze di base:

- mediazione;
- orientamento;
- accompagnamento;
- informazione;
- interpretariato;
- accoglienza.

Competenze specialistiche:

- progettazione d’iniziative e strumenti d’integrazione culturale e sociale che supportino le vittime a gestire autonomamente in modo consapevole le proprie vite;
- co-progettazione e validazione dei progetti di servizio di mediazione nella tratta di essere umani;
- formazione degli operatori che lavorano nella tratta attraverso incontri gestiti dai mediatori che operano nello stesso ambito d’intervento su specifici temi linguistico-culturali di loro competenza.

Capacità di base:

- relazionali;
- ascolto;
- comprensione;
- comunicazione;
- riconoscimento dei bisogni;
- gestione e risoluzione dei conflitti.

Capacità specialistiche:

- analisi specifica dei contesti di intervento;
- programmazione di percorsi individualizzati per accompagnare le vittime di tratta in un percorso di presa di coscienza di sé;
- progettazione, consulenza su temi linguistico-culturali specifici;
- attivazione di percorsi di mediazione di comunità;
- ideazione e applicazione di modelli comportamentali per l’inclusione sociale e l’antidiscriminazione.

Conoscenze di base:

- sistema-paese;
- fenomeni migratori;

- alcune materie specifiche: scienze sociali, comunicazione interculturale, interpretariato e mediazione culturale;
- *team work*;
- codici di comportamento deontologico;
- informatica.

Conoscenze specialistiche:

- normative e codici specifici nell'ambito della tratta;
- tecniche di progettazione d'intervento per la gestione e l'accompagnamento delle vittime;
- consulenza e formazione su temi specifici della tratta;
- *tutoring* in ambito di mediazione linguistico-culturale nella tratta;
- *Team work* anche con le autorità competenti: spesso è necessario lavorare a stretto contatto con le forze dell'ordine per garantire la sicurezza delle vittime e perseguire i trafficanti. Aiutare le vittime a capire il sistema legale è anche un passo importante nel loro percorso di reintegrazione.

Le aree della comunicazione, l'informazione e l'orientamento, la gestione del conflitto, l'accompagnamento e l'assistenza, la formazione, la ricerca e la consulenza alla progettazione sono ambiti di lavoro specifici in cui il mediatore che lavora nella tratta dovrebbe essere in grado di operare. Questo perché la mediazione linguistico-culturale nella tratta non riguarda solo la risoluzione immediata di problemi contingenti ma, in un'ottica di lavoro integrato, è di fondamentale importanza pensare a progetti che reintegrino le vittime nel contesto sociale e contestualmente che formino/informino la cittadinanza rispetto al tema, sensibilizzando il territorio.

È chiaro però che, in un panorama di richieste così differenziato e specializzato, si aprano alcune riflessioni sulla necessità di rilevare le aspettative di enti pubblici e privati che richiedono l'operato dei mediatori. Questo perché ciascun mediatore possa sia mettere in campo le proprie competenze e le conoscenze pregresse ma anche essere formato per acquisirne di nuove e sempre più specializzanti.

Inoltre, andrebbe conferita pari dignità e possibilità d'inserimento lavorativo sia a coloro i quali hanno avuto accesso all'alta formazione universitaria sia a coloro che hanno conseguito un titolo professionale o che hanno integrato, attraverso corsi di aggiornamento, competenze già acquisite nel Paese d'origine o attraverso la pratica e l'esperienza di lavoro sul campo.

È importante ricordare che, nello specifico dell'ambito della tratta, vi sono anche richieste di mediazione che possiamo definire 'a spot' ovvero che iniziano e si concludono nell'arco di tempo di una sessione di mediazione. Si tratta, ad esempio, della mediazione nell'ambito dell'emersione del fenomeno di sfruttamento, della mediazione in frontiera o dopo gli sbarchi, della mediazione durante i colloqui in commissione in cui s'incontra la vittima solo una o due volte al

massimo per poi passare o riportare la gestione ad altri operatori di servizio o comunità. In questi casi, anche se solo per due ore di colloquio, il mediatore deve essere una persona formata che conosce il contesto e il progetto quindi, anche se ‘a chiamata’, deve avere gli strumenti necessari per un intervento efficace. Ad esempio, se il mediatore è un connazionale della beneficiaria/del beneficiario, questo può mettere a proprio agio la persona anche in tempi brevi attraverso l’impiego di abilità relazionali, facendo rimandi a possibili situazioni comuni vissute nel Paese d’origine.

Oppure, siccome durante gli sbarchi ci sono tempi brevissimi di mediazione (anche solo 5-10 minuti) è fondamentale che il mediatore lasci al beneficiario/alla beneficiaria un bigliettino dai visita col proprio numero di telefono di servizio o del Numero Verde Antitratta (in Italia o all’estero, a seconda di dove ci si trova ad operare). Questo perché la potenziale vittima non ha fin da subito coscienza della propria difficoltà ma poi, col tempo, è fondamentale che possa mettersi in contatto con chi gli ha prestato aiuto (questo avviene anche in frontiera nei progetti transazionali).

Questo modello di mediazione che abbiamo definito ‘a spot’ si differenzia, ad esempio, dalla mediazione nell’ambito di accoglienza e comunità: in una struttura protetta, infatti, il mediatore assume un ruolo di vicinanza relazionale prolungata nel tempo. In accoglienza c’è il tempo di costruire una relazione di fiducia, soprattutto se si garantisce la presenza dello stesso mediatore per tutta la durata della permanenza in struttura.

### 3 La mediazione *indoor* e *outdoor*

In letteratura, nell’ambito dello sfruttamento sessuale, si è soliti distinguere tra mediazione che si esercita all’aperto (*outdoor*), ad esempio sui marciapiedi e nelle periferie delle città e la mediazione con vittime che esercitano al chiuso (*indoor*), per esempio all’interno di appartamenti, nei locali o in luoghi di appuntamento ‘mascherati’ da esercizi commerciali di vario tipo.

Fino a pochi anni fa, la quasi totalità del lavoro di mediazione si svolgeva in luoghi esterni, poco frequentati e scarsamente illuminati ma questa tendenza ha visto un’inversione negli ultimi anni, inversione destinata a crescere, che sposta una parte considerevole del mercato della tratta dall’aperto al chiuso. Il *trend* crescente della prostituzione *indoor* è confermato da alcune ricerche che hanno, peraltro, consentito di approfondire la conoscenza di questa dimensione più nascosta, invisibile e per certi versi pericolosa (Ciconte 2005; Carchedi, Orfano 2000). Attraverso lo studio di oltre un migliaio di atti giudiziari, riferiti al periodo compreso tra il 1996 e il 2003, raccolti presso le procure italiane, Ciconte (2005) ha cercato

di ricostruire il peso delle due dimensioni del fenomeno e messo in evidenza come le vittime si siano sempre più spostate da un esercizio *outdoor* ad uno *indoor*.

Per quanto riguarda la principale differenza tra prostituzione *outdoor* ed *indoor*, diversi studi hanno evidenziato che il livello di violenza sia maggiore, negli ambienti al chiuso rispetto a quelli all'aperto:

The wide-spread view that the exploitation of victims of trafficking is always more violent outdoors than indoors does not seem to be confirmed. In some countries (such as Austria and Spain), the level of indoor violence is actually much greater than the level of outdoor violence. (Walby et al. 2016, 131)

Anche il Rapporto TAMPEP che raccoglie le buone pratiche sui servizi offerti ai *sex-worker* in Europa mette in risalto il rischio violenza:

The majority of sex work projects provide information and advice concerning how to reduce the risk of violence from clients, and support for options to reduce violence from controller. In Scotland (UK), a sex work project set up in Edinburgh by sex workers, has a range of initiatives to address the disproportionate levels of violence experienced by sex workers. (TAMPEP 2009, 19)

Vi è un'evidenza nell'analisi delle situazioni che collega la violenza domestica e lo sfruttamento sessuale soprattutto per quanto riguarda le donne migranti prive di documenti. Lo studio del Parlamento Europeo disponibile su «L'accesso a rifugi delle donne migranti irregolari in fuga dalla violenza domestica (Parliament of the European Union 2021): la situazione giuridica e pratica negli Stati membri» conclude dicendo che il quadro politico anti-tratta dell'UE dovrebbe studiare i fenomeni e prendere in considerazione i potenziali collegamenti tra la violenza domestica e la tratta di esseri umani, mettendo le vittime al centro del quadro per garantire che i loro bisogni siano davvero soddisfatti.

Inoltre, dall'analisi delle risposte ad interviste a mediatori esperti e formati (durante una serie di *focus-group* per una ricerca del 2024-25 condotta dall'Università Ca' Foscari in collaborazione con la Regione Veneto e il Numero Verde Antitratta) si evidenzia come, rispetto alla mediazione, la fase di emersione e gestione nell'*indoor* sia molto più complessa rispetto a quella in *outdoor*. Nell'*indoor*, infatti, il contatto con la vittima si crea solo se è la vittima stessa a richiedere aiuto oppure attraverso l'intervento delle forze dell'ordine o dei clienti che denunciano lo sfruttamento; nell'*outdoor*, invece, sono i mediatori che si avvicinano alle potenziali vittime creando, così, un primo contatto diretto.



Tutti i mediatori che hanno partecipato al focus group, risposto alle domande dell'intervista e che lavorano nella tratta dichiarano che, per far emergere lo sfruttamento nell'indoor, è fondamentale prima fare una mappatura selezionando nei siti i contatti delle potenziali vittime e poi fare una prima telefonata di aggancio anche solo per lasciare il proprio numero di telefono o quello del Numero Verde Antitratta e spiegare i servizi offerti da associazioni o cooperative che si occupano di questi temi. In alcune risposte è emerso, anche, come il passaparola tra le vittime di sfruttamento sia uno strumento di emersione sia per le situazioni indoor sia outdoor.

Tra indoor e outdoor è comunque evidente come la principale differenza di gestione della fase di emersione e accompagnamento sia l'uso del telefono che, a differenza del colloquio in presenza, è uno strumento che non facilita la comunicazione tra vittima e mediatore anche se garantisce a quest'ultimo una maggior sicurezza e tutela personale. Inoltre, le vittime cambiano spesso numero di telefono, quindi è difficile capire fino a quando e per quanto tempo ci sia un contatto, via telefono o chat, con la persona potenzialmente vittima di tratta.

## **4 Conclusioni**

Il mediatore interlinguistico e interculturale gioca, dunque, un ruolo cruciale nella lotta contro la tratta, specialmente nel supporto alle vittime facilitando la comunicazione tra queste, le autorità e le organizzazioni di supporto e garantendo che i diritti dei soggetti vulnerabili vengano rispettati e che ricevano l'assistenza necessaria. I ruoli principalmente ricoperti sono:

1. L'assistenza alla prima accoglienza attraverso l'aiuto offerto alle vittime a comunicare con le forze dell'ordine e i servizi sociali e fornendo informazioni sui loro diritti e sulle possibilità di protezione.
2. La mediazione con le istituzioni collaborando con polizia, tribunali, ospedali e associazioni per garantire un supporto efficace e favorendo la comprensione delle differenze culturali tra le vittime e le istituzioni.
3. Il supporto psicologico ed emotivo attraverso l'aiuto offerto alle vittime a esprimere i propri traumi e bisogni in un ambiente protetto e facilitando il reinserimento sociale e lavorativo, aiutando a superare eventuali barriere linguistiche e culturali.
4. La prevenzione e sensibilizzazione attraverso la partecipazione a campagne informative per prevenire la tratta e informare le potenziali vittime e la collaborazione con scuole e comunità per sensibilizzare sulle dinamiche della tratta.

5. L'intervento nei processi legali attraverso l'accompagnamento delle vittime durante le denunce e i procedimenti giudiziari e la traduzione di documenti legali e testimonianze, per assicurarsi che la vittima comprenda i procedimenti.

Il mediatore è quindi una figura chiave nell'identificazione, protezione e reintegrazione delle vittime della tratta e contribuisce a garantire loro dignità, sicurezza e opportunità di ricostruire la propria vita.

## Bibliografia

- Andrijasevic, R. (2003). «The Difference Borders Make: (Il)legality, Migration and Trafficking in Italy among Eastern European Women in Prostitution». Björnberg, U. (ed.), *European Perspectives on Men and Masculinities*. London: Palgrave Macmillan, 259-72.
- Antonini, R. (2014). *La mediazione linguistica e culturale non professionale in Italia*. Bologna: Bononia University Press.
- Brichese, A; Tonioli, V. (a cura di) (2017). *Il mediatore interlinguistico e interculturale e il facilitatore linguistico. Natura e competenze*. Venezia: Marsilio.
- Carchedi, F.; Orfano, I. (2000). *La tratta di persone in Italia: caratteristiche, dimensioni e soggetti coinvolti*. Milano: FrancoAngeli.
- Ciconte, E. (2005). *I flussi e le rotte della tratta dall'est Europa*. Bologna: Regione Emilia-Romagna.
- CNEL (Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro) (2000). *Politiche per la mediazione culturale. Formazione ed impiego dei mediatori culturali*. Roma: CNEL.
- CoE (2011). *Methodological Guide for Constructing an Inclusive Institutional Culture*. Strasbourg: Council of Europe Publishing.
- CoE - GRETA (Group of Experts on Action against Trafficking in Human Beings) (2023). *Report concerning the Implementation of the Council of Europe Convention on Action against Trafficking in Human Beings by Italy*. Strasbourg: Council of Europe.
- De Feo, A. (2007). *Tratta e sfruttamento: strumenti per l'intervento sociale*. Milano: FrancoAngeli.
- Gavioli, L. (2009). *La mediazione linguistico-culturale: Una prospettiva interazionista*. Perugia: Guerra.
- Lendaro, A. (2005). «La tratta delle donne: uno sguardo sociologico». *Polis*, 1, 59-78.
- Luatti, L. (2011). *Mediatori Atleti dell'Incontro: Luoghi, modi e nodi della mediazione interculturale*. Gussago: Vannini Editrice.
- Machetti, S.; Siebetcheu, R. (2017). *Che cos'è la mediazione linguistico-culturale*. Bologna: Il Mulino.
- Maffei, S. (2009). «Sicurezza urbana e mediazione interculturale». *Sicurezza e città*, 3, 19-32.
- Parliament of the European Union (2021). *Access to Shelters for Undocumented Migrant Women Fleeing Domestic Violence: The Legal and Practical Situation in Member States*. Brussels: Policy Department for Citizens' Rights and Constitutional Affairs.
- Pocobello, R. (2006). «La figura del mediatore culturale nei servizi pubblici: ambiguità e potenzialità». *Autonomie locali e servizi sociali*, 1, 89-102.
- Siebetcheu, R. (2011). «Identità e ruolo del mediatore linguistico-culturale in Italia». *The Journal of Cultural Mediation*, 1, 13-30.
- Spano, A. (2006). *La mediazione interculturale: una nuova professione*. Roma: Carocci.

TAMPEP (European Network for HIV/STI Prevention and Health Promotion among Migrant Sex Workers) (2009). *Sex Work in Europe: A Mapping of the Provisions of Services for Sex Workers*. Amsterdam: TAMPEP International Foundation.

Walby, S.; Apitzsch, B.; Armstrong, J.E.; Balderston, S.; Szmagalska-Follis, K.; Francis, B.J.; Tunte, M. (2016). *Study on the Gender Dimension of Trafficking in Human Beings*. Brussels: European Commission.



# La mediazione interlinguistica interculturale: una professione in cerca di riconoscimento

Rosa Leo Imperiale

AMIS ONLUS – Associazione Mediatori Interculturali Salento, Italia

**Abstract** Intercultural Mediation is a pedagogical act that creates a Third Space for dialogue and transformation, where cultures meet and enrich one another. In Italy, the mediator is essential to social cohesion, but the lack of national recognition undermines its stability and professional dignity. Fragmented regulations create disparities in training pathways and working conditions. A National Register would ensure shared standards, establishing the mediator as a strategic figure among social professions, fostering intercultural citizenship. The anti-trafficking system serves as a model for the recognition and valorization of the mediator's role.

**Keywords** Intercultural Mediation. Third space. National Register. National recognition. Social Professions. Social cohesion. Intercultural citizenship.

**Sommario** 1 Introduzione. – 2 La mediazione: uno sguardo internazionale. – 3 La mediazione in Italia. – 3.1 La normativa nazionale. – 3.2 Le normative regionali. – 4 Gli ambiti d'intervento del mediatore nella normativa. – 4.1 L'ambito educativo. – 4.2 L'ambito sanitario. – 4.3 L'ambito della protezione internazionale. – 4.4 L'ambito giuridico. – 4.5 L'ambito dell'Antitrattra e Sfruttamento. – 5 La qualifica professionale attraverso le proposte di legge. – 6 La formazione professionale attraverso le proposte di legge. – 7 Conclusioni.

## 1 Introduzione

Da oltre un secolo, l'Europa occidentale rappresenta una meta ambita per milioni di persone provenienti da diverse parti del mondo, in fuga da guerre, violenze, povertà, regimi dittatoriali o semplicemente in cerca di una vita migliore e di confrontarsi con nuovi modelli culturali e sociali.

I flussi migratori, talvolta gradualmente contenuti, altre volte rapidi e intensi, hanno spinto, negli anni, l'Unione europea a rafforzare le proprie reti di protezione sociale e a sviluppare iniziative sperimentali di mediazione per promuovere il rispetto, il dialogo e la costruzione di una convivenza armoniosa tra culture diverse.

In questo contesto si collocano i progetti di ricerca ISFOL (Istituto per lo Sviluppo della Formazione Professionale dei Lavoratori) realizzati tra il 2005 e il 2007 con il finanziamento della Comunità Europea per l'analisi dei modelli di Mediazione Interculturale (d'ora in poi MI) e il loro impatto sui processi di integrazione.

## 2 La mediazione: uno sguardo internazionale

In Francia, secondo la Legge sull'Integrazione (Loi n. 2007/292), la MI si articola in due figure principali: l'*Adulte Relais* che opera per migliorare i rapporti sociali nei quartieri urbani e l'interprete in ambito sociale, quest'ultimo privo di una normativa specifica e non riconosciuto ufficialmente come interprete professionale. La figura dell'*Adulte Relais*, nata negli anni Ottanta dalle *femmes relais*, svolgono funzioni di accoglienza, ascolto, supporto ai cittadini e facilitazione del dialogo con i servizi pubblici.

La loro attività si suddivide in quattro tipi di mediazione:

- supporto individuale basato sull'esperienza,
- accompagnamento professionale,
- azioni rivolte alle istituzioni,
- iniziative per la partecipazione civica.

Il loro percorso formativo è stato standardizzato attraverso il titolo di *Technicien médiation service (TMS)*, equivalente al diploma di scuola superiore. Gli interpreti sociali, invece, non hanno un titolo professionale specifico e non possono essere iscritti all'albo degli interpreti, poiché non possiedono il titolo specifico richiesto in Francia, ma fanno riferimento all'ISM (*Interpretariat service migrants*) di Parigi, principale agenzia formativa. Diverse organizzazioni pubbliche e private francesi offrono programmi di formazione in mediazione interculturale, tra cui Cofrimi, specializzato in comunicazione interculturale e nella lotta alle discriminazioni. Il settore continua a evolversi, rispondendo alle necessità di integrazione e inclusione sociale.

La mediazione interculturale in Spagna nasce negli anni Novanta con l'aumento dei flussi migratori, pur esistendo già esperienze di mediazione con le comunità gitane. Tuttavia, a livello nazionale, manca una normativa specifica: le Regioni e i Comuni regolano autonomamente il profilo e le condizioni di impiego dei mediatori. La Legge per gli stranieri n. 4/2000 garantisce diritti fondamentali ai migranti, tra cui assistenza sanitaria d'urgenza, istruzione e diritto al lavoro, mentre le amministrazioni locali adottano proprie strategie d'integrazione, come i Piani regionali di Madrid, Catalogna e Andalusia. I mediatori, che operano principalmente in situazioni di conflitto per favorire l'integrazione, si formano attraverso percorsi sia istituzionali sia non formali: università come la Universidad Autónoma de Madrid e la Complutense di Madrid, Siviglia, Valencia e Barcellona offrono corsi e master in mediazione interculturale, mentre associazioni e ONG, tra cui Desenvolupament Comunitari e Andalusia Accoglie, forniscono formazione specifica.

In Grecia, il primo percorso formativo per mediatori interculturali è stato avviato nel 2007 dal Consiglio Greco per i Rifugiati, nell'ambito del programma *Equal*, con un monte ore di 100 ore suddiviso in cinque aree: legislazione, interpretariato e lingua, comunicazione e relazioni, competenze personali ed educazione interculturale. La MI è gestita principalmente da ONG e associazioni no-profit, in ambiti di intervento che includono la scuola (alfabetizzazione linguistica, inserimento degli studenti stranieri, mediazione tra scuola e famiglia, interpretariato e gestione dei conflitti), l'accoglienza (supporto linguistico e amministrativo per i rifugiati nella richiesta di asilo, organizzazione di attività ricreative e culturali nei centri di accoglienza), la sanità (facilitazione della comunicazione tra personale medico e pazienti stranieri; traduzione di materiale informativo per garantire un'assistenza adeguata), l'integrazione locale.

La figura del mediatore culturale in Germania ha iniziato a svilupparsi tra il 2005 e il 2007, evolvendo dal volontariato alla professionalità a seguito della Legge sull'Immigrazione del 2005 (*Zuwanderungsgesetz*) e dal Piano Nazionale di Integrazione del 2007 che coinvolge diversi attori istituzionali e assegna ai Länder la gestione delle misure di integrazione. Vengono definiti due principi guida per la MI:

- interlocuzione programmatica con i migranti;
- concretezza degli interventi.

Le azioni strategiche includono la formazione obbligatoria per le competenze interculturali e l'impiego di personale straniero nei servizi pubblici, prevedendo, tra gli altri, anche azioni di qualifica del personale nei servizi sociali, iniziative per l'apertura interculturale dei servizi pubblici e supporto alle famiglie attraverso programmi linguistici.

I mediatori culturali operano in diversi settori: sociale, sanitario, educativo, lavoro e accoglienza (orientamento nei centri per l'impiego, sindacati e servizi sociali) e sono riconosciuti come supporto essenziale per l'integrazione. Il sistema di welfare tedesco investe in programmi di integrazione e formazione, rafforzando il ruolo dei mediatori nel tessuto sociale e istituzionale.

Il progetto *Equal* (Sprakum) ha istituzionalizzato la figura del MI, definendo standard professionali e percorsi formativi, con moduli su metodologie di mediazione, ambiti specialistici e valutazione partecipata. Al termine del corso, i mediatori ricevono una certificazione e devono aderire a un codice etico basato su rispetto e neutralità.

In generale, tutti questi paesi riconoscono l'importanza dei mediatori culturali per facilitare l'integrazione dei migranti e promuovere la coesione sociale. Tuttavia, come appena visto, le modalità di implementazione e le competenze richieste variano da paese a paese.

### 3 La mediazione in Italia

Il fenomeno migratorio ha contribuito a trasformare l'Italia in una realtà multiculturale e plurilinguistica, in cui coesistono cittadini con background, religioni e tradizioni differenti.

In questo contesto, si rivela essenziale promuovere e valorizzare percorsi e figure chiave capaci di favorire il dialogo interculturale, la comprensione reciproca e la costruzione di relazioni inclusive e pacifiche, quali strumenti indispensabili per una gestione partecipata ed efficace dei processi migratori.

Nonostante la Mediazione Interlinguistica e Interculturale (Brichese, Tonioli 2015) abbia sempre giocato un ruolo decisivo nelle politiche di integrazione dei cittadini stranieri immigrati nel territorio italiano, non è mai stata resa attuativa una legislazione nazionale organica che uniformi le svariate direttive settoriali e ne riconosca la professione.

La MI appare oggi, infatti, un fenomeno frammentato, eterogeneo in termini formativi, di requisiti minimi di accesso alla professione, tipologia d'interventi propri della mediazione e di terminologia usata per descriverli. Alla figura del mediatore, per esempio, vengono affiancati diversi aggettivi come interlinguistico, interculturale, culturale, linguistico e linguistico-culturale, ma anche sinonimi come interprete sociale, facilitatore della comunicazione, mediatore di madrelingua, tecnico della mediazione linguistica per immigrati, tecnico della mediazione culturale, mediatore sociale ecc. Tali diversità fanno emergere anche la grande differenziazione di professionalità che ruota attorno alla figura del mediatore.



### 3.1 La normativa nazionale

L'esigenza di attivare interventi di mediazione linguistico-culturale si afferma in Italia tra la fine degli anni Ottanta e i primi anni Novanta, come risposta spontanea e spesso auto-organizzata alle nuove sfide per i servizi pubblici – scolastici, sanitari e sociali – dettate dalla presenza crescente di cittadini stranieri nei contesti urbani. In particolare, queste esigenze emergono nelle principali città interessate dai primi flussi migratori (Torino, Milano, Firenze), dove gli operatori si trovano a gestire situazioni complesse legate alla comunicazione, alla comprensione culturale e all'inclusione.

La prima legge che parla in modo esplicito d'immigrazione nel nostro Paese, anche se in modo parziale e incompleto e limitandosi alla sola parità di trattamento dei lavoratori immigrati, è del 1986 (L. 943/1986). La prima apparizione, invece, dell'espressione «mediatore linguistico-culturale» in un testo normativo, risale al 1990 e più precisamente alla Circolare Ministeriale n. 205, del 26 luglio 1990, *La scuola dell'obbligo e gli alunni stranieri*. In questa circolare, a proposito dell'«Accoglienza ed integrazione scolastica degli alunni stranieri», gli artt. 36 e 40 citano esplicitamente il ricorso ad «esperti di madrelingua per attuare le iniziative per la valorizzazione della lingua e cultura d'origine», per agevolare la comunicazione nell'ambito scolastico e i rapporti scuola-famiglia. In questa prima apparizione, non vengono descritti né la figura professionale, né i ruoli o le competenze.

Nel 1998, la Legge n. 40 del 6 marzo (la cosiddetta 'Turco-Napolitano') e il D.Lgs. n. 286 (*Testo Unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero*) introducono il mediatore quale «strumento per favorire l'integrazione degli stranieri sul territorio e la valorizzazione delle diversità». In particolare, l'art. 38, in materia d'istruzione degli stranieri ed educazione interculturale, prevede che, con apposito regolamento, siano adottate le disposizioni relative ai «criteri per il riconoscimento dei titoli di studio e degli studi effettuati nei Paesi di provenienza ai fini dell'inserimento scolastico, nonché dei criteri e delle modalità di comunicazione con le famiglie degli alunni stranieri, anche con l'ausilio di mediatori culturali qualificati».

Il D.P.R. n. 394/1999, regolamento attuativo del Testo Unico, all'art. 45, affida al collegio dei docenti il compito di proporre criteri e modalità per favorire il dialogo con le famiglie, promuovendo l'impiego di mediatori culturali qualificati. Negli artt. 36 e 40 si citano i mediatori che, per la prima volta, vengono definiti «qualificati»: non più, quindi, volontari ma professionisti titolari di uno specifico percorso formativo.

Inoltre, l'art. 42 dello stesso decreto stabilisce che le misure di integrazione sociale possano essere potenziate mediante convenzioni

con associazioni che prevedano l'inserimento di stranieri come Mediatori Interculturali nelle proprie strutture, al fine di «agevolare i rapporti tra le singole amministrazioni e gli stranieri appartenenti ai diversi gruppi etnici, nazionali, linguistici e religiosi».

La Legge n. 328/2000, *Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*, rappresenta un punto di svolta normativo per il riconoscimento delle professioni sociali, introducendo all'art. 12 un primo confronto strutturato sul percorso formativo della figura del mediatore interculturale. Frutto di un'azione congiunta tra i Ministeri della Solidarietà Sociale, Sanità, Lavoro, Pubblica Istruzione e Università, la norma definisce criteri e parametri comuni per la qualificazione professionale, sancisce l'esigenza di disciplinare ruoli e competenze nel sistema integrato dei servizi, sottolinea la distinzione tra i profili sociali formati in ambito universitario e quelli derivanti da percorsi formativi regionali, come nel caso dei mediatori interculturali abilitati tramite corsi specifici. La normativa stabilisce i requisiti di accesso, la durata e l'ordinamento didattico di questi percorsi, riconoscendone il valore nella prassi professionale. Inoltre, si definisce un quadro di riferimento per il riconoscimento e l'equiparazione dei profili già esistenti alla data di entrata in vigore della legge, rafforzando l'obiettivo di standardizzazione e professionalizzazione del settore.

La Legge n. 189/2002, la cosiddetta 'Bossi-Fini', pur non introducendo novità rilevanti sul tema della mediazione, ha avuto un impatto significativo sulla crescente richiesta di figure professionali capaci di facilitare la comunicazione tra migranti e Istituzioni stimolando la creazione di programmi per formare mediatori culturali.

Con la Conferenza di Padova, organizzata dal Ministero del Lavoro nel 2002 e riportata nell'indagine del CISP (CISP, Unimed 2003), si è condotta una prima ricognizione sistematica delle caratteristiche che dovrebbe possedere un mediatore e una mappatura degli enti pubblici e privati operanti nel settore.

Nel 2009, grazie al CNEL (Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro) e il documento *Mediazione e mediatori linguistico-culturali: indicazioni operative*, si ha un primo vero tentativo di uniformare la figura professionale del mediatore, definendo ruoli, funzioni e ambiti d'intervento e includendo le linee guida per la formazione in Italia. Il Mediatore Linguistico Culturale viene qui definito un agente attivo nel processo di integrazione sociale e opera per facilitare la comunicazione, il dialogo e la comprensione reciproca tra soggetti con culture, lingue e religioni differenti (CNEL 2009).

Nel 2009, lo studioso C. Baraldi propone l'adozione dell'espressione «mediazione interlinguistica e interculturale» per evidenziarne la doppia funzione: facilitare la comprensione degli aspetti linguistici e rendere accessibili le dimensioni culturali implicite nella

comunicazione. Tale prospettiva attribuisce alla mediazione un ruolo attivo e negoziale, in cui i partecipanti non si limitano alla decodifica di messaggi, ma costruiscono collettivamente il significato del discorso all'interno dell'evento comunicativo. È nell'interazione, verbale e non verbale, che si generano spazi di mediazione simbolica capaci di promuovere relazioni inclusive e l'avvio di autentici processi di dialogo interculturale (Brichese, Tonioli 2015). In questa cornice teorica si inserisce il riconoscimento istituzionale del ruolo della mediazione culturale da parte del *Testo Unico sull'Immigrazione* e del *Documento programmatico relativo alla politica dell'immigrazione*, che la qualificano come strumento strutturale delle politiche di integrazione sociale. La mediazione è ritenuta essenziale tanto per il pieno esercizio dei diritti da parte dei migranti, quanto per l'attivazione di percorsi di conoscenza, scambio e interazione positiva tra gruppi sociali e culturali differenti. La vera sfida delle politiche di integrazione risiede, quindi, nella capacità di promuovere il riconoscimento, il rispetto e la valorizzazione delle differenze, superando stereotipi, paure e pregiudizi, al fine di prevenire fenomeni discriminatori e rafforzare modelli di convivenza civile, democratica e plurale.

Nel 2013, grazie all'Accordo Stato-Regioni e alla Legge n. 13/2013, che definisce il sistema nazionale della certificazione delle competenze, si fa un importante passo in avanti per la definizione della figura del mediatore culturale in Italia. L'accordo, in particolare, stabilisce i requisiti formativi e le competenze professionali per chi intende intraprendere questa professione: una formazione specifica, che includa sia competenze linguistiche sia conoscenze relative alle normative italiane, capacità di mediazione e competenze interculturali. Questo accordo ha anche messo in luce la necessità di attivare corsi di formazione che siano riconosciuti a livello nazionale e che rispondano alle necessità del mercato del lavoro.

Sebbene il Programma di integrazione dei migranti del D.Lgs. n. 40/2014 non parli direttamente della figura del mediatore culturale, definisce le linee guida per l'integrazione e sostiene l'impiego di figure professionali capaci di facilitare il dialogo interculturale, una delle quali è, appunto, il mediatore culturale.

### 3.2 Le normative regionali

Precedentemente all'Accordo Stato-Regioni sulla MI, alcune Regioni e alcune amministrazioni locali, a fronte del sostanziale vuoto normativo nazionale, avevano prodotto leggi e regolamenti sulla professione del MI.

La Toscana è stata la prima a normarne il ruolo nel 1997 seguita, tra il 2000 e il 2006, da Abruzzo, Campania, Emilia-Romagna,

Friuli-Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Piemonte, Provincia Autonoma di Bolzano e Valle d'Aosta. In queste regioni, il mediatore culturale è considerato una figura fondamentale nei progetti di inclusione sociale, supporto alla comunità migrante e nella mediazione nei conflitti interculturali. Negli anni a seguire, quasi tutte le regioni hanno istituito un registro regionale dei mediatori interculturali, inserendo la figura nel catalogo delle professioni. Ne consegue un mosaico molto ricco, con forti differenze tra le regioni e un'evidente difficoltà, per i mediatori, nel vedere riconosciuti i titoli acquisiti fuori dalla regione in cui sono stati conseguiti.

La più recente regione a legiferare in merito è la Regione Veneto, che con la recente L.R. n. 3 del 12 febbraio 2024, *Norme in materia di solidarietà internazionale e crisi umanitarie* ha istituito il Registro Regionale dei Mediatori Culturali,<sup>1</sup> al fine di disporre di soggetti specializzati ed in possesso di specifici requisiti per l'erogazione di servizi di mediazione, accompagnamento e orientamento dei cittadini stranieri extra UE.

Nella Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome 09/030/CR/C9 dell'8 aprile 2009, il documento *Riconoscimento della figura professionale del Mediatore interculturale in Italia* definisce le linee di indirizzo in riferimento ad aree di attività, competenze e ruolo. Il mediatore è definito come un «operatore competente che funge da cerniera tra gli immigrati e il contesto territoriale e sociale in cui vive e lavora». Il suo intervento, in particolare, si esplica nelle attività di:

1. intermediazione linguistica;
2. attuazione di percorsi individuali di accompagnamento per persone immigrate;
3. facilitazione dello scambio tra immigrati/operatori/servizi/istituzioni;
4. mediazione interculturale anche all'interno delle comunità immigrate, con competenze di analisi dei bisogni e delle risorse dell'utente immigrato, di analisi del contesto di intervento, di orientamento al cittadino straniero;
5. progettazione di iniziative e strumenti di integrazione culturale all'interno dei differenti contesti di vita;
6. mediazione tra persone immigrate e istituzioni.

Le Regioni italiane hanno progressivamente normato la figura del mediatore, definendone i contesti operativi e tracciando i requisiti formativi per l'ottenimento della qualifica professionale attivando politiche di valorizzazione della figura, integrandola in percorsi di

<sup>1</sup> Registro Regionale dei Mediatori Culturali, Regione Veneto: <https://www.regione.veneto.it/web/immigrazione/mediazione-culturale-registro-regionale-dei-mediatori-culturali>.

inclusione socio-lavorativa per cittadini migranti, dove il ruolo del mediatore si rivela essenziale.

Da segnalare l'interessante progetto interregionale *Interventi finalizzati alla qualificazione delle competenze e delle figure professionali operanti nell'Area umanitaria - Operatore/operatrice di pace e Mediatore/mediatrice interculturale*, promosso e avviato dalla Provincia Autonoma di Bolzano (in collaborazione con le Regioni Campania, Marche, Piemonte, Toscana, Umbria, Sardegna), che ha fornito un contributo significativo allo studio per il riconoscimento della professione.

Nel corso degli anni, la professione si è consolidata e specializzata, ampliando il proprio campo d'azione in settori strategici quali il sociale, la sanità, l'istruzione, la giustizia e i sistemi di accoglienza. Il MI rappresenta oggi un attore chiave nella promozione di una società più equa e inclusiva, facilitando la comprensione reciproca e la gestione delle relazioni interculturali.

Sebbene la regolamentazione della professione di MI rientri nell'ambito di competenza concorrente tra Stato e Regioni, come stabilito dall'art. 117, comma 3 della Costituzione, la Corte costituzionale ha precisato che, in tale materia, la potestà legislativa regionale deve rispettare il principio secondo cui l'individuazione delle figure professionali, i relativi profili e i titoli abilitanti sono prerogativa dello Stato, data la necessità di un quadro unitario. Di conseguenza, l'individuazione della figura del MI, la definizione degli standard minimi di competenza, l'istituzione di un registro professionale e la determinazione dei criteri di accesso a tale registro rientrano nelle competenze esclusive dello Stato. Le Regioni, invece, mantengono la facoltà di stabilire i percorsi formativi, definendone contenuti e metodologie didattiche, oltre a certificare le competenze e regolamentare gli aspetti che rispondono alle peculiarità locali. Una sentenza che avrebbe dovuto sollecitare una normativa unitaria nazionale.

## **4 Gli ambiti d'intervento del mediatore nella normativa**

Le varie direttive, protocolli e decreti descrivono anche in quali settori specifici si deve impiegare il mediatore, inteso come strumento strategico per garantire efficacia e coerenza nelle politiche pubbliche. Di seguito si citano i più significativi ai fini della riflessione sulla normativa.

### **4.1 L'ambito educativo**

In ambito educativo, i mediatori rappresentano un ponte tra scuola, studenti e famiglie, contribuendo alla qualità del processo formativo.

La Legge 53/2003 *Riforma dell'Istruzione* rivede il sistema educativo italiano, prevedendo azioni per garantire il diritto all'istruzione a tutti i bambini e le bambine. Sebbene non menzioni esplicitamente i mediatori culturali, stabilisce la necessità di politiche per l'inclusione scolastica e l'integrazione di alunni stranieri.

Con la Circolare n. 24/2006, il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca ha istituzionalizzato il ruolo del mediatore culturale in ambito scolastico, delineandone con chiarezza le funzioni chiave. Il documento individua infatti cinque aree strategiche di intervento: l'accoglienza degli alunni stranieri, la mediazione nei rapporti tra scuola e famiglia, il sostegno linguistico e comunicativo, l'orientamento nei percorsi scolastici e la promozione dell'educazione interculturale, compresa la valorizzazione della lingua e della cultura di origine degli studenti.

La Direttiva Ministeriale n. 87/2007 stabilisce le linee guida per la gestione dell'integrazione degli studenti migranti, suggerendo il coinvolgimento di mediatori culturali nelle scuole per facilitare l'inclusione sociale e il benessere degli studenti provenienti da diverse culture. La direttiva, quindi, riconosce l'importanza della mediazione culturale nel contesto educativo, stabilendo un quadro di riferimento per il suo impiego nelle scuole, ma non fornisce una normativa vincolante sulla formazione o il riconoscimento del mediatore culturale come professionista formalmente definito.

Anche nel documento *Mediazione e mediatori interculturali: indicazioni operative* pubblicato da CNEL nel 2009 già menzionato, vengono fornite in modo puntuale le indicazioni operative circa la mediazione interculturale, con particolare attenzione alla formazione e all'impiego dei mediatori nei servizi essenziali.

La Provincia Autonoma di Trento ha regolato l'iscrizione nell'elenco provinciale dei MI in ambito scolastico e formativo, definendo requisiti di accesso e criteri di selezione. Queste linee di indirizzo, inoltre, evidenziano il ruolo del mediatore nel facilitare l'inserimento degli studenti stranieri, migliorare la comunicazione tra scuola e famiglia e promuovere progetti di educazione interculturale.

La Legge n. 71/2017, pur focalizzandosi principalmente sul fenomeno del cyberbullismo, ha indirettamente coinvolto i mediatori culturali, soprattutto a proposito delle conflittuali interazioni online tra giovani di diverse provenienze, situazioni in cui il MI può intervenire per prevenire e risolvere conflitti legati alle differenze culturali e sociali.

La scuola ha rappresentato l'ambito privilegiato per la definizione e il riconoscimento della figura professionale del MI, permettendo da un lato lo sviluppo di studi e pratiche virtuose sulla MI in ambito educativo con progettazione stabili nelle scuole di ogni ordine e grado (si veda per esempio la scuola genovese sulla Mediazione

Interculturale Educativa) e, dall'altro, assegnando all'educazione interculturale un ruolo centrale nella costruzione di un dialogo efficace tra culture diverse. Non si tratta di una semplice trasmissione di conoscenze, ma di un processo dinamico che stimola l'incontro e il confronto tra modelli culturali differenti, promuovendo una comprensione profonda e reciproca.

L'educazione interculturale si configura quindi come un motore di inclusione e di partecipazione democratica, poiché la diversità culturale deve essere considerata una risorsa fondamentale per la crescita della società e delle persone. Attraverso il dialogo costante, la comprensione e la collaborazione, la scuola favorisce il riconoscimento dell'identità culturale di ogni individuo, trasformando le differenze in opportunità di arricchimento reciproco.

## 4.2 L'ambito sanitario

Nel contesto sanitario, la Legge n. 40/1998, *Disciplina dell'Immigrazione e Norme sulla Protezione Asilo*, ha implicato la necessità di garantire a tutte le persone, comprese quelle immigrate, l'accesso ai servizi sanitari. Pur non disciplinando direttamente la figura del mediatore culturale, la legge ha indirettamente reso necessario il suo impiego in contesti sanitari, a proposito delle barriere linguistiche e culturali che i pazienti migranti potrebbero incontrare nell'accesso e nella fruizione dei servizi.

Il D.M. n. 509/99 e il D.M. n. 270/2004,<sup>2</sup> che derivano dalla promulgazione della Legge n. 7 del 2006 recante «Disposizioni concernenti la prevenzione e il divieto delle pratiche di mutilazione genitale femminile», attribuiscono al Ministero della Salute il compito di emanare delle linee guida destinate alle figure professionali sanitarie e ad altre figure professionali che operano con le comunità di immigrati provenienti da Paesi dove sono effettuate le pratiche Mutilazioni Genitali Femminili (MGF). Tra queste ci sono i mediatori culturali che hanno il compito di realizzare attività di prevenzione, assistenza e riabilitazione di donne e bambine sottoposte a tali pratiche: il dettaglio delle attività è fornito nel Protocollo Nazionale per la Mediazione Culturale in Sanità del 2010. Queste disposizioni hanno trovato applicazione nell'accurata formazione sia in Toscana,

---

<sup>2</sup> *Linee guida destinate alle figure professionali sanitarie nonché ad altre figure professionali che operano con le comunità di immigrati provenienti da paesi dove sono effettuate le pratiche di mutilazione genitale femminile per realizzare una attività di prevenzione, assistenza e riabilitazione delle donne e delle bambine già sottoposte a tali pratiche* del Ministero della salute - Direzione Generale della Prevenzione sanitaria - ufficio X.

sia nel Lazio, all'Ospedale San Gallicano di Roma che ha previsto la conseguente creazione di Mediatori specializzati sulle MGF.

Ogni Regione, come da sua specifica competenza, ha regolamentato l'accesso ai servizi socio-sanitari della popolazione immigrata e definito la necessità dell'ausilio della MI come dispositivo di facilitazione e decodifica linguistica e culturale.

La Legge regionale della Puglia n. 32 del 4 dicembre 2009 intitolata *Norme per l'accoglienza, la convivenza civile e l'integrazione degli immigrati in Puglia* ha rappresentato un modello per altre regioni italiane, promuovendo un approccio fondato su diritti, accoglienza diffusa, coesione sociale e valorizzazione delle diversità. Già nel 2009, infatti, nella Legge regionale si garantiva il diritto degli immigrati all'accesso ai servizi sociali, sanitari, educativi, abitativi e formativi, con strumenti specifici per l'inclusione grazie ad una visione sistemica che non si limitasse a gestire l'immigrazione come un'emergenza, ma promuovesse un approccio strutturale e a lungo termine, fondato sulla centralità dei diritti umani, della cittadinanza attiva e della convivenza.

L'obiettivo è stato quello di creare una governance multilivello con il coinvolgimento attivo di enti locali, associazioni, comunità migranti e terzo settore, promuovendo la co-progettazione delle politiche di integrazione e innovando la gestione delle politiche migratorie. Ciò è stato attuato attraverso il Piano Regionale per l'Immigrazione, l'Osservatorio regionale sull'immigrazione e lo Sportello per l'immigrazione, strumenti che hanno posto la Puglia tra le Regioni più avanzate nel settore. In particolare, questa legge pugliese del 2009 è stata tra le prime leggi regionali a riconoscere e valorizzare la figura del mediatore come ponte tra i servizi e i cittadini stranieri.

#### 4.3 L'ambito della protezione internazionale

Le Direttive europee in materia di protezione internazionale non fanno esplicito riferimento alla mediazione interculturale, ma riconoscono l'importanza della figura dell'interprete come strumento essenziale per il superamento delle barriere linguistiche, funzionale a garantire l'esercizio effettivo dei diritti e l'accesso alle procedure da parte dei richiedenti e dei titolari di protezione internazionale, assicurando loro la possibilità di comprendere le informazioni rilevanti e di esprimersi adeguatamente in ogni fase del procedimento. In particolare, l'articolo 22 della Direttiva 2011/95/UE, *Qualifiche*, sancisce il diritto degli interessati a ricevere assistenza linguistica, al fine di garantire un accesso equo e trasparente al sistema di protezione:

gli Stati membri forniscono ai beneficiari di protezione internazionale quanto prima, a seguito del riconoscimento dello status di rifugiato o dello status di protezione sussidiaria, in una



lingua che essi capiscono o è ragionevole supporre possano capire, l'accesso a informazioni sui diritti e gli obblighi previsti dallo status di protezione loro applicabile.

Nella Direttiva 2013/32/UE, *Procedure*, all'art. 12 si specifica che

il richiedente è informato, in una lingua che capisce o che è ragionevole supporre possa capire, della procedura da seguire e dei suoi diritti e obblighi durante il procedimento, nonché delle eventuali conseguenze di un mancato adempimento degli obblighi e della mancata cooperazione con le autorità.

Lo stesso art. 12 sancisce che «il richiedente riceve, laddove necessario, l'assistenza di un interprete per spiegare la propria situazione nei colloqui con le autorità competenti» e inoltre che «il richiedente è informato dell'esito della decisione dell'autorità accertante in una lingua che capisce o che è ragionevole supporre possa capire». Nei criteri applicabili al colloquio personale, all'art. 15, viene stabilito che gli Stati membri

selezionano un interprete idoneo a garantire una comunicazione appropriata fra il richiedente e la persona incaricata di condurre il colloquio. Il colloquio si svolge nella lingua prescelta dal richiedente, tranne se esiste un'altra lingua che capisce e nella quale è in grado di comunicare chiaramente.

Per ciò che concerne l'accoglienza, la Direttiva 2013/33/UE, all'art. 5 (dedicato all'informazione), si prevede che gli Stati membri informino i richiedenti di qualsiasi beneficio riconosciuto e degli obblighi loro spettanti in riferimento alle condizioni di accoglienza, e che queste informazioni «siano fornite per iscritto e in una lingua che il richiedente comprende o che ragionevolmente si suppone a lui comprensibile. Se del caso, tali informazioni possono anche essere fornite oralmente».

Nell'ordinamento italiano in materia di protezione internazionale la mediazione interculturale viene espressamente citata dal Decreto del Ministero dell'Interno del 22 luglio 2008, contenente le linee guida per la presentazione delle domande di contributo per il Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo. All'allegato A, fra gli standard cui si devono attenere gli enti locali per poter accedere al fondo per l'attivazione di un progetto Sprar (*Sistema di protezione dei richiedenti asilo e rifugiati*), è prevista la mediazione linguistico interculturale: «gli enti locali hanno l'obbligo di garantire la mediazione linguistico interculturale al fine di favorire i percorsi di inserimento lavorativo, alloggiativo e socio-culturale».

Sempre rispetto all'accoglienza e all'integrazione occorre, infine, menzionare quanto previsto dal *Manuale operativo per l'attivazione e la gestione di servizi di accoglienza e integrazione per richiedenti e titolari di protezione internazionale* pubblicato dal Servizio Centrale SAI. Fra i servizi che deve garantire un progetto territoriale c'è anche la mediazione linguistica e interculturale all'interno di una équipe interdisciplinare, accanto all'assistente sociale e/o psicologo, all'educatore professionale e all'operatore legale e/o avvocato è prevista anche la figura del mediatore interculturale e linguistico.

[Questi] è importante soprattutto per facilitare la costruzione di rapporti tra il beneficiario, l'operatore e il contesto territoriale. L'impiego del mediatore è centrale al momento dell'arrivo del beneficiario nel centro e soprattutto nelle situazioni in cui il beneficiario stesso si trova a relazionarsi con le istituzioni (dalla scuola alla questura, ai servizi socio-sanitari), nonché in tutti quei momenti in cui è fondamentale che per tutti i soggetti coinvolti (beneficiario, operatore, istituzioni/servizi) sia necessario capire le posizioni reciproche e arrivare a un accordo. (Servizio Centrale SPRAR 2015, 19)

Indubbiamente l'accoglienza e la procedura per l'ottenimento della Protezione Internazionale rappresentano ambiti che maggiormente hanno visto l'impiego di MI in tutta Italia, sia nei servizi pubblici (Commissioni territoriali c/o le Prefetture, questure, tribunali, ecc.) sia presso gli enti attuatori dei progetti (cooperative, associazioni, ecc.) La notevole richiesta di Mediatori in questo settore e negli ultimi anni ha spinto la nascita di numerosi enti specifici per la fornitura di servizi di mediazione gestiti con contratti e compensi che hanno fatto e fanno discutere.

#### 4.4 L'ambito giuridico

Anche nell'ambito della Giustizia si avverte la necessità dell'intervento di operatori di mediazione culturale all'interno del sistema carcerario a favore dei detenuti stranieri anche attraverso convezioni con enti locali e organizzazioni di volontariato (Regolamento penitenziario introdotto con DPR 230/2000, al secondo comma dell'art 35, in armonia con quanto in generale previsto dalla L. n. 40/1998).

Inoltre, la Direttiva 2012/29/UE, *Diritti delle Vittime di Reato*, stabilisce le norme minime per i diritti delle vittime di reato, inclusi i migranti. In questo contesto, la mediazione culturale è fondamentale per garantire un accesso equo alla giustizia per tutti, affinché le vittime di reato di diversa origine culturale possano comprendere appieno i loro diritti e partecipare pienamente ai processi legali e giuridici.

La Legge n. 47/2017, *Disposizioni in Materia di Protezione dei Minori Stranieri Non Accompagnati*, stabilisce la necessità di garantire che i minori siano tutelati nell'accesso ai servizi legali e alle procedure giuridiche. In questo ambito, i mediatori culturali definiti come «professionisti in grado di mediare e facilitare l'accesso del minore alle procedure legali» sono spesso coinvolti per facilitare la comunicazione e garantire la tutela dei minori.

Inoltre, la C.M. n. 6/2002 del Ministero della Giustizia Dipartimento di Giustizia Minorile, *Linee guida sull'attività di mediazione culturale nei Servizi Minorili di Giustizia*, fornisce indicazioni operative sull'attività di mediazione, sui requisiti per la selezione dei mediatori, sugli aspetti contrattuali e deontologici.

Nel 2009, a seguito della sottoscrizione dell'Ipotesi di Accordo Stralcio del 15/12/2009 per il rinnovo del Contratto Integrativo per il personale non dirigenziale del Ministero della Giustizia, il Dipartimento dell'Amministrazione penitenziaria ha approvato la scheda contenente la declaratoria del profilo del «Funziario della professionalità di mediazione culturale». Il profilo professionale del mediatore culturale così come delineato nell'ipotesi di contratto integrativo tra alcune OO.SS. e il Ministero della Giustizia ha vari aspetti, purtroppo, in contrasto con le linee di indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del mediatore culturale delineate, invece, in altre sedi.

#### 4.5 L'ambito dell'Antitratta e Sfruttamento

Nell'ambito della lotta alla Tratta e allo Sfruttamento degli esseri umani, analogamente ad altri settori di intervento, lo strumento della MI è stato utilizzato prima che fosse citato a livello normativo, accademico e fenomenologico: anche qui, a cavallo tra la fine degli anni Ottanta e inizi degli anni Novanta, gli operatori sociali si rendono conto di aver necessità di supporto esterno per rispondere al bisogno di mediazione linguistica per poter comunicare, in primis, durante gli accompagnamenti sanitari e per conoscere le dinamiche dello sfruttamento e mediazione culturale, per comprendere il contesto di provenienza delle potenziali vittime, per gestire i conflitti (e quindi comprensione e decodifica culturale delle differenze), per dimostrare vicinanza e prossimità in un lavoro basato sul 'con' e non solo 'per', nella costruzione di una relazione di fiducia che consentisse la creazione di programmi individualizzati di fuoriuscita dallo sfruttamento.

Le difficoltà operative, in questa fase, sono maggiori se si pensa che l'Italia è, in questi primi anni Novanta, sprovvista di normative sul tema: l'art. 18 per la protezione sociale arriverà infatti nel 1998 con la già citata L. n. 286 e la nascita del Numero Verde Antitratta

per il Coordinamento del Sistema Antitratta risale agli anni Duemila, poco prima del cosiddetto Protocollo di Palermo dal quale prendono il via le misure che oggi conosciamo e applichiamo per la prevenzione, perseguimento, protezione e *partnership* a favore delle persone vittime di tratta e sfruttamento. In questi anni quindi, i mediatori sono i *survivors leaders* (Hainzl, *ICMPD Anti-Trafficking Programme 2022*) o mediatori che guidano gli operatori nella scoperta e comprensione del fenomeno prima ancora che nell'azione a favore delle persone vittime. In questo ambito, pur non essendo esplicitamente menzionata nel Protocollo di Palermo del 2000, la figura del mediatore linguistico-culturale emerge in modo implicito attraverso le misure previste per l'assistenza e la protezione delle vittime, in particolare per quanto riguarda la comunicazione, l'accesso ai servizi e la partecipazione ai procedimenti giudiziari (artt. 6 e 9). Il ruolo del mediatore è stato successivamente riconosciuto e formalizzato nel Primo Piano Nazionale d'Azione contro la tratta e il grave sfruttamento degli esseri umani, adottato dal Consiglio dei Ministri nel febbraio 2016, in attuazione dell'art. 13 della L. 11 agosto 2003, e confermato nei successivi strumenti programmatici, tra cui il Piano 2022-25, oltre che nelle ulteriori disposizioni normative e nei protocolli territoriali.

Inoltre, nel 2021, le *Linee-Guida nazionali in materia di identificazione, protezione e assistenza alle vittime di sfruttamento lavorativo in agricoltura* Rep. Atti n. 146/CU del 7 ottobre, definiscono la mediazione culturale come «garanzia di comunicazione, dialogo e immediata sicurezza in una modalità comprensibile alla persona potenziale vittima di sfruttamento lavorativo». Il MI è un professionista formato in materia di tratta e grave sfruttamento in grado di facilitare la comunicazione tra l'operatore antitratta e il beneficiario dell'intervento nelle lingue a loro comprensibili; è in grado di veicolare entrambi i codici culturali, l'etica sociale e le peculiarità dei fenomeni migratori poiché ne conosce le caratteristiche (Numero Verde Nazionale Antitratta 2022, 16-17).

È di fondamentale importanza

garantire la mediazione interculturale in tutte le fasi del lavoro con una vittima presunta o potenziale. Il MI pratica la sospensione del giudizio nell'ascolto empatico della persona e condivide approcci e obiettivi facendo da ponte tra gli operatori per facilitare il contatto, il coinvolgimento e la costruzione di un rapporto di fiducia con la presunta vittima. La collaborazione tra il mediatore culturale e l'operatore anti-tratta rende possibile l'identificazione delle vittime di tratta e in generale facilita il percorso di protezione, sostegno e inclusione dedicato alle sopravvissute. (Leo Imperiale 2023, 32)

All'interno delle sue attività di coordinamento e potenziamento dei Progetti Antitratta, il Numero Verde Antitratta ha avviato nel 2021, in piena pandemia, un ciclo di *webinar* sulla questione della MI, facilitando lo scambio di informazioni e competenze tra mediatori di tutta Italia. A seguire, cogliendo le diverse suggestioni raccolte durante le formazioni online, lo stesso ha avviato nel 2023 un processo virtuoso di studio, riflessione e scambio tra mediatrici e mediatori senior dell'antitratta, il Dipartimento di Studi Linguistici e Culturali Comparati dell'Università Ca' Foscari Venezia e l'Impresa Sociale UNA, per la costruzione di un'offerta formativa e di confronto sulla questione del riconoscimento professionale del MI. Questo progetto di collaborazione ha portato all'organizzazione del 1° Incontro Nazionale dei Mediatori Interculturali, giunto nel 2025 alla terza edizione, unico esempio nel panorama italiano della MI.

Nella lotta alla Tratta e allo Sfruttamento, la MI può far tesoro delle *lessons learned* utili in altri ambiti:

- La gestione dei tempi. L'applicazione dell'art. 13 della L. n. 228 del 11 agosto 2003, *Misure contro la tratta di persone* e dell'art 18, del D.Lgs. n. 286 del 25 luglio 1998, *Testo Unico sull'immigrazione*, i due capisaldi della protezione sociale e assistenza antitratta, prevede per la potenziale vittima, un periodo di riflessione nel quale maturare la scelta di aderire al programma di protezione sociale e assistenza (e anche successivo proseguo per un pieno reintegro nella società). Un approccio che, a seconda del contesto, impone ai mediatori/operatori, o l'attesa e tempi lenti legati al periodo di riflessione o, al contrario, interventi tempestivi che richiedano soluzioni rapidissime, su quel confine sottile che fa di un'opportunità possibile, una soluzione reale.
- L'autodeterminazione. Essa passa necessariamente attraverso la libertà di scelta da parte della vittima, anche se, come operatori sociali o mediatori, intravediamo un potenziale errore o un rischio.
- L'ascolto attivo e la sospensione del giudizio. Sono due abilità relazionali che consentono all'operatore e al mediatore di vedere la persona e non la vittima, nella sua unicità, nonostante apparentemente possa avere una storia di vita simile alle persone incontrate precedentemente.

- Il *gender-sensitive approach*.<sup>3</sup> Un approccio a tutela delle persone LGBTIQ+ vittime di tratta che sono particolarmente vulnerabili a causa dell'effetto 'cumulativo' delle diverse discriminazioni subite nel tempo basate sull'orientamento sessuale e sull'identità di genere. Questo approccio è in linea con quanto suggerito nella risoluzione del Parlamento Europeo del 10 febbraio 2021 sull'attuazione della Direttiva 2011/36/UE concernente la prevenzione e la repressione della tratta di esseri umani e la protezione delle vittime (2020/2029(INI)), che, al punto 12 espressamente «deplora il fatto che le esigenze specifiche delle vittime in situazioni vulnerabili come le donne, i minori, le persone LGBTIQ, le persone con disabilità e le persone appartenenti a gruppi razziali siano spesso trascurate ed esorta gli Stati membri a garantire alle vittime la fornitura di servizi e sostegno basati sulla specificità di genere e appropriati alle loro esigenze».

Il mediatore, quindi, ha un ruolo cruciale nel facilitare la comprensione del fenomeno della tratta alla luce delle dinamiche di genere, intesa come azione strategica delle politiche di prevenzione progettate in materia di *gender equality* e di *equal treatment*, nell'ottica di eliminare le disuguaglianze nonché di promuovere l'uguaglianza di genere all'interno dei sistemi nazionali di riferimento.

## 5 La qualifica professionale attraverso le proposte di legge

Come finora descritto, la normativa che regola il ruolo del MI in Italia ha subito una continua evoluzione, ma permane un certo ritardo rispetto alla piena definizione e regolamentazione della professione. Nonostante la grave assenza di un quadro normativo nazionale univoco e dettagliato che riconosca dignità alla professione e ai professionisti della MI, dai primi anni Novanta ad oggi sono stati fatti dei progressi significativi.

---

<sup>3</sup> Per l'United Nations Framework Convention on Climate Change (<https://www4.unfccc.int/sites/nwpstaging/Pages/gender-page.aspx>) l'approccio sensibile al genere (*gender-sensitive approach*) indica una metodologia che integra le differenze di genere nella pianificazione e nell'attuazione delle politiche climatiche. Tale prospettiva riconosce che uomini, donne e altre identità di genere subiscono in modo differenziato gli effetti dei cambiamenti climatici, promuovendo così la loro partecipazione attiva nei processi decisionali. Questo approccio mira a integrare le disuguaglianze strutturali di genere nell'analisi della vulnerabilità, nell'elaborazione delle misure di adattamento e nella co-progettazione di strategie climatiche inclusive, riconoscendo il contributo specifico delle donne come agenti di resilienza e innovazione sociale.

In base alla documentazione presentata dalla Conferenza delle Regioni e delle Province autonome, nella parte riguardate i sistemi di classificazione, la figura professionale del mediatore culturale è inserita nella Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO 88 (COM) 3460 (Professioni intermedie del lavoro sociale) e ISFOL - Repertorio delle Professioni - Attività associative - Mediatore culturale, quale

operatore sociale che facilita la comunicazione tra individuo, famiglia e comunità nell'ambito delle azioni volte a promuovere e facilitare l'integrazione sociale dei cittadini immigrati:

- svolge attività di mediazione e di informazione tra i cittadini immigrati e la società di accoglienza favorendo la rimozione delle barriere culturali e linguistiche e la valorizzazione della cultura di origine;
- individua i bisogni del cittadino straniero (analisi dei bisogni), da una parte e, dall'altra, supporta il servizio territoriale italiano nel processo di risposta al bisogno individuato, tenendo conto dei riferimenti culturali dei due contesti implicati ovvero quelli di origine e di arrivo;
- opera in un'ottica di *problem solving* (analisi del contesto e delle risorse a disposizione, ricerca informazioni, definizione dell'obiettivo, creazione di un piano di intervento per risolvere il problema con gli strumenti e gli operatori necessari);
- ha un'adeguata conoscenza della lingua italiana e della lingua madre dello straniero o della lingua veicolare, scelta ai fini della mediazione e dei codici culturali sottesi del cittadino straniero e dell'ambito situazionale in cui l'attività si svolge;
- conosce la legislazione in materia di immigrazione nel paese di arrivo e il registro di diritti, i doveri e sanzioni nelle aree di intervento;
- ha competenze relazionali come l'ascolto attivo, l'empatia, l'osservazione e il decentramento e caratteristiche come la neutralità, l'assertività o l'utilizzo dei meccanismi della comunicazione (verbale e non verbale);
- è predisposto alla cooperazione e al lavoro in rete con gli operatori, essendo capace di inserirsi in contesti già strutturati e instaurando relazioni positive e costruttive (rapporti di fiducia con l'utente);
- è in grado di gestire lo stress e le emozioni, regolando la distanza emotiva;
- ha capacità di introspezione (gestione dei pregiudizi e accettazione dei propri limiti);

- dispone di capacità organizzativa (per gestire le scadenze, le emergenze, i vincoli economici e assegnare priorità).<sup>4</sup>

Nel 2014 il Gruppo di Lavoro Istituzionale (GLI), costituito da funzionari competenti nella materia di Ministeri del Lavoro e delle Politiche Sociali, della Salute, dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, della Giustizia, il Dipartimento degli Affari Regionali e Autonomie Locali /Presidenza del Consiglio, il Dipartimento delle Pari Opportunità/Presidenza del Consiglio, CNEL, ANCI, UPI, ISFOL, i rappresentanti delle Regioni e sostenuto dal Fondo Europeo per l'Integrazione e coordinato dal Ministero dell'Interno, ha avviato un percorso volto a definire un riconoscimento formale e condiviso della figura del mediatore interculturale, attraverso l'individuazione delle competenze chiave per la qualificazione della figura - tra cui abilità relazionali, linguistiche e conoscenza delle culture di provenienza - e le relative procedure di certificazione. La condivisione di tali criteri da parte di tutte le Regioni sarebbe stata fondamentale per garantire una qualifica riconosciuta e spendibile su tutto il territorio nazionale. Gli esiti del lavoro sono stati raccolti nel dossier di sintesi *La qualifica del mediatore interculturale. Contributi per il suo inserimento nel futuro sistema nazionale di certificazione delle competenze* (Gruppo di Lavoro Istituzionale sulla Mediazione Interculturale 2014).

Nel 2019, l'Atlante del Lavoro INAPP (Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche) ha inserito la figura professionale del MI nel Repertorio Nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle Qualificazioni professionali (ai sensi dell'art. 8 del D.Lgs. n. 13 del 16 gennaio 2013). La qualifica del Mediatore Interculturale (MI) è ricondotta al codice 19.02.12 delle ADA (Aree di Attività), che ne dettaglia funzioni operative, prodotti attesi e corrispondenze con le classificazioni ISTAT delle attività economiche e delle professioni. Attraverso questo sistema, l'ADA consente di riconoscere e armonizzare le qualifiche acquisite anche sotto diciture diverse da 'mediatore interculturale', promuovendo così l'uniformità dei profili professionali a livello regionale e, in prospettiva, europeo. All'interno del repertorio ADA sono inoltre specificate le attività caratterizzanti la qualifica, suddivise per blocchi funzionali, unitamente agli output attesi in termini di competenze e risultati, offrendo un quadro strutturato per la definizione, il riconoscimento e l'equiparazione dei percorsi formativi e professionali.

Nella Classificazione delle Professioni (CP) dell'ISTAT la professione del MI è inserita dal 2011 nell'Unità Professionale dei

<sup>4</sup> Repertorio delle Professioni ISFOL (oggi INAPP), in Scheda di qualifica della figura del mediatore interculturale, classificata secondo il codice ISCO 88 (COM) 3460 - Professioni intermedie del lavoro sociale.



Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale (3.4.5.2.0), di cui fanno parte anche altre figure come quella del Tecnico della mediazione sociale.

A fronte delle forti disomogeneità regionali, si è rafforzata, negli anni, la richiesta di unificare i criteri per l'ottenimento della qualifica professionale attraverso la presentazione in Parlamento di diverse proposte di legge, tutte ancora in attesa di esame, aventi tutte lo stesso obiettivo: istituire l'Albo Nazionale dei MI, che costituisca requisito unico e abilitante per l'esercizio della professione su tutto il territorio nazionale.

Il 2 febbraio 2009 viene presentata alla Camera dei Deputati la prima p.d.l. n. 2138 per l'istituzione dell'Albo dei MI su iniziativa del deputato On. Di Biagio.

Il 3 giugno 2010, l'On. Murer firma e presenta la p.d.l. *Disciplina della professione di mediatore interculturale*, che disciplina la figura professionale del mediatore definendone ruoli, funzioni e contenuti formativi. La proposta prevede un'articolazione su più livelli di intervento, ciascuno corrispondente a specifici ambiti di competenza:

- a. un livello informativo e orientativo;
- b. un livello linguistico e comunicativo;
- c. un livello culturale e interculturale;
- d. un livello psico - sociale e relazionale.

Tale struttura riflette la natura multidimensionale della mediazione, che si configura come un insieme di pratiche complesse e interconnesse. In questo contesto, la definizione proposta da Lorenzo Luatti (2011) della mediazione come «professionalità a mosaico» si rivela particolarmente efficace nel cogliere la diversità e la ricchezza insite nella professione.

Tonioli (2016) riprende questa nozione per descrivere la complessità intrinseca del ruolo del mediatore interculturale. La metafora del mosaico richiama una professionalità composita, che si sviluppa lungo assi linguistici, culturali, relazionali e psicosociali, e che richiede una costante capacità di adattamento ai contesti mutevoli in cui si opera.

Nel suo contributo l'autrice sottolinea come la mediazione non possa essere ridotta a una funzione tecnica o standardizzata, bensì debba essere interpretata alla luce della pluralità dei contesti e della molteplicità delle competenze necessarie. Il mediatore interculturale incarna dunque una professionalità fluida, capace di rispondere a esigenze complesse legate ai processi di integrazione, all'accesso ai servizi, alla tutela dei diritti e alla gestione dei conflitti culturali.

Questa prospettiva evidenzia l'urgenza di un riconoscimento istituzionale e formativo che sia in grado di riflettere l'eterogeneità del profilo professionale, superando approcci rigidi e classificazioni semplificanti. La MI va collocata all'interno di un quadro

epistemologico e operativo fondato sull'interdisciplinarietà, sull'etica dell'ascolto e sulla centralità della relazione, elementi imprescindibili per una pratica realmente efficace e inclusiva.

Nel 2013, viene depositata una p.d.l. a firma dell'On. Peluffo in cui si prevedono ruoli, funzioni e contenuti dei corsi di formazione sui diversi livelli di intervento, percorsi universitari, necessità della Carta di soggiorno per esercitare la professione. Di fatto, una legge che sembra essere contro corrente rispetto al profilo dei lavoratori della Mediazione di quegli anni.

Nel 2018, l'On. Carnevali firma le *Disposizioni per il riconoscimento della professione di mediatore linguistico-culturale*. Successivamente, ad agosto, l'On. Bignami presenta alla Camera l'Introduzione dell'articolo 42-bis del testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero, di cui al D.Lgs. n. 286, del 25 luglio 1998, in materia di istituzione del Registro nazionale dei mediatori culturali.

Nel 2020, viene presentata alla Camera la Proposta di Legge a firma dell'On. Costanzo, nata dal lungo processo di partecipazione e concertazione del *Tavolo Nazionale sulla Mediazione Interculturale* costituito nel 2017 in seno alla Commissione Lavoro della Camera dei Deputati, di cui la Onlus AMIS (Associazione Mediatori Interculturali Salento) è stata promotrice congiuntamente a una cordata di enti operanti nell'ambito della MI e delle migrazioni.

Infine, nel giugno del 2023, l'On. Appendino presenta una p.d.l. per il riconoscimento e la disciplina della professione del mediatore.

## **6 La formazione professionale attraverso le proposte di legge**

Alla luce di quanto descritto, emerge la necessità, a livello nazionale e normativo, di riconoscere la professione del MI, definendo in modo organico e definitivo il ruolo, le funzioni, i percorsi formativi, gli ambiti di intervento, l'inquadramento lavorativo e contrattuale, un codice di condotta e tutte le azioni necessarie per lo svolgimento di attività qualificate e tutelanti sia per il mediatore, sia per i beneficiari dell'intervento di mediazione.

Nei vari documenti elencati a livello nazionale, vengono definite alcune linee guida per la preparazione di percorsi formativi, tra cui il contenuto dei programmi e l'identificazione dei requisiti in possesso del mediatore.

L'autonomia alle Regioni circa l'organizzazione di corsi professionalizzanti, ha di fatto incrementato la disomogeneità tra i territori. Alcune Regioni italiane hanno inserito la figura del MI nel catalogo formativo regionale, autorizzando corsi per l'ottenimento

della qualifica professionale che si differenziano tra loro non solo nel numero di ore, ma anche nei requisiti minimi di accesso.

Quella più ricorrente, prevede un livello base di formazione (con un monte ore variabile dalle 200 fino alle 600, con esempi poco frequenti anche di 1.200 ore) e con requisiti di accesso molto diversificati da regione a regione:

1. età minima 18 anni;
2. in Italia da almeno due anni;
3. con una conoscenza della lingua e cultura italiana che va dal B1 al C2;
4. competenza in almeno una lingua veicolare;
5. attitudini relazionali;
6. pregresse esperienze nel sociale e nel campo dell'immigrazione;
7. auspicabile il vissuto migratorio.

Sono invece poche le Regioni che, al fianco di un livello base, prevedono una formazione specialistica settoriale

Come proposto in occasione di incontri e tavoli tematici nazionali sulla MI riteniamo che una formazione adeguata e di qualità debba necessariamente prevedere una formazione di livello base di almeno 600 ore per le qualifiche professionali, in cui si apprendono competenze tecniche, professionali e trasversali generali, solide e ampie nel campo delle scienze umane (sociologia, psicologia, pedagogia, antropologia ecc.), nel campo linguistico (strategie e tecniche di mediazione interlinguistica e interculturale) e rispetto al Sistema di accesso ai servizi (per l'orientamento, accompagnamento).

In un momento successivo alla formazione di base, riteniamo sia importante far seguire un livello specialistico, specifico per ambito di intervento (scuola, accoglienza, sanità, antitratto e sfruttamento ecc.) con un monte ore minimo di 300 ore di cui circa 2/3 sui temi specifici del settore (funzionamento dei servizi specifici, normative e codici, linguaggi e modulistica di settore, tecniche di mediazione orientata ai bisogni del settore specifico, programmazione di percorsi individualizzati ecc.) e almeno 1/3 di tirocinio pratico all'interno di servizi attivi nell'ambito di riferimento della formazione. Il tirocinio riteniamo sia fondamentale per facilitare l'apprendimento attraverso l'esperienza concreta (*learning by doing*) integrata dallo scambio e dalla condivisione di saperi e di esperienze con esperti e professionisti del settore e dalla presenza costante di un tutor mediatore senior che affianchi il mediatore junior nello svolgimento di una formazione contestualizzata, imperniata sulle quotidiane e reali esigenze di lavoro.

La formazione dovrebbe prevedere una metodologia didattica formale (ad esempio lezioni frontali, studio individuale) e informale (ad esempio giochi di ruolo, simulazioni, *role-play*) e dovrebbe essere

condotta da docenti provenienti sia dal mondo accademico sia da quello di cooperative, Enti, associazioni che gestiscono servizi di mediazione (privato sociale), sia da funzionari pubblici e mediatori senior. Un percorso complesso di formazione e scambio alla cui costruzione possono avere un ruolo determinante sia gli Enti del terzo settore (come, ad esempio, AMIS ONLUS) sia le Università.

Svolgere la professione di mediatore interculturale richiede un costante processo di rivalutazione critica dei propri saperi e l'attivazione di un'autentica revisione interculturale del sé. Non è sufficiente possedere familiarità con le discipline delle scienze umane: il mediatore è chiamato a sviluppare una disponibilità personale alla negoziazione dei significati, che implica la capacità di mettere in discussione la propria visione del mondo pur mantenendo la propria identità culturale.

I concetti di cultura, identità, appartenenza ed etnicità si sono profondamente trasformati anche sul piano teorico, diventando categorie dinamiche e complesse che rappresentano il nucleo teorico e metodologico fondamentale della pratica mediativa. Di conseguenza, l'efficacia dell'intervento interculturale dipende non solo dalle competenze tecnico-professionali, ma anche da un atteggiamento riflessivo consolidato e dalla capacità del mediatore di agire in contesti segnati da pluralismo, ambiguità e continua rinegoziazione dei riferimenti simbolici. È necessario che ogni mediatore possa offrire un servizio di qualità, quanto più specializzato possibile in un determinato settore. Una formazione continua che consentirebbe ai mediatori di riflettere, ampliare e approfondire saperi funzionali alla gestione del lavoro quotidiano, di aggiornarsi in itinere per rispondere alle sfide di una società sempre in continua evoluzione e cambiamento.

Occorre inoltre prevedere équipe specifiche di supervisione che supportino il mediatore nella rielaborazione delle emozioni, dei desideri, delle difficoltà della pratica lavorativa prevenendo fenomeni di 'logoramento' psicofisico, dovuti a carichi eccessivi di stress, oltre ad un supporto nel *case management*.

A tutti i livelli formativi (di base, specialistici, continui) è necessario prevedere una formazione congiunta tra operatori, mediatori, dipendenti sia dei servizi pubblici che privati, al fine di condividere linguaggi, metodologie e migliorare il lavoro congiunto.

Un aspetto spesso trascurato dalle direttive e normative nazionali e regionali riguarda la deontologia professionale del MI. La difficoltà nel delineare regole deontologiche universali deriva dal fatto che la figura del mediatore opera in contesti molto eterogenei, ognuno dei quali richiede competenze, comportamenti e ruoli specifici. Anche il grado di autonomia del mediatore può variare notevolmente in base alla struttura organizzativa in cui è inserito.

Nonostante questa complessità, AMIS ha redatto un *Codice di Condotta etica e deontologica* (condiviso con tutti i colleghi Mediatori inseriti nel Registro nazionale dei Mediatori Interculturali creato nel 2020 tramite apposito avviso pubblico) che guidi la pratica professionale, i cui principi generali possono essere così riassunti:

- la condotta professionale (essere in orario, abbigliamento, rispetto, gerarchia, motivazione, capacità di accettare feedback e critiche);
- il rispetto della riservatezza, neutralità, obiettività, trasparenza;
- la valutazione obiettiva e indipendente dalle preferenze e credenze personali;
- la valutazione e definizione dei compiti che possono svolgere e non svolgere sulla base delle proprie abilità e capacità emotive e professionali.

Il rispetto di questi principi, declinati nel dettaglio, e una formazione adeguata costituiscono la base per garantire un servizio di qualità, etico e coerente con gli obiettivi della MI.

Com'è ormai evidente, la MI non è nuova nel nostro Paese, ha all'attivo un'esperienza di oltre trent'anni, iniziata dapprima in maniera pionieristica e via via consolidatasi in esperienze puntuali e professionali di considerevole qualità, che costituiscono oggi un ricco patrimonio di esperienze lavorative e di formazione.

La professione del MI necessita di un riconoscimento formale, univoco e su scala nazionale, che ne sancisca l'ingresso a pieno titolo nell'ambito delle professioni sociali. È auspicabile l'istituzione di un Albo Nazionale, in grado di certificare e accreditare le competenze acquisite sia attraverso percorsi formativi strutturati, sia mediante un'esperienza pratica ampia e documentata.

Ci sono delle oggettive criticità al riconoscimento, che tuttavia potrebbero essere facilmente governate. Una di queste è la precarietà lavorativa che interessa sia i mediatori, sia gli enti formativi e le organizzazioni incaricate della loro attivazione nei servizi. Questa instabilità è fortemente influenzata dalle variabili linguistiche legate ai rapidi mutamenti dei flussi migratori, spesso determinati da fattori geopolitici. Si pensi, ad esempio, all'attuale incremento della domanda di competenze relative alle lingue e culture dell'Asia meridionale e del Maghreb, che si discosta sensibilmente dalle esigenze prevalenti solo pochi anni fa, incentrate su contesti francofoni o dell'Africa subsahariana. Tale instabilità rischia di disperdere il capitale umano qualificato, con ripercussioni sia sui professionisti formati, sia sulle istituzioni committenti che non riescono a capitalizzare in modo duraturo le competenze investite. Una governance più solida, accompagnata da strumenti normativi coerenti e adattabili, potrebbe efficacemente rispondere a tali criticità, tutelando la continuità e la qualità del servizio. Per esempio, i mediatori e le stesse agenzie

committenti dovrebbero iniziare a valutare un cambiamento di ruolo in base alle competenze acquisite, un cambiamento verso ruoli più stabili e strategici per la definizione delle politiche di inclusione e nella valorizzazione del ruolo pedagogico che la MI ha nei confronti della società. In questo caso, si fa riferimento alla funzione di facilitazione bilaterale della MI, a servizio, cioè, sia dei servizi, sia del singolo beneficiario (e, attraverso loro, a tutta la comunità).

Un'altra sfida è la logica dell'appalto al ribasso delle tariffe e, quindi, al deprezzamento di servizi così altamente professionali. Questa criticità potrebbe essere mitigata dallo stesso riconoscimento, che fisserebbe dei parametri minimi retributivi sotto i quali nessun soggetto appaltante dovrebbe mai scendere.

Nella strutturazione di un riconoscimento formale, è necessario quindi valorizzare il ruolo e le competenze del MI nel *case management* e nella progettazione degli interventi, anche individualizzati, prevedendo la sua presenza stabile e integrata nell'équipe, per essere valore aggiunto e parte strategica nella lettura e gestione dei fenomeni attraverso un approccio alle vulnerabilità che sia:

- multidisciplinare e multi-agenzia;
- transculturale alla genitorialità;
- child friendly

Guardando al futuro (che ormai già è presente), le nuove generazioni sono i nuovi attori della MI: portatori di intercultura, possono essere realmente una risorsa per il territorio. Rappresentano un ponte nell'incontro tra le culture di provenienza dei cittadini migranti e quella italiana, in quanto sono giovani nati e/o cresciuti in Italia, figli e figlie di coppie miste e/o di genitori migranti, ma anche figli e figlie adottivi/e o in affido.

In questo senso, il ruolo delle nuove generazioni quali protagonisti dei processi politici e sociali è fondamentale perché favorisce una narrazione nuova, reale e tangibile. Grazie alla loro dimensione di 'nativi interculturali', di naturali 'costruttori di ponti', la loro presenza nelle istituzioni, nella politica, nel mondo dell'educazione, della cooperazione è l'antidoto migliore contro le discriminazioni e verso il riconoscimento di una cittadinanza interculturale.

## 7 Conclusioni

Nel campo della Mediazione Interculturale, ogni intervento si colloca lungo un continuum che oscilla tra due dimensioni complementari: da un lato l'*advocacy*, intesa come attività di tutela e accompagnamento della persona nel riconoscimento e nella difesa dei propri diritti; dall'altro l'*empowerment*, concepito come processo di attivazione e valorizzazione delle risorse individuali, volto a promuovere

l'autonomia, la consapevolezza e la capacità di autodeterminazione della persona. Quest'ultima dimensione, in particolare, richiama il concetto di *capability* elaborato da Nussbaum (2011), inteso come azione educativa orientata all'emancipazione e alla libertà sostanziale della persona. L'efficacia della mediazione dipende dalla capacità del mediatore di gestire in modo dinamico il bilanciamento tra *advocacy* ed *empowerment*, adattando di volta in volta l'intervento alle caratteristiche del contesto, alla configurazione delle asimmetrie relazionali e al grado di *agency* delle parti coinvolte. Il processo mediativo, infatti, richiede una rimodulazione continua, guidata dal feedback emergente dall'interazione, che consenta di orientare strategicamente l'azione verso la protezione oppure la promozione dell'autonomia, in funzione degli obiettivi specifici e delle condizioni di vulnerabilità.

Ogni atto di mediazione è, quindi, un atto nuovo e irripetibile, perché per quanto si cerchi un modello predefinito di mediazione che possa funzionare in tutti i contesti, è il mediatore stesso, con gli strumenti dei saperi che ha a disposizione e con gli attori che si trova di fronte, ad inventarsi volta per volta lo spazio possibile di mediazione.

Il mediatore è quindi strumento che favorisce l'incontro, la comunicazione, la decodifica culturale, facilita la creazione di uno 'terzo spazio' di dialogo, fatto di connessioni e interazioni possibili per la creazione condivisa di una narrazione nuova, 'altra', interculturale appunto. In questo senso, la MI si apre al cambiamento e all'evoluzione verso la Mediazione Sociale, rappresentando il suo «significato terzo» (Cohen-Emerique 2017, 267-70), quale «processo di creazione, che implica l'idea di trasformazione e costruzione di nuove norme, basate su azioni agite in collaborazione tra le parti in causa e finalizzate alla risoluzione dei problemi».

Utopicamente, potremmo dire che il bravo mediatore è quindi colui che man mano rende superflua la propria presenza, perché tutte le parti coinvolte riescono a comunicare e relazionarsi tra loro in modo efficace e costruttivo. In questo senso, nella definizione della figura professionale, riteniamo auspicabile che si intenda la Mediazione Interculturale e Interlinguistica come uno strumento di una politica della migrazione per la coesione sociale, tesa a costruire servizi, spazi e persone interculturali che facciano della convivenza, dello scambio, dell'arricchimento reciproco le basi di una cittadinanza interculturale.

## Bibliografia

- Aluffi Pentini, A. (2004). *La mediazione interculturale: dalla biografia alla professione*. Milano: FrancoAngeli.
- Assemblea Generale delle Nazioni Unite (2020). *Protocollo addizionale alla Convenzione delle Nazioni Unite contro la criminalità organizzata transnazionale per prevenire, reprimere e punire la tratta di persone, in particolare donne e bambini*. [https://osservatoriointerventitratta.it/wp-content/uploads/2013/03/Protocollo\\_addizionale\\_sulla\\_Tratta.pdf](https://osservatoriointerventitratta.it/wp-content/uploads/2013/03/Protocollo_addizionale_sulla_Tratta.pdf).
- Baraldi, C. (2009). «La mediazione interlinguistica e interculturale. Una prospettiva sociologica». Gavioli, L. (a cura di), *La mediazione linguistico-culturale: una prospettiva interazionista*. Perugia: Guerra Edizioni, 41-80.
- Brichese A.; Tonioli, V. (2015). «La mediazione interlinguistica ed interculturale. Competenze comunicative interculturali, tecniche e strategie dei mediatori». EL.LE, 4(3), 411-32. <http://doi.org/10.14277/2280-6792/ELLE-4-3-15-3>.
- Casadei, S.; Franceschetti, M. (a cura di) (2009). *Il Mediatore culturale in sei Paesi europei*. ISFOL. Report di ricerca. <https://www.creifos.org/materialididattici/ISFOL-Mediatori.pdf>.
- CISP (Comitato Internazionale per lo Sviluppo dei Popoli); Unimed (Unione delle Università del Mediterraneo) (2003). *Indagine sulla Mediazione culturale in Italia. La ricerca e le normative regionali*, con il contributo del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali – Dipartimento delle Politiche Sociali e Previdenziali – Direzione Generale per l'Immigrazione.
- Cohen-Emerique, M. (2017). *Per un approccio interculturale nelle professioni sociali e educative*. Trento: Edizioni Erickson.
- CNEL (Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro) (2009). *Mediazione e mediatori interculturali: indicazioni operative*. <https://www.creifos.org/materialididattici/MediatoreCNEL.pdf>.
- Curi, F.; Fasano, P.; Gentilucci, G.; Santandrea, G. (2021). *La mediazione interculturale. Strumento per le politiche di inclusione e di contrasto alle disuguaglianze*. Bologna: Bononia University Press.
- Degani, P. (2019). «Il sistema italiano di protezione delle vittime di tratta e il Piano nazionale antitratta 2016-2018». Cofelice, A.; de Perini, P.; De Stefani, P.; Kehrler, I.; Mascia, M. (a cura di), *Annuario italiano dei diritti umani 2019*, XXVII-XL.
- Gruppo di Lavoro Istituzionale sulla Mediazione Interculturale (2014). *La qualifica del mediatore interculturale. Contributi per il suo inserimento nel futuro sistema nazionale di certificazione delle competenze*. Dossier di sintesi. Roma: Ministero dell'Interno - Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione, Direzione Centrale per le Politiche dell'Immigrazione e dell'Asilo. <https://www.creifos.org/pdf/dossier-mediatore.pdf>.
- Hainzl, I.; ICMPD Anti-Trafficking Programme (2022). *Inclusion of Survivors in the Policy Development Process and Operational Response to Trafficking in Human Beings - Practical Guidance*. Vienna: International Centre for Migration Policy Development (ICMPD). [https://www.icmpd.org/file/download/57909/file/en\\_approach\\_1%25262.pdf](https://www.icmpd.org/file/download/57909/file/en_approach_1%25262.pdf).
- Leo Imperiale, R.; Coppola, V.; Curto Pelle, C. (2023). *E.V.A. Project Sops & Indicators To Identify And Protect Presumed Victims Of Trafficking And Exploitation*. Rome: Save the Children. <https://www.savethechildren.it/cosa-facciamo/progetti/progetto-eva>.
- 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.
- Luatti, L.; Torre, A.T. (2012). «Introduzione: sulla mediazione interculturale». *Mondi migranti*, 1, 29-37.
- Ministero della Pubblica Istruzione (2007). *La via italiana per la scuola interculturale e l'integrazione degli alunni stranieri*. Osservatorio nazionale per l'integrazione degli alunni stranieri e per l'educazione interculturale. [https://www.edscuola.it/archivio/stranieri/intercultura\\_07.pdf](https://www.edscuola.it/archivio/stranieri/intercultura_07.pdf).
- Morandini, M.; Sanson, A.; Ianza, L. (2022). *La mediazione culturale*. <https://www.secondowelfare.it/collaborare-e-partecipare/mediazionando-perche-la-mediazione-culturale-sia-sempre-uno-strumento-educativo/>.
- Numero Verde Nazionale Antitratta (2022). *Glossario 2022 - Dalla lettura dei fenomeni a un linguaggio comune: le pratiche nelle "parole" del lavoro dei Progetti Antitratta*. Venezia. [https://osservatoriointerventitratta.it/wp-content/uploads/2023/07/Glossario\\_Sistema\\_Antitratta.pdf](https://osservatoriointerventitratta.it/wp-content/uploads/2023/07/Glossario_Sistema_Antitratta.pdf).
- Nussbaum, M.C. (2011). *Non per profitto. Perché le democrazie hanno bisogno della cultura umanistica*. Bologna: il Mulino.
- Osservatorio Interventi Tratta (2018). *Allegato 1 - Meccanismo Nazionale di Referral per le Persone Trafficate in Italia*. Roma. <https://osservatoriointerventitratta.it/wp-content/uploads/2018/01/allegato-1-meccanismo-nazionale-referral.pdf>.
- Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per le Pari Opportunità (2022). *Piano Nazionale d'Azione contro la tratta e il grave sfruttamento degli esseri umani 2022-2025*. Roma. <https://www.retesai.it/wp-content/uploads/2022/10/Piano-anti-tratta-2022-2025.pdf>.
- Servizio Centrale SPRAR (2015). *Manuale operativo per l'attivazione e la gestione di servizi di accoglienza integrata in favore di richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria*. Roma: Ministero dell'Interno – Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione. <https://documentale.dlci.interno.it/sprar/SPRAR%20-%20Manuale%20operativo%202015.pdf>.
- Sclavi, M. (2003). *L'arte di ascoltare Arte di ascoltare e mondi possibili. Come si esce dalle cornici di cui siamo parte*. Milano: Bruno Mondadori.
- Tonioli, V. (2016). «Una figura da ri-definire. Il mediatore linguistico e culturale». Melero Rodríguez, C.A. (a cura di), *Le lingue in Italia, le lingue in Europa: dove siamo, dove andiamo*. Venezia: Edizioni Ca' Foscari, 165-76. <http://doi.org/10.14277/6969-072-3/SAIL-7-11>.
- UNHCR; Commissione Nazionale per il Diritto d'Asilo (2017). *Linee guida per l'identificazione delle vittime di tratta tra i richiedenti protezione internazionale e procedure di referral*. [http://www.libertaciviliimmigrazione.dlci.interno.gov.it/sites/default/files/allegati/linee\\_guida\\_identificazione\\_vittime\\_tratta\\_0.pdf](http://www.libertaciviliimmigrazione.dlci.interno.gov.it/sites/default/files/allegati/linee_guida_identificazione_vittime_tratta_0.pdf).

## Normative di riferimento

Delibera Giunta Regionale n.483/2002 Regione Valle d'Aosta. *Approvazione dell'accordo di collaborazione sottoscritto tra enti diversi per la realizzazione del progetto Cavanh – fase 2 e del trasferimento di fondi all'I.R.R.E. – VDA quale soggetto coordinatore. Finanziamento di spesa*.

- Delibera Giunta Regionale n. 903/2005 Regione Toscana. (Allegato) *Approvazione del disciplinare per la gestione e del repertorio regionale dei profili professionali.*
- Delibera Giunta Regionale n. 2843/2003 Regione Campania. *Approvazione delle figure professionali sociali della Regione Campania.*
- Delibera Giunta Regionale n. 754/1997. *Approvazione del nuovo repertorio dei profili professionali regionali finalizzato alla progettazione didattica delle attività formative.*
- Delibera Giunta Regionale n. 321/2008 Regione Lazio. *Approvazione del profilo professionale e formativo del Mediatore interculturale. Istituzione della Commissione per la definizione dei criteri per il riconoscimento dei crediti formativi.*
- Delibera Giunta Provinciale n. 4266/2001. *Approvazione del programma del corso annuale a tempo pieno per la qualifica di Mediatore/trice Interculturale (art. 5, comma 2 della LP n. 40 del 12.11.1992, Ordinamento della formazione professionale) – Riconoscimento di alcune qualifiche professionali regionali tra cui il Mediatore Culturale.*
- Delibera Giunta Regionale n. 2212/2004 Regione Emilia-Romagna. (Allegato A e B) *Approvazione delle qualifiche professionali in attuazione dell'art. 32, comma 1, lett. C della L.R. 12/2003 – primo provvedimento.*
- Delibera Giunta Regionale n. 141/2009. *Approvazione di nuove qualifiche professionali, ai sensi della Del. G.R. n. 2166/2005 e modifiche agli standard professionali e formativi per la qualifica per Mediatore Interculturale, di cui alle Del. G.R. 2212/2004 e 265/2005.*
- Delibera Giunta Regionale 3 dicembre n. 2209/2004 Regione Emilia-Romagna. (Allegato B) *‘Certificazione dei percorsi formativi e delle competenze professionali’ con Delibera Giunta Regionale 14 febbraio 2005 n. 265 177/2003 Approvazione degli standard e dell’offerta formativa a qualifica e revisione di alcune tipologie di azione di cui alla delibera di G.R. n. 177/2003.*
- Delibera Giunta Regionale n. 874/2006 Regione Liguria. *Definizione della figura professionale di “mediatore interculturale e approvazione degli indirizzi per i contenuti minimi dei percorsi formativi di 1° livello (qualifica) e di 2° livello (specializzazione).*
- Delibera Giunta Regionale n. 1517/2006 Regione Friuli-Venezia Giulia. *Definizione delle modalità di riconoscimento di crediti formativi per la figura professionale di Mediatore Interculturale, ai sensi della Delibera Giunta Regionale n. 874 del 04/08/2006.*
- Delibera Giunta Regionale n. 1386/P/2006 Regione Abruzzo. *Figura del Mediatore Culturale e relativo Percorso Formativo.*
- Delibera Giunta Regionale n. 1576 del 30/07/2004 Regione Emilia-Romagna. *Gli ambiti di intervento dei mediatori interculturali, caratteristiche ed i profili professionali.*
- Delibera Giunta Regionale n. 1027/2006 Regione Liguria. *Inserimento nel repertorio degli attestati di qualifica o specializzazione, di cui alla Delibera Giunta Regionale n. 2409/1997, della qualifica di Mediatore Interculturale.*
- Delibera Giunta Regionale n. 2843/2003 Regione Campania. *La figura del mediatore culturale è definita nell’ambito della Approvazione delle figure professionali sociali della Regione.*
- Delibera Giunta Regionale n. 321/2008 Regione Lazio. *Mediatore Culturale. Approvazione della qualifica professionale e dei relativi percorsi formativi.*
- Delibera Giunta Regionale n. 1386/P/2006 Regione Abruzzo. *Mediatore Culturale. Approvazione della qualifica professionale e dei relativi standard formativi.*

- Delibera Giunta Regionale n. 2531/2006 Provincia Autonoma di Bolzano. (Allegato) *Nuove disposizioni regionali in materia di attività di mediazione interculturale ai sensi della Legge Regionale n. 13/2006, Percorso Formativo per Mediatore Culturale.*
- Delibera Giunta Regionale 30 luglio n. 1576/2004. *Prime disposizioni inerenti la figura professionale del Mediatore Interculturale.*
- Delibera Giunta Regionale n. 0412/Pres/2006. *Regolamento per la tenuta e la revisione dell'Elenco regionale dei mediatori culturali* previsto dall'art. 25, commi 6 e 7, e dall'art. 30 della Legge Regionale n. 5/2005, *Norme per l'accoglienza e l'integrazione sociale delle cittadine e dei cittadini stranieri immigrati.*
- Deliberazione Giunta Provinciale n. 266/2001 Bolzano (Provincia Autonoma). *Approvazione del programma del corso annuale a tempo pieno per la qualifica di Mediatore/trice Interculturale.*
- Determinazione n. 399/2000 Regione Piemonte. *"Nuove denominazioni standard" della Direzione regionale Formazione professionale lavoro.*
- Direttiva Regionale n. 2671/2002. *Approvazione della Direttiva regionale sulle attività di mediazione interculturale previste dall'accordo di collaborazione sottoscritto tra enti diversi per la realizzazione del progetto Cavanh – fase 2, di cui alla Delibera Giunta Regionale n. 483/2002.*
- Gazzetta Ufficiale n. 191 del 18 agosto 1998, D.Lgs. n. 286 del 25 luglio 1998. *Testo Unico sull'immigrazione.* <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/1998/08/18/098G0348/sg>.
- Gazzetta Ufficiale n. 190 del 18 agosto 2003, Legge n. 228 del 11 agosto 2003. *Misure contro la tratta di persone.* [https://osservatoriointerventitratta.it/wp-content/uploads/2018/03/Legge\\_228-2003.pdf](https://osservatoriointerventitratta.it/wp-content/uploads/2018/03/Legge_228-2003.pdf).
- Legge Regionale n. 9/2016. *Disciplina dei servizi e delle politiche per il lavoro.*
- Legge Regionale n. 7/2007 Regione Liguria. *Norme per l'accoglienza e l'integrazione sociale delle cittadine e dei cittadini stranieri immigrati la Regione Liguria dispone a creazione di elenchi provinciali di mediatori interculturali*
- Legge Regionale n. 9/2008 Regione Friuli-Venezia Giulia, *Norme per l'accoglienza e l'integrazione sociale delle cittadine e dei cittadini stranieri immigrati.*
- Ministero dell'Interno – Mediazione culturale in Italia. <https://www.interno.gov.it/it/ministero/uffici-territorio>.
- Ministero della Giustizia – Mediazione culturale e selezioni professionali. [https://www.giustizia.it/giustizia/page/it/concorsi\\_esami\\_selezioni\\_assunzioni?facetNode\\_1=5\\_2&facetNode\\_2=5\\_0\\_66&selectedNode=5\\_0\\_66](https://www.giustizia.it/giustizia/page/it/concorsi_esami_selezioni_assunzioni?facetNode_1=5_2&facetNode_2=5_0_66&selectedNode=5_0_66).
- Ministero della Salute (2006). Decreto del 12 dicembre 2006: *Istituzione della Commissione "Salute e Immigrazione". In Programma della Commissione e proposte dei gruppi di lavoro.* Roma. Pubblicato in Gazzetta Ufficiale, Serie Generale, n. 10 del 13 gennaio 2007
- Portale Integrazione Migranti (INAPP) – Approfondimento sulla mediazione interculturale. <https://integrazionemigranti.gov.it/it-it/Dettaglio-approfondimento/id/41/Mediazione-interculturale>.



# Identità di ruolo e identità personale di chi opera nella tratta

**Annalisa Brichese**

Università Ca' Foscari Venezia, Italia

**Michele Regini**

Psicoterapeuta, Comune di Venezia, Italia

**Abstract** In this chapter we will address the concepts of competence, personal identity and role identity. The goal of the chapter is to understand how orienting oneself towards a role identity is fundamental to being competent.

**Keywords** Competence. Role identity. Personal identity. Intercultural and interlinguistic mediation.

**Sommario** 1 Introduzione. – 2 Un modello per le competenze del mediatore in ambito di tratta. – 3 Il concetto di ruolo. – 3.1 Identità di Ruolo e Identità Personale. – 3.2 Esperienza e addestramento. – 3.3 Allenare la competenza. – 4 Definizione di ruolo ed obiettivo del mediatore. – 5 Conclusioni.

## 1 Introduzione

Come abbiamo visto,<sup>1</sup> la figura del mediatore è spesso non omogenea quanto a titoli di studio, background professionali e competenze. Vorremmo proporre qui una riflessione che possa offrire un

---

**1** Il saggio è stato concepito unitariamente dai due autori. Nella scrittura dei paragrafi, sono di Annalisa Brichese i parr. 1, 3 e 4; sono di Michele Regini i parr. 2 e 5.

orizzonte comune a chi pratica tale professione al fine di uniformare le competenze anche in vista di certificazioni professionali comuni (cf. cap. 8). Le riflessioni contenute in questo capitolo non sono esclusivamente valide per mediatori ma, in generale, sono una guida orientativa per tutte le figure che operano, a diverso titolo, nell'ambito della tratta.

A partire delle considerazioni di Mead (1932, 5) che afferma che «la mente individuale può esistere solo in relazione alle altre menti mediante significati condivisi» e di Colaianni (2005, 3) che, su questo tema, aggiunge che «l'oggetto osservato è rappresentato dai discorsi: non si considerano più gli individui come enti, ma come generatori di realtà in virtù dei discorsi che vengono prodotti, in virtù dei processi che vengono generati», possiamo affermare che, attraverso l'affinamento di tecniche e strategie comunicative, il mediatore possa contribuire significativamente a generare 'realtà' comunicative tra utenti e diversi operatori.

## **2 Un modello per le competenze del mediatore in ambito di tratta**

Secondo Pellerrey (1983) la competenza è un insieme strutturato di conoscenze, abilità e atteggiamenti necessari per svolgere un compito. Tale 'insieme di conoscenze' si articola in tre aree: le conoscenze (sapere), le abilità e atteggiamenti (saper fare) ed il saperle applicare nello svolgimento di un compito (saper essere). Queste aree vengono riprese anche nella *Raccomandazione del Consiglio del 22 maggio 2017 sul quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente*<sup>2</sup> (2017) e sono così definite:

- conoscenze (sapere): sono il risultato dell'assimilazione di informazioni attraverso l'apprendimento. Le conoscenze sono un insieme di fatti, principi, teorie e pratiche relative ad un settore di lavoro o di studio. Nel contesto del «Quadro europeo delle qualifiche» le conoscenze sono descritte come teoriche e/o pratiche;
- abilità e atteggiamenti (saper fare): indicano le capacità di applicare conoscenze e di utilizzare *know-how* per portare a termine compiti e risolvere problemi. Nel contesto del *Quadro europeo delle qualifiche* (2017) le abilità sono descritte come cognitive (comprendenti l'uso del pensiero logico, intuitivo e

---

**2** Raccomandazione del Consiglio del 22 maggio 2017. *Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente*, Gazzetta ufficiale dell'Unione Europea, C189 del 15/06/2017.

creativo) o pratiche (comprendenti l'abilità manuale e l'uso di metodi, materiali, strumenti);

- competenze (saper essere): sono definite come la comprovata capacità di utilizzare conoscenze, abilità e capacità personali, sociali e/o metodologiche, in situazioni di lavoro o di studio e nello sviluppo professionale e personale.

Schematizziamo le aree così individuate come in figura 1 sotto riportata e analizziamo i diversi quadranti.

SÉ	SAPERE Conoscenze
SAPER ESSERE Competenza	SAPER FARE Abilità

**Figura 1**  
Quadrante delle aree  
del 'sapere', 'sé', 'saper fare'  
e 'saper essere'

Il quadrante del 'sapere': le 'conoscenze', intese come insieme di nozioni, teorie e studi rientrano nell'ambito del 'sapere' ed ognuno di noi le costruisce nel tempo, acquisendo continuamente informazioni nell'ottica, anche, del *long life learning*. Un esempio è quello della conoscenza di una lingua straniera: frequentare corsi di lingua straniera, studiare libri di grammatica, conoscere a memoria vocaboli e regole morfo-sintattiche, aver cioè un'ottima conoscenza teorica non necessariamente si traduce nel saper parlare la lingua. Oppure, aver studiato il manuale di Excel non si traduce automaticamente nell'utilizzare il foglio elettronico, elaborare grafici e neanche nel saper catalogare uno scaffale di libri.

Il quadrante del 'sé': in questo contesto intendiamo il 'sé' come l'insieme di valori, idee, opinioni che ci contraddistinguono e che ci differenziano in quanto persone. Il 'sé' rappresenta il nostro modo di vedere la vita, le nostre convinzioni (etiche, morali, religiose, politiche, filosofiche ecc.), gli aspetti 'personali' che ci caratterizzano e ci distinguono uno dall'altro. Il sé, così definito, è unico ed inimitabile. Due gemelli, ad esempio, con lo stesso percorso scolastico ed universitario hanno due sé distinti e due visioni del mondo filtrate ognuno dai propri sensi per cui inevitabilmente diversi.

Il quadrante del 'saper fare': sono da intendersi le abilità, la 'capacità di svolgere una particolare forma di attività' cioè applicare ed utilizzare correttamente degli strumenti, delle tecniche. Ad esempio, essere in grado di costruire grafici in Excel, tabelle o analizzare dei dati senza aver studiato il relativo manuale: si ha, cioè, la conoscenza pratica, l'abilità, la tecnica, il saper fare. Lo si mette

in atto senza averne necessariamente la conoscenza teorica (cioè il sapere). Più precisamente, questa abilità tecnica può derivare a volte da ciò che ho appreso (sapere) a volte dalle proprie idee, opinioni ovvero dall'area del sé.

Quadrante del 'saper essere': sono le abilità applicate in un determinato contesto, come noi ci comportiamo in una situazione specifica. Sono direttamente collegate al 'saper fare' poiché implicano il saper applicare strategie, tecniche e abilità ad un contesto. C'è una stretta connessione tra saper essere e contesto. Agiamo in modo più o meno appropriato ad una situazione in base a ciò che il nostro ruolo ed il contesto richiedono. Il saper essere interpreta, utilizza ed integra in maniera strategica quello che è il nostro sé, il nostro sapere ed il nostro saper fare. Riprendendo l'esempio precedente, il saper fare tabelle, grafici ed analisi in Excel è applicato alla catalogazione di un archivio bibliotecario, allo studio economico di un'attività commerciale.

In sintesi, il 'saper essere' è l'applicare le abilità del 'saper fare' ad una situazione specifica e sempre in questo riquadro si pone la competenza: agire nel contesto in modo adeguato (applicando le tecniche e abilità apprese) significa essere competenti.

### **3 Il concetto di ruolo**

Partiamo da una definizione di ruolo descritto come un insieme di attributi e di prescrizioni generati dall'interazione sociale e capaci di vincolare i modi d'essere e d'agire delle persone ad un contesto relazionale. Dal punto di vista dell'interazione tra persone e, quindi, comunicativo, il ruolo è un insieme coerente di atti dotati di un significato attraverso i quali gli individui definiscono il tipo di relazione e di situazione a cui danno vita (Salvini 1993). «Con 'ruolo', dunque, s'intende un costrutto definito e costruito in virtù di competenze specifiche che si caratterizzano come competenze sia tecniche che interattivo-relazionali» (Turchi, Celleghin Sperotto 2012, 51).

Con le summenzionate 'competenze tecniche' si intendono l'insieme delle abilità sopra descritte che rientrano nel saper fare attivato in modo coerente al proprio ruolo (ad esempio, saper mediare tra una donna nigeriana appena emersa da un contesto di sfruttamento sessuale e gli operatori sociali che devono informarla dei suoi diritti di protezione e accoglienza).

Con il termine competenze 'interattivo-relazionali' si considerano, invece, le competenze previste dal ruolo in relazione ad altri ruoli previsti dal contesto. Si pensi, ad esempio, alla relazione tra mediatore e operatore di polizia durante una denuncia: il mediatore deve



facilitare la comprensione reciproca utente-operatore, mantenendo al tempo stesso un atteggiamento neutrale e rispettoso della vittima.

In virtù, dunque, delle competenze che definiscono un ruolo, è possibile asserire che il grado maggiore di competenza viene espresso nel momento in cui il ruolo, tenendo a riferimento i criteri 'terzi' indicati (ad es: il quadro normativo di riferimento, ndA) [...], è nelle condizioni di anticipare scenari che non si sono ancora verificati e dunque di mettere in campo scelte e modalità di gestione [...] che costruiscono man mano in direzione dell'obiettivo stesso. (Turchi, Cellegghin Sperotto 2012, 52)

Questo si esemplifica, per quanto riguarda la mediazione in ambito di tratta, con il caso in cui il mediatore interlinguistico e interculturale debba anticipare un potenziale momento critico, come la richiesta di una visita ginecologica, preparando la paziente con parole e codici culturali adeguati, per evitare una reazione di chiusura o trauma.

Emergono, inoltre, alcuni passaggi chiave dalle definizioni fornite da Turchi, Cellegghin Sperotto (2012). Innanzitutto, è necessario, per definire il ruolo, costruire una definizione individuando 'criteri terzi', criteri cioè definiti dal contesto; per molte professioni possono essere rintracciate nella normativa di riferimento (ad esempio la definizione del ruolo secondo la legge, il codice deontologico se previsto, dei quadri di riferimento europeo, ecc.), per i mediatori che operano nel sistema antitrattra questi criteri includono il rispetto del principio di non discriminazione, la centralità della vittima e la riservatezza assoluta delle informazioni trattate.

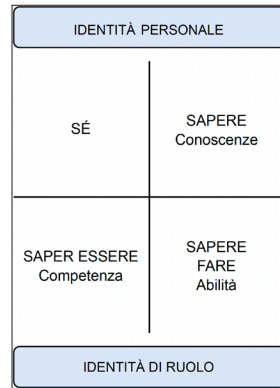
La definizione di ruolo è strettamente connessa alla sua funzione, più precisamente al suo obiettivo per cui, considerando la cornice normativa, si costruisce e si esplicita l'obiettivo di ruolo.

Nella definizione di ruolo si intende l'individuazione precisa delle competenze necessarie al perseguimento di un obiettivo prefissato.

Secondo Romanelli, Ferri, Turchi (2013) con obiettivo si intende uno scopo astratto che innesca una serie di processi organizzativi (come, ad esempio, l'attuazione di strategie) che risulti condivisibile, misurabile rispetto all'efficacia da raggiungere e risultare verificabile/misurabile nel suo raggiungimento in termini di risultato. Ad esempio, l'obiettivo del mediatore, durante un primo colloquio con una potenziale vittima appena identificata in strada, può essere quello di creare un clima di fiducia sufficiente a consentire un secondo incontro in luogo sicuro, anche se la persona inizialmente non accetta il supporto offerto.

### 3.1 Identità di Ruolo e Identità Personale

Riprendiamo di seguito lo schema precedente con alcune integrazioni.



**Figura 2**  
Identità di ruolo  
e identità personale

Quando ricopriamo un ruolo e perseguiamo obiettivi pertinenti a tale ruolo, siamo sul piano di quella che viene definita 'identità di ruolo': agiamo secondo precise competenze previste dal ruolo stesso e collocate nell'area del saper essere e saper fare (abilità, tecniche e strumenti appresi, applicati alla specifica situazione). Identità di ruolo significa agire nel contesto, essere nel ruolo previsto dalla normativa di riferimento o secondo un modello teorico riconosciuto.

Per la mediazione in ambito di tratta, possiamo considerare il *Manuale operativo del Numero Verde Anti-Tratta* (Dipartimento per le Pari Opportunità, Presidenza del Consiglio dei Ministri) come cornice normativa di riferimento per la definizione del ruolo e dell'obiettivo del mediatore.

Ad esempio, il mediatore, all'interno di una prima presa in carico di una donna vittima di sfruttamento, agisce secondo obiettivi stabiliti: creare un setting protetto, facilitare l'ascolto e la narrazione, decodificare i riferimenti culturali. Viceversa, quando, ricoprendo un ruolo, perseguiamo obiettivi non previsti dal quadro di riferimento (sia esso normativo o un modello), e adottiamo una teoria personale, in termini di processo ci stiamo spostando da un'identità di ruolo a un'identità personale, dove l'obiettivo di ruolo si permea di finalità soggettive (valori morali, etici, religiosi, politici, ecc.). Un esempio ricorrente nella tratta è quando un mediatore, mosso da un sentimento personale di protezione, omette informazioni importanti nel tentativo di 'non traumatizzare' la vittima. Così facendo, però, si allontana dal suo obiettivo professionale e rischia di alterare il processo di emersione. Secondo Turchi:

Il passaggio dal riferimento all'obiettivo di ruolo ad un obiettivo personale è descritto teoricamente in termini di oscillazione [...] dal costruito di 'identità di ruolo' al costruito di 'identità personale', costrutti che possono essere rappresentati come polarità di un continuum teorico. (Turchi, Romanelli, Ferri 2013, 52)

Come evidenzia anche Salvini (2011, 211), descrivendo concetti come 'sé' e 'identità', «non si fa riferimento a proprietà immutabili degli individui, bensì a costrutti ipotetici le cui componenti includono processi cognitivi, emotivi e sociali».

Per chiarire la distinzione tra queste due polarità, riportiamo da Turchi, Cellegghin Sperotto (2012, 52) che «l'identità di ruolo è costruita in virtù delle competenze tecniche e interattivo-relazionali acquisibili tramite formazione».

C'è identità di ruolo quando il mediatore si riferisce a un quadro normativo (come il D.Lgs. n. 24/2014 sull'emersione, identificazione e protezione delle vittime di tratta) o a un modello condiviso in letteratura scientifica. Corrisponde al caso del mediatore che, in un'audizione protetta con la polizia, adotta strategie previste dalla formazione ricevuta e dai protocolli per gestire il trauma, mantenere una giusta distanza tra gli interlocutori e facilitare la raccolta della testimonianza senza interpretare né semplificare eccessivamente il messaggio.

C'è invece identità personale quando chi agisce il ruolo lo fa secondo proprie idee o teorie personali.

Ad esempio, un mediatore che, ritenendo la propria esperienza 'superiore', esorta una ragazza vittima a denunciare subito, ignorando i tempi soggettivi di elaborazione e i rischi culturali, agisce secondo una propria visione personale, non secondo un modello professionale.

### 3.2 Esperienza e addestramento

Addestramento, allenamento ed esercitazione non sono sinonimi di semplice esperienza: sono processi metodici, intenzionali, fondati su obiettivi.

Come nell'addestramento, ad esempio, sportivo, anche nella mediazione l'obiettivo è prepararsi ad affrontare scenari complessi con strumenti coerenti, riproducibili e verificabili. Ad esempio, un mediatore che ha ricevuto formazione specifica sulla gestione del trauma in situazioni di tratta e grave sfruttamento, sa riconoscere quando una persona apparentemente calma e controllata, sta dissociando. Sa, quindi, utilizzare tecniche adeguate alla situazione, interrompendo la mediazione, concordando una pausa, richiedendo, se possibile, un supporto psicologico.

Un mediatore che si basa solo sull'esperienza potrebbe invece pensare che 'se non parla, non vuole raccontare' e spingere per ottenere informazioni, causando ulteriore chiusura.

L'esperienza è utile, ma non è sufficiente per definire la competenza. La competenza nel ruolo di mediatore si fonda sulla capacità di agire in modo coerente con l'obiettivo professionale, secondo modelli condivisi, normative vigenti e formazione continua. Essere competenti non significa solo aver vissuto molte situazioni, ma saperle leggere, interpretare e affrontare secondo i riferimenti di ruolo, con le giuste tecniche e strategie.

Solo così si può garantire protezione, trasparenza e rispetto dei diritti delle vittime, al centro di ogni intervento di mediazione nella tratta. Vediamo a seguire, nel dettaglio, le caratteristiche specifiche di comportamento racchiuse in ciascuno dei due termini.

Proviamo a studiare l'importanza che occupa il processo dell'esperienza rispetto allo sviluppo di una competenza. Per essere competenti è necessario avere un bagaglio di esperienza? Più esperienza abbiamo e più siamo competenti?

Esperienza, secondo il *Dizionario Treccani* è «conoscenza diretta, personalmente acquisita con l'osservazione, l'uso o la pratica, di una determinata sfera della realtà». L'esperienza, secondo questa definizione, è propria della persona: essendo acquisita direttamente attraverso i propri sensi, è necessariamente soggettiva e personale. L'accesso alla conoscenza avviene tramite i nostri filtri, in base agli 'occhiali' che indossiamo per osservare il mondo.

'Esperienza' e ciò che l'individuo acquisisce in modi diversi senza necessariamente utilizzare una metodologia precisa per apprendere: per questa ragione non ci potranno mai essere due persone al mondo con la stessa esperienza, con la stessa visione del mondo e con lo stesso modo di interpretarlo.

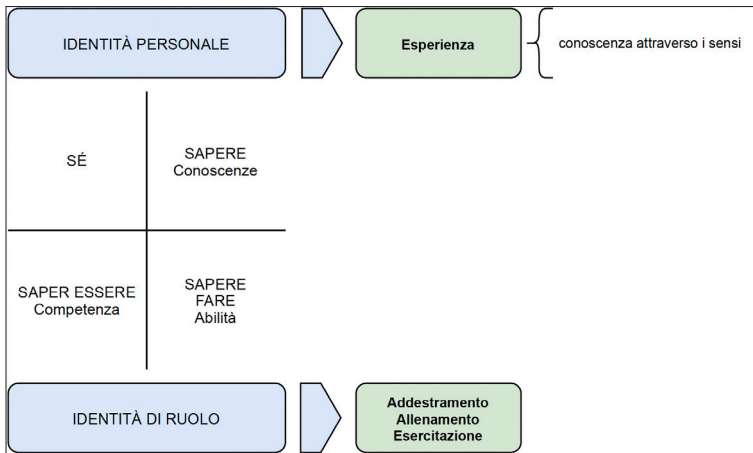
L'esperienza, pertanto, risulta un'interpretazione della realtà e, come tale, unica per ciascun individuo. Allo stesso modo, l'utilizzo che noi facciamo dell'esperienza nella gestione di una situazione è lasciato al modo personale di pensare e sentire.

Ne consegue che, se ognuno si affida alla propria esperienza nel rivestire un ruolo (es: medico, insegnante, ingegnere, genitore, ecc.), lo interpreterà secondo i propri valori, schemi e riconoscerà queste interpretazioni come legittime. Nella mediazione, come in molti altri contesti professionali, non possiamo lasciare l'interpretazione del ruolo alla singola persona. Significherebbe legittimare ogni forma di mediazione come valida in quanto frutto di 'esperienza personale'.

Ad esempio, una mediatrice che ha vissuto in prima persona l'esperienza della tratta potrebbe, in assenza di una formazione strutturata, trasmettere inconsapevolmente le proprie paure o schemi culturali all'interno della sessione, interferendo nella relazione tra vittima e operatore.

Spesso attribuiamo all'esperienza un valore positivo: quando affermiamo 'è una persona con molta esperienza' implicitamente stiamo attribuendo alla persona un giudizio di valore positivo. L'esperienza però, come già detto, può indurre in errore in quanto mediata dai sensi, mediata dalle nostre percezioni, da come noi interpretiamo la realtà, la situazione, il contesto, le lenti personali con la quale osserviamo il mondo. Un confronto utile è quello con la mediazione professionale: un mediatore esperto, ma non formato, potrebbe dare per scontato che una vittima sia pronta a parlare dopo il primo incontro, basandosi su esperienze passate; un mediatore addestrato, invece, sa riconoscere i segnali di chiusura post-traumatica, evita pressioni indebite e propone un percorso graduale nel rispetto dei tempi della persona, come previsto dai protocolli nazionali antitratta.

In moltissime situazioni attingere alla nostra esperienza è d'aiuto per gestire difficoltà e scelte quotidiane ma, per i motivi appena summenzionati, non possiamo considerarla predittiva della competenza. Non c'è una connessione causa-effetto tra esperienza e competenza, l'equivalenza 'se sono esperto, sono competente' non può essere legittimata.



**Figura 3** Esperienza e allenamento

Per essere competenti, allora, a cosa possiamo affidarci? C'è un'alternativa all'esperienza per definirsi competenti nel proprio ruolo?

Secondo il modello qui presentato, la competenza si colloca nel 'saper essere', cioè nella capacità di agire in modo coerente con l'obiettivo del ruolo, secondo abilità apprese (saper fare), contesto e riferimenti normativi. Un mediatore, ad esempio, sa riconoscere e spiegare il significato culturale del silenzio di una ragazza proveniente dalla Nigeria che si chiude improvvisamente durante

l'audizione con un operatore. Sa che potrebbe trattarsi di un vincolo legato a un rito di giuramento (es. voodoo), e agisce non imponendo la parola, ma lavorando per creare fiducia e progressiva emersione. Questo comportamento risponde a un'identità di ruolo formata e consapevole, non alla reazione istintiva.

Un passaggio cruciale è, quindi, quello di rilevare e identificare l'obiettivo correlato al ruolo: significa definirlo ed esplicitarlo partendo dalla normativa che regola quel ruolo o da un altro quadro 'terzo' cioè esterno alla persona che riveste il ruolo stesso.

Le persone che ricoprono quel ruolo (nel nostro caso i mediatori) agiscono in funzione dell'obiettivo previsto dal ruolo (identità di ruolo) e non secondo interpretazioni personali (identità personale): tanto più riusciranno ad agire secondo il quadro di riferimento definito dall'obiettivo, tanto più saranno dentro al loro ruolo.

Riprendendo lo schema in figura 3, osserviamo la connessione tra identità di ruolo ed i processi di addestramento, allenamento, esercitazione. Questi sono termini riconducibili ad un'attività, come abbiamo detto, sistematica, metodica di preparazione per ottenere il massimo rendimento in una determinata situazione. Questi processi mirano in maniera efficace ed efficiente ad agire secondo un'identità di ruolo prescindendo dalle inclinazioni personali. Una competenza di ruolo deve poter essere trasferibile. Allo stesso modo, nella mediazione in ambito di tratta in un colloquio, ad esempio medico - vittima/paziente, un mediatore che opera secondo l'identità di ruolo sa interrompere momentaneamente il colloquio per chiarire termini medici o modalità di visita che potrebbero urtare la sensibilità culturale della vittima. Non agisce sulla base di ciò che 'farebbe lui/lei', ma secondo quanto previsto dal protocollo operativo e dalla tutela della persona vittima di tratta.

### 3.3 Allenare la competenza

Una volta definiti ruolo e obiettivi, risulteremo tanto più competenti quanto più agiremo in coerenza con l'identità di ruolo. Viceversa, ogni volta che interpretiamo il ruolo secondo categorie personali, ci avviciniamo all'identità personale. Nel ruolo di mediatore, ad esempio, è previsto l'uso di strategie per gestire conflitti culturali tra beneficiaria e operatore. Se un mediatore, durante un colloquio, si astiene dall'intervenire perché 'non vuole esporsi', sta agendo secondo una propria teoria personale, non coerente con l'obiettivo professionale del ruolo, che richiede invece di facilitare la comunicazione e l'accesso ai diritti.

Considerando che ciascuno di noi può ricoprire più ruoli a seconda della situazione (es: ruolo di mediatore, operatore, avvocato, medico ma anche di figlio/figlia, genitore ecc.), per ciascuno di questi ruoli

abbiamo la responsabilità di scegliere in quale piano collocarci: se nell'identità di persona oppure in quella di ruolo. Nella mediazione in ambito di tratta, scegliere di non tradurre una domanda dell'operatore perché 'troppo diretta' potrebbe sembrare una scelta rispettosa, ma se non motivata e condivisa, si configura come una deviazione dall'identità di ruolo. Un mediatore competente spiega, riformula, propone alternative, ma sempre all'interno del mandato e del quadro professionale che lo legittima.

#### **4 Definizione di ruolo ed obiettivo del mediatore**

Il mediatore interlinguistico e interculturale rappresenta, come abbiamo visto, una figura professionale chiave nei percorsi di emersione, identificazione e protezione delle vittime di tratta di esseri umani, agendo come ponte tra le persone coinvolte e i servizi socio-sanitari, legali e istituzionali. Sebbene non esista, ad oggi, una legge nazionale che definisca in modo univoco la sua figura, il ruolo del mediatore è riconosciuto e regolamentato all'interno di un sistema normativo articolato, che include il D.Lgs. 4 marzo 2014, n. 24, attuativo della Direttiva 2011/36/UE, e i Piani nazionali d'azione contro la tratta e il grave sfruttamento elaborati dal Dipartimento per le Pari Opportunità.<sup>3</sup>

Secondo il D.Lgs. 24/2014, il percorso di protezione per le vittime di tratta si fonda sulla collaborazione multidisciplinare e sull'adozione di misure che tutelino non solo l'incolumità fisica e giuridica della persona, ma anche il suo benessere psicologico e culturale. In questo contesto, il mediatore interculturale assume una funzione essenziale di facilitazione linguistica e culturale, contribuendo all'instaurazione di un clima relazionale favorevole alla narrazione della storia personale, spesso segnata da traumi, coercizioni e minacce. Il mediatore, in linea con quanto previsto anche dal *Piano Nazionale Antitratta 2022-2025*,<sup>4</sup> ha il compito di tradurre e interpretare messaggi verbali e non verbali nel corso di colloqui con operatori sociali, forze dell'ordine, professionisti sanitari e legali, ma anche di decodificare impliciti culturali che possono ostacolare la comprensione reciproca. Il suo intervento è particolarmente rilevante nella fase di emersione e identificazione, dove la vittima si trova spesso disorientata, confusa o diffidente.

---

<sup>3</sup> D.Lgs. 4 marzo 2014, n. 24. *Attuazione della Direttiva 2011/36/UE sulla prevenzione e repressione della tratta di esseri umani e la protezione delle vittime*, G.U. n. 60 del 13/03/2014.

<sup>4</sup> Piano Nazionale d'Azione contro la Tratta e il Grave Sfruttamento degli Esseri Umani 2022-2025. Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le Pari Opportunità.

Attraverso un approccio professionale, il mediatore può favorire una prima forma di fiducia, spiegando chi sono gli attori coinvolti, quale tipo di supporto viene offerto e quali sono le alternative possibili, ad esempio in termini di protezione o richiesta di asilo.

La funzione del mediatore è ulteriormente delineata nelle *Linee guida operative per il Numero Verde Antitratta*, dove si sottolinea l'importanza della neutralità, riservatezza e fedeltà comunicativa come principi etici fondanti del ruolo. Il mediatore non agisce in autonomia ma come parte integrante di un'*équipe* multidisciplinare, collaborando con le altre figure professionali nel rispetto dei ruoli e delle competenze. È chiamato a riportare con fedeltà i contenuti emersi nei colloqui, evitando omissioni (se non strategicamente utilizzate, cf. capitolo 5) o interpretazioni personali, e a mediare in situazioni complesse dove possono emergere conflitti di tipo culturale, religioso o valoriale. Il suo obiettivo principale, coerente con l'identità di ruolo professionale, è quello di favorire l'accesso ai diritti e ai servizi da parte della vittima, contribuendo alla costruzione di percorsi individualizzati di protezione, integrazione e autonomia. Per farlo, il mediatore deve possedere non solo competenze linguistiche e culturali, ma anche una profonda conoscenza del fenomeno della tratta, delle sue dinamiche specifiche (sfruttamento sessuale, lavorativo, accattonaggio, ecc.) e delle implicazioni giuridiche e sociali ad esse connesse.

In sintesi, la normativa italiana vigente riconosce al mediatore interlinguistico e interculturale un ruolo tecnico-specialistico nel sistema di contrasto alla tratta, orientato alla tutela della vittima e al rafforzamento dell'intervento integrato. L'efficacia del suo operato dipende dalla capacità di agire nel quadro dell'identità di ruolo, come previsto dalle normative e dai dispositivi operativi di settore, evitando derive soggettive che potrebbero compromettere la protezione della persona assistita.

## 5 Conclusioni

La relazione tra individuo e contesto è mediata dalla comunicazione, la quale non si limita alla trasmissione di contenuti, bensì costituisce un atto pragmatico e generativo. Ogni forma di comunicazione, sia essa verbale o non verbale, implica un'interazione attiva con l'ambiente e contribuisce alla costruzione della realtà sociale. In tale prospettiva, la comunicazione diventa un elemento centrale nella definizione e nell'esercizio dei ruoli sociali e professionali. I punti principali messi in luce in questo saggio sono:

1. Comunicazione e costruzione della realtà. Secondo l'approccio costruttivista e pragmatico, l'atto comunicativo non è mai neutro: esso genera effetti concreti nel mondo esterno e modifica le dinamiche contestuali. L'essere umano, in quanto



agente comunicativo, è costantemente in relazione con il proprio ambiente e, attraverso le proprie azioni comunicative, partecipa alla co-costruzione della realtà. Ciò implica che ogni interazione comporta una ridefinizione dei confini, delle aspettative e delle regole del contesto.

2. Ruolo, Saper Fare e Saper Essere. All'interno di qualunque contesto sociale o professionale, l'individuo interpreta un ruolo. Questo ruolo non è mai agito in modo neutro, ma si manifesta attraverso due dimensioni principali che sono il 'saper fare', ovvero l'insieme delle tecniche e strategie applicabili in una situazione specifica e il 'saper essere', inteso come atteggiamento personale, stile relazionale e identità messa in atto nel contesto. L'interazione tra queste due dimensioni definisce l'identità di ruolo, che rappresenta l'incarnazione concreta delle aspettative sociali e normative associate a una determinata funzione.
3. Identità di Ruolo e cornice normativa. L'identità di ruolo non è definita unicamente dall'individuo, ma si costruisce in relazione a un sistema normativo 'terzo', che può essere rappresentato da:
  - regolamenti istituzionali,
  - cornici culturali o valoriali condivise,
  - riferimenti normativi impliciti o espliciti.

L'aderenza dell'individuo a tale identità condivisa diventa, in questo modello, il principale indicatore di competenza.

4. Competenze e distanza dal ruolo. Esplicitare e condividere una chiara definizione di ruolo e dei suoi obiettivi permette di stabilire un criterio per valutare la coerenza tra il comportamento agito e l'identità attesa. La competenza si configura come la capacità di abitare il ruolo in modo conforme alla cornice normativa e teorica di riferimento. Al contrario, quando l'agire si distacca dalla definizione condivisa del ruolo, esso tende a radicarsi nell'identità personale dell'individuo, influenzata da esperienze pregresse e teorie soggettive. Questa distanza può essere oggetto di riflessione critica e formazione mirata.

La riflessione sul ruolo e sull'agire comunicativo consente di riconsiderare la competenza non solo come insieme di abilità tecniche, ma come coesione tra identità, comportamento e norme contestuali. In ambito formativo e professionale, tale prospettiva offre strumenti preziosi per l'autoanalisi, la valutazione e lo sviluppo delle competenze, promuovendo una maggiore consapevolezza del proprio posizionamento nei contesti relazionali.

## Bibliografia

- Bauman, Z. (2001). *Dentro la globalizzazione. Le conseguenze sulle persone*. Bari: Laterza.
- Bauman, Z. (2002). *Modernità liquida*. Bari: Laterza.
- Bauman, Z. (2006). *Vita liquida*. Bari: Laterza.
- Colaïanni, A. (2005). *Narrazioni in ambito educativo*. Roma: Carocci.
- Mead, G.H. (1934). *Mind, Self and Society*. Chicago: University of Chicago Press.
- Pellerey, M. (1983). *Competenze individuali e formazione personale*. Roma: LAS.
- Regini, M.; Brichese, A. (2020). «La comunicazione efficace in classe: le pratiche discorsive». Caon, F.; Brichese, A., *Educazione interculturale in classe*. Milano; Torino: Edizioni Pearson Academy, 157-65.
- Rogers, C.R. (1970). *La terapia centrata sul cliente*. Firenze: Martinelli.
- Rogers, C.R. (1977). *Un modo di essere*. Firenze: Giunti.
- Romanelli, M.; Ferri, G.; Turchi, G. (2013). *Il modello dialogico-strategico nella costruzione di percorsi di uscita dallo sfruttamento*. Milano: FrancoAngeli.
- Salvini, A. (2011). *Identità e riconoscimento. Costruzioni relazionali e pratiche sociali*. Milano: FrancoAngeli.
- Salvini, A. (1993). *La rappresentazione dell'altro e la costruzione dell'identità*. Milano: FrancoAngeli.
- Turchi, G.; Ceglieghin Sperotto, L. (2012). *Costruire il ruolo: modelli di competenza e pratica professionale*. Milano: FrancoAngeli.

# Le strategie e le tecniche di mediazione nella tratta

Annalisa Brichese

Università Ca' Foscari Venezia, Italia

**Abstract** This paper explores strategies and techniques used in intercultural mediation in cases of human trafficking. It highlights the mediator's role in managing linguistic and cultural complexity, promoting mutual understanding, and supporting victims. Drawing from real cases and theoretical models, it presents a classification of mediation techniques, strategies and tools aimed at improving communication and fostering trust in highly sensitive contexts.

**Keywords** Intercultural mediation. Strategies. Techniques. Human trafficking. Mediator's role.

**Sommario** 1 Cosa si intende per strategie e per tecniche. – 2 Strategie e tecniche nella tratta: alcuni esempi. – 2.1 Strategia: gestione del flusso comunicativo. – 2.2 Strategie: Scegliere di prendere note, riformulare, parafrasare e riassumere. – 2.3 Strategia: Scegliere la tipologia di linguaggio. – 2.4 Strategia: confrontare gli impliciti culturali. – 2.5 Strategia: cogliere il valore dei diversi registri. – 2.6 Strategia: cogliere informazioni aggiuntive o chiarire dubbi. – 2.7 Strategia: chiedere feedback e conferme. – 2.8 Strategia: de-stereotipare gli stereotipi. – 2.9 Strategia: Scegliere tra diverse abilità relazionali. – 2.10 Strategia: scegliere di realizzare un'omissione. – 2.11 Strategia: scegliere di realizzare una compensazione. – 3 Conclusioni.

## 1 Cosa si intende per strategie e per tecniche

La mediazione si configura come uno strumento essenziale per promuovere la comunicazione, la comprensione reciproca e la risoluzione pacifica dei conflitti, soprattutto in contesti multiculturali e multilinguistici. Il mediatore interculturale e interlinguistico

assume un ruolo chiave nell'agevolare l'interazione tra soggetti che parlano lingue diverse, appartengono a culture differenti o vivono esperienze sociali distanti. L'obiettivo principale della mediazione non è solo quello di tradurre, ma di facilitare il dialogo, chiarire implicati culturali, mediare valori e decodificare atteggiamenti e comportamenti. Tra le competenze in mediazione del mediatore figura quella di saper gestire efficacemente una vasta gamma di strategie e tecniche (Brichese, Tonioli 2015; Tonioli in Brichese, Tonioli 2017). In questa sezione, esamineremo innanzitutto cosa intendiamo per 'tecnica' e 'strategia' per poi offrire una classificazione utile per i professionisti della mediazione.

Prima di definire i termini, è importante chiarire che 'tecnica' e 'strategia' possono avere significati differenti a seconda del contesto d'uso, in particolare tra gli studi di glottodidattica, traduzione e interpretazione. Nel campo della glottodidattica, il concetto di 'strategia' non è esclusivo della disciplina, anche se compare nel modello egodinamico di Titone (1987). Al contrario, 'tecnica' fa parte della terminologia specifica (Balboni 2012). Nel mondo dell'interpretazione e della traduzione, numerosi autori hanno analizzato le strategie<sup>1</sup> e, in generale, le intendono come un piano d'azione messo in atto per superare un ostacolo comunicativo. Hönig e Kussmaul (1982) le descrivono come l'insieme dei processi per risolvere problemi traduttivi in modo ottimale. Il termine 'strategia' è stato associato anche ad altri concetti come 'procedura', 'tattica' (Gile 1995), 'tecnica' (Jones 1998) e 'abilità' (Setton 1999), segno di una definizione ancora non univoca a livello internazionale. Kalina (1998) distingue strategie di comprensione (es. segmentazione, inferenza) e strategie orientate alla produzione orale, suddivise in:

- Strategie di stile (es. scelta del registro)
- Strategie di compensazione (es. auto-correzioni)
- Strategie non verbali (intonazione, prosodia)

Altre strategie rilevanti includono:

- Aggiunte di informazioni (Shlesinger 1995; Kalina 1998)
- Esplicitazioni (Bartłomiejczyk 2006)
- Transcodificazione (es. uso di codici alternativi come immagini)
- Riproduzione o calco (Gile 2009)
- Ristrutturazione sintattica
- Segmentazione del discorso
- Compressione e omissione
- Anticipazione (tipica dell'interpretazione simultanea)

---

<sup>1</sup> Hurtado 2001; Mason, Stewart 2001; Wadensjö 2001; Riccardi 2005; Pöchhacker 2008; Gile 2009; Gil-Bardají 2010; Arumí-Ribas 2012.

Kalina (1998) e Bartłomiejczyk (2006) elencano inoltre:

- Parafrasi
- Eliminazione
- Generalizzazione
- Semplificazione
- Approssimazione

Hurtado (1999) definisce le strategie di traduzione come azioni verbali e non verbali, consapevoli o meno, utilizzate per affrontare problemi traduttivi. Le suddivide in linguistiche, extralinguistiche, strumentali e pragmatiche. Gile (1995) distingue tra strategie (azioni pianificate) e tattiche (decisioni immediate in corso d'opera). Possiamo concludere che a ogni componente della competenza comunicativa corrispondono strategie specifiche per affrontare criticità nel processo di mediazione.

In sintesi, prendendo spunto dai contributi di glottodidattica, traduzione e interpretazione, definiamo 'strategia' come la pianificazione di una o più azioni (verbali e/o extraverbali) utili a risolvere difficoltà comunicative di natura linguistica, culturale o valoriale. Ad esempio, una differente percezione del tono di voce può creare incomprensioni: ciò che in una cultura è segno di partecipazione, in un'altra può essere percepito come aggressività. Wadensjö (1998) classifica le azioni dei mediatori in:

- Close renditions (traduzioni fedeli)
- Expanded renditions (aggiunta di informazioni)
- Reduced renditions (omissione di informazioni)
- Substituted renditions (sostituzioni)
- Summarized renditions (riassunti)
- Multi-part renditions (voci multiple)
- Non renditions (espressioni personali del mediatore)
- Zero renditions (omissioni totali)

Alcune di queste, secondo la nostra definizione, possono essere considerate vere e proprie strategie di mediazione. I mediatori, come gli interpreti, devono essere capaci di decidere rapidamente quale strategia adottare per gestire grandi quantità di informazioni. Per questo motivo è essenziale una formazione specifica che consenta ai mediatori di affrontare efficacemente le situazioni complesse e variegate della pratica.

Per quanto riguarda il concetto di tecnica, in glottodidattica Balboni (1999) definisce le tecniche come attività operative finalizzate al raggiungimento di obiettivi educativi. Esse sono valutabili in base alla coerenza con l'approccio metodologico e alla loro efficacia nel produrre i risultati attesi. Sempre Balboni (1999) sottolinea che la tecnica, di per sé, è neutra e va valutata per la sua efficacia in un dato contesto, non per la sua modernità o tradizionalismo. Nel contesto

della mediazione, possiamo definire la tecnica come l'attuazione concreta delle azioni, verbali e/o extraverbali, che il mediatore compie per risolvere una criticità durante una sessione.

Riprendendo e rielaborando la proposta di classificazione da Tonioli in Brichese, Tonioli (2017), abbiamo associato ad ogni strategia (numerata da 1 a 14) la rispettiva o le rispettive tecniche (indicate con le lettere dell'alfabeto), per facilitarne la comprensione e l'utilizzo da parte dei mediatori.

#### **Strategia 1: Gestire il flusso comunicativo**

Tecniche:

- a. Presentarsi
- b. Gestire i turni di parola
- c. Utilizzare il non verbale
- d. Interrompere la sessione di mediazione

#### **Strategia 2: Scegliere di prendere note**

Tecnica:

- a. Prendere note

#### **Strategia 3: Scegliere di riformulare**

Tecnica:

- a. Riformulare

#### **Strategia 4: Scegliere di riassumere**

Tecnica:

- a. Riassumere

#### **Strategia 5: Scegliere di parafrasare**

Tecnica:

- a. Parafrasare

#### **Strategia 6: Scegliere la tipologia di linguaggio**

Tecniche:

- a. Transcodificare (Testo – disegno; Testo – immagine; Testo – gesto)
- b. Passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione

#### **Strategia 7: Confrontare gli impliciti culturali**

Tecniche:

- a. Interrompere la sessione di mediazione
- b. Esplicitare
- c. Aggiungere informazioni

#### **Strategia 8: Cogliere il valore dei diversi registri**

Tecnica:

- a. Cambiare il registro

**Strategia 9: Cogliere informazioni aggiuntive o chiarire dubbi**

Tecniche:

- a. Interrompere la sessione di mediazione
- b. Esplicitare
- c. Chiedere ulteriori informazioni
- d. Aggiungere informazioni

**Strategia 10: Chiedere feedback e conferme**

Tecniche:

- a. Chiarire dubbi
- b. Chiedere ulteriori informazioni
- c. Chiedere feedback

**Strategia 11: De-stereotipare gli stereotipi**

Tecniche:

- a. Esplicitare
- b. Aggiungere informazioni

**Strategia 12: Scegliere tra diverse abilità relazionali**

Tecniche:

- a. Osservare (decentrarsi e straniarsi)
- b. Relativizzare
- c. Sospendere il giudizio
- d. Ascoltare attivamente
- e. Saper comunicare emotivamente
- f. Saper negoziare i significati

**Strategia 13: Scegliere di realizzare una Omissione**

Tecnica:

- a. Realizzare una omissione

**Strategia 14: Scegliere di realizzare una compensazione dell'omissione**

Tecnica:

- a. Realizzare una compensazione dell'omissione

Nel prossimo paragrafo le strategie e tecniche verranno brevemente descritte e, dove necessario, illustrate attraverso esempi pratici, spesso tratti da sessioni reali in ambito di gestione della mediazione nella tratta. L'obiettivo è fornire ai mediatori un repertorio operativo, utile per orientarsi nella complessità della comunicazione linguistico-culturale.

## **2 Strategie e tecniche nella tratta: alcuni esempi**

Nel presente paragrafo presentiamo le principali strategie e tecniche di mediazione, sviluppate a partire da focus group e interviste effettuati con mediatrici e mediatori che da anni lavorano nell'ambito della tratta e nel Numero Verde Antitratta, istituito dal Dipartimento delle Pari Opportunità. Quando possibile, accompagneremo la trattazione con esempi concreti in contesto di mediazione con vittime di tratta.

### **2.1 Strategia: gestione del flusso comunicativo**

Ha lo scopo di far fluire la comunicazione tra i partecipanti alla sessione di mediazione e comprende attività sia verbali sia non verbali.

In ambito di tratta, la gestione del flusso comunicativo è essenziale per l'impostazione del colloquio e per facilitare l'avvio della narrazione della storia da parte della potenziale vittima (che, a volte, fornisce subito numerosi dettagli). Altre volte, invece, è importante che sia il mediatore ad impostare la narrazione della storia per arrivare ad una piena emersione anche provando ad interrompere il flusso comunicativo, oppure ponendo delle domande specifiche per arrivare al focus del problema (naturalmente esplicitando sempre sia all'operatore sia alla beneficiaria l'obiettivo delle proprie domande).

Va evidenziato, però, che se il mediatore è a chiamata questo modello è più complesso da realizzare perché, se non si conosce il caso, la possibilità di fare domande è resa più complessa: in questo caso sarebbe fondamentale prevedere una pre-riunione per gestire al meglio il colloquio.

Le tecniche che afferiscono a tale strategia sono:

- a. Presentazione del Mediatore.
- b. La fase iniziale è cruciale per definire il quadro della mediazione. Il mediatore si presenta, chiarisce il proprio ruolo, stabilisce le regole della comunicazione (es. uso della prima o terza persona) e illustra le modalità operative, tra cui l'eventualità di interruzioni per chiarimenti. L'esplicitazione di questi aspetti favorisce un clima di fiducia e riduce il rischio di malintesi. La tecnica della presentazione, in ambito di tratta, risulta complessa soprattutto nella fase di primo contatto sia che questo si svolga al telefono sia all'aperto perché i tempi a disposizione sono molto ristretti e i contesti informali, non adeguati e, spesso, senza la presenza dell'operatore come terzo polo della comunicazione.
- c. Gestione dei turni di parola.



- d. Il mediatore regola i turni per evitare sovrapposizioni, facilitando così l'ascolto attivo e la comprensione. Tale competenza risulta particolarmente importante in contesti dove i codici culturali relativi alla comunicazione differiscono notevolmente e costruiscono differenti gerarchie tra gli interlocutori.
- e. Uso della comunicazione Non Verbale.
- f. Gestì, sguardi e posture completano il messaggio verbale. Il mediatore deve saper decodificare i segnali non verbali e, al tempo stesso, evitare attribuzioni culturali errate, spiegando quando necessario le differenze interpretative.
- g. Interruzione della mediazione.
- h. In presenza di blocchi comunicativi o malintesi, il mediatore può sospendere temporaneamente l'interazione per riorientare la comunicazione e ripristinare una corretta comprensione.

## **2.2      Strategia: scegliere di prendere note, riformulare, parafrasare e riassumere**

Rispetto a tali strategie ci sembra interessante ricordare quanto sia importante, all'interno della sessione di mediazione, che il mediatore effettui delle riformulazioni, parafrasi, prenda note o faccia traduzioni il più possibile fedeli e precise in quanto la gestione del contenuto del messaggio da trasmettere spetta all'operatore del servizio presso cui sta svolgendo l'attività di mediazione. Alcuni studi (Baraldi 2009; Baraldi, Gavioli 2008) dimostrano come la 'non traduzione' del messaggio da parte dell'interprete-mediatore non consentano una equa partecipazione di tutti gli interlocutori all'interno della conversazione. Inoltre, secondo la definizione glottodidattica, la scelta di riassumere è l'operazione 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).

Le tecniche che afferiscono a tali strategie sono:

- a. **Presenza di Note.** In generale è una tecnica utile per memorizzare informazioni complesse, come dati anagrafici, ricostruzione di eventi o istruzioni mediche. Le note devono essere gestite nel rispetto della riservatezza, con distruzione o consegna all'operatore del foglio, alla fine della sessione di mediazione. È una prassi che, di norma, dovrebbe gestire l'operatore antitratto e va spiegato alla persona che il prendere nota è necessario perché si devono ricordare informazioni

che poi contano per la formulazione, ad esempio, di una denuncia. Avvisare l'utente è fondamentale. Eventualmente, il mediatore può appuntarsi numeri o cifre specifiche perché la cosa importante è stare concentrati sul beneficiario senza spostare troppo l'attenzione sul foglio oppure può appuntarsi delle informazioni dopo la mediazione. Invece, durante la consulenza per la commissione, la presa di note è una tecnica che viene sempre utilizzata.

- b. **Riformulazione e Parafrasi.** È una tecnica che consente di riformulare messaggi troppo complessi o culturalmente connotati, mantenendo il significato e adattando il lessico e la struttura del discorso al destinatario. Riformulazione e parafrasi, in ambito di gestione della tratta, vanno comunque utilizzate con attenzione perché è importante esplicitare alcuni nodi comunicativi facendo attenzione, però, a non falsare il racconto del beneficiario. Non si devono esprimere giudizi personali, giustificare comportamenti che potrebbero compromettere il racconto. È fondamentale, per utilizzare al meglio di questa tecnica, conoscere la lingua italiana in modo profondo perché altrimenti il rischio è di fuorviare il messaggio.
- c. **Riassumere.** Il mediatore può fare una sintesi del contenuto per semplificare e facilitare la comprensione, selezionando i nuclei informativi essenziali. Anche questa tecnica, come la precedente, va utilizzata con attenzione perché è importante, per non falsare il racconto, che il riassunto metta in luce tutti i nodi centrali. Anche in questo caso non vanno aggiunti giudizi o giustificazioni e la conoscenza della lingua italiana resta elemento imprescindibile per strutturare al meglio un riassunto efficace. La conoscenza dell'italiano è fondamentale perché:
  - dà riconoscibilità sociale al mediatore permettendogli di accedere ad una comunità di professionisti;
  - permette al mediatore di approfondire anche i linguaggi specialistici del settore di intervento in cui si opera;
  - permette di confrontarsi con altre figure professionali dell'equipe e non solo;
  - permette ai mediatori di continuare a formarsi (accedendo a percorsi formativi specifici).
  - L'autorevolezza del mediatore si trasmette, anche, fornendo una continuità relazionale con la vittima e attraverso una conoscenza profonda del fenomeno della tratta.

### 2.3 Strategia: scegliere la tipologia di linguaggio

Il mediatore, per svolgere al meglio il suo ruolo, deve saper scegliere il registro linguistico più adatto, operando un vero e proprio 'code switching' all'interno dello stesso evento comunicativo: passare cioè dalla lingua di partenza (L1) a quella di arrivo (L2) con naturalezza e chiarezza. Per farlo, innanzitutto verifica quali conoscenze linguistiche possiede l'utente, sia sul piano microlinguistico sia in termini di comprensione generale, così da calibrare il livello di formalità e la terminologia da utilizzare. Se poi dovesse incontrare termini specialistici che gli risultano poco familiari, è suo dovere rivolgersi all'operatore di settore per ottenere spiegazioni precise, in modo da poter riformulare il messaggio in modo coerente, fedele e facilmente comprensibile.

Le tecniche che afferiscono a tale strategia sono:

- a. Transcodificazione. In contesti di bassa alfabetizzazione o barriere linguistiche significative, il mediatore può utilizzare disegni, immagini o gesti per veicolare significati complessi.
- b. Passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione. La selezione del registro linguistico adeguato e l'eventuale passaggio dalla microlingua tecnica a un linguaggio comprensibile rappresentano scelte cruciali per la chiarezza comunicativa. Ad esempio poiché nella tratta i settori sono molteplici (fra gli altri ricordiamo gli aspetti psicologici, giuridici, culturali, sanitari) è fondamentale conoscere i principali linguaggi settoriali dei diversi ambiti d'intervento sapendo passare da una comunicazione di base ad una comunicazione tecnico-settoriale.

### 2.4 Strategia: confrontare gli impliciti culturali

Le tecniche che afferiscono a tale strategia sono:

- a. Interrompere la sessione di mediazione
- b. Esplicitazione degli impliciti culturali. Il mediatore chiarisce le differenze culturali che possono influenzare l'interpretazione dei messaggi, chiedendo eventualmente conferme all'utente per evitare generalizzazioni indebite. Tali impliciti culturali, soprattutto nella tratta, riguardano le differenze culturali dei specifici ambiti. Ad esempio, in alcuni casi, è funzionale tagliare il rapporto tra vittima e famiglia quando la famiglia è coinvolta nella tratta in prima persona. Per questo è fondamentale avere delle conoscenze specifiche che afferiscono all'antropologia culturale per riconoscere il valore di alcune pratiche culturalmente connotate. Fondamentale, in questo senso, anche il confronto

in equipe: ad esempio per lavorare sul significato del termine 'patto' tra le persone (se la persona con cui costruisci un 'patto' iniziale ti ha ingannato dicendoti 'ti pago il viaggio e tu quando arrivi in Europa mi ripaghi con il tuo lavoro ma poi non si tratta di un lavoro ma di sfruttamento, allora dove sta il 'patto'?). È fondamentale lavorare con la vittima sulla capacità di decentrarsi a partire dai diversi punti di vista dei partecipanti all'equipe per mostrare che tali 'patti' nascono da 'bugie' quindi non possono essere considerati tali.

- c. Aggiunta d'informazioni. Quando necessario, il mediatore può arricchire il messaggio con informazioni che aiutino a comprendere meglio il contesto culturale dell'interlocutore, sempre nel rispetto della trasparenza e del coinvolgimento di tutte le parti.

## 2.5 Strategia: cogliere il valore dei diversi registri

Il mediatore adotta consapevolmente il registro dell'interlocutore - aulico, colto, formale, medio, colloquiale, informale, popolare o familiare - per modulare la distanza comunicativa a seconda dell'obiettivo:

- Avvicinare: utilizzando un registro simile a quello dell'altra parte, favorisce empatia e fiducia.
- Mantenere neutralità: scegliendo un registro 'di mezzo', né troppo elevato né troppo colloquiale, conserva un'adeguata professionalità.
- Prendere distanza: ricorrendo a un registro più alto (per enfatizzare ufficialità) o più basso (per stemperare tensioni), introduce deliberate variazioni di tono.

In concreto, il mediatore osserva attentamente lessico, sintassi e ritmo dell'interlocutore e ne riproduce le caratteristiche, aggiustando, di volta in volta, la propria espressione per guidare la relazione verso l'esito desiderato.

La tecnica che afferisce a tale strategia è:

- a. Cambiare il registro. 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.

## 2.6 Strategia: cogliere informazioni aggiuntive o chiarire dubbi

Per fare una mediazione 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 e di 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.

Le tecniche che afferiscono a tale strategia sono:

- a. Interrompere la sessione di mediazione
- b. Esplicitare, chiedere ulteriori informazioni e aggiungere informazioni. La coordinazione esplicita (*explicit coordination*) viene attivata ogniqualvolta il mediatore non abbia pienamente compreso quanto formulato dagli interlocutori o necessiti di dettagli supplementari per trasmettere il messaggio in modo accurato. Nella classificazione di Wadensjö (1998), queste azioni fanno parte della gestione esplicita dell'organizzazione del discorso; Gavioli (2009, 17), riprendendo Wadensjö, vi include specificamente «richieste di chiarimenti, richieste di tempo per tradurre, interruzioni dell'interlocutore che parla troppo, commenti o spiegazioni sul processo di traduzione e richieste di ulteriori informazioni». In particolare, le richieste di chiarimenti o di integrazione informativa sono riconducibili alla categoria delle non-renditions (Wadensjö 1998) e sono state successivamente ridefinite da Baraldi e Gavioli (2012) come reflexive coordination activities. Lo studio di Arumí-Ribas (2016) evidenzia che gli interpreti-mediatori ricorrono spesso a queste strategie – che l'autrice chiama *asking their own questions* – pur non esplicitando quasi mai agli interlocutori la natura di 'nuovo dialogo' finalizzato all'acquisizione di elementi integrativi o al chiarimento di eventuali dubbi. Accanto a tali tecniche, il mediatore può interrompere deliberatamente la sessione o fare ricorso all'esplicitazione (approfondita nelle sezioni successive) per ottenere informazioni aggiuntive, nonché fornire chiarimenti su procedure che si svolgono al di fuori della facilitazione linguistica (ad esempio, l'accompagnamento agli sportelli).

## 2.7 Strategia: chiedere feedback e conferme

Obiettivo di tale strategia è sia quello di assicurarsi della comprensione del messaggio da parte dell'interlocutore e dell'operatore poiché i mediatori mirano a garantire che chi partecipa alla comunicazione

abbia assimilato correttamente quanto trasmesso e questo è cruciale per evitare fraintendimenti e per facilitare un dialogo costruttivo tra le parti; prevenire malintesi, poiché, in ogni sessione di mediazione, la chiarezza è essenziale e, se le parti non comprendono il messaggio, si creano potenziali ostacoli alla risoluzione dei conflitti o alla creazione di intese condivise.

Le tecniche che afferiscono a tale strategia sono:

- a. Richiesta di chiarimenti, chiedere ulteriori informazioni e richiesta di Feedback usando anche espressioni come 'Capito?', 'Vero?', 'Corretto?'. Quando il messaggio è ambiguo o non chiaro, il mediatore può chiedere ulteriori dettagli per assicurare un trasferimento fedele e completo delle informazioni. Ad esempio, se il mediatore fa l'accompagnamento di una vittima all'ospedale per un controllo sanitario, il fatto che non capisca alcuni termini impone al mediatore la necessità di chiedere conferma di aver compreso correttamente quando deve trasmettere. Anche utilizzare espressioni come 'È chiaro?', 'Vero?', 'Corretto?' aiutano a verificare l'efficacia della comunicazione sia da mediatore a beneficiario sia da mediatore ad operatore, sanitario ecc. per verificare di aver compreso correttamente il messaggio da tradurre alla vittima.

## 2.8 Strategia: de-stereotipare gli stereotipi

Il mediatore ha la responsabilità di riconoscere e decostruire stereotipi, sia da parte degli utenti sia degli operatori, promuovendo una visione più articolata e rispettosa delle diversità individuali e culturali. Le tecniche che afferiscono a tale strategia sono:

- a. Esplicitare.
- b. Aggiungere informazioni.

## 2.9 Strategia: scegliere tra diverse abilità relazionali

Rimandiamo al capitolo 6 del volume per un approfondimento ma mettiamo in evidenza alcune caratteristiche delle tecniche (osservare, relativizzare, sospendere il giudizio, ascoltare attivamente, saper comunicare emotivamente, saper negoziare i significati) afferenti alla summenzionata strategia. Ricordiamo inoltre che, l'utilizzo di tali tecniche è più complesso nella mediazione telefonica che diventa più vicina all'interpretariato e si configura meno come mediazione vera e propria poiché manca tutto l'aspetto del setting e della comunicazione extra verbale.

- a. **Comunicazione emotiva.** Il mediatore è spesso coinvolto a livello emotivo, soprattutto quando conosce l'utente. Deve tuttavia mantenere la professionalità, evitando di sostituirsi all'interlocutore o di distorcere il messaggio. La tecnica del saper comunicare emotivamente porta il mediatore a lavorare prima su sé stesso per poi interagire con i beneficiari. Lo allena a saper riconoscere anche quando è necessario fermarsi, prendersi delle pause, chiedere una sospensione della sessione di mediazione. Sicuramente lavorare in equipe aiuta a gestire l'aspetto emotivo, restituendo, a fine colloquio, una prospettiva positiva rispetto alla storia ascoltata.
- b. **Osservazione e relativizzazione.** Capacità come l'osservazione, il decentramento, la relativizzazione dei propri punti di vista e la consapevolezza culturale sono strumenti fondamentali per garantire una mediazione efficace. L'osservazione (ovvero il decentramento e lo straniamento) è fondamentale per chi lavora nella tratta. Il distacco emotivo anche dal vissuto personale del mediatore rispetto all'evento (soprattutto se lo hai vissuto in prima persona come vittima) garantisce professionalità nella gestione della sessione di mediazione ed è una tutela sia per il mediatore sia per la vittima. Anche il saper relativizzare è una tecnica che, ad esempio nel mediatore pari, deve essere particolarmente allenata riconoscendo la propria esperienza diversa da quella dei beneficiari

## **2.10 Strategia: scegliere di realizzare un'omissione**

La strategia dell'omissione è ampiamente documentata negli studi sull'interpretazione, in particolare nell'ambito dei servizi pubblici e della mediazione linguistico-culturale.<sup>2</sup> Come osserva Burdeus Domingo (2015), numerosi contributi teorici si sono concentrati sull'analisi della precisione della traduzione e sulla classificazione degli errori più comuni commessi dagli interpreti-mediatori. Tra questi, le omissioni rappresentano una delle categorie più frequenti e controverse. In contesti delicati come la mediazione con vittime di tratta, le omissioni non sono soltanto un problema linguistico, ma possono avere implicazioni gravi in termini di protezione, accesso alla giustizia e diritti umani. Come nel caso in cui, durante un colloquio sanitario, la scelta di non riportare alla paziente una conversazione tra dottoressa e mediatrice, incentrata su dubbi relativi alla veridicità della testimonianza, non solo potrebbe alterare il flusso informativo,

---

**2** Per un approfondimento si vedano, tra gli altri, Gile 1995; Bowen 2001; Bartłomiejczyk 2006; Wadensjö 1998.

ma anche minare il principio di trasparenza e fiducia che dovrebbe guidare ogni interazione mediata.

La tecnica che afferisce a tale strategia è:

- a. Realizzare un'omissione. Talvolta il mediatore potrebbe omettere parti di discorso per ragioni di sintesi, incomprensione o strategia. In questi casi, è fondamentale che ne sia consapevole e che, se possibile, compensi con una successiva restituzione delle informazioni. Barik (1975) identifica quattro tipi principali di omissione. La prima è lo *skipping* ovvero la mancata traduzione di un singolo elemento lessicale. Ad esempio, durante un colloquio tra una vittima di tratta e un'assistente sociale, la mediatrice omette la parola 'minaccia' tradotta come semplice 'problema', attenuando la gravità della situazione. La seconda è la 'comprensione' ovvero un'omissione di un'intera unità semantica per mancata comprensione del messaggio. Ad esempio, in un'intervista con la polizia, il mediatore non comprende l'espressione 'debito contratto con i trafficanti' e non la traduce, impedendo una corretta ricostruzione della rete di sfruttamento. La terza è il 'cancellamento' ovvero un'omissione dovuta alla difficoltà di mantenere il ritmo della mediazione. Ad esempio, durante l'audizione in tribunale, il mediatore salta alcuni dettagli cronologici forniti dalla vittima perché troppo rapidi e difficili da rendere in simultanea. La quarta è la 'composizione' ovvero riformulazione libera del messaggio, in cui parti del testo originale vengono omesse o ricombinate. Ad esempio, una mediatrice riassume in modo sintetico la testimonianza di violenze subite, omettendo riferimenti specifici ai luoghi o alle modalità per 'proteggere' la vittima o abbreviare i tempi.

Napier (2002) amplia l'analisi classificando le omissioni in base alla consapevolezza e intenzionalità dell'interprete. Le omissioni consapevoli e strategiche sono attuate per rendere la comunicazione più chiara o adeguata. Ad esempio, in un incontro con operatori sanitari, il mediatore omette le espressioni volgari usate dalla vittima verso i trafficanti, temendo che possano influenzare negativamente il giudizio degli interlocutori. Le omissioni intenzionali e consapevoli portano a una perdita significativa di informazione, per difficoltà di comprensione o giudizio sull'equivalenza culturale. Ad esempio, il mediatore decide di non tradurre l'allusione della vittima al rito di 'giuramento voodoo' legato alla tratta, ritenendo che non verrebbe compreso o preso sul serio dalle autorità italiane.

Le omissioni consapevoli ma non intenzionali avvengono quando l'interprete dimentica una parte del discorso che aveva intenzione di riformulare più avanti.



Ad esempio, durante l'ascolto di una narrazione molto lunga e dolorosa, il mediatore si concentra su alcuni aspetti chiave e dimentica di riportare un passaggio che riteneva secondario.

Le omissioni ricettive consapevoli sono invece causate da difficoltà percettive (rumore, accento marcato, velocità). Ad esempio, in un ambiente caotico come una stazione di polizia o in strada, il mediatore non capisce una frase della vittima e la omette, pur rendendosi conto del vuoto informativo.

Infine vi sono le omissioni inconsapevoli, realizzate senza che il mediatore si accorga della perdita. Ad esempio, in un'interazione emotivamente coinvolgente, il mediatore trasmette involontariamente riferimenti a minacce subite dalla famiglia della vittima nel paese d'origine.

## 2.11 Strategia: scegliere di realizzare una compensazione

La tecnica che afferisce a tale strategia è:

- a. Realizzazione di una compensazione dell'omissione. Quando le parti vengono riprese, anche a distanza nel testo, consideriamo il passaggio una compensazione dell'omissione.
- b. Ad esempio, durante un colloquio tra un'operatrice di un centro antitratta e una giovane donna vittima di sfruttamento, la mediatrice riceve dall'operatrice una serie di informazioni relative alla possibilità di accedere a un programma di protezione. Tuttavia, la mediatrice non traduce subito tutti i dettagli all'interlocutrice. Più avanti, quando la donna esprime confusione e preoccupazione riguardo al proprio futuro, l'operatrice chiede esplicitamente alla mediatrice se la giovane ha capito le opzioni a sua disposizione. A quel punto, la mediatrice riprende le informazioni iniziali, spiegandole con maggiore attenzione e adattandole al registro culturale e linguistico della ragazza. In questo caso, la ripresa delle informazioni inizialmente omesse avviene per rispondere a una necessità comunicativa evidente e per ristabilire un equilibrio informativo. La mediatrice compensa così l'omissione iniziale, adeguando il contenuto anche al contesto emotivo e culturale della destinataria, elemento particolarmente rilevante nelle situazioni di vulnerabilità.

## 3 Conclusioni

La mediazione interculturale e interlinguistica si configura come uno strumento imprescindibile nell'ambito della tratta di esseri umani, dove la complessità delle dinamiche relazionali, culturali e

linguistiche impone un intervento altamente specializzato. Come abbiamo visto, le strategie e le tecniche adottate dai mediatori non si limitano alla semplice traduzione del messaggio, ma richiedono competenze trasversali, sensibilità interculturale e capacità di gestione delle relazioni e delle emozioni.

Attraverso una classificazione di strategie e relative tecniche, questo saggio ha evidenziato quanto il ruolo del mediatore sia cruciale nel facilitare l'emersione delle narrazioni, nella costruzione della fiducia e nella decodifica di impliciti culturali che spesso ostacolano la comprensione reciproca. In contesti così delicati, ogni scelta comunicativa ha un peso, e la formazione dei mediatori deve essere continua, multidisciplinare e consapevole della posta in gioco: la protezione dei diritti fondamentali delle persone più vulnerabili. Solo riconoscendo la complessità del fenomeno e dotando i mediatori degli strumenti adeguati, è possibile garantire una mediazione realmente efficace, capace di contribuire non solo alla risoluzione dei conflitti comunicativi, ma anche al più ampio processo di giustizia sociale e inclusione.

## Bibliografia

- Arumí-Ribas, M. (2012). *Interpretation Strategies in Mediated Encounters*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Balboni, P.E. (1999). *Tecniche didattiche per l'educazione linguistica*. Torino: UTET.
- Balboni, P.E. (2012). *Le sfide di Babele. Insegnare le lingue nelle società complesse*. Torino: UTET.
- Baraldi, C. (2009). *Forms of Mediation and Interpretative Agency in Interlinguistic Interactions*. Rome: Edizioni Università Roma Tre.
- Baraldi, C.; Gavioli, L. (2008). *Interpreter-Mediated Interaction in Pediatric Primary Care: Participation, Space and Time*. Amsterdam: John Benjamins.
- Baraldi, C.; Gavioli, L. (2012). *Coordinating Participation in Interpreter-Mediated Interactions*. Amsterdam: John Benjamins.
- Bartłomiejczyk, M. (2006). «Strategies of Simultaneous Interpreting and Directionality». *Interpreting*, 8(2), 149-74.
- Bowen, D. (2001). *Interpreting in the 21st Century: Challenges and Opportunities*. Amsterdam: John Benjamins.
- Brichese, A. Tonioli, V. (2015). «La mediazione interlinguistica ed interculturale. Competenze comunicative interculturali, tecniche e strategie dei mediatori». *EL.LE*, 4(3), 411-32. <http://doi.org/10.14277/2280-6792/ELLE-4-3-15-3>.
- Brichese, A. Tonioli, V. (a cura di) (2017). *Il mediatore interlinguistico e interculturale e il facilitatore linguistico. Natura e competenze*. Venezia: Marsilio.
- Burdeus Domingo, A. (2015). *La omisión como estrategia en la interpretación en los servicios públicos*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Gavioli, L. (2009). *Cooperation and Interpersonal Meaning in Healthcare Interpreting*. Manchester: St. Jerome Publishing.
- Gile, D. (1995). *Basic Concepts and Models for Interpreter and Translator Training*. Amsterdam: John Benjamins.

- Gile, D. (2009). *Conference Interpreting: A Student's Practice Book*. Amsterdam: John Benjamins.
- Gil-Bardají, A. (2010). *La mediación interlingüística e intercultural en los servicios públicos*. Granada: Comares.
- Hönig, H.G.; Kussmaul, P. (1982). *Strategien der Übersetzung*. Tübingen: Gunter Narr Verlag.
- Hurtado Albir, A. (1999). *Enseñar a traducir: Metodología en la formación de traductores e intérpretes*. Madrid: Edelsa.
- Hurtado Albir, A. (2001). *Traducción y traductología: Introducción a la traductología*. Madrid: Cátedra.
- Jones, R. (1998). *Conference Interpreting Explained*. Manchester: St. Jerome Publishing.
- Kalina, S. (1998). *Strategic Processing in Interpreting*. Amsterdam: Benjamins.
- Mason, I.; Stewart, J. (2001). *Interpreting: A Language and Intercultural Communication*. London: Routledge.
- Napier, J. (2002). *The Importance of Sign Language Interpreting in Court*. Washington DC: Gallaudet University Press.
- Pöchhacker, F. (2008). *Interpreting as Mediation*. Amsterdam: John Benjamins.
- Riccardi, A. (2005). *On the Role of Interpreters in the Preservation of Lexical and Cultural Diversity*. Roma: Università La Sapienza.
- Shlesinger, M.F. (ed.) (1995). *The Interpreting Studies Reader*. London: Routledge.
- Setton, R. (1999). *Simultaneous Interpretation: A Cognitive-Pragmatic Analysis*. Amsterdam: John Benjamins.
- Titone, R. (1987). *Modello psicodidattico della comunicazione educativa*. Torino: Loescher.
- Wadensjö, C. (1998). *Interpreting as Interaction*. London: Longman.
- Wadensjö, C. (2001). *Interpreting in Crisis Situations*. Amsterdam: John Benjamins.



# Le abilità relazionali in ambito di mediazione nella tratta

Fabio Caon

Università Ca' Foscari Venezia, Italia

**Abstract** This chapter will discuss relational skills that are essential not only to have greater awareness of the possible communication 'traps' inherent in intercultural processes but also to enhance functional skills and strategies for having more effective communication with the various actors (users, other operators) involved in mediation sessions or in other professional occasions.

**Keywords** Relational skills. Intercultural education. Intercultural communication. Soft skills. Life skills.

**Sommario** 1 Una definizione di abilità relazionali. – 2 Saper osservare. – 3 Saper relativizzare. – 4 Saper sospendere il giudizio. – 5 Saper ascoltare attivamente. – 6 Saper comunicare emotivamente. – 7 Saper negoziare i significati.

## 1 Una definizione di abilità relazionali

La conoscenza di concetti come etnocentrismo, stereotipo e pregiudizio è utile per sviluppare una consapevolezza nei mediatori (e, in generale, in tutti gli operatori che si trovano a comunicare in contesti complessi come quelli multiculturali e multilingui) ma, a nostro avviso, non è sufficiente per poter gestire la comunicazione in modo efficace; occorre anche avere delle strategie di processo governate da abilità relazionali (Balboni, Caon 2015).

Come afferma Melandri a tal proposito (2009, 4):

il superamento del livello di incomprensione culturale non è quindi possibile semplicemente esplorando la cultura dell'altro,

ma piuttosto entrando in quel territorio di mezzo costituito da ciò che avviene nel dinamico processo di transculturazione. La comunicazione interculturale si basa non tanto e non solo sulla conoscenza descrittiva ed euristica dell'altro, quanto sulle capacità di ascolto (attivo), attenzione, avvicinamento.

Alla luce dei concetti presentati, dunque, abbiamo individuato alcune abilità relazionali che, a nostro avviso, possono aiutare ad evitare equivoci e fraintendimenti comunicativi dovuti alle diverse 'grammatiche culturali' e a gestire più efficacemente le situazioni problematiche.

Abbiamo scelto il termine 'abilità' rifacendoci ai *life skills* delineati dall'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità) nel documento *Life Skills Education per bambini ed adolescenti nelle scuole e*, in particolare, alla definizione fornita dalla WHO (Divisione della salute mentale) secondo cui «i life skills sono abilità/capacità che ci permettono di acquisire un comportamento versatile e positivo, grazie al quale possiamo affrontare efficacemente le richieste e le sfide della vita quotidiana» (OMS 1997).<sup>1</sup>

Abbiamo optato per il termine 'relazionali' preferendolo, ad esempio, al termine *interculturali* perché riteniamo che esse siano da utilizzare in tutte le situazioni comunicative e in qualsiasi contesto, particolarmente (ma di certo non esclusivamente) in quelli multiculturali o internazionali nei quali la potenziale differenza dei significati attribuiti ai linguaggi verbali, non verbali e dei valori sottostanti può essere molto marcata.

Le presentiamo premettendo che esse non sono il frutto di una classificazione scientifica preesistente ma piuttosto di una nostra sintesi tra vari studi mutuati dall'ambito glottodidattico, antropologico, psico-sociologico e pedagogico interculturale (cf. la bibliografia per gli approfondimenti). Non abbiamo dunque nessuna pretesa di fornire un elenco esaustivo né tantomeno 'chiuso' e definitivo; anzi, le riteniamo un punto di partenza, uno spunto di riflessione aperto alle integrazioni che le sensibilità e le ricerche di ognuno potranno incrementare, nell'ottica di quel manuale 'fai-da-te' della comunicazione interculturale di cui, come abbiamo già detto, auspichiamo la creazione.

Sulla base di quanto detto, riteniamo che le abilità relazionali fondamentali siano:

- saper osservare (decentrarsi e straniarsi),
- saper relativizzare,
- saper sospendere il giudizio,
- saper ascoltare attivamente,

---

**1** La traduzione dal documento originale in inglese è dell'Autore.

- saper comprendere emotivamente (empatizzare ed exotopizzare),
- saper negoziare i significati.

Un'ultima, necessaria, precisazione: non vi sono abilità relazionali specifiche per il mediatore. Tutte sono fondamentali nella mediazione come nel lavoro di altri operatori che si occupano di tratta. Per questa ragione tratteremo il tema in modo generale: starà poi ad ogni professionista saperle declinare alla situazione specifica che si troverà ad affrontare.

## **2 Saper osservare**

La mediazione non è mai un incontro neutro. Ognuno, infatti, porta con sé esperienze pregresse, idee, proiezioni, concezioni estetiche, valori che condizionano lo sguardo nel momento del contatto.

Nell'incontro con persone di altra cultura, spesso, si aggiungono 'filtri' intrapersonali o interpersonali (ad esempio, visioni stereotipate con le già citate implicazioni sulle aspettative) che rendono ancora più difficile alleggerire il peso del pregiudizio e che possono però condizionare la comunicazione.

A tali condizionamenti si aggiunga l'importanza nella comunicazione di quello che viene definito effetto 'primacy' secondo cui la prima impressione è quella che conta e che influisce fortemente sull'evoluzione del rapporto: se la prima impressione è pregiudiziale - cioè orientata alla categoria più che alla persona - è facile immaginare come il rischio di una comunicazione falsata già in partenza sia evidente.

È fondamentale, quindi, sviluppare una capacità di osservazione che permetta di evitare (o perlomeno di ridurre) il rischio di compromettere l'efficacia della comunicazione. L'osservazione, nella nostra accezione, è un'attività 'intenzionale' che si pone in equilibrio tra 'distacco' e 'partecipazione' e prevede lo sviluppo di:

- 'capacità di decentramento'. Per decentrarsi è utile sviluppare un distacco rispetto ai propri ruoli o ai comportamenti abituali; occorre riuscire a interpretare l'evento comunicativo da una posizione 'terza', differente sia da quella propria sia da quella dell'interlocutore;
- 'capacità di straniamento'. Lo straniamento prevede un distacco emotivo rispetto alla situazione osservata. Anche in questo caso, occorre non lasciarsi condizionare da pensieri e soprattutto da emozioni nel momento dell'incontro e del dialogo: gli errori 'culturali' molto più di quelli 'linguistico-grammaticali' rischiano di compromettere la comunicazione proprio perché investono emozioni e chiamano in causa valori e credenze tanto profonde quanto poco consapevoli.

Le capacità succitate vanno 'allenate', come giustamente affermano Nanni e Curci (1995) con una costante opera di 'decostruzione' della propria verità, che è sempre 'parziale', mai 'definitiva'.

Poiché ognuno osserva l'altro attraverso il filtro della propria cultura, bisogna avere alcune attenzioni al fine di limitare la possibilità di proiettare le proprie categorie sulle culture osservate.

Avere consapevolezza del punto da cui si osserva e allenarsi a cambiare il punto d'osservazione attraverso il decentramento e lo straniamento diventano i presupposti fondamentali per comunicare con interlocutori di altra cultura e ridurre il rischio di giudicare sulla base di pregiudizi e di stereotipi.

L'osservazione, però, può essere funzionale all'avvio di un processo di decentramento solo se viene seguita da un processo di 'restituzione' attraverso il quale l'osservatore rende esplicita la propria visione all'interlocutore con espressioni del tipo 'io ho visto questo, a me è sembrato di vederti così', 'io ti ho visto fare così'. Tali espressioni, infatti, si limitano a restituire, come in uno specchio, quanto osservato sospendendo giudizi e permettono ad entrambi gli interlocutori (osservatore e osservato) di *relativizzare* la propria visione.

### 3 Saper relativizzare

Abbiamo detto che ognuno di noi vede la realtà con una lente personale, la quale è anche costituita dal sostrato culturale e dall'orizzonte valoriale in cui la persona si è formata. Se, come afferma Franca Pinto Minerva (2002, 15) «riconoscere l'altro significa accettare di relativizzare il proprio sistema di idee e di valori, per opporsi al rischio, sempre incombente, di voler spiegare, interpretare e 'piegare' i sistemi di vita e di valori degli altri attraverso le nostre categorie concettuali e interpretative», è importante, allora, avere innanzitutto consapevolezza della parzialità del nostro sguardo rispetto alla realtà».

Tale consapevolezza però non basta, essa si deve trasformare in costante atteggiamento di ricerca di un dialogo volto sia alla chiarezza nell'attribuzione di significati condivisi ai comportamenti, sia alla comprensione di cosa essi significano all'interno del paradigma valoriale dell'altro.

In questo modo possiamo 'relativizzare il relativismo', ossia non assolutizzarlo.

Nel confronto rispettoso e nella possibilità del cambiamento e della trasformazione (che invece è specifico del concetto di interculturalità) occorre allenarsi a comunicare. Il cambiamento, qui, non va inteso come necessaria modificazione del proprio orizzonte valoriale ma, appunto, come possibilità che chiama ognuno a contemplare



costantemente il dubbio più che la certezza come chiave strategica della comunicazione.<sup>2</sup>

#### **4 Saper sospendere il giudizio**

Abbiamo visto, parlando di stereotipi e pregiudizi, quanto il classificare sia funzionale all'economia della nostra mente. Nella vita quotidiana, fatta di scambi frequenti, noi abbiamo bisogno anche di una rapidità nel categorizzare le cose e le persone per essere 'pronti' agli imprevisti che possiamo incontrare continuamente e che, minando il nostro 'equilibrio', ci possono turbare.

Marianella Sclavi (2003, 47) parla, a tal riguardo, di 'urgenza classificatoria' e di come essa orienti «verso credenze pregiudiziali piuttosto che verso meticolose analisi dell'esperienza»: ecco allora che, in prospettiva interculturale, occorre invece «sviluppare la capacità di convivere col disagio dell'incertezza, di sopportare l'esplorazione prolungata e paziente».

Per quanto difficile e poco 'economica' tale capacità sia, essa deve diventare una risorsa cognitiva ed emotiva da utilizzare nella valutazione delle dinamiche comunicative che orienti a strategie di negoziazione e contrasti il sopravvivere o l'instaurarsi di forme pregiudiziali di pensiero, le quali hanno l'effetto di spostare la comunicazione dalla persona alla categoria culturale, corrompendone l'efficacia per le ragioni esposte nel paragrafo dedicato ai pregiudizi e agli stereotipi.

#### **5 Saper ascoltare attivamente**

Secondo Marinella Sclavi (2005, 143-5)

l'Ascolto Attivo implica il passaggio da un atteggiamento del tipo 'giusto - sbagliato', 'io ho ragione - tu hai torto', 'amico - nemico', 'vero - falso', 'normale - anormale', ad un altro in cui si assume che l'interlocutore è intelligente e che dunque bisogna mettersi nelle condizioni di capire com'è che comportamenti e azioni che ci sembrano irragionevoli e/o che ci disturbano o irritano, per lui sono totalmente ragionevoli e razionali [...]. L'Ascolto Attivo non è un comportamento o una serie di comportamenti, è un processo relazionale complesso che richiede, per poter dirsi compiuto,

---

<sup>2</sup> Per un approfondimento si riveda - ad esempio - la differenza già citata nel capitolo 1 tra Cultura (*way of life*) e Civiltà (*way of thinking*).

il ricorso alla autoconsapevolezza emozionale e alla gestione creativa dei conflitti.

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. Scrive ancora Sclavi (2005, 144):

i malintesi, l'irritazione, l'imbarazzo, la diffidenza in questi casi non sono risolvibili in termini di comportamenti 'giusti o sbagliati', ma cercando di capire l'esperienza dell'altro, le premesse implicite diverse dalle nostre sulla base delle quali interpreta la situazione, il che implica accogliere come importanti aspetti che siamo abituati a considerare trascurabili o addirittura che prima non abbiamo mai preso in considerazione. [...] Dobbiamo essere disponibili a sentirci 'goffi', a riconoscere che facciamo fatica a comprendere ciò che l'altro ci sta dicendo: in questo modo stabiliamo rapporti di riconoscimento, rispetto e apprendimento reciproco che sono la condizione per affrontare congiuntamente e creativamente il problema.

L'ascolto attivo con persone di differente nazionalità è sicuramente favorito dalla consapevolezza che:

- a. le lingue parlate condizionano i modi di pensare;
- b. la cultura d'appartenenza condiziona la *modalità* di comunicazione (e anche di apprendimento o di relazione – si pensi ad esempio ad un'attività come la partecipazione attiva ai lavori di un centro internazionale);
- c. diverse culture attribuiscono differenti valori ai codici.

Il saper ascoltare attivamente, dunque, muovendo dai presupposti qui esposti, prevede delle strategie comunicative utili a chiarire sempre i messaggi sia 'in uscita' sia 'in entrata' quali, ad esempio, *riassumere, riformulare, parafrasare, rispecchiare* e 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.

## **6 Saper comunicare emotivamente**

La competenza comunicativa interculturale non necessita solo di risorse cognitive 'razionali' (quali ad esempio la consapevolezza del proprio sguardo relativo, ecc.) ma deve costantemente contemporarle

con risorse emotive che vadano, anche in questo caso, nella direzione dell'altro ma anche del proprio io: riconoscere le proprie emozioni, dare loro un nome, auscultarle cercandone eventualmente i legami più o meno consapevoli con il proprio vissuto è un processo fondamentale per gestirle e per poterle utilizzare come uno strumento dialettico costruttivo.

Dunque, nella nostra prospettiva, occorre *osservare* le emozioni (nell'accezione che abbiamo dato in questa sede) e poi dialogare con loro quasi potessimo portarle fuori di noi e interrogarle sul come e, ancor più, sul perché agiscono in quella situazione.

Allo stesso modo, il contatto con l'altro deve necessariamente tenere conto delle sue emozioni che possono essere filtrate dalle stesse ragioni personali e culturali summenzionate.

Utili per un decentramento funzionale alla comprensione è la *comunicazione emotiva* che prevede la capacità di decentrarsi attraverso due concetti:

- *l'empatia*, ovvero la capacità di partecipare attivamente allo stato emozionale dell'interlocutore riconoscendo la 'qualità' del suo vissuto emotivo. Anche grazie agli studi sui neuroni specchio, l'idea che sta alla base dell'empatia è la nostra possibilità di 'riconoscere' emotivamente il vissuto degli altri, trovando connessioni indirette con la nostra storia e l'elaborazione emozionale del nostro vissuto. Tale capacità di 'immedesimazione' nell'altro – seppur con una intensità diversa, in quanto l'esperienza a cui si fa riferimento per empatizzare è differente – può favorire un contatto emotivo con l'altro, come se noi lo *sentissimo*, oltre che capirlo (per approfondimenti, cf. Boella 2006);
- *l'exotopia* ovvero la capacità di riconoscersi diversi dagli altri e di riconoscere la loro diversità. Sclavi (2003, 172), aprendo una sorta di gerarchia valoriale tra i due concetti, la definisce con queste parole: «una tensione dialogica in cui l'empatia gioca un ruolo transitorio e minore, dominata invece dal continuo ricostituire l'altro come portatore di una prospettiva autonoma, altrettanto sensata della nostra e non riducibile alla nostra» e continua (174):

nell'empatia il ricercatore isola e decontestualizza alcuni tratti della esperienza dell'altro per comprenderla in base alla propria esperienza, quindi mantenendo valido il proprio contesto. Finge di mettersi nelle scarpe dell'altro, ma in realtà, all'ultimo momento, mette l'altro nelle proprie scarpe. Nell'exotopia invece la ricerca inizia quando il ricercatore, avendo cercato di mettersi nelle scarpe dell'altro, si accorge che non gli vanno bene. Ma per accorgersi bisogna 'esporsi'.

L'exotopia può rappresentare, a nostro avviso, una tappa preliminare per un'empatia più consapevole.

## **7 Saper negoziare i significati**

La summenzionata disponibilità ad 'esporsi', propria della sfera emotiva, unita alla consapevolezza razionale della propria 'relatività' possono favorire quel processo di spiazzamento che viene definito *transitività cognitiva*.

La transitività cognitiva crea una sorta di 'permeabilità' relazionale e comunicativa, una disponibilità ad accogliere l'altro e a valutare se cosa egli 'propone' possa essere accolto e integrato nel nostro sistema cognitivo o se, invece, sia da accettare parzialmente o da rifiutare (vedi ancora la dicotomia tra *cultura e civiltà*).

Le abilità che abbiamo qui presentato possono aiutare a sviluppare quel *saper negoziare i significati* che riteniamo essere il punto d'arrivo di questa parte del modello.

Sulla scia di Wenger (2006, 54) secondo cui «un significato è sempre il prodotto della sua negoziazione [...], non esiste né in noi, né nel mondo ma in quella relazione dinamica che è il vivere nel mondo», riteniamo che il *saper negoziare i significati* muova dall'idea che l'attribuzione dei significati ai comportamenti (connotati culturalmente e, di conseguenza con alta probabilità differenti nelle manifestazioni), sia da cercare nella *co-costruzione di un discorso comune* che espliciti il più possibile quegli impliciti culturali che spesso creano problemi comunicativi in ambito interculturale.

Un ulteriore punto di arrivo per noi è rappresentato dalla proposta del concetto di 'cultura di appartenenza' da intendersi come categoria di fondo della quale prendere piena coscienza e sulla quale costruire poi le relazioni. La cultura d'appartenenza è una costruzione soggettiva, un'autopercezione del proprio originale modo di vivere e reinterpretare norme, valori e abitudini di una società.

Essa non è descrivibile in maniera definita e conclusa poiché ognuno di noi costruisce la propria appartenenza nell'intersoggettività, nella relazione con gli altri ed è innanzitutto espressione delle conoscenze che assimila e delle esperienze che fa.

Accorgersi di noi stessi mentre comunichiamo con gli altri, dei nostri paradigmi che diamo spesso per scontati (e spesso per aprioristicamente giusti o come gli unici possibili) è il primo grande obiettivo per poter darci una possibilità di scelta che altrimenti, restando staticamente nella nostra cornice culturale, non potremmo avere. Parafrasando Umberto Eco, ragionare sui nostri parametri significa anche decidere che siamo pronti a tollerare tutto, ma che certe cose sono per noi intollerabili.

L'opportunità che il potenziamento di abilità e competenze proprie della comunicazione interculturale al mediatore è, a nostro avviso, quella di guardare meglio gli altri grazie ad uno sguardo più attento ma, prima ancora, di guardare meglio se stesso attraverso gli altri, potendo disporre di angolazioni plurali e inaspettate, valorizzando il maggior potenziale di differenze rappresentate da lingue e linguaggi diversi.

## Bibliografia

- Melandri, E. (a cura di) (2009). *Ricerca esplorativa e conoscitiva sulla figura del Mediatore culturale in ambito nazionale e comunitario*. Roma: Ministero del Lavoro Salute e Politiche Sociali, Isfol.
- Nanni, A; Curci, S. (2005). *Buone pratiche per fare intercultura*. Bologna: EMI.
- OMS (1997). *Life Skills Education for Children and Adolescents in Schools. Programme on Mental Health World Organization*. Geneva.
- Pinto Minerva, F. (2002). *L'intercultura*. Bari: Laterza.
- Sclavi, M. (2003). *Arte di ascoltare e mondi possibili*. Milano: B. Mondadori.
- Sclavi, M. (2005). «Ascolto attivo e seconda modernità». *Rivista di Psicologia Analitica*, 19, 137-59.
- Wenger, E. (2006). *Comunità di pratica. Apprendimento, significato, identità*. Milano: Cortina.



# **Gestione del conflitto nell'ambito della mediazione linguistico-culturale**

## **Un approccio nonviolento**

**Andrea Facchin**

Centro Ricerche EtnoAntropologiche APS, Italia

**Abstract** The paper explores the application of nonviolent conflict management strategies in intercultural linguistic mediation, focusing on attitudes as a key element in conflict escalation. Drawing on the theories of Gandhi, Galtung, and Patfoort, it analyzes case studies and responses collected during the 2024 National Meeting of Cultural Mediators within the Italian National Anti-Trafficking System. The study highlights the impact of 'trigger words' and proposes linguistic training and nonviolence-based methods to foster constructive conflict transformation.

**Keywords** Attitude in conflict. Cultural mediation. Intercultural communication. Nonviolent conflict resolution. Conflict language.

**Sommario** 1 La nonviolenza. – 2 L'approccio nonviolento alla gestione dei conflitti. – 3 Le parole *trigger*. – 4 Conclusioni e proposte.

## **1 La nonviolenza**

Ogniqualvolta ci riferisce ad un fenomeno nei termini di nonviolenza/nonviolento ci si pone di fronte ad un dilemma che è costitutivo della materia stessa: cos'è la nonviolenza?

Non essendovi una vera e propria definizione scientifica per il termine, è necessario rifarsi alla definizione che ne dà colui che ha coniato il lessema: M.K. Gandhi.

Nella sua *Teoria e pratica della nonviolenza* curata da Pontara, testo necessario per comprendere i fondamenti di questa disciplina, Gandhi descrive la nonviolenza in sei caratteristiche e condizioni, la prima delle quali è: «La non-violenza è la legge della razza umana ed è infinitamente più grande e più potente della forza bruta» (1973, 10).

Leggendo le ulteriori caratteristiche emerge un quadro più morale ed etico che tecnico della nonviolenza; proprio nell'etica e nella morale, infatti, si trovano le sue radici. Andando più a fondo, però, Gandhi, nell'introdurre i concetti di base della disciplina, dà lo spunto per cominciare a comprendere un'applicazione pratica di quei principi. Nello stesso testo, infatti, è riportata un'intervista rilasciata a *Young India* l'8 ottobre 1925, nella quale il Mahatma dichiara (1973, 5):

Cerco con tutte le mie forze di ottundere l'affilatura alla spada del tiranno, ma non contrapponendo ad essa un'arma più affilata, bensì deludendo la sua aspettativa di una resistenza fisica da parte mia. La resistenza morale che io opporrò servirà a disorientarlo. Dapprima lo frastornerà, e alla fine lo costringerà al riconoscimento dell'ingiustizia, riconoscimento che non lo umilierà, anzi lo nobiliterà.

Questo pensiero lascia intendere quale può essere la prima applicazione della nonviolenza: pensare fuori dagli schemi. Coloro che poi approfondiranno il pensiero di Gandhi e che ripeteranno l'esperienza nonviolenta nella lotta politica (M.L. King, N. Mandela per esempio) cercheranno di dare all'azione nonviolenta la forma di una vera e propria tecnica.

La somma di queste esperienze offrirà a sociologi, psicologi e studiosi del conflitto la base per cominciare a formulare delle teorie di approccio nonviolento come vere e proprie tecniche di comunicazione, di mediazione e di risoluzione. I lavori di Johann Galtung, di Nanni Salio, di Eugene Sharp, di Pat Patfoort, per citarne alcuni, costituiscono le fondamenta del pensiero e dell'azione nonviolenta nella sua applicazione sul campo.

Le pagine che seguono vogliono essere un tentativo di utilizzare alcune di queste teorie nell'ambito della mediazione linguistico-culturale, avendo come case study il confronto avuto con i partecipanti al Secondo Incontro Nazionale per mediatori linguistico-culturali del Sistema Antitratta Italiano tenutosi a maggio 2024 ad Abano Terme, provincia di Padova.



## **2 L'approccio nonviolento alla gestione dei conflitti**

Una proposta di gestione del conflitto passa inevitabilmente dalla necessità di inquadrare una definizione, seppure limitata, di quanto si intende per conflitto. Sebbene il senso comune abbia ormai interiorizzato il conflitto come un sinonimo di scontro implicante l'uso della violenza (nel suo senso più ampio) con una valenza in generale negativa, in psicologia e sociologia il conflitto ha invece assunto la dimensione di condizione esistenziale ineliminabile che caratterizza tutti gli esseri umani e che può sfociare tanto nella crescita creativa e costruttiva di tutte le parti coinvolte, quanto in una situazione negativa, drammaticamente distruttiva (Salio 2009, 9).

A causa di questa sua natura inevitabile, trovare strategie per affrontarlo diventa un elemento cruciale di ogni esperienza umana e dunque anche di quella lavorativa.

La gestione del conflitto, inoltre, non prevede la mera risoluzione dello stesso ma implica una più ampia analisi ed intervento che prendano in considerazione da un lato lo scontro, dal momento in cui diventa visibile e considerando solo le parti in causa, dall'altro, più ampiamente, le condizioni generali che hanno portato al conflitto; il rischio è altrimenti quello di intervenire sui sintomi e non sulle cause (Galtung 1996, 10-11).

La nonviolenza, nella sua forma di tecnica di gestione del conflitto, si pone un duplice obiettivo: l'uno è trovare una soluzione condivisa per le parti e l'altro giungere ad una conclusione senza l'uso della violenza. Tutto ciò ha il fine ultimo di generare un contesto differente da quello che ha avviato il conflitto applicando ciò che, in termini ghandiani, si definisce 'progetto costruttivo'.

Il tentativo, infine, è quello perciò di dotarsi di strumenti, concettuali e pratici, con i quali provare ad affrontare il conflitto al fine di renderlo motore di creazione e non di distruzione.

### **2.1 Elementi essenziali del conflitto**

Le teorie sul conflitto portate avanti da Galtung fanno da base per il tentativo di analisi qui presentato, in particolare partendo dal suo lavoro sugli elementi costitutivi del conflitto stesso.

Lo studio della sua struttura avviene, in tali termini, attraverso un percorso che parte dai sintomi per risalire alle cause prime ed individuare come tali cause agiscono e quali forme assumono; il sintomo sul quale si concentra il lavoro di Galtung è la violenza (1969). Le forme della violenza si realizzano attraverso due tipi di fenomeni principali: i modi visibili della violenza ed i modi nascosti. Ai primi appartengono quelli che Galtung definisce visibili cioè i modi con cui la violenza viene agita in maniera immediatamente

riconoscibile (atti, parole ecc.), i modi nascosti attengono invece a quelle che l'autore definisce come la violenza strutturale e la violenza culturale.

Queste ultime due, in particolare, sono quelle in cui spesso va ricercata la causa prima del conflitto.

L'analisi del funzionamento nelle società di queste due forme di violenza permette di leggere quali siano i contesti in cui i conflitti maturano.

I germi che portano alla manifestazione della violenza strutturale e culturale possono essere ricercati nella volontà, da parte di un gruppo sociale, di difendere quanto viene considerato un valore riconosciuto ed acquisito (tenore di vita, religione, sistemi culturali).

Questo, di conseguenza, modifica e definisce il comportamento del singolo individuo che aderisce a tali valori. Per averne un esempio è sufficiente mandare il pensiero ai conflitti derivati dallo scontro tra culture differenti, l'accaparramento di beni et similia.

Senza troppo addentrarsi nelle cause, in questa sede è interessante rilevare come gli studi di Galtung abbiano il merito di riportare ad un unico schema il funzionamento di ogni conflitto nel momento in cui il conflitto stesso deflagra. Al netto delle cause, infatti, la realizzazione del conflitto passa attraverso tre elementi: contraddizione, atteggiamento, comportamento.

Tutti e tre gli elementi sono necessari perché il fenomeno si manifesti.

La contraddizione rappresenta l'oggetto della contesa (come ad esempio il possesso di un bene, il mantenimento di un certo tenore o stile di vita); l'atteggiamento concerne invece il modo con cui le parti si rappresentano l'una all'altra, in questo spazio si realizzano i fenomeni di deumanizzazione e depersonalizzazione dell'avversario tipici dei conflitti violenti; il comportamento, infine, riguarda la violenza vera e propria: questo è lo spazio in cui lo scontro (sia esso fisico o verbale) si materializza in maniera visibile.

Tornando per un momento a Gandhi, l'efficacia della nonviolenza appare evidente proprio rispetto all'ultimo punto citato: il comportamento violento, infatti, per essere perpetrato richiede la disposizione di mezzi (fisici, economici o strutturali) attraverso i quali trovarsi in una situazione di superiorità rispetto all'avversario, o almeno presumere di essere in tale situazione, e poter dunque affrontare lo scontro. La disposizione di questi mezzi, naturalmente, in moltissimi casi non è accessibile a tutti (si pensi alle armi); la forza della nonviolenza risiede nell'accessibilità, ancora una volta Gandhi: «se la pratica della nonviolenza fosse riservata solo a pochi, dovrei ripudiarla immediatamente» (1973, 5).

Alla stessa maniera con la quale Galtung ha analizzato il conflitto portandolo ai suoi minimi termini, un altro interessante contributo per comprenderne le cause e, in particolare, i meccanismi con i

quali poi la violenza viene perpetrata, è rintracciabile nei lavori di Pat Patfoort (1996). Quest'ultima ha provveduto ad offrire una prospettiva con la quale leggere cosa spinge l'individuo al ricorso della violenza nella gestione di un conflitto.

Si tratta di un nodo cruciale per provare a cercare delle strategie di gestione e risoluzione.

Nei suoi studi sulla violenza, Patfoort definisce un modello attraverso il quale cercare di leggere l'ingenerarsi della conflittualità violenta: il modello 'Mm' 'Maggiore' e 'minore' (1992).

Si tratta di un quadro teorico che considera innanzitutto le posizioni di partenza.

Affinché si sviluppi un conflitto è necessaria la presenza di una differenza tra le parti in causa (il possesso o il non possesso di un bene, tenore o stile di vita, l'adesione o non adesione a determinati valori culturali, religiosi o morali); stabilito ciò si realizza il modello 'Mm': una o più parti si sentiranno in posizione minore rispetto all'altra e vorranno cambiare la propria posizione al fine di trovarsi in posizione 'Maggiore'; chi si trova in quest'ultima non vorrà in nessuna maniera abbandonare il proprio status.

In tale momento, secondo il modello di Patfoort, si attiva l'istinto di sopravvivenza' inteso come istinto primordiale a soddisfare le proprie necessità o a difendere ciò di cui si è in possesso (o si ritiene di essere in possesso).

In questo quadro il conflitto deflagra con modi 'visibili' ed 'invisibili'.

Agire per cambiare il modello di partenza e dunque trovare altri modi di conciliare le differenze alla base del conflitto o di risolvere il conflitto senza entrare nei meccanismi della violenza è, come vedremo, lo scopo di un approccio nonviolento di gestione e risoluzione.

## 2.2 Le fasi del conflitto

Dopo aver osservato quali sono gli elementi essenziali di un conflitto in questa prospettiva, l'aspetto cruciale nel quale è possibile vedere gli effetti di una strategia nonviolenta è il momento della risoluzione.

I fenomeni conflittuali seguono un andamento ciclico nel quale è possibile, riprendendo la metafora proposta da Nanni Salio (2009), distinguere tre momenti: prima della pioggia, durante la pioggia, dopo la pioggia.

Il primo momento si riferisce alla situazione che, nel greco classico, definisce la guerra civile: *stasis*; le parti si irrigidiscono sulle proprie posizioni e si preparano allo scontro che verrà.

Il secondo momento, durante la pioggia, è quello dello scontro in cui i modi visibili della violenza si palesano; in questo momento ogni

conflitto giunge ad una risoluzione che coincide con il punto più alto di intensità dello stesso: si arriva alla 'fine delle ostilità'.

Il terzo momento, dopo la pioggia, è quello in cui le parti si devono confrontare con ciò che resta dopo il conflitto nel quale, restando in metafora, si contano i danni.

La caratteristica ciclicità del conflitto si presenta nel momento in cui gli elementi che hanno caratterizzato il verificarsi dello stesso non siano modificati.

La 'fine delle ostilità' è la risoluzione di un singolo momento conflittuale e non dell'intero conflitto: obiettivo della strategia nonviolenta è quello di arrivare ad una fine che impedisca al conflitto stesso di ripresentarsi.

In questo senso, dunque, gestione e risoluzione si configurano come tentativi di trasformare un fenomeno che si presume essere distruttivo in fenomeno costruttivo.

Galtung (1996, 96), nel riportare gli esiti di un conflitto, individua tre risultati possibili: la prevalenza di una delle parti che ottiene ciò che cerca a discapito dell'altra parte, il ritiro delle parti dalla contesa (ad esempio per l'intervento di una parte terza o di un 'arbitro') ed il compromesso nel quale l'oggetto della contesa viene 'diviso' tra le parti.

Poiché in ciascuno degli esiti le parti non trovano una completa soddisfazione delle proprie volontà (tutti gli esiti infatti impediscono alle parti di raggiungere completamente il proprio obiettivo), il rischio è che si riaccenda nuovamente un meccanismo come quelli descritti in precedenza sulla scorta dei modelli di Patfoort portando al riaccendersi del conflitto.

Il metodo *Transcend* (di cui Galtung è il fondatore)<sup>1</sup> tenta di proporre un nuovo esito e cioè, appunto, la 'trascendenza': la capacità di studiare forme di mediazione e risoluzione che, evitando le forme della violenza, portino le parti a trovare un terreno comune, non compromissorio, nel quale entrambe ritengano compiuti i propri obiettivi.

Naturalmente si tratta di un metodo che, applicato solitamente ai conflitti inter ed intra gruppi, implica un lungo lavoro di preparazione, di dialogo tra le parti e necessariamente la presenza di mediatori esterni che sappiano facilitare lo sviluppo di questo tipo di gestione e risoluzione.

La competenza che Galtung (1996) indica come cruciale in questo processo è quella della creatività, intesa come la capacità di riuscire a sviluppare strategie e tattiche che sappiano uscire dagli schemi che per uso e consuetudine o, più spesso, per cultura, si è

---

**1** Informazioni sul metodo e sulle attività del network fondato da Galtung sono reperibili al sito <https://www.transcend.org>.

soliti applicare alla dimensione conflittuale (il rimando è sempre all'immagine ghandiana dell'ottundere la spada del tiranno con la resistenza morale).

### 2.3      **Forme del conflitto nell'ambito della mediazione linguistica-culturale**

Il lavoro della mediazione linguistica-culturale è un caso interessante in questo contesto, soprattutto quando la mediatrice o il mediatore si trovano ad essere parte di una situazione di conflitto.

Nell'esperienza che ha fatto da base al presente survey è stato possibile confrontarsi con le persone direttamente interessate, ottenendo un utile spunto per riuscire a dare forma ed analizzare le forme assunte dal conflitto nella gestione del lavoro di mediazione linguistica-culturale.

Per riuscire a tratteggiare un'immagine della situazione conflittuale è necessario innanzitutto elencare le parti in causa. Gli attori principali sono l'utente, inteso come la persona che si rivolge ad un servizio (sia esso di assistenza o di tutela giuridica); l'operatore, colui che concretamente eroga il servizio (l'operatore anti-tratta, il medico, l'avvocato ecc.) ed il mediatore linguistico-culturale, chiamato a fare da tramite tra le due parti precedentemente elencate.

Le possibili situazioni conflittuali che si palesano durante l'attività di mediazione sono le seguenti:

- operatore – utente
- mediatore – utente
- mediatore – operatore

La prima è quella in cui il ruolo del mediatore agisce efficacemente e svolge a pieno la sua funzione; gli altri due casi, invece, sono quelli in cui una strategia nonviolenta di risoluzione del conflitto può dimostrarsi particolarmente funzionale.

È utile analizzare gli ultimi due casi separatamente.

Nel caso del conflitto mediatore-utente gli elementi critici e di *stasis* sono, per quanto riguarda l'utente, le istanze culturali da un lato (rapporto uomo/donna, istanze religiose, convinzioni politiche) e dall'altro quelle legate alla violenza strutturale (la situazione dello straniero, le esperienze negative rispetto alle strutture istituzionali et alia); per quanto concerne il mediatore, in parte si ritrovano le stesse istanze (in particolare quelle culturali), in parte l'esperienza lavorativa gioca un ruolo importante nel creare *stasis*.

Nel modello di Galtung è possibile ascrivere le istanze sopraelencate come afferenti all'elemento dell'atteggiamento.

Considerando invece il caso del conflitto operatore-mediatore le motivazioni che possono costituire la *stasis* scatenante il conflitto sono fondamentalmente simili ma, se così si può dire, con 'l'aggravante' dell'esperienza lavorativa da ambo le parti; anche in questo caso, dunque, si può dire che il nodo cruciale delle situazioni conflittuali in cui è coinvolta la figura del mediatore linguistico culturale sia quello dell'atteggiamento.

Le considerazioni fin qui riportate hanno trovato conferma nelle risposte fornite dalla platea protagonista dell'incontro nazionale dei mediatori; nei giorni precedenti all'incontro, infatti, i partecipanti sono stati invitati a rispondere, attraverso un modulo online, ad un breve questionario sui temi della violenza, nonviolenza e conflitto, con il fine di pre-attivare una riflessione prima dei momenti di formazione.

Le domande e le conseguenti risposte, si sono rivelate particolarmente utili per inquadrare le forme del conflitto nel lavoro di mediazione e quale sia, tra gli elementi essenziali del conflitto prima citati, quello che maggiormente incide nelle dinamiche conflittuali in cui i mediatori si trovano coinvolti.

Ai mediatori sono state proposte 7 domande di cui due in particolare riguardavano di esprimere la propria opinione rispetto al conflitto. La prima poneva la seguente consegna: «Indichi tre parole che collega al concetto di conflitto» la maggioranza degli intervistati (22 su 39) ha risposto citando le «incomprensioni» ed il «disaccordo»; alla successiva domanda «quanto sono importanti secondo lei le parole in un conflitto?» 26 partecipanti su 39 hanno risposto «estremamente importanti»; le restanti 13 risposte si posizionano tutte tra il valore di «molto importanti» (9 risposte) e «mediamente importanti» (4 risposte). Nessuno ha indicato le parole come poco o per nulla importanti.

Rispetto al campione intervistato, volendo provare a raccogliere sotto un'unica definizione l'immagine di conflitto dalle risposte raccolte, appare emergere quale elemento essenziale del conflitto nell'ambito della mediazione linguistico culturale quello dell'atteggiamento sopracitato. Questo elemento, infatti, è quello che raccoglie le modalità con le quali ciascuna parte in conflitto rappresenta l'altra e, di conseguenza, i modi con cui avviene la comunicazione con l'altro, influenzata da quella rappresentazione.

In conclusione, perciò, è possibile affermare che, volendo proporre un approccio nonviolento per la gestione e la risoluzione dei conflitti nell'ambito della mediazione linguistico-culturale, il primo obiettivo è fornire ai mediatori gli strumenti utili a modificare gli atteggiamenti. Dal punto di vista operativo, dunque, si tratta perciò di essere dotati di competenze utili a riconoscere le posizioni su cui si fonda la propria rappresentazione dell'altro nel conflitto e, contemporaneamente, a provare a leggere quali siano le posizioni della controparte per

provare a dare avvio a quel 'progetto costruttivo' di cui parla Ghandi, inteso come sistema per giungere ad una soluzione condivisa e soddisfacente del conflitto per tutte le parti coinvolte.

### 3 Le parole *trigger*

Il tipo di conflitto sopra riportato, se considerato nei termini dello scontro, implica che ogni parte coinvolta si doti degli strumenti per condurlo (strumenti d'offesa e di difesa).

Ritornando a quanto raccolto in occasione della formazione durante l'incontro dei mediatori, per la maggior parte dei partecipanti le parole sono essenziali all'interno di un conflitto e, a ben vedere, sono proprio le parole gli strumenti con i quali i conflitti operatore-mediatore-utente si svolgono.

Per questo motivo è stato chiesto ai partecipanti di provare ad elencare (utilizzando anche le loro lingue d'origine, erano infatti rappresentate 21 diverse nazionalità) quali fossero per loro i lessemi e le proposizioni capaci di innescare e provocare una reazione conflittuale da parte loro; questo gruppo di espressioni sono stare raccolte sotto il termine di parole *trigger*.

La scelta del termine inglese *trigger* va intesa con una doppia valenza: da un lato quella del sostantivo *trigger* (grilletto) intesa come la capacità di tali parole di 'sparare' dei colpi verso l'interlocutore e dall'altro quella del verbo *to trigger* (innescare) intesa come la capacità di tali parole di detonare il conflitto.

I lessemi più frequentemente riportati risultano interessanti sia dal punto di vista linguistico che dal punto di vista della gestione del conflitto in ambito interculturale.

Posto che per valutare l'impatto di tali parole, in termini di linguistica del testo, non si possa prescindere dal contesto in cui sono pronunciate (Coseriu 2001) e, d'altra parte, che la funzione poetica della lingua è irrinunciabile nella comunicazione verbale, viene qui fatto un tentativo di categorizzazione al fine di formulare una proposta di approccio alla risoluzione e gestione di tali conflitti.

I lessemi e le espressioni raccolte durante la formazione possono essere categorizzati secondo la 'family resemblance' di Wittgenstein (1953): possono essere trovati dei tratti che raggruppano le espressioni riportate, unite al contesto, in categorie. Prima di elencare le categorie è utile sottolineare come la platea presente alla formazione, nonostante rappresentasse 21 diverse nazionalità e 18 lingue, abbia formulato un elenco esclusivamente in italiano. Il punto di vista, dunque, è quello di chi riceve queste parole e vi applica il proprio filtro culturale, le proprie aspettative e, non ultima, la propria competenza linguistica.

I partecipanti alla formazione, nell'elencarle, hanno sottolineato (come riportato dallo schema) il contesto e l'intenzione che fanno da sfondo alle espressioni riportate.

Segue l'elenco dei lessemi e delle proposizioni raccolte, divisi per categorie e seguiti dai commenti (ove presenti) dei partecipanti, riportati testualmente per ogni lessema o proposizione.

**Categoria per contraria:**

- «Carissima» commento: «quando ti chiamano così e sai che ti stanno prendendo per stupida»;
- «Senza offenderti» commento: «che vuol dire che ti stanno per offendere»;
- «Fai come vuoi» commento: «e lo sai che invece non devi farlo»;
- «Non importa» commento: «perché pensano che non capisci»;
- «Hai ragione tu» commento: «cioè non hai ragione tu»;
- «Niente» commento: «ed invece c'è qualcosa che non va».

**Categoria Provenienza:**

- «Voi» commento: «inteso come voi stranieri, voi che siete strani»;
- «Sei straniero» commento: «e quindi non puoi capire»;
- «Sei extracomunitario» commento: «e non puoi capire come funziona qui»;
- «Ah! Sei della Tunisia» commento: «quando dico che sono marocchino»;
- «Ah! Sei turco» commento: «quando dico che sono Kurdo»;
- «Parli arabo?» commento: «per dire che non si capisce niente quando parlo»;
- «Marocchina» commento: «usato come offesa»;
- «Quella cinese» commento: «per indicarmi»;
- «Una come te» commento: «per dire una persona straniera»;
- «Voi avete una mentalità chiusa» commento: «come se tutti pensassero uguale»;
- «Quella lì» commento: «per dire una straniera»;
- «Nage» (cinese per *quello/a*) commento: «usato in senso spregiativo».

**Categoria Corpo e apparire:**

- «Una di colore»;
- «Quella col fazzoletto in testa»;
- «Africana bianca»;
- «Negro»;
- «Brutto»;
- «Hai il ciclo?» (mestruale nda);
- «Non è roba per te, sei vecchia».

**Categoria Competenze e conoscenze:**

- «Non sei capace/competente»;
- «Mi raccomando» commento: «sottovalutare la persona per la provenienza durante il lavoro»;



- «Io non ho chiesto questo» commento: «detto dall'operatore durante la mediazione»;
- «Traduci/traduci e basta» commento: «come se l'operatore non si fida di quello che stai dicendo all'utente»;
- «Cosa intendi dire? Cosa vuol dire?» commento: «fingendo di non capire»;
- «Sei sicuro di quello che stai dicendo?»;
- «Lascia stare faccio io» commento: «dicendo che tu non sai farlo»;
- «Hai capito?» commento: «come se non capissi quello che devo tradurre perché straniera».

**Categoria Tratti caratteriali:**

- «Sei pesante»;
- «Permalosa/o»;
- «Testardo/a»;
- «*Chata*» (portoghese per *noioso, pedante*);
- «Non sei sincera».

**Categoria Imperativi:**

- «Stai calma!»;
- «Stai zitta/Stai zitto!»;
- «Smettila!»;
- «Non puoi!».

Alle espressioni sopraelencate si aggiungono una serie di comuni termini offensivi in italiano («stupido», «scemo», ecc.) e una serie di metafore animali utilizzate per offendere.

L'ultimo caso fa eccezione a quanto sopra detto poiché l'unico in cui sono state usate lingue differenti dall'italiano (nel dettaglio: portoghese, cinese, inglese, arabo, wolof e russo). Nella dinamica dei tipi di conflitto indicati precedentemente (operatore - mediatore, operatore - utente, mediatore - utente) lasciano trasparire che si riferiscano al conflitto mediatore - utente: cioè i momenti nei quali il codice linguistico è quello della lingua madre.

Al fine di ragionare sugli strumenti per la gestione del conflitto nell'ambito della mediazione linguistica e culturale, le categorie più interessanti sono quelle delle competenze e conoscenze e quelle per contraria che sembrano assumere, anche attraverso le parole dei partecipanti, una funzione innescante o, meglio, creare la situazione preconfittuale con l'irrigidirsi delle parti.

Non si può tuttavia ignorare che, nonostante la richiesta ai partecipanti fosse di elencare le espressioni che scatenano il conflitto, nell'elenco sono rientrate quelle utilizzate come veri e propri strumenti per offendere e, in qualche modo 'battere' l'avversario (si pensi agli imperativi tesi a porre un termine alla discussione come «stai zitta»).

È perciò possibile descrivere attraverso queste espressioni il formarsi del conflitto e la sua *escalation* verso il confronto vero e proprio.

Come già detto, la categoria delle espressioni competenze e conoscenze e quelle per contraria possono essere ascritte al prima della pioggia, quelle riguardanti i tratti caratteriali, corpo ed apparire, provenienza e gli imperativi possono essere inclusi nel durante la pioggia poiché segnalano un evidente innalzamento del conflitto fino allo scontro. In quest'ultima fase, naturalmente, entrano in campo le citate metafore animali («asino», «scimmia» ecc.) e le più comuni offese riconosciute come tali.

Si potrebbe, in qualche modo, individuare nelle ultime due categorie citate - le metafore animali e le comuni offese - il momento dell'apice del conflitto e l'inizio del dopo la pioggia.

Per tentare un approccio nonviolento alla gestione e risoluzione del conflitto nell'ambito in analisi e cioè quello della mediazione linguistica e culturale, appare cruciale trovare strumenti per agire da un lato, come detto, sulla gestione dell'atteggiamento e dall'altro sul prima della pioggia.

Va posto però l'accento sul fatto che agire sul *prima della pioggia* non vuol dire evitare il conflitto ma tentare di trasformarne gli effetti in direzione costruttiva e non distruttiva.

## 4 Conclusioni e proposte

In che modo, dunque, si può progettare un approccio nonviolento al conflitto in quest'ambito?

La risposta, lungi dall'essere scontata, prevede di lavorare su due linee contemporanee e coordinate: tempo di sviluppo della lingua e tempo di preparazione all'intervento di mediazione per la gestione del conflitto.

Come detto in precedenza la maniera migliore per preparare un mediatore alla gestione di un conflitto sembra essere quella di mirare, riprendendo lo schema di Patfoort (1988), a trasformare le basi dalle quali si scatenano le forme della violenza dal sistema di differenze 'Mm' al modello 'EE', o delle equivalenze.

Con ciò non si intende appiattire le congenite ed arricchenti differenze culturali e personali che contraddistinguono ogni individuo, bensì provare a trovare la via per creare un piano comune di comunicazione e scambio; si tratta di una questione cruciale soprattutto nell'ottica dei conflitti operatore-mediatore.

Il modello 'EE', differentemente dal modello 'Mm', secondo Patfoort, sta alla base del meccanismo propulsore della nonviolenza perché, lavorando proprio sull'atteggiamento inteso come parte costitutiva

del conflitto, apre lo spazio al dialogo, alla reciproca comprensione e alla risoluzione condivisa.

Inoltre, riprendendo il concetto della creatività come competenza fondamentale per la gestione e risoluzione nonviolenta del conflitto ed applicandolo alla proprietà della lingua in particolare, è possibile provare ad immaginare come preparare la figura del mediatore ad utilizzare l'approccio qui presentato.

Alla luce di quanto raccolto in formazione ed evidenziato nelle pagine precedenti, dunque, le linee da seguire per la preparazione ad una possibile gestione del conflitto sono fondamentalmente le seguenti:

- un percorso guidato di preparazione linguistica del mediatore;
- una formazione continua del mediatore al metodo nonviolento.

La preparazione linguistica non si riferisce al mero arricchimento del vocabolario e della capacità di utilizzo della lingua ma ad una più ampia visione, calata geograficamente, che guidi il mediatore a saper cogliere le sfumature legate ai dialetti e ai socioletti.

Posto che le lingue sono fenomeni costantemente interessati da variazioni diacroniche e diatopiche (ma anche sociologiche), tale preparazione dovrebbe interessare tutte le lingue utilizzate dal mediatore o dalla mediatrice; nel caso dei partecipanti al Secondo Incontro Nazionale dei Mediatori linguistico culturali l'attenzione principale ricade sull'utilizzo dell'italiano.

Sulla scorta dei dati raccolti e del lavoro fatto sulle parole *trigger*, un'adeguata ed aggiornata preparazione linguistica può rivelarsi fondamentale nel: riconoscerle, controllarle e 'disinnescarle'.

Una conoscenza approfondita delle lingue utilizzate, infine, è la base perfetta per costruire quel terreno comune utile a realizzare il modello 'EE' sopra citato, motore di una gestione nonviolenta del conflitto.

La formazione continua al metodo nonviolento assume invece le forme, suggerite anche nel metodo *Transcend*, della presenza di operatori nonviolenti che, coscienti del contesto e delle situazioni che via via si presentano, possano fare da riferimento per il mediatore. Questa figura può rivelarsi cruciale nel supporto alla buona riuscita della mediazione. Non va escluso, naturalmente, il mettere a disposizione del mediatore risorse specifiche (testi e manuali) tratte dal mondo della nonviolenza.

Volendo, in conclusione, provare a formulare una proposta operativa per la realizzazione di quanto detto e, dunque, provare a tracciare una strada per la gestione e risoluzione nonviolenta del conflitto nel quadro della mediazione linguistico-culturale, appare necessario individuare figure formate e preparate, inserite nelle strutture di mediazione, che provvedano ad un accompagnamento ai mediatori.

Il valore della 'terza parte in conflitto', pilastro del metodo nonviolento, può essere in questo caso rivista nei termini di una guida e supervisione utile a preparare il professionista alle sfide della mediazione linguistica e culturale.

## Bibliografia

- Coseriu, E. (2001). *La linguista del testo, introduzione ad una ermeneutica del senso*. Roma: Carocci.
- Galtung, J. (1969). «Violence, Peace, and Peace Research». *Journal of Peace Research*, 6(3), 167-91.
- Galtung, J. (1996). *Peace by Peaceful Means: Peace and Conflict, Development and Civilization*. Oslo: Sage Publication Inc.
- Patfoort, P. (1988). *Un'introduzione alla nonviolenza. Presentazione di uno schema di ragionamento*. Verona: Edizioni del Movimento Nonviolento.
- Patfoort, P. (1992). *Costruire la nonviolenza*. Bari: Edizioni La Meridiana.
- Pontara, G. (1973). *Teoria e Pratica della Nonviolenza*. Torino: Einaudi Editore.
- Salio, N. (2009). «La trasformazione nonviolenta dei conflitti secondo il metodo Transcend». *Gestire i conflitti interculturali ed interreligiosi: approcci a confronto*. Pisa: Pisa University Press, 115-32.
- Wittgenstein, L. (1953). *Philosophical Investigations. Philosophische Untersuchungen*. New York: Macmillan.

# La formazione dei mediatori nella tratta: verso una certificazione delle competenze

Annalisa Brichese

Università Ca' Foscari Venezia, Italia

**Abstract** This paper explores the complex and multidisciplinary role of intercultural mediators in addressing human trafficking. It highlights the essential linguistic, cultural, psychological, and legal skills required to support victims effectively. Emphasis is placed on the need for continuous training and formal certification to ensure professional standards. A specific proposal for competence certification (Comlint) is presented, aiming to standardize mediator qualifications and enhance victim protection through informed, ethical, and culturally sensitive communication.

**Keywords** Competence certification. Multidisciplinary training. Long Life Learning. Intercultural and interlinguistic mediation. Human trafficking.

**Sommario** 1 Il mediatore professionista e il mediatore non professionista. – 2 Le competenze del mediatore nella tratta. – 3 Verso una prova di certificazione delle competenze del mediatore che opera nella tratta. – 4 Conclusione.

## 1 Il mediatore professionista e il mediatore non professionista

La tratta di esseri umani rappresenta una delle forme più gravi di violazione dei diritti umani, coinvolgendo milioni d'individui in tutto il mondo. Essa si manifesta in molteplici forme, tra cui lo sfruttamento

sessuale e quello lavorativo. In questo contesto, come abbiamo detto, il mediatore interlinguistico e interculturale svolge un ruolo cruciale nel supporto alle vittime, facilitando la comunicazione tra queste ultime e le Istituzioni preposte alla protezione e assistenza. Questo saggio esplorerà le competenze necessarie ai mediatori per operare efficacemente in tale ambito, con particolare attenzione alla formazione specifica e settoriale legata ad aspetti linguistici, culturali, psicologici e legali (Gianturco 2006, 2011; Gianturco, Pedrotti 2012). Abbiamo visto che quella della mediazione è un'attività complessa che si colloca nell'intersezione tra assistenza sociale, tutela legale e supporto psicologico. Quello del mediatore interlinguistico e interculturale è, dunque, un profilo complesso e transdisciplinare; figura chiave nei contesti multiculturali e globalizzati, non è solo un 'traduttore' di lingue, ma un facilitatore della comunicazione, un ponte tra culture e spesso un attore del cambiamento sociale. Per svolgere efficacemente questo ruolo, il mediatore deve possedere un insieme articolato di competenze, che si intrecciano tra linguistica, sociologia, antropologia e psicologia della comunicazione (Cardona 1997). Data la complessità del fenomeno della tratta, dunque, la formazione dei mediatori deve essere continua e multidisciplinare. Oltre agli aspetti linguistici e culturali, è necessario approfondire tematiche giuridiche, psicologiche e sociali per garantire un intervento efficace e aggiornato alle esigenze delle vittime (progetto INSigHT della Regione Veneto).<sup>1</sup>

*Le linee guida del gruppo di lavoro istituzionale*<sup>2</sup> raccolgono da un lato la normativa vigente, nazionale e regionale e, dall'altro, definiscono la mediazione culturale o interculturale sulla base di quelli che sono individuati come i suoi concetti fondanti.

Il documento sottolinea la centralità del termine 'professionale' proprio per differenziarlo dal concetto di mediatore 'naturale' che assiste gratuitamente gli immigrati a titolo volontario, per affinità di percorso precedentemente vissuto, o a titolo di 'intermediario'

---

**1** Regione Veneto (s.d.). *Progetto INSigHT - Building Capacity to Deal with Human Trafficking and Transit Routes in Nigeria, Italy, Sweden*. Documento istituzionale citato come riferimento alla formazione settoriale dei mediatori nella tratta.

**2** Gruppo di lavoro interistituzionale (2009). *Linee guida per la mediazione interculturale*. Documento menzionato per la distinzione tra mediatore professionista e non professionista. Al gruppo, coordinato dal Ministero dell'Interno, hanno partecipato funzionari competenti nella materia delle seguenti istituzioni: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Ministero della Salute, Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, Ministero della Giustizia, Dipartimento degli Affari Regionali e Autonomie Locali/Presidenza del Consiglio, Dipartimento delle Pari Opportunità/Presidenza del Consiglio, CNEL, ANCI, UPI, ISFOL. Sono stati invitati a partecipare, di volta in volta, i rappresentanti delle Regioni con l'obiettivo di fungere da raccordo con la Conferenza delle Regioni e i rappresentanti di Enti locali, che hanno portato il punto di vista delle loro buone prassi sperimentate territorialmente.

italiano o straniero che svolge quest'attività a pagamento a carico dell'utente. Nei casi sopra indicati mancano spesso le competenze di base che ogni mediatore professionista deve possedere e che si possono riassumere coi termini di:

efficacia, efficienza, affidabilità, trasparenza, rigore, neutralità, sufficiente conoscenza del territorio [...]. Il concetto di identità, in particolare di identità culturale, non viene messo in discussione dalla pratica della mediazione: la solidità identitaria deve essere ritenuta un valore e non un intralcio. Il dialogo fra le diversità, con l'ausilio della mediazione, non dà luogo a forme di relativismo destrutturante o a fragilità identitarie, ma al contrario consente un arricchimento e un confronto teso a sviluppare le capacità di relazione interculturale utili nel quadro della cittadinanza mondiale. (Fabietti 2013, 8)

Inoltre, come abbiamo visto nel saggio di Brichese e Regini (cf. cap. 4 di questo volume), tale distinzione rientra pienamente nell'identificazione di un'identità di ruolo legata alla figura del mediatore in generale e in quella del mediatore nella tratta nello specifico.

Nella sintesi che segue riportiamo le principali differenze tra un mediatore professionista e un mediatore non professionista (tratto da Albi, Del Pozo Triviño 2015 e adattato da Brichese, Tonioli 2020).

Il mediatore professionista:

- È in grado di 'empatizzare' con l'interlocutore e creare un ambiente di fiducia.
- È in grado di impiegare le abilità relazionali.
- Facilita la comunicazione aiutando l'utente ad esprimersi e spiegarsi in modo efficace.
- È neutrale, imparziale.
- Trasmette i messaggi scambiati da tutti gli interlocutori presenti durante la sessione di mediazione.
- Esplicita i ruoli e le funzioni dei partecipanti alla sessione di mediazione.
- Esplicita differenze e abitudini culturali nelle due lingue di mediazione.
- Utilizza strategie e tecniche di mediazione adeguandole al contesto e al caso specifico.

Il mediatore non professionista:

- Si identifica con l'utente.
- Si fa coinvolgere emotivamente dal caso presentato dall'utente e/o dall'operatore.
- Parla al posto dell'utente e/o dell'operatore.

- Esprime giudizi personali sul caso o sull'utente e/o utente operatore.
- Mantiene conversazioni private con l'utente e/o con l'operatore senza tradurne il contenuto.
- Dà consigli e decide al posto dell'utente.
- Riassume non riportando tutti i concetti chiave.
- Aggiunge informazioni in modo personale ed arbitrario senza esplicitarle e/o tradurle ad entrambi gli interlocutori nelle due lingue di mediazione.

Spieghiamo a seguire un concetto chiave contenuto nella lista relativa al mediatore professionista ovvero quello di neutralità e imparzialità mentre per le espressioni 'abilità relazionali', 'empatia' e 'comunicazione emotiva' rimandiamo al saggio di Caon (cf. cap. 6) e per l'espressione 'strategie e tecniche di mediazione' al saggio di Brichese (cf. cap. 5) in questo volume.

Per spiegare il termine 'neutralità', che potrebbe ingenerare dubbi sul suo significato nel campo della mediazione, mutuiamo la definizione riferita all'interprete che ne danno Albi e Del Pozo Triviño (2015), allargandola anche a quella della figura di mediatore professionista. Gli autori affermano che tale figura farà tutto quanto in suo potere per instaurare un clima di intesa tra gli interlocutori e per contribuire alla buona riuscita del colloquio dal punto di vista comunicativo ma che, in nessun caso, esprimerà giudizi di valore sul contenuto della mediazione. Durante la sessione di mediazione non si schiererà dalla parte di nessuno ma sarà un intermediario imparziale e, appunto, neutrale. Utilizzare una modalità comunicativa 'non imparziale' (ad esempio, conversare con una delle parti senza tradurne all'altra il contenuto, fare valutazioni su fatti o comportamenti, omettere informazioni su espressa indicazione di una delle parti) porterebbe ad instaurare un clima di sfiducia in una delle due parti o entrambe (Albi, Del Pozo Triviño 2015, 49).

Il concetto di neutralità o di imparzialità non va, però, confuso con quello di 'non responsabilità' del mediatore poiché è colui o colei che ha, invece, la responsabilità di facilitare la comunicazione tra parlanti lingue diverse soprattutto verso chi potrebbe avere più difficoltà di esprimersi durante la sessione di mediazione, ovvero l'utente o - nel nostro caso - la vittima di sfruttamento. Tale responsabilità comunicativa necessita dell'instaurarsi di un clima di fiducia che consenta ad entrambe le parti di esprimersi (ad esempio il mediatore può spiegare all'utente che ha il diritto, in ogni momento, di chiedere riformulazioni, ripetere domande o chiedere ulteriori approfondimenti). Il mediatore ha il compito di 'informare' e 'indirizzare' la vittima verso un percorso di salvaguardia di sé, fornendo informazioni realistiche su ciò che accadrà o potrà accadere



(fondamentale è il rapporto di fiducia), senza invadere la sfera delle scelte personali.

Tale atteggiamento comunicativo, che è facilitante nella gestione del flusso comunicativo, non deve essere confuso con una mancanza di neutralità e d'imparzialità.

Ancora Albi e Del Pozo Triviño (2015, 50) ricordano che la mediazione tra lingue e culture diverse è un'operazione che coinvolge la mente umana che non è regolata dalle leggi di una scienza esatta: ciò significa che il lavoro di mediazione è condizionato da variabili che dipendono sia dalla persona che media (la conoscenza delle due lingue e culture, la preparazione nell'ambito d'intervento e sull'argomento specifico, la variabile psicologica personale) sia da fattori esterni alla persona quali, ad esempio, la struttura, pubblica o privata, per la quale lavora, la tipologia contrattuale (a tempo indeterminato, determinato, a prestazione occasionale, a partita IVA o a chiamata), la possibilità di avere un accompagnamento o sostegno psicologico fornito dal datore di lavoro.

## **2 Le competenze del mediatore nella tratta**

### **2.1 La competenza comunicativa e la competenza comunicativa interculturale**

È la competenza fondamentale del mediatore che non si limita al 'sapere la lingua', ma la sa usare in modo flessibile ed efficace nei diversi contesti. Come abbiamo già visto più dettagliatamente nel saggio di Caon (cf. cap. 1 in questo volume), tale competenza si compone di capacità:

1. linguistiche: conoscenza approfondita di entrambe le lingue, incluse le varianti sociolinguistiche (diastratiche, diatopiche, ecc.);
2. extralinguistiche: gestione consapevole dei linguaggi non verbali (gesti, distanza fisica, abiti, oggetti culturali);
3. socio-pragmatiche: adeguamento linguistico al contesto, al registro e agli obiettivi comunicativi.

Un mediatore in ambito di tratta deve saper riformulare termini specifici, ad esempio legali o medici, in linguaggio accessibile per la vittima, ma senza perderne il significato autentico.

La competenza comunicativa interculturale, invece, trasforma la semplice 'traduzione' in un incontro 'consapevole tra culture'. Si basa sulla capacità di comprendere che ogni cultura possiede una propria 'grammatica culturale' implicita. Tale competenza include la capacità di:

1. empatizzare e relativizzare: saper guardare il mondo anche dalla prospettiva dell'altro.
2. sospendere il giudizio: evitare letture stereotipate dei comportamenti altrui.
3. gestire le emozioni: riconoscere e regolare le proprie reazioni spontanee, a volte culturalmente connotate.

Il mediatore deve essere in grado di comprendere e saper gestire le differenti 'grammatiche culturali', ad esempio, sapere che un tono di voce alto può esprimere entusiasmo per alcuni ma essere percepito come maleducato da altri oppure che la prossimità fisica possa essere da taluni percepita come aggressiva o, al contrario, essere sinonimo di vicinanza emotiva.

Abbiamo visto, quindi, come uno degli aspetti fondamentali della mediazione sia la competenza comunicativa. Il mediatore deve essere in grado di comunicare efficacemente sia nella lingua parlata e compresa della vittima sia in quella parlata nel paese ospitante. Tuttavia, la mera traduzione non è sufficiente: è necessario comprendere i codici culturali, le espressioni idiomatiche e i riferimenti socioculturali che possono influenzare la percezione e l'interpretazione delle informazioni. La sensibilità culturale è essenziale per evitare fraintendimenti e garantire un dialogo rispettoso e proficuo.

Il mediatore è anche un professionista riflessivo. La consapevolezza del proprio background culturale è essenziale per non proiettare i propri valori culturali di fondo durante la sessione di mediazione. Inoltre, deve aggiornare costantemente le proprie competenze linguistiche e interculturali, anche attraverso esperienze di contatto diretto con la lingua e gli aspetti culturali delle persone che provengono dalle aree geografiche con cui lavora.

## **2.2 Le competenze relazionali**

Il mediatore deve essere in grado di costruire un clima di fiducia tra le parti e facilitare lo scambio comunicativo. Questo richiede le capacità di:

1. ascoltare attivamente;
2. essere relazionalmente flessibili;
3. gestire i turni di parola;
4. negoziare i significati tra due sistemi simbolici differenti.

Nel dialogo tra un una vittima e un operatore dell'accoglienza, il mediatore deve, spesso, anche 'mediare i tempi', le emozioni e i ruoli impliciti. Inoltre, le vittime di tratta spesso subiscono traumi profondi e possono manifestare sintomi di stress post-traumatico, ansia o depressione. Il mediatore deve possedere, tra le altre, alcune nozioni

in ambito psicologico per riconoscere questi segnali e adottare un approccio empatico e non giudicante. La capacità di instaurare un rapporto di fiducia è fondamentale per consentire alla vittima di esprimersi liberamente e ricevere il supporto necessario.

### 2.3 Competenze tecniche e strategiche

Il mediatore deve, poi, conoscere e saper applicare strategie e tecniche di mediazione, che lo aiutano a gestire i momenti critici. Queste includono:

- strategie, ovvero azioni pianificate per gestire difficoltà linguistiche e culturali;
- tecniche, ovvero azioni operative concrete (ad esempio la richiesta di conferma, il cambio di registro, la capacità di parafrasare, il saper esplicitare gli impliciti culturali).

Di questa competenza specifica abbiamo trattato più diffusamente nel capitolo 5 di questo volume.

In generale, però, possiamo dire che i mediatori che si occupano di tratta dovrebbero adottare un approccio centrato sulla vittima, nel rispetto dei suoi bisogni, della sua vulnerabilità e del suo diritto all'autodeterminazione. I mediatori hanno il compito di comprendere il contesto socio-culturale da cui provengono le vittime, evitando stereotipizzazioni o diffusione di pregiudizi e, per farlo, devono adottare un linguaggio chiaro, non giudicante al fine di ridurre le barriere comunicative. Le vittime di tratta possono essere diffidenti a causa delle esperienze traumatiche vissute perciò è importante creare un rapporto basato sulla fiducia attraverso tecniche di ascolto attivo, rispettando la privacy e la riservatezza della persona. Devono poi essere in grado di riconoscere i segnali di un possibile sfruttamento, la paura, l'isolamento, i segni di violenza fisica o psicologica, per un'identificazione precoce che porti a percorsi rapidi di protezione e assistenza attraverso un'osservazione attenta del fenomeno. Tale riconoscimento precoce dei segnali viene svolto in collaborazione con il territorio (ad esempio operatori e assistenti sociali, psicologi), autorità (ad esempio le forze dell'ordine) e le organizzazioni (ad esempio ONG) poiché è essenziale adottare un approccio *multi-agency* per un intervento più efficace. Un esempio significativo di programma formativo è rappresentato dal *Manuale Formativo sulla Tratta di Esseri Umani per Operatori e Operatrici*<sup>3</sup> in cui si ribadisce

---

**3** Regione Veneto (s.d.). *Manuale Formativo sulla Tratta di Esseri Umani per Operatori e Operatrici*. Documento ufficiale per la formazione specifica dei mediatori interculturali coinvolti nell'assistenza alle vittime.

l'importanza di riconoscere tempestivamente le vittime per assicurare loro la protezione necessaria. Nel manuale sono presentati percorsi di formazione per mediatori linguistico-culturali nella Regione Veneto in cui si evidenzia l'importanza di un approccio interdisciplinare che integri aspetti giuridici, sociali e psicologici come abbiamo già avuto modo di sottolineare diffusamente nel volume (Sasso, Favaro 2007).

Data la complessità e l'evoluzione delle forme di tratta, la mediazione richiede competenze specialistiche e un approccio empatico e professionale: formazione continua e coordinamento tra diversi attori sono, quindi, essenziali per garantire interventi efficaci e rispettosi della dignità umana.

La formazione del mediatore va condotta non solo individualmente ma anche in équipe. Servono confronto costante e una specializzazione per area geografica per essere efficaci. Ad esempio, è necessario che un mediatore di lingua russa sappia che la Russia usa frequentemente le agenzie di lavoro per gestire la tratta delle vittime affidandosi anche a degli intermediari che si occupano di tutte le pratiche di gestione economica e delle reti sociali delle vittime (dalla gestione dei soldi alla prenotazione del parrucchiere perché le vittime dovevano essere isolate e non avere contatti con l'esterno).

Infine, la conoscenza delle normative nazionali e internazionali in materia di tratta è un requisito imprescindibile per il mediatore. Egli deve essere in grado di fornire informazioni corrette e aggiornate sui diritti delle vittime, sulle procedure di asilo e protezione internazionale (Goffman 1961), nonché sulle possibilità di reintegrazione sociale. Inoltre, il mediatore è vincolato al rispetto di principi etici quali la riservatezza, l'imparzialità e il rispetto dell'autonomia delle persone assistite.

Nella tabella che segue riportiamo una sintesi delle competenze specifiche del mediatore che opera nella tratta con le relative abilità-chiave che deve possedere.

**Tabella 1** Competenze e abilità del mediatore che opera nella tratta

Area di competenza	Descrizione	Abilità chiave
Competenza Comunicativa	Capacità di comprendere e produrre messaggi verbali e non verbali in modo efficace.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Padroneggiare le lingue coinvolte;</li> <li>• Usare linguaggio verbale e non verbale;</li> <li>• Adattare il registro.</li> </ul>
Competenza Interculturale	Capacità di comprendere e gestire le differenze culturali nei contesti comunicativi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatizzare;</li> <li>• Relativizzazione;</li> <li>• Sospendere il giudizio;</li> <li>• Comprendere i valori culturali di fondo.</li> </ul>

Area di competenza	Descrizione	Abilità chiave
Competenza Relazionale	Capacità di costruire relazioni di fiducia e cooperazione.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ascoltare attivo;</li> <li>• Saper negoziare i significati;</li> <li>• Saper osservare;</li> <li>• Generare fiducia.</li> </ul>
Competenza Traduttiva e Interpretativa	Abilità tecniche nel tradurre o interpretare, rendendo significati accessibili tra lingue e culture.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riformulare;</li> <li>• Tradurre a vista;</li> <li>• Parafrasare;</li> <li>• Sintetizzare.</li> </ul>
Consapevolezza di sé	Riflessione sul proprio ruolo, limiti e influenze culturali personali.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auto-analizzarsi;</li> <li>• Riconoscere i propri bias cognitivi.</li> </ul>
Competenza Tecnica	Uso di strumenti e tecniche per supportare la mediazione.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usare glossari e risorse digitali;</li> <li>• Saper fare ricerca terminologica;</li> <li>• Prepararsi alla sessione.</li> </ul>
Competenze Strategiche e Tecniche	Applicazione di strategie e tecniche per risolvere criticità comunicative.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esplicitare impliciti;</li> <li>• Cambiare registro;</li> <li>• Interrompere per chiarimenti;</li> <li>• Prendere appunti.</li> </ul>
Formazione continua	Aggiornamento costante su lingua, cultura, strumenti e contesti professionali.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saper studiare autonomamente;</li> <li>• Partecipare a corsi;</li> <li>• Fare esperienze riflessive.</li> </ul>

### 3 Verso una prova di certificazione delle competenze del mediatore che opera nella tratta

Nel saggio «Certificare le competenze in mediazione interlinguistica e interculturale: la prova Comlint» (Brichese, Tonioli 2020) veniva proposta una riflessione sul ruolo della mediazione linguistico-culturale in Italia, con particolare attenzione alla necessità di riconoscerla formalmente e di valorizzarla attraverso una certificazione specifica: la prova Comlint. La prova di certificazione s'inserisce nel lavoro di ricerca svolto all'interno del gruppo LabCom - Laboratorio sulla Comunicazione Interculturale e Didattica - dell'Università Ca' Foscari Venezia, che da tempo indaga le pratiche, le teorie e le criticità legate al campo della mediazione. Continua a stupire che non esista ancora, in Italia, un riconoscimento formale e uniforme della figura professionale del mediatore poiché si evidenzia ancora la mancanza, a livello nazionale, di un quadro condiviso e sistematico che definisca le competenze necessarie per svolgere il ruolo di mediatore e, contestualmente, cresca la presenza di mediatori in diversi contesti pubblici (servizi di prossimità e di accoglienza scuole, ospedali, carceri ecc.). La grande eterogeneità

nei percorsi formativi, nelle competenze acquisite e nelle pratiche adottate, può generare confusione e inefficacia nelle situazioni comunicative interculturali.

La prova di certificazione Comlint, era nata non solo per riconoscere ufficialmente il lavoro dei mediatori, ma anche per offrire uno strumento concreto di valutazione e miglioramento delle competenze professionali. La certificazione si fonda sull'idea che la mediazione non sia solo semplice traduzione linguistica, ma un'azione comunicativa complessa che coinvolge dimensioni culturali, relazionali e strategiche. I mediatori, infatti, non si limitano a veicolare un messaggio da una lingua all'altra, ma facilitano la comprensione reciproca tra persone appartenenti a contesti linguistici e culturali differenti, spesso in situazioni delicate o conflittuali. Uno degli aspetti centrali della proposta è proprio l'idea di mediazione come competenza comunicativa articolata, che richiede la padronanza di strategie specifiche - come la riformulazione, la semplificazione, la gestione dei turni di parola - e una profonda consapevolezza delle dinamiche culturali implicite nei processi comunicativi. Proprio per questo, la certificazione Comlint non si rivolge soltanto a chi ha seguito percorsi universitari specialistici, ma intende essere accessibile anche a cittadini con background migratorio, che abbiano maturato esperienze concrete di mediazione ma non possiedano titoli accademici.

È emerso però che, per chi si occupa di ambiti specifici come quello della tratta, sia necessario approfondire tematiche relative al tema dello sfruttamento, in particolare quello sessuale, e, per questo motivo, si propone una prova di certificazione adattata che preveda un approfondimento e una declinazione sulla gestione dell'emersione e dell'accompagnamento delle vittime di sfruttamento sessuale.

Questa prova dovrebbe prevedere tre sezioni, di cui due scritte e una orale, che comprendano una parte teorica specifica sul tema della mediazione nella tratta e un'analisi di un caso di mediazione autentico con questo specifico target. La parte orale, invece, dovrebbe prevedere l'analisi di un caso a scelta oppure l'osservazione e il commento di un video che simula una situazione di mediazione nella tratta e nello sfruttamento. Questa struttura riflette l'idea che le competenze del mediatore non siano solo teoriche o linguistiche, ma coinvolgano anche aspetti pratici, relazionali e non verbali. Particolarmente significativa potrebbe rivelarsi l'introduzione della prova video che permetterebbe di osservare elementi spesso trascurati ma fondamentali nella mediazione, come i linguaggi extra-verbale e para-verbale, la disposizione nello spazio dei partecipanti e la gestione del flusso comunicativo. Questo tipo di analisi risponde all'esigenza di valutare la capacità del mediatore di gestire situazioni reali e complesse, in cui il significato si costruisce anche attraverso elementi non linguistici. Inoltre, una prova specifica rispetto al tema

della tratta potrebbe mettere in luce, in modo ancor più evidente e strategico, la necessità di una formazione e certificazione delle competenze a livello nazionale. In un sistema in cui ogni Regione, Ente o Associazione propone corsi e certificazioni diverse, la Comlint si presenta come uno strumento potenzialmente unificante, capace di garantire un livello preparazione professionale, specifico e tematizzato (Comlint per lo sfruttamento in ambito di tratta) e di offrire un riconoscimento spendibile in ambito professionale. Inoltre, il fatto che la prova sia svolta interamente in lingua italiana la rende accessibile anche a chi possiede lingue diverse dalla madrelingua ma lavora in Italia e ha raggiunto una buona competenza comunicativa in italiano. La proposta Comlint per lo sfruttamento in ambito di tratta si rivelerebbe, dunque, particolarmente significativa in un momento storico in cui tutte le società, Italia compresa, sono attraversate da una crescente complessità linguistica e culturale. La presenza di comunità migranti, la mobilità internazionale e la pluralità culturale pongono nuove sfide alla comunicazione quotidiana in ogni settore. In questo scenario, la figura del mediatore interculturale assume un ruolo strategico, ma troppo spesso resta ai margini, priva di riconoscimento formale e professionale (Zorzella 2000). La consapevolezza che la mediazione non può essere improvvisata, né lasciata all'istinto o alla buona volontà di chi si trova a svolgerla. Servono competenze tecniche, sensibilità culturale, capacità relazionali, ma anche strumenti per valutare, riconoscere e valorizzare tali competenze. In tal senso, la certificazione Comlint per lo sfruttamento in ambito di tratta rappresenta un passo concreto verso la professionalizzazione del settore specifico oggetto di questo volume, offrendo criteri condivisi e percorsi accessibili anche a chi non ha potuto seguire iter accademici. Tuttavia, affinché questa proposta possa incidere realmente nella realtà italiana, sarà necessario un impegno politico e istituzionale che ne accompagni la diffusione e il riconoscimento formale. Senza una cornice normativa chiara e senza investimenti strutturali nella formazione e nella mediazione, anche il progetto più valido rischia di restare confinato a livello sperimentale.

## **4 Conclusione**

Il mediatore rappresenta una figura essenziale nella lotta contro la tratta di esseri umani. Le sue competenze linguistiche, culturali, psicologiche e legali gli permettono di offrire un supporto qualificato alle vittime e di facilitare il loro percorso di protezione e reintegrazione. Per questo motivo, investire nella formazione e nella valorizzazione di questa professione è una necessità inderogabile per affrontare in modo efficace una delle piaghe sociali più drammatiche del nostro tempo. Abbiamo visto che le competenze del mediatore non

sono semplicemente la somma di conoscenze linguistiche e culturali, ma un sistema integrato che unisce conoscenze, abilità pratiche e disposizioni relazionali.

L'obiettivo del mediatore è costruire ponti di comprensione, ridurre le disuguaglianze e promuovere la co-costruzione di significati condivisi. In un mondo che diventa sempre più interdipendente, la figura del mediatore non solo rappresenta una professione, ma incarna una visione etica e politica della comunicazione tra persone con diversi background migratori, orientata al dialogo interculturale e alla comprensione interlinguistica e interculturale.

## Bibliografia

- Albi, A.; Del Pozo Triviño, M. (2015). *La figura dell'interprete e del mediatore: aspetti deontologici e professionali*. Granada: Comares.
- Brichese, A.; Tonioli, V. (a cura di) (2017). *Il mediatore interlinguistico e interculturale e il facilitatore linguistico. Natura e competenze*. Marsilio: Venezia.
- Brichese, A.; Tonioli, V. (2020). «Certificare le competenze in mediazione interlinguistica e interculturale: la prova Comlint». *Atti del Convegno LabCom*. Venezia: Università Ca' Foscari, 27-36.
- Cardona, G.R. (1997). *Antropologia della comunicazione*. Roma-Bari: Laterza.
- Fabietti, U. (2013). *L'identità etnica. Storia e critica di un concetto equivoco*. Milano: Raffaello Cortina Editore.
- Goffman, E. (1961). *Asylums. Essays on the Social Situation of Mental Patients and Other Inmates*. Garden City: Anchor Books.
- Gianturco, G. (2006). *Formare alla mediazione interculturale*. Milano: FrancoAngeli.
- Gianturco, G. (2011). *La mediazione come pratica riflessiva*. Milano: FrancoAngeli.
- Gianturco, G.; Pedrotti, E. (2012). *La formazione dei mediatori interculturali. Saperi, pratiche e prospettive*. Trento: Erickson.
- Sasso, S.; Favaro, G. (2007). *La mediazione interculturale: strumenti e percorsi formativi*. Milano: FrancoAngeli.
- Zorzella, G.B. (2000). *La figura del mediatore culturale. Evoluzione, ruoli e funzioni*. Milano: Fondazione ISMU.



# La mediazione nella tratta: concetti chiave e prospettive future

**Annalisa Brichese**

Università Ca' Foscari Venezia, Italia

**Fabio Caon**

Università Ca' Foscari Venezia, Italia

**Gianfranco Della Valle**

Regione del Veneto, Coordinatore Numero Verde Nazionale in Aiuto alle vittime  
di tratta e/o Grave Sfruttamento, Italia

**Sommario** 1 Introduzione. – 2 La mediazione: funzione, ruoli e aree d'intervento. –  
3 Prospettive di sviluppo e ricerca futura.

## 1 Introduzione

Il volume affronta il tema della mediazione interlinguistica e interculturale nel complesso contesto della tratta di esseri umani. Il tentativo è quello di colmare un vuoto teorico e normativo rispetto a una professione chiave ma ancora priva, in Italia, di una cornice condivisa e di un riconoscimento di sistema.

Dagli studi, emerge una visione sfaccettata e polifunzionale della figura del mediatore, presentato come ponte comunicativo-relazionale

Il saggio è stato concepito unitariamente dai tre autori. Nella scrittura dei paragrafi, sono di Gianfranco Della Valle il par. 1, di Fabio Caon il par. 2 e di Annalisa Brichese il par. 3.

tra mondi linguistico-culturali spesso distanti e tra vittime e contesti istituzionali. L'eterogeneità dei profili dei mediatori nella tratta è un dato costante:

- mediatori 'pari' con background migratorio, a volte simile a quello delle vittime o mediatori ex vittime della tratta che, dopo un percorso di reinserimento e formazione, diventano figure di riferimento nei progetti di protezione;
- mediatori formati in ambito accademico o professionale.

Questa pluralità di profili è vista come una ricchezza ma, al contempo, genera ambiguità operative e una mancanza di standardizzazione delle competenze e dei ruoli.

## **2 La mediazione: funzione, ruoli e aree d'intervento**

L'approccio alla mediazione che emerge dal volume è di tipo relazionale e trasformativo. Non si tratta di una semplice funzione di traduzione linguistica, bensì di una pratica sociale che costruisce ponti, apre spazi di riconoscimento e consente l'accesso ai diritti. In particolare, si sottolinea il valore dell'*empowerment* della vittima, da intendersi come un processo di restituzione di 'voce', agency (vedi cap. 3 del volume) e autodeterminazione.

Emerge come la mediazione nei percorsi di uscita dalla tratta non sia un servizio ancillare ma un dispositivo centrale nella presa in carico e nella costruzione di un ambiente di fiducia, sicurezza e possibilità d'intraprendere un percorso di accompagnamento e uscita dal sistema. Durante l'attività di mediazione, l'atto comunicativo viene interpretato in chiave pragmatica e co-costruttiva: ogni scambio linguistico è anche un atto simbolico che contribuisce alla ricostruzione dell'identità della vittima. Nel capitolo 4 si riprende il concetto di approccio costruttivista secondo cui la comunicazione non trasmette solo informazioni, ma costruisce significati e relazioni. Ne consegue che il mediatore agisce direttamente sulla realtà, contribuendo alla definizione delle cornici interpretative degli eventi, delle emozioni, delle relazioni di potere e delle possibilità di uscita dalla violenza. Sempre nel capitolo 4 si evidenzia come il 'saper essere' sia il cuore della competenza professionale: non basta possedere conoscenze teoriche o abilità tecniche, ma occorre agire in coerenza con il ruolo in un determinato contesto normativo e culturale. In questo senso, la mediazione nella tratta è una forma di azione situata, che esige presenza, consapevolezza, etica professionale e capacità di lettura del contesto.

Tra le funzioni descritte nel volume, emergono cinque grandi aree di intervento della mediazione nella tratta:

- accoglienza e informazione iniziale,
- interazione con le istituzioni,
- supporto psico-relazionale,
- prevenzione e sensibilizzazione,
- accompagnamento giuridico.

Il mediatore è anche garante della riservatezza e della protezione delle vittime, specialmente in contesti in cui un'informazione mal gestita può esporre la persona a ulteriori pericoli. La costruzione di un ambiente di sicurezza linguistica, emotiva e giuridica è una condizione imprescindibile per l'efficacia della mediazione. Particolarmente innovativa è l'analisi della figura del mediatore 'pari' (peer mentor), che ha vissuto in prima persona l'esperienza della tratta o immigrato dal proprio paese per diversi motivi (famigliari, economici ecc.). Questo approccio valorizza l'empatia come competenza situata, ma richiede grande cautela per evitare il rischio di proiezione di vissuti che fanno riferimento all'identità personale (migrante ed ex-vittima di tratta, ad esempio) nell'identità di ruolo (mediatore professionista) (vedi cap. 4 e cap. 5).

Per arginare potenziali sovrapposizioni, si introduce il concetto di exotopia (la capacità di riconoscere l'altro come differente da sé), evidenziando come la vera forza della *peer mediation* non stia nella sovrapposizione delle esperienze, ma nella distanza consapevole tra chi media e chi è mediato.

La riflessione aperta sulla distinzione tra mediazione a 'spot' e mediazione di 'accompagnamento continuativo', così come quella tra mediazione indoor e outdoor, mostra la costante necessità di adattare gli assunti teorici presentati nel volume alla mutevolezza del fenomeno della tratta, che si sposta tra territori geografici, ambiti digitali, forme di sfruttamento vecchie e nuove. Allo stesso modo, si evidenzia la necessità di mediazione anche nei momenti brevi e cruciali come quelli post-sbarco, nei colloqui in commissione asilo, o nei servizi ospedalieri, contesti in cui l'efficacia comunicativa può determinare l'accesso o meno alla protezione e al riconoscimento.

### **3 Prospettive di sviluppo e ricerca futura**

Alla luce delle analisi contenute nel volume, si delineano diverse direzioni di ricerca futura, che potrebbero contribuire ad arricchire e consolidare ulteriormente il campo della mediazione nella tratta.

#### **3.1 Standardizzazione professionale e certificazione del ruolo del mediatore**

Nonostante le numerose esperienze sul campo e i riferimenti normativi europei, in Italia manca ancora una regolamentazione unitaria del ruolo del mediatore interculturale. La ricerca futura potrebbe concentrarsi su:

- l'analisi comparativa tra i modelli formativi adottati in altri paesi UE;
- l'elaborazione di un profilo professionale standardizzato;
- la proposta di modelli di certificazione che integrino le eventuali conoscenze e competenze acquisite 'sul campo' e la formazione universitaria.

#### **3.2 Valutazione dell'impatto territoriale della mediazione**

La mediazione, oltre al rapporto con le vittime, incide sulle comunità locali e sul sistema dei servizi. È auspicabile:

- una valutazione qualitativa e quantitativa dell'impatto della mediazione sul territorio;
- la costruzione di indicatori multidimensionali di efficacia;
- studi longitudinali sui percorsi di reintegrazione, in cui la mediazione sia una variabile esplicativa centrale.

#### **3.3 Analisi dei pro e contro della mediazione con mediatori che hanno diversi background (mediatori italiani con percorsi di laurea specifica; mediatori con background migratorio; mediatori pari)**

Nell'analizzare i pro e i contro, si evidenzia la necessità d'indagare, in particolare, la figura del mediatore 'pari'. Dalle risposte ad interviste condotto a più di 50 mediatori professionisti ancora in fase di analisi, è emerso non solo che la figura del mediatore 'pari', pur essendo di fatto frequente nella pratica di lavoro, non è ancora da tutti conosciuta, riconosciuta e accettata. Per questo motivo, a nostro avviso occorrerebbe:

- valutare in modo sistematico l'impatto della mediazione *peer-to-peer* sui percorsi di accompagnamento;
- indagare le condizioni ottimali di supporto psicologico ai mediatori e di supervisione del loro operato, per evitare fenomeni di *burn-out*;
- sviluppare indicatori per misurare il grado di *empowerment* relazionale generato nei mediatori da questa modalità di mediazione.

### 3.4 Mediazione digitale e tratta online

Con l'evoluzione del reclutamento e sfruttamento su piattaforme digitali, si rende necessaria:

- una mappatura dei canali online di tratta (chat, social, dark web);
- lo studio di strategie di mediazione digitale, sia sincrone (chat, videochiamata) che asincrone (messaggistica, contenuti multilingue);
- la definizione di protocolli operativi per una mediazione a distanza sicura ed efficace.

In sintesi, va ribadito che la mediazione nella tratta non è un servizio accessorio, ma un presidio di giustizia sociale, una pratica di ascolto etico, una tecnica relazionale che può salvare vite. La mediazione interlinguistica e interculturale, così come descritta, invita a ripensare radicalmente i confini tra aiuto, comunicazione e potere, restituendo al linguaggio la sua funzione originaria: quella di generare legami, riconoscimento e possibilità.



# SAIL

1. Caon, Fabio (2012). *Aimes-tu le français? Percezione dello studio obbligatorio del francese nella scuola media.*
2. Serragiotto, Graziano (2012). *Cosa ti hanno insegnato al liceo? La percezione di studenti di Lingue sulla loro formazione linguistica.*
3. Balboni, Paolo; Daloiso, Michele (2012). *La formazione linguistica nell'università.*
4. Novello, Alberta (2014). *La valutazione delle lingue straniere e seconde nella scuola. Dalla teoria alla pratica.*
5. Freddi, Edigio (2015). *Acquisizione della Lingua Italiana e adozione internazionale. Una prospettiva linguistica.*
6. Carloni, Giovanna (2015). *CLIL in Higher Education and the Role of Corpora. A Blended Model of Consultation Services and Learning Environments.*
7. Melero Rodríguez, Carlos Melero (a cura di) (2016). *Le lingue in Italia, le lingue in Europa: dove siamo, dove andiamo.*
8. Cavaliere, Salvatore (2016). *Tra lingue e culture. La comunicazione interculturale tra italiani e popoli slavi meridionali.*
9. Bonvino, Elisabetta; Jamet, Marie-Christine (a cura di) (2016). *Intercomprensione: lingue, processi e percorsi.*
10. Dalla Libera, Cristina (2017). *Tra lingue e culture. La comunicazione interculturale fra italiani e russi.*
11. Maugeri, Giuseppe (2017). *La progettazione degli ambienti didattici per l'apprendimento delle lingue straniere.*
12. Newbold, David (2017). *Rethinking English Language Certification. New Approaches to the Assessment of English as an Academic Lingua Franca.*
13. Bier, Ada (2018). *La motivazione nell'insegnamento in CLIL.*
14. Balboni, Paolo (2018). *Sillabo di riferimento per l'insegnamento dell'italiano della musica.*
15. Spaliviero, Camilla (2020). *Educazione letteraria e didattica della letteratura.*
16. Castagna, Vanessa; Quarezemin, Sandra (org.) (2020). *Travessias em língua portuguesa. Pesquisa linguística, ensino e tradução.*

17. Daloiso, Michele; Mezzadri, Marco (a cura di) (2021). *Educazione linguistica inclusiva. Riflessioni, ricerche ed esperienze.*
18. Caruana, Sandro; Chircop, Karl; Gauci, Phyllisienne; Pace, Mario (a cura di) (2021). *Politiche e pratiche per l'educazione linguistica, il multilinguismo e la comunicazione interculturale.*
19. Maugeri, Giuseppe (2021). *L'insegnamento dell'italiano a stranieri. Alcune coordinate di riferimento per gli anni Venti.*
20. Maugeri, Giuseppe; Serragiotto, Graziano (2021). *L'insegnamento della lingua italiana in Giappone. Uno studio di casa sul Kansai.*
21. Benucci, Antonella; Grosso, Giulia I.; Monaci, Viola (2021). *Linguistica Educativa e contesti migratori.*
22. Balboni, Paolo E. (2022). *"Thesaurus" di Linguistica Educativa: guida, testi, video.*
23. Newbold, David; Paschke, Peter (eds) (2022). *Accents and Pronunciation. Attitudes of Italian University Students of Languages.*
24. Coan, Fabio (2022). *Edulinguistica ludica. Facilitare l'apprendimento linguistico con il gioco e la ludicità.*
25. Caon, Fabio; Melero Rodríguez, Carlos Alberto; Tonioli, Valeria (2023). *Criticità nella comunicazione interculturale tra spagnoli e italiani | Puntos críticos en la comunicación intercultural entre españoles e italianos.*
26. Balboni, Paolo E.; Caon, Fabio; Menegale, Marcella; Serragiotto, Graziano (a cura di) (2023). *La linguistica educativa tra ricerca e sperimentazione. Scritti in onore di Carmel Mary Coonan.*
27. Balboni, Paolo E. (2024). *Dizionario di linguistica educativa.*
28. Benucci, Antonella; Bonari, Ginevra; Monaci, Viola; Paris, Orlando (a cura di) (2024). *Lingue, linguaggi e spazi: per una diversa visione del carcere e della mediazione.*
29. Della Putta, Paolo; Ghia, Elisa (a cura di) (2025). *La focalizzazione sulla forma nell'apprendimento e nell'insegnamento delle lingue straniere. Aspetti linguistici, psicolinguistici e glottodidattici.*
30. Balboni, Paolo E. (2025). *Capovolgere la formazione dei docenti di italiano, lingue straniere e lingue classiche.*





In questo volume, la mediazione interlinguistica e interculturale è declinata rispetto ad un ambito specifico e particolarmente delicato, ovvero quello della tratta di esseri umani.

Attraverso l'analisi del contributo dell'educazione linguistica e, in particolare, della comunicazione interculturale per la mediazione e una classificazione articolata di strategie e tecniche di mediazione – esemplificate attraverso casi di mediazione nell'ambito della tratta –, il volume fornisce strumenti teorici e operativi ai professionisti del settore. Il volume, coerentemente con gli studi presentati, propone infine una certificazione delle competenze comunicative funzionali all'ulteriore professionalizzazione della figura del mediatore.



Università  
Ca' Foscari  
Venezia