



Universitat Autònoma de Barcelona

ADVERTIMENT. L'accés als continguts d'aquesta tesi queda condicionat a l'acceptació de les condicions d'ús establertes per la següent llicència Creative Commons:  http://cat.creativecommons.org/?page_id=184

ADVERTENCIA. El acceso a los contenidos de esta tesis queda condicionado a la aceptación de las condiciones de uso establecidas por la siguiente licencia Creative Commons:  <http://es.creativecommons.org/blog/licencias/>

WARNING. The access to the contents of this doctoral thesis it is limited to the acceptance of the use conditions set by the following Creative Commons license:  <https://creativecommons.org/licenses/?lang=en>

*La mediazione interlinguística ed intercultural
in Italia: stato dell'arte, formazione professionale
e implicazioni glottodidattiche*

Tesis Doctoral

Valeria Tonioli

Directores:

Dra. Marta Arumí Ribas

Dr. Fabio Caon

Doctorado en Traducción y Estudios Interculturales

**Departamento de Traducción y de Interpretación y de Estudios
del Asia Oriental**

**UAB Universitat Autònoma de Barcelona
2016**



Universitat Autònoma de Barcelona

RINGRAZIAMENTI

Grazie a tutti i docenti che mi hanno sostenuto, guidato e motivato durante la ricerca, in particolare la Prof.ssa Marta Arumí Ribas ed il Prof. Fabio Caon.

Grazie a tutti i colleghi di dottorato e amici e parenti che mi sono stati vicino in questi anni di lavoro.

Grazie infine ai mediatori, agli operatori dei servizi e ai pazienti che si sono resi disponibili durante la ricerca.

INDICE

Introduzione	p.XII
Introduzione al lavoro	p.XII
Motivazioni e limiti della ricerca	p.XIII
Obiettivi e domande di ricerca	p. XIV
Struttura della tesi	p. XVI
 PARTE PRIMA: COORDINATE TEORICHE	
1. La mediazione in Europa e in Italia: stato dell'arte	p.23
1.1 La mediazione: definizioni e problematicità	p.23
1.1.1 Primo filone di indagine: traduzione e interpretazione	p.27
1.1.1.2 Mediazione ed interpretazione	p.31
1.1.1.3 L'interpretazione nei servizi pubblici (ISP)	p.33
1.1.2 Secondo filone di indagine:	p.35
antropologia, sociologia, pedagogia	
1.2 La mediazione in Europa	p.37
1.2.1 Uno sguardo internazionale: obiettivi e ambiti di intervento della mediazione	p.38
1.2.2 La formazione dei mediatori in Europa: un panorama eterogeneo	p.42
1.3 La mediazione in Italia a livello normativo: formazione, ruoli e ambiti di intervento dei mediatori	p.48
1.3.1 La mediazione a livello normativo	p.49
1.3.2 La figura del mediatore in Italia	p.51
1.4 Mediazione e mediatori: una sintesi a livello terminologico	p.59
2. La competenza comunicativa e la competenza comunicativa interculturale in mediazione	p.63
2.1 Mediazione ed educazione linguistica	p.62
2.1.1 Il concetto di educazione linguistica	p.63
2.1.2 Il concetto di competenza comunicativa	p.65
2.2 Mediazione tra educazione e comunicazione interculturale	p.66
2.2.1 Il concetto di educazione interculturale	p.68
2.2.2 Il concetto di comunicazione interculturale	p.68
2.2.3 La competenza comunicativa interculturale	p.70
2.3 La comunicazione interculturale e la mediazione: una proposta di sintesi	p.74
2.3.1 Un modello teorico di riferimento	p.75
2.3.2. Le competenze del mediatore alla luce dei nostri studi	p.87

Le competenze del mediatore secondo alcuni studi di traduzione ed interpretazione e mediazione	p.88
Le competenze del mediatore secondo alcuni studi di pedagogia interculturale, antropologia culturale, pedagogia e comunicazione interculturale	p.91
Una sintesi sulle competenze del mediatore nella letteratura scientifica di riferimento	p.91
La sintesi delle competenze del mediatore interlinguistico e interculturale nella proposta dell'Università Ca' Foscari	p.92
2.3.2.1 La competenza comunicativa	p.93
2.3.2.2 La competenza comunicativa interculturale	p.95
2.3.2.3 La competenza in mediazione	p.96
2.3.3 Strategie, tecniche di mediazione e abilità relazionali dei mediatori	p.96
2.3.3.1 Il concetto di strategia: una definizione	p.96
2.3.3.2 Il concetto di tecnica: una definizione	p.106
2.3.3.3 Una nostra proposta di classificazione di strategie e tecniche	p.107
2.3.3.4 Presentazione delle strategie e delle tecniche da noi classificate	p.113
Gestire il flusso comunicativo	p.113
Presentarsi	p.114
Gestire i turni di parola	p.116
Utilizzare il non verbale	p.117
Posizionarsi in ambulatorio	p.117
Interrompere la sessione di mediazione	p.118
Interrompere frasi lunghe	p.118
Prendere note	p.118
Riformulare	p.119
Riassumere	p.119
Parafrasare	p.119
Scegliere la tipologia di linguaggio	p.120
Transcodificare	p.120
Passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione	p.120
Confrontare gli impliciti culturali	p.123
Esplicitare	p.124
Aggiungere informazioni	p.124
Cogliere il valore dei diversi registri	p.128
Cambiare il registro	p.129
Cogliere informazioni aggiuntive o chiarire dubbi	p.129
Interrompere la sessione di mediazione	p.129
Esplicitare	p.129

Chiedere ulteriori informazioni	p.129
Chiedere informazioni per capire il motivo della visita	p.129
Chiedere feedback e conferme	p.130
Usare espressioni come: “Capito?”; “Giusto?”; “Vero?”	p.130
Chiarire dubbi	p.131
Chiedere ulteriori informazioni	p.131
Chiedere feedback	p.131
De-stereotipare gli stereotipi	p.132
Esplicitare	p.133
Aggiungere informazioni	p.133
Realizzare una Omissione	p.133
Realizzare una Compensazione dell’omissione	p.134
Gestire problematiche etiche e relazionali	p.135
Scegliere tra le diverse abilità relazionali	p.135
Saper osservare (decentrarsi e straniarsi)	p.136
Saper relativizzare	p.137
Saper ascoltare attivamente	p.139
Saper gestire il giudizio	p.141
Saper comunicare emotivamente	p.142
Saper negoziare i significati	p.145

PARTE SECONDA: METODOLOGIA DELLA RICERCA E INDAGINI SUL CAMPO

3. Paradigma della ricerca e opzioni metodologiche	p.152
3.1 Introduzione al <i>focus</i> metodologico	p.152
3.2 Metodologia utilizzata nella tesi	p.160
3.2.1. Lo studio di caso sulla mediazione in Italia	p.161
3.2.1.2 La ricerca qualitativa	p.162
3.2.1.3 Lo studio di caso e l’analisi del contenuto	p.164
3.2.1.4 La raccolta delle informazioni	p.166
3.2.1.4.1 Le mediazioni	p.167
Il lavoro sul campo per raccogliere dati relativi alle mediazioni	p.167
Le mediazioni osservate	p.173
Partecipanti e contesto delle mediazioni	p.173
Tecniche e strumenti di raccolta dei dati delle mediazioni	p.177
Osservazione delle mediazioni e scheda del ricercatore	p.181
Le mediazioni registrate	p.187
3.2.1.4.2 Le interviste	p.188

3.2.1.4.3 I <i>focus groups</i>	p.199
3.2.1.4.4 I questionari	p.201
3.2.1.5 Analisi dei dati	p.204
Corpus di dati analizzati	p.204
Corpus delle mediazioni	p.205
Trascrizione e trattamento dei dati relativi alle mediazioni prima dell'analisi	p.209
3.2.1.6 La triangolazione dei dati	p.212
4. Analisi dei dati	p.216
4.1 Processo di analisi delle informazioni	p.216
4.2 Analisi delle mediazioni	p.217
4.2.1 Analisi delle mediazioni osservate	p.218
4.2.1.1 Prima fase di analisi della scheda di osservazione del ricercatore	p.219
4.2.1.2 Seconda fase di analisi della scheda di osservazione del ricercatore	p.226
4.2.1.3 Terza fasi di analisi della scheda di osservazione del ricercatore	p.233
4.2.2 Analisi delle mediazioni registrate	p.234
4.3 Analisi delle interviste e dei <i>focus groups</i>	p.244
4.4 Analisi dei questionari	p.250
4.4.1 Parte 1: informazioni generali sui mediatori	p.254
4.4.2 Parte 2: formazione in mediazione	p.260
4.4.3 Parte 3: Aspetti pratici del lavoro dei mediatori	p.272
5. Risultati	p.291
5.1 risultati rispetto ai questionari	p.291
5.2 Risultati rispetto alle mediazioni	p.299
5.2.1 mediazioni osservate	p.299
5.2.2 mediazioni registrate	p.303
5.3 Risultati rispetto alle interviste ed ai <i>focus groups</i>	p.351
6. Conclusioni	p.355

Bibliografia

Appendici

1. Questionari scansionati
2. Analisi con Atlas.ti delle mediazioni
3. Analisi con Atlas.ti delle interviste
4. Analisi con Atlas.ti dei *focus groups*
5. Scheda di osservazione utilizzata durante l'osservazione delle mediazioni
6. Fac simile del documento di autorizzazioni alla raccolta dati utilizzato presso gli ospedali ed i centri AUSL
7. Fac simile della prova di certificazione COMLINT

SIGLE UTILIZZATE NELLA TESI

Legenda	
Simbolo	Significato
An.	Analisi del documento in Atlas.ti.
AUSL	Azienda Unità Sanitaria Locale.
CNI	Cittadinanza non italiana.
CUP	Centro Unico Prenotazioni.
FG.	<i>Focus groups.</i>
I.	Intervista.
ISMU	Istituto per lo Studio della Multietnicità con sede a Milano.
L.	Lingua
L1	Luogo 1 – città 1 – in cui sono stati somministrati gli 80 questionari.
L2	Luogo 2 – città 2 – ospedale in cui sono state osservate e registrate le mediazioni 2, 3 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 19, 20, 21, 22 e 24, realizzato il <i>focus groups</i> FG1, realizzate le interviste I1 e I2.
L3	Luogo 3 – città 3 – ospedale in cui è stato realizzato il <i>focus groups</i> FG2.
L3.1	Centro di psichiatria che appartiene al luogo 3 in cui è stata osservata e registrata la mediazione 12.
L3.2	Consultorio - Centro che appartiene al luogo 3 in cui sono state osservate e registrate le mediazioni 17, 18 e 23.
L4	Luogo 4 – città 4 – consultorio in cui è stata osservata la mediazione 1.
L5	Luogo 5 – città 5 a cui è stata fatta richiesta per ottenere il permesso di osservare e/o registrare alcune mediazioni senza ottenere autorizzazione.
L6	Luogo 6 – città 6 a cui è stata fatta richiesta per ottenere il permesso di osservare e/o registrare alcune mediazioni senza ottenere autorizzazione.
L7	Luogo 7 – città 7 a cui è stata fatta richiesta per ottenere il permesso di osservare e/o registrare alcune mediazioni senza ottenere autorizzazione.

L8	Luogo 8 – città 8 a cui è stata fatta richiesta per ottenere il permesso di osservare e/o registrare alcune mediazioni senza ottenere autorizzazione.
M.	Mediatori e mediatrici che hanno risposto ai questionari.
Me.	Mediatrici e mediatrici intervistati e che hanno partecipato nei <i>focus groups</i> .
Med.	Mediazione.
O.	Osservatrice
ONG	Organizzazione non governativa.
P.	Paziente.
Q.	Questionari.
S.	Specializzando.
Ulss	Unità Socio Sanitaria Locale.

INTRODUZIONE

Motivazioni e limiti della ricerca

Il nostro interesse per la mediazione nasce con l'iscrizione al corso di laurea triennale nell'anno 2004 in Discipline della Mediazione Linguistica e Culturale organizzato e tenuto dall'Università degli Studi di Padova. Durante il corso di studi abbiamo avuto la possibilità di approfondire alcune delle questioni relative a chi sia il mediatore, in quali ambiti intervenga, a quali ruoli ricopra e a come possa gestire alcune delle problematiche di natura interculturale che possono sorgere all'interno di una comunicazione.

Dopo la laurea, abbiamo collaborato per due anni in una cooperativa sociale per la quale abbiamo gestito un servizio di mediazione linguistica e culturale presso diversi servizi sociali, socio-educativi e socio-sanitari.

Grazie al lavoro sul campo e allo scambio di opinioni costante con i mediatori coinvolti nelle strutture abbiamo rilevato le seguenti necessità:

- definire ruoli e ambiti di intervento dei mediatori;
- definire le competenze e i requisiti necessari per svolgere l'attività di mediazione a livello professionale;
- definire le tecniche e le strategie di mediazione che possano fungere da strumenti funzionali ai mediatori per facilitare le criticità che possono riscontrare all'interno di diversi eventi comunicativi come le sessioni di mediazioni o mediazioni telefoniche;
- definire un codice etico che guidi le azioni dei mediatori all'interno dei diversi contesti.

La mediazione in Italia viene impiegata sempre più presso servizi pubblici quali ospedali, scuole, carceri ecc. ma non possiede un riconoscimento ufficiale come professione a livello nazionale.

Il panorama eterogeneo rispetto agli interventi di mediazione caratterizza anche il profilo dei mediatori: sono considerati mediatori sia stranieri senza alcuna formazione ma con esperienza come interpreti o mediatori, stranieri con formazione specifica, italiani con conoscenza di una o più lingue straniere o con formazione ottenuta grazie alla frequenza di corsi di laurea specifici. È evidente, quindi, come anche nella pratica quotidiana della mediazione i mediatori stessi possano adottare soluzioni differenti per gestire le problematiche comunicative tra utenti e operatori a seconda della diversa formazione o esperienza maturata sul campo.

A rendere ancor più strategica e critica la pratica della mediazione oggi giorno vi è, da un lato, l'assenza di fondi per la formazione dei mediatori e la gestione dei servizi di mediazione e, dall'altro, il loro sempre più frequente impiego per facilitare la comunicazione tra parlanti lingue differenti.

La mediazione, infatti, viene considerata da García-Beyaert (2007)¹ come uno strumento che possa garantire il diritto alla 'comunicazione effettiva' tra gli interlocutori ovvero "el derecho de cada individuo a entender y ser entendido en situaciones en las que debe interactuar con las instituciones públicas, de tal manera que los derechos fundamentales que dichas instituciones están destinadas a cubrir puedan verse respetados".

Pensiamo che la mediazione possa effettivamente garantire la facilitazione della comunicazione se realizzata secondo precise tecniche e strategie e se messa in campo da professionisti della comunicazione interculturale.

Per queste ragioni, anche grazie ai nostri successivi studi sulla facilitazione e sulla comunicazione interculturale, abbiamo deciso di continuare ad interessarci al tema e di approfondirlo. Ci siamo infatti domandati se il modello di competenza comunicativa interculturale (Balboni, Caon, 2015) potesse apportare un nuovo punto di vista allo studio della mediazione e se la glottodidattica potesse fornire un contributo nella formazione dei mediatori. Se consideriamo la mediazione come uno strumento per facilitare la comunicazione interculturale e i mediatori come facilitatori di tale comunicazione, allora ne consegue che l'educazione linguistica e gli studi sulla comunicazione interculturale possano fornire una nuova prospettiva di indagine nella mediazione.

Su questa base abbiamo deciso di dedicare la nostra ricerca dottorale sulla mediazione e sulla facilitazione della comunicazione interculturale e di ampliare le nostre conoscenze ed i modelli presenti in Italia attraverso uno sguardo internazionale.

Per questa ragione la nostra ricerca ha approfondito gli studi di interpretazione grazie all'incontro con il gruppo MIRAS dell'Università Autònoma di Barcellona e della Prof.ssa Marta Arumí-Ribas, coordinatrice dello stesso gruppo.

Le relazioni strette con l'università straniera ci hanno consentito di intraprendere un periodo di studio all'estero e di realizzare la ricerca in cotutela di tesi.

¹ Tutte le traduzioni all'interno della tesi sono nostre.

http://www.uclm.es/actividades0708/congresos/esletra/Comunicaciones_files/Garc%C3%ADa%20Beyaert%20-%20texto%20definitivo.pdf

Dalle indagini condotte a Barcellona abbiamo mutuato una metodologia di analisi delle mediazioni e linee guida relative all'ambito di studio dell'interpretazione e mediazione nei servizi pubblici.

Lo scopo della nostra tesi quindi è quello di cercare di coniugare i due ambiti di indagine, la glottodidattica e l'interpretazione per:

- proporre un modello di mediazione;
- proporre una classificazione di tecniche e strategie di mediazione;
- indagare sulla pratica della mediazione quotidiana per capire come i mediatori operino per facilitare la comunicazione interculturale;
- indagare qual è l'apporto che l'educazione linguistica in genere e, in particolare, gli studi sulla comunicazione interculturale provenienti da questa disciplina possono apportare alla formazione e alla crescita professionale dei mediatori.

Per raggiungere i nostri obiettivi abbiamo deciso di sottoporre un questionario a 80 mediatori partecipanti ad una prova di certificazione realizzata all'interno del Centro di Ricerca in Didattica delle Lingue, dell'Università Ca' Foscari di Venezia in collaborazione con il Laboratorio di Comunicazione Interculturale e Didattica, LabCom.

Inoltre, abbiamo deciso di registrare ed osservare alcune mediazioni svolte all'interno dei ospedali o centri AUSL di diverse regioni italiane.

Infine, per triangolare i dati ottenuti, abbiamo ritenuto opportuno intervistare gli stessi mediatori coinvolti nelle mediazioni registrate ed osservate.

I dati raccolti sono stati analizzati e processati attraverso un *software* di analisi qualitativo, *Atlas.ti*, fornitoci dall'Università Autònoma di Barcellona tramite un portatile in cui era stato precedentemente installato.

Rispetto ai limiti della nostra ricerca vogliamo segnalare il fatto che le mediazioni registrate siano unicamente 10 e, per questo motivo, non abbiamo voluto generalizzare i dati ottenuti ma abbiamo focalizzato la nostra attenzione sulla realizzazione di diversi studi di caso.

In secondo luogo, la mancata autorizzazione da parte delle strutture sanitarie di registrare via video le mediazioni ha fatto sì che si perdessero alcuni dati relativi alla comunicazione non verbale che ha caratterizzato l'interazione dei partecipanti durante le visite mediche.

In terzo luogo, i centri sanitari ci hanno consentito di registrare le voci degli interlocutori coinvolti, previa autorizzazione firmata, e di trascrivere le conversazioni ma ci hanno richiesto di cancellare i file audio una volta inseriti i dati al pc. La richiesta nasce dal servizio di tutela legale degli operatori sanitari e dei pazienti che, per preservare la confidenzialità delle informazioni e la privacy dei partecipanti, ci ha richiesto di eliminare ogni riferimento che

potesse farci ricondurre ai luoghi presso cui sono state svolte le mediazioni ed ai partecipanti coinvolti.

Riteniamo che questa procedura possa rappresentare un limite in quanto i dati raccolti cartacei sono stati precedentemente trattati dal ricercatore e non sussistono più nella loro forma originale ma le ragioni sono legate appunto a questioni di tutela indipendenti dalla nostra volontà e prioritarie rispetto alle esigenze di completezza della ricerca.

Infine, per mancanza di tempo e di autorizzazioni dai parte dei gestori dei servizi di mediazione, degli stessi mediatori e degli ospedali, non ci è stato concesso di realizzare interviste a posteriori ai mediatori coinvolti a mediazioni concluse. Pensiamo che durante le interviste i mediatori avrebbero potuto fornirci alcune visioni interessanti rispetto alla concezione che possiedono del proprio operato e l'effettiva messa in pratica di strategie e tecniche durante la mediazione.

Obiettivi e domande di ricerca

Per realizzare il nostro studio ci siamo posti le seguenti domande di ricerca:

1. Quali sono le strategie e le tecniche comunicative e di interpretazione che impiegano i mediatori durante una sessione di mediazione per facilitare la comunicazione?

Nello specifico:

1.1. Come agiscono i mediatori nel processo di riformulazione del linguaggio dalla microlingua alla lingua della comunicazione?

1.2 Come si esplicitano gli impliciti culturali tra parlanti di diverse lingue e culture?

1.3 Come viene tradotto il linguaggio non verbale durante la sessione di mediazione?

1.4 Come si potrebbe migliorare o integrare l'attività dei mediatori sulla base del modello di comunicazione della comunicazione interculturale (Balboni 1999b, 2007; Balboni e Caon 2015)?

2. Quali tecniche proprie dell'educazione linguistica e della comunicazione interculturale sarebbe possibile utilizzare per migliorare la competenza comunicativa dei mediatori?

Dettaglieremo nei capitoli 4 e 5 e nelle conclusioni le risposte per ognuna delle domande poste.

Struttura della tesi

La tesi si struttura in cinque capitoli differenti oltre ad una sezione dedicata all'introduzione ed una dedicata alle conclusioni del nostro lavoro. A seguire sono presenti i riferimenti bibliografici e le appendici.

I capitoli sono a loro volta suddivisi in due sezioni, una dedicata alla presentazione delle coordinate teoriche di riferimento e che include il capitolo 1 ed il capitolo 2 ed una sezione rivolta alla parte operativa di presentazione della metodologia impiegata nella tesi, all'analisi dei dati ed alla discussione. Questa seconda parte include i capitoli 3, 4 e 5.

Nel capitolo 1 presenteremo il concetto di mediazione e le sue differenze rispetto agli ambiti di indagine della traduzione ed interpretazione e dell'interpretazione nei servizi pubblici.

Dopo aver definito gli ambiti di ricerca che caratterizzano il nostro lavoro, presenteremo una panoramica relativa allo stato dell'arte rispetto alla mediazione in Italia ed in Europa.

Ci concentreremo principalmente sulla figura del mediatore, ruoli e ambiti di intervento ed aspetti caratterizzanti la sua professione come la formazione e le competenze richieste per operare in contesti sociali.

Rispetto all'Italia approfondiremo, in particolare, le competenze e le funzioni dei mediatori sulla base delle linee guida fornite dal Ministero e da alcune proposte di legge e sulla base dei principali studi relativi alla mediazione afferenti all'ambito della mediazione e dell'interpretazione. Una volta presentati i diversi filoni di indagine e le proposte con le quali differenti autori definiscono la mediazione ed il profilo dei mediatori, forniremo una proposta di sintesi sul tema che tenti di coniugare i diversi ambiti di studio e le indicazioni normative presenti sul suolo nazionale.

Nel capitolo 2, dopo aver definito i concetti di mediazione e le funzioni e gli ambiti di intervento dei mediatori, presenteremo il legame che esiste tra i diversi settori da cui abbiamo tratto le fonti, gli studi e su cui abbiamo basato la nostra ricerca: la glottodidattica e l'interpretazione nei servizi pubblici.

Presenteremo, pertanto, i concetti provenienti dal mondo della glottodidattica e che sono i seguenti:

- educazione linguistica;
- competenza comunicativa;
- comunicazione interculturale;
- competenza comunicativa interculturale.

Per ognuno di essi specificheremo come siano collegati allo studio della mediazione e come la mediazione possa a sua volta apportare spunti di riflessione a tali ambiti.

Secondariamente presenteremo, all'interno dello stesso capitolo, la proposta di un modello di mediazione, la proposta di una classificazione delle competenze che riteniamo debbano possedere i mediatori ed una proposta di classificazione di tecniche e strategie di mediazione.

All'interno del capitolo specificheremo, inoltre, quali studi afferenti alla glottodidattica ed alla interpretazione abbiamo preso come riferimento nella definizione di tecniche e strategie di mediazione e nell'elaborazione di un modello.

Nel capitolo 3 entreremo nella parte dedicata alla ricerca sul campo e che ha caratterizzato la raccolta dei dati utilizzati per realizzare la nostra tesi.

In particolare, il capitolo sarà dedicato alla presentazione della metodologia della ricerca, dei partecipanti alle indagini, degli strumenti utilizzati per raccogliere i dati, dei *corpora* ottenuti, delle modalità di analisi e di triangolazione dei dati stessi.

Nel capitolo 4 dedicheremo spazio all'analisi dei dati ed in particolare delle mediazioni osservate e registrare, dei questionari e dei *focus groups* e delle interviste rivolte ai mediatori delle stesse mediazioni osservate.

Nel capitolo 5 presenteremo i risultati ottenuti dall'analisi dei dati e forniremo un commento dettagliato per ognuno di essi.

Infine, nelle conclusioni triangoleremo i risultati ottenuti cercando di dare risposta alle domande di ricerca. A seguire, dedicheremo un paragrafo agli aspetti glottodidattici che possono caratterizzare la formazione dei mediatori e che abbiamo rilevato grazie all'analisi dei dati ottenuti durante le osservazioni sul campo.

Per concludere proporrò nuove possibili vie di ricerca e prospettive future.

**PARTE PRIMA:
COORDINATE TEORICHE**

1. LA MEDIAZIONE IN EUROPA E IN ITALIA: STATO DELL'ARTE

In questo capitolo si presenterà lo stato dell'arte sulla mediazione in Europa ed in Italia e definiremo le principali linee di indagine che si sono occupate del tema.

In secondo luogo si presenterà la figura del mediatore in Italia in base alle linee guida ministeriali ed ai principali studi afferenti a due diverse aree di ricerca, la traduzione e l'interpretazione e la pedagogia interculturale, l'antropologia e la sociologia.

1.1 La mediazione: definizioni e problematicità

Secondo il Consiglio Nazionale dell'Economia e del lavoro italiano (d'ora in poi CNEL), la mediazione esiste in Europa come "dimensione di tutte le politiche di integrazione" (2009). Essa viene realizzata da figure denominate 'mediatori'.

Le definizioni del concetto di mediazione e della figura del mediatore, tuttavia, si presentano estremamente eterogenee sia a livello internazionale che nazionale.

Cohen-Emerique (1997) ha definito tre possibili significati della parola mediazione che variano al cambiare di possibili conflitti da risolvere (Riccardi, 2014):

- a) la mediazione come facilitazione della comunicazione e della comprensione tra individui appartenenti a culture diverse. Non si è in presenza di conflitti ma di difficoltà comunicative;
- b) la mediazione come risoluzione dei conflitti di valore presenti tra la famiglia immigrata e la società ospite, o emersi all'interno della famiglia d'altrove;
- c) la mediazione come processo creativo, trasformativo e partecipativo alla ricerca di nuove regole. Un percorso condiviso volto alla risoluzione di problemi.

Nel nostro lavoro ci riferiremo al termine mediazione nella prima accezione proposta da Cohen-Emerique e indagheremo come avvenga il processo di facilitazione della comunicazione attraverso la pratica della mediazione.

Secondo la distinzione di Johnson e Nigris (1996) e di Favaro (2004), la mediazione si articola in diversi livelli di intervento che qui elenchiamo:

- Un livello informativo e orientativo
- Un livello linguistico e comunicativo

- Un livello culturale e interculturale
- Un livello psico-sociale e relazionale

Ai livelli *informativo e psico-sociale* il mediatore è chiamato a collaborare, affiancando operatori italiani, nell'organizzazione di percorsi e progetti di integrazione o partecipando ad attività di formazione ed a fornire informazioni ai cittadini stranieri riguardanti l'organizzazione del territorio ed i suoi servizi.

Ai livelli *linguistico/comunicativo e culturale/interculturale* (che più interessano i nostri studi) è chiamato a svolgere attività di traduzione ed interpretazione linguistica e culturale e metalinguistiche, integrando, ad esempio, l'esplicitazione del linguaggio non verbale ed extralinguistico (Baraldi 2003; Balboni 2007; Balboni, Caon, 2015).

In ognuno dei diversi livelli, i compiti dei mediatori sono molteplici e la definizione di Luatti (2011) della mediazione come “professionalità a mosaico” identifica la diversità insita nella professione in oggetto.

Per dare conto della complessità della definizione di questa figura, proponiamo, qui di seguito, lo schema di Luatti (2011) che raggruppa le qualifiche del mediatore “con un ordine decrescente relativamente al *fattore linguistico* e crescente rispetto a quello *culturale/sociale*”.

Vengono quindi elencate prima le qualifiche che riguardano i mediatori che svolgono principalmente attività di traduzione ed interpretazione linguistica, successivamente quelle che si riferiscono sia ad attività linguistiche che culturali e si conclude con quelle che riguardano prettamente attività culturali ed interculturali.

Si passa in ordine decrescente da attività linguistiche ad attività culturali:

- Interprete sociale;
- Facilitatore della comunicazione;
- Mediatore di madrelingua;
- Mediatore linguistico;
- Tecnico della mediazione linguistica per immigrati;
- Mediatore linguistico culturale;
- Mediatore interculturale;
- Mediatore culturale;
- Mediatore sociale.

Esposta questa situazione stratificata e semplificando la questione, diciamo (in accordo con Gavioli, 2009) che in linea generale gli studi che si occupano di mediazione orientano verso due filoni di indagine, uno a livello linguistico ed interlinguistico, ed uno a livello culturale ed interculturale:

- le ricerche attinenti al primo filone di indagine pongono il focus sulla mediazione come attività di interpretazione di trattativa, di *liaison* e di comunità (tra i tanti, Russo e Mack, 2005; Wadensjö, 1998; Wadensjö et al., 2007);
- gli studi attinenti al secondo filone di indagine, invece, hanno approfondito questioni di natura socio-antropologica ed interculturale (tra i tanti Belpiede, 2002; Castiglioni, 1997; Ceccatelli-Gurrieri, 2003; Favaro e Fumagalli, 2004; Johnson e Nigris, 2000, Luatti, 2006).

La tabella che segue (tabella 1), riadattata da Gavioli (2009), riporta una sintesi dei principali approcci ed ambito di studio sul tema della mediazione.

Approcci al tema della mediazione interlinguistica ed interculturale			
Primo filone di indagine	Ricerche nel campo della traduzione e della interpretazione e degli studi sulle scienze del linguaggio.	Mediazione come interpretazione di <i>liaison</i>	Gentile et al., 1996
		Mediazione come interpretazione di <i>trattativa</i>	Russo e Mack, 2005
		Mediazione come interpretazione di <i>comunità</i>	Wadensjö et al., 2007
		Mediazione come interpretazione per i <i>servizi pubblici</i>	Corsellis, 2008
		Mediazione come interpretazione <i>dialogica</i>	Wadensjö, 1998, Gavioli, 2009
Secondo filone di indagine	Ricerche nel campo della sociologia, antropologia,	Mediazione come pratica che possa modificare i ruoli tra gli interlocutori.	Bowling e Hoffman, 2000; Winslade e Monk, 2000;

	pedagogia ed interculturale.	Mediazione e ruoli nei servizi sociali.	Welsh e Coleman, 2002
		Mediazione in quanto pratica culturale ed interculturale.	Belpiede, 2002; Castiglioni, 1997; Ceccatelli-Gurrieri, 2003; Favaro e Fumagalli, 2004; Johnson e Nigris, 2000.

Tabella 1: *Ambiti di ricerca nel campo della mediazione interlinguistica ed interculturale.*

Per concludere riportiamo le parole di Niemants (2010: 3) la quale riprende quanto abbiamo scritto in precedenza e afferma che in Italia, ad oggi, ruoli e ambiti di intervento dei mediatori non siano ancora chiari e definiti rispetto, per esempio, alla formazione degli interpreti.

I due filoni di indagine sulla mediazione e sulla interpretazione non hanno ancora trovato un punto di incontro e l'autrice infatti scrive che

Da una parte le università interpretano una terminologia ad oggi ancora confusa” e offrono percorsi formativi per interpreti o mediatori linguistici o mediatori culturali dall'altra le cooperative e le associazioni culturali che gestiscono le mediazioni presso servizi socio-sanitari o socio-educativi pubblici offrono ed organizzano corsi di formazione per i mediatori culturali contrattati presso i loro centri. In sostanza, in Italia, non si realizza una versa formazione ed educazione del mediatore linguistico-culturale. Nella formazione come nella ricerca, il polo linguistico (rappresentato dalle università) e quello culturale (rappresentato dal CNEL e dalle associazioni di mediatori generalmente utilizzate dalle strutture sanitarie) si ignorano a vicenda, esacerbando la dicotomia tra interprete e mediatore e impedendo il delinearsi di una figura professionale ‘completa’.

Si riportano di seguito alcune definizioni relative alla mediazione che fanno riferimento ai due diversi filoni d'indagine e che ci sono sembrate più significative rispetto al nostro focus di indagine.

1.1.1 Primo filone di indagine: traduzione e interpretazione

Le prime definizioni che riporteremo afferiscono al focus di indagine che si è dedicato all'analisi linguistica ed interlinguistica della comunicazione all'interno di sessioni di mediazione.

Nell'ambito degli studi in Scienze del Linguaggio, Traduzione ed Interpretazione ci si riferisce alla mediazione in quanto pratica complementare o differente rispetto all'interpretazione nei servizi pubblici, con diversi appellativi che variano da *mediazione interculturale*, *mediazione linguistico-culturale*, *mediazione socio-culturale*. Come sottolinea Vargas-Urpí (2012), questi termini sono utilizzati maggiormente in Italia ed in Spagna e alcuni studi di interpretazione come Katan (1999) e Pöchhacker (2008), affermano che ogni interprete può essere anche mediatore ma al contrario ogni mediatore non può essere anche interprete, spostando quindi il focus dell'indagine sulla mediazione alla formazione dei mediatori o interpreti.

L'affermazione è ripresa anche da Arumí-Ribas (in stampa p. 1) che scrive

In recent years, many articles have analysed the function of interpreting as a form of linguistic and cultural mediation (Baraldi, Gavioli, 2008; Davitti, 2013) in line with Pöchhacker's affirmation that every interpreter is a mediator (between languages and cultures), but not every mediator is an interpreter.

Gavioli (2009, p.11) definisce la mediazione linguistico-culturale come una pratica traduttiva necessaria a due interlocutori per comprendersi, innanzitutto a livello linguistico. Essa “viene utilizzata nelle trattative d'affari, nella gestione del personale di imprese, nella cooperazione internazionale, nelle negoziazioni politiche, nei tribunali, negli ospedali e in diverse forme di trattamento dei problemi di immigrazione”.

La mediazione, in sintesi, viene considerata come una risorsa professionale che, a disposizione di chiunque appartenga ad una cultura diversa, “funge da ponte con il fine di facilitare le relazioni, migliorare la comunicazione, promuovere l'integrazione tra persone e gruppi che appartengano ad una o a varie culture” (Prats San Román, Uribe Pinillos, 2009: 8).

La mediazione, secondo le autrici sopraccitate, prevede quattro fasi di intervento prima che si verifichi la facilitazione vera e propria della comunicazione:

1. la prima fase prevede un primo contatto tra i partecipanti per cui è necessario avviare una sessione di mediazione;

2. il secondo momento è costituito da una riflessione sulle strategie e processi mediatori che saranno messi in pratica durante la mediazione stessa;
3. la terza fase è quella propriamente dedicata alla sessione di mediazione;
4. l'ultimo momento è invece dedicato alla rivisitazione degli accordi raggiunti e riflessione sugli stessi.

A questo proposito, e riprendendo la classificazione proposta da Cohen-Émerique, alcuni studiosi di interpretazione García-Beyaert e Serrano Pons (2009, p. 55) la distinguono dalla pratica mediatrice affermando che

l'elemento che differenzia la mediazione interculturale dall'interpretazione nei servizi pubblici è un'azione caratterizzata da un intervento creativo che promuove l'interazione effettiva tra le parti coinvolte nella comunicazione, mentre l'interpretazione svolge una funzione veicolare e non creativa poiché le parti coinvolte gestiscono in maniera autonoma la comunicazione.

Anche la definizione di Giménez Romero riprende l'idea di una figura che partecipa in modo creativo all'evento comunicativo. Infatti, la studiosa (1997, p. 142) inquadra la pratica della mediazione come una “modalità di intervento di parti terze, in situazioni sociali di multiculturalità significativa, orientata (tra altre cose) all'adeguamento istituzionale tra attori sociali o caratteristiche istituzionali differenti da un punto di vista etnologico e culturale”.

Una definizione più ampia del concetto di mediazione interculturale, ci viene fornita dal gruppo di ricerca in mediazione, Triángulo (2006, p. 11 in Vargas Urpi, 2012) che la descrive come

un processo che contribuisce a migliorare la comunicazione, la relazione e l'integrazione interculturale tra persone o gruppi presenti in un territorio ed appartenenti ad una o a varie culture [...] Questa attività si compie attraverso un intervento che includa tre aspetti fondamentali: facilitare la comunicazione, fomentare la coesione sociale e promuovere l'autonomia e l'inserimento sociale delle minoranze con l'obiettivo di costruire un modello comune di convivenza.

In questo senso il ruolo del mediatore e dell'interprete coincidono nell'obiettivo della attività che svolgono, ovvero facilitare la comunicazione.

Il primo approccio ha portato alla creazione della figura del mediatore *linguistico-culturale*, *interculturale*, *linguistico-interculturale* che, in quanto esperto, facilita la comunicazione tra i partecipanti ad un evento comunicativo.

È, infatti, dagli studi sull'interpretazione o sulla comunicazione interculturale applicata all'ambito dell'interpretazione da cui emergono i primi riferimenti e le prime definizioni relative al mediatore, tramite una comparazione con l'attività svolta dall'interprete.

Lázaro-Gutiérrez (2010, p. 213) ci offre la prospettiva della comunicazione interculturale in cui si fa riferimento all'attività dei mediatori. La studiosa afferma che

la comunicazione interculturale, considerata come disciplina, ha influito profondamente nella pratica dell'interpretazione ed in particolare l'interpretazione nei servizi pubblici. Non solo sono state realizzati studi relativi all'interpretazione secondo la prospettiva della comunicazione interculturale, ma quest'ultima ha generato una nuova visione degli interpreti nei servizi pubblici che sono stati a loro volta ridefiniti come *mediatori interlinguistici*, *mediatori interculturali*, *mediatori linguistici-culturali*.

Altri studi di interpretazione e traduzione e di scienze del linguaggio (Prats San Román i Uribe Pinillos, 2009, p. 8), fanno risalire la nascita del profilo del mediatore nel momento in cui viene studiato rispetto al ruolo dell'interprete. Affermano, infatti, che l'interpretazione viene realizzata da professionisti che abbiano un profilo molto più ampio degli interpreti, i *mediatori interculturali* i quali operano “con l'obiettivo di facilitare le relazioni, promuovere la comunicazione e l'integrazione tra persone o gruppi di diversa cultura”.

Sempre per quanto riguarda la comparazione tra interprete e mediatore, Russo (2005) e De Luise e Morelli (2005) “definiscono il *mediatore interculturale* come uno straniero con adeguata formazione che abbia vissuto nel Paese di arrivo il tempo sufficiente per apprenderne usi e costumi e viene equiparato all'interprete di comunità di cui si fa riferimento in Wadensjö (1998)” (Vargas Urpi, 2012: 77). Il mediatore, in questo senso, deve conoscere e condividere gli usi e i costumi della comunità per cui sta svolgendo la mediazione.

Come emerge da queste prime riflessioni circa i compiti del mediatore, notiamo come la sua figura venga differenziata rispetto a quella dell'interprete in quanto al mediatore vengono attribuiti ruoli più attivi, di coinvolgimento delle parti, esplicitazione di impliciti culturali e creazione di significati condivisi all'interno dell'evento mediato.

La sua funzione sembra essere non solo quella di facilitare la comunicazione con attività di traduzione ed interpretazione ma anche di creazione di punti di contatto tra le diverse visioni espresse dagli interlocutori tramite una partecipazione attiva. Come afferma Russo (2005), al mediatore viene affidato, quindi, il compito di coordinare il flusso di informazioni presenti durante una comunicazione (per approfondimenti si veda Wadensjö, 2003).

Questa visione del ruolo attivo del mediatore viene ripreso anche da Belpiede (in Gavioli, 2009: 26) il quale sostiene che

nonostante il mediatore sia in fondo colui che traduce, la sua presenza come terzo partecipante che interviene nella conversazione, dà luogo a dinamiche comunicative che vanno oltre la traduzione dei turni di parlato e che investono aspetti relativi legati ai contenuti che vengono condivisi e ai loro significati, alla relazione fra i partecipanti, ai ruoli di operatori e utenti dei servizi, alle persone e ai loro bisogni, ai contesti situazionali [...] e alle aspettative culturali reciproche che possono evidenziarsi quando operatori di diverse provenienze entrano in contatto.

Circa il profilo del mediatore e le attività svolte, Russo (2005: XII-XIII) fornisce un elenco delle competenze ideali, riprese da Bochner, (1981) e suddivise in:

- competenze culturali, che includono le conoscenze della società di riferimento;
- competenze comunicative, tra cui conoscenza degli aspetti verbali e non verbali della comunicazione;
- capacità tecniche, che variano a seconda delle relazioni che mantengono le persone all'interno della società, per esempio "la capacità di adottare rituali adatti a ogni situazione";
- capacità sociali ovvero "la conoscenza delle norme dell'interazione sociale, delle convenzioni".

Come afferma Della Corte, in Russo (2005: XII-XIII), tali competenze sono necessarie per il mediatore non solo per svolgere attività linguistiche e di interpretazione ma anche attività di mediazione tra culture differenti. Il mediatore, infatti, è considerato come uno dei principali agenti di cambiamento sociale, perché

lavora alla costruzione di una società realmente interculturale (che prevede l'interazione tra le culture, il riconoscimento delle diversità e la parziale modifica di entrambe in una 'contaminazione' positiva) piuttosto che multiculturale (che prevede la semplice coesistenza delle diversità col rischio di cadere nella ghettizzazione). Al mediatore viene così attribuito un potere 'creativo', vale a dire la capacità di operare una ricerca attiva di nuove prassi e nuove norme. Questa visione politica della mediazione è fortemente collegata alla disparità di potere insita nell'incontro tra utente e istituzione [...], e fa ricadere sulla mediazione il compito e la responsabilità di porvi (parziale) rimedio, attenuando le asimmetrie e le disuguaglianze di ruolo e di potere.

Per quanto riguarda le competenze del mediatore anche Rodríguez Navaza (2008) include nell'elenco quelle relative all'ambito della traduzione e dell'interpretazione ed aggiunge la necessità che il mediatore stesso conosca diversi strumenti che possano essergli utili al fine di superare barriere culturali e raggiungere un accordo reciproco tra i partecipanti della sessione di mediazione.

In sintesi, secondo il primo filone di studi che si è occupato di mediazione, il mediatore è un professionista che possiede competenze specifiche nel campo:

- della comunicazione interculturale, tra cui conoscenza di strumenti che possano aiutarlo nel superamento di ostacoli e barriere interculturali, capacità comunicative e relazionali;
- della traduzione ed interpretazione che includono aspetti tecnici come, ad esempio, la riformulazione del linguaggio, l'assunzione della prima o della terza persona, l'interruzione della sessione di mediazione per richieste di chiarimenti o esemplificazioni.

Il compito del mediatore è quindi quello di facilitare la comunicazione tra i partecipanti di un evento comunicativo con un ruolo attivo che porti al superamento degli ostacoli comunicativi, superamento di eventuale barriere culturali e ricerca e costruzione di un significato in comune tra i diversi partecipanti all'evento mediato.

1.1.1.2 Mediazione e interpretazione

Come affermato già nella sezione precedente, è complesso poter definire una distinzione netta tra le attività, le funzioni e i ruoli che ad oggi sono richiesti agli interpreti o ai mediatori.

Rispetto al panorama italiano, infatti, Gavioli (2009:22-23) scrive che

Nelle istituzioni italiane [...] esiste più o meno esplicitamente una differenza di aspettative di ruolo che spinge a distinguere tra 'interprete' e 'mediatore': dall'interprete ci si aspetta una competenza linguistica nella traduzione e dal mediatore una conoscenza delle culture ed una competenza nel facilitare la relazione. Di conseguenza, il ruolo di mediatore è generalmente assegnato ad un membro di un gruppo minoritario, che ne conosce la cultura ed è nel contempo inserito nella cultura maggioritaria, mentre l'interprete deve possedere una competenza professionale nella traduzione, normalmente sia scritta che orale.

Al mediatore viene quindi richiesta, solitamente, una conoscenza culturale approfondita della cultura per cui si svolge la mediazione, mentre all'interprete vengono richieste specifiche formazioni afferenti al mondo della traduzione e della interpretazione. In Italia, in caso di problematiche di tipo linguistico, si ricorre spesso alla figura del mediatore mentre all'estero si coinvolge l'interprete di comunità. Gavioli (2009:22) infatti scrive che "il mediatore viene spesso chiamato in caso di problemi linguistici, per una funzione primaria di traduzione mentre in molti altri paesi, la funzione che in diversi servizi pubblici italiana è assegnata al mediatore, viene ricoperta dall'interprete di comunità".

Gavioli (2009: 22-23), infine, riporta una rassegna di studi in cui sono stati approfonditi il ruolo dell'interprete di comunità che agisce come mediatore.

Per sottolineare la differenza tra mediazione ed interpretazione citiamo uno studio ancora in stampa di Arumí-Ribas (2016, in stampa) in cui l'autrice afferma che la mediazione sia un'attività volta a promuovere e facilitare la relazione tra gruppi culturalmente differenti.

Giménez (1997), definisce quattro diverse ragioni che hanno portato alla nascita della mediazione e che sono:

- 1. the nature of the ethnocultural differentiation in the relationship between the parties;
- 2. the effect of ethnocultural differentiation in that relationship;
- 3. the importance of the mediator's own cultural knowledge, and
- 4. multiculturalism as an objective.

Anche Antonini (2009) scrive che la mediazione interculturale è una risorsa che viene impiegata da differenti culture per facilitare la comprensione, la relazione e la comunicazioni tra le persone.

Pérez Crespo (2005: 256) individua quattro aree di intervento del mediatore:

- 1. the access of the immigrant population to resources and the adaptation of existing services to the new population group;
- 2. the support to mediators in their work with the foreign population;
- 3. to foster and promote citizen participation and
- 4. to actively liaise to achieve intercultural harmony between all the parties.

Per concludere riprendiamo lo studio di Arumí-Ribas (2016) la quale afferma

In short, the intercultural mediator is configured as a professional who is able to manage cultural diversity, facilitating, above all, communication, fostering social cohesion and promoting the autonomy and social integration of minorities (Bermudez *et al.*, 2002). Based on these definitions, a clear difference can be observed between the tasks assumed by the intercultural mediator and by the interpreter in public services.

1.1.1.3 L'interpretazione nei servizi pubblici (ISP)

Come abbiamo osservato nella sezione precedente, la figura che lavora in ambito pubblico e che coniuga alcune caratteristiche del mediatore culturale e dell'interprete si chiama interprete di comunità o interprete dei servizi pubblici (ISP). Per spiegare le funzioni ed il ruolo di questa figura Arumí-Ribas e Vargas-Urpí (2015: 294) scrivono che

La traducción e interpretación en los servicios públicos (TISP) es una especialidad en pleno desarrollo dentro de los estudios de traducción e interpretación. Concebida como un saber definido por un conjunto de conocimientos tanto declarativos como operativos, la TISP aparece para dar respuesta a una necesidad social: la falta o déficit de comunicación lingüística y cultural entre un sector de la población (a menudo inmigrante) y los distintos servicios de la Administración (hospitales, escuelas, oficinas de atención al ciudadano, comisarías de policía, juzgados, etc.). Nacida principalmente como consecuencia de los movimientos de población de los siglos XX y XXI, la profesión del traductor-intérprete en los servicios públicos es todavía poco conocida (y reconocida) en muchos países del mundo y requiere, para su ejercicio, de una formación especializada así como de un claro apoyo institucional.

Anche in Italia, ad oggi, questa figura lavora in ambiti pubblici e sociali senza possedere un chiaro riconoscimento ufficiale a livello nazionale.

Niemants (2010: 2) a questo proposito spiega che con il termine mediazione interculturale o culturale si tende a definire la stessa funzione di facilitazione della comunicazione che avviene in modo dialogico e che può anche essere definita come interpretazione dialogica. L'autrice scrive che

Mediazione culturale o mediazione interculturale sono solo due delle tante etichette che vengono applicate all'interazione faccia a faccia in cui due interlocutori che non condividono la stessa lingua comunicano per mezzo di un interprete che fa da "ponte" tra le parti. Altresì chiamata *Community Interpreting* (Hale, 2007), *Liaison Interpreting* (Gentile et al., 1996), *Pubic Service*

Interpreting (Corsellis, 2008), *Interpretazione di trattativa* (Mack e Russo, 2005) o *Dialogue Interpreting* (Mason, 1999).

L'autrice (2010:2) inoltre spiega che la mediazione linguistico-culturale si differenzia dalla interpretazione di conferenza (simultanea e consecutiva) "non solo per il contesto in cui si svolge, ma anche per il carattere essenzialmente dialogico di un'interpretazione che Wadensjö ha definito *pas de trois*".

Possiamo concludere dicendo che la figura dell'interprete di comunità o dei servizi pubblici nasce dagli ambiti della traduzione ed interpretazione con l'aumentare dei flussi migratori.

Tale figura interviene mediando in una comunicazione a tre, i messaggi scambiati da interlocutori che non parlano le stesse lingue e che appartengono a culture differenti. La nascita di tale figura ha portato a dover ripensare a strategie, tecniche di mediazione e di interpretazione specifiche della comunicazione mediata e dialogica.

Contemporaneamente alla presenza degli interpreti di comunità a seconda delle esigenze dei diversi Stati, delle lingue richieste dai flussi migratori e delle diverse circostanze, è apparsa anche la figura del mediatore 'interculturale' o 'culturale' o 'interlinguistico' e 'interculturale'. Rispetto alla figura dell'interprete, il mediatore non possiede, solitamente, una formazione specifica sulle tematiche della traduzione e della interpretazione tuttavia, spesso, gli ambiti di intervento del mediatore e dell'interprete di comunità si sovrappongono e durante la sessione di mediazione è richiesto ad entrambi di svolgere le stesse funzioni.

Al mediatore, tuttavia, viene anche richiesto di svolgere compiti al di fuori della sessione di mediazione come accompagnamento degli utenti presso i servizi, attività educative e di supporto.

A livello amministrativo, ad oggi, in Italia, sia i mediatori sia gli interpreti sono assunti con contratti di prestazione occasionale o di brevi collaborazioni a progetto. Nel caso in cui essi siano in possesso di partita iva, si procede con una collaborazione come liberi professionisti. Non è presente, quindi, a livello contrattuale, una differenza tra le due figure professionali.

Per quanto riguarda la facilitazione della comunicazione nei servizi pubblici (come le prefetture o gli ospedali), tuttavia, occorre rilevare che la figura del mediatore ha una presenza maggiore in quanto spesso viene contrattato per un numero maggiore di ore rispetto all'interprete fino a coprire un orario a volte *part time* a volte *full time*. I mediatori, quindi, possono arrivare ad ottenere forme di contratto più stabili potendo lavorare in più ambiti e potendo ricoprire più ruoli come l'accompagnamento degli utenti nei servizi, la facilitazione della comunicazione, la presenza in uffici pubblici o sportelli informativi ecc.

Il punto di unione che può accumunare tutte queste figure è che, durante la sessione di mediazione o di interpretazione, siano chiamate a facilitare la comunicazione tra gli interlocutori presenti, con tecniche e strategie che possono variare a seconda del contesto e delle esigenze dei partecipanti.

Come afferma Arumí-Ribas (in stampa)

The latter's ultimate objective is to decode messages from a source that has a different language (and therefore a different culture) from the receiver and to act as a vehicle for communication, transferring verbal messages from one language to another so that the parties can communicate autonomously and independently

1.1.2 Secondo filone di indagine: antropologia, sociologia, pedagogia

Il secondo filone d'indagine, invece, che si è occupato di mediazione con un'attenzione specifica agli aspetti culturali ed interculturali, ha rivolto la sua indagine, in particolare, alle diverse forme di coordinamento e di relazioni tra le culture partecipanti alla sessione di mediazione; culture maggioritarie e minoritarie.

Secondo Favaro (2001: 10) la mediazione si origina da una necessità e da una consapevolezza:

- “la necessità di integrare i nuovi cittadini – adulti, bambini, comunità – e di integrarsi tra diversi su tutti i piani: sociale, linguistico, culturale;
- la consapevolezza che l'integrazione è un processo di negoziazione reciproca tra cittadini e istituzioni”.

Negli studi di pedagogia ed intercultura condotti da Favaro (2011: 9), inoltre, la studiosa riporta una delle funzioni principali della mediazione in ambito scolastico ed educativo, ovvero “facilitare il processo di integrazione dei bambini venuti da lontano e delle loro famiglie”.

Baraldi (2009) riprende il tema della necessità di integrazione tra cittadini di diversa nazionalità e definisce la mediazione, considerata come ‘linguistico-culturale’, come “un sistema che rende possibile la partecipazione di tutti gli interlocutori di lingue e culture diverse, attraverso una traduzione che permette l'espressione della diversità culturale” (Gavioli, 2009: 26). In questo senso la mediazione gioca un ruolo fondamentale nella prevenzione o risoluzioni di conflitti causati da diverse visioni del mondo e valori culturali di riferimento non condivisi da persone provenienti da culture altre.

La mediazione, offrendo la possibilità ai partecipanti di esprimere i propri punti di vista e di dar voce a tutti gli interlocutori coinvolti nella comunicazione, interviene quando “disuguaglianze e discriminazioni creano condizioni di conflitto, potenziali o effettive” (Baraldi in Santagati, 2004: 69). Per questa ragione la mediazione può portare ad aperture e confronti interculturali e a conseguenti riequilibri e cambiamenti all’interno della società nelle relazioni tra i partecipanti degli scambi comunicativi.

Anche secondo la visione di Casadei e Franceschetti (2009), la mediazione assolve il compito di prevenire e risolvere problematiche di natura interculturale; scopo della mediazione è, secondo gli autori, quello di “risolvere problemi, proporre soluzioni, governare fenomeni, valorizzare le risorse della società multietnica e multiculturale”.

La prevenzione dei conflitti interculturali o la risoluzione degli stessi grazie all’impiego della mediazione, è un tema trattato anche da Castiglioni (1997: 32) che la definisce come “uno spazio di prevenzione del disagio e della conflittualità, permettendo l’espressione della domanda, decodificandola e traducendola in termini di diritti”.

La stessa attenzione alla partecipazione di tutti i soggetti coinvolti all’interno di un evento comunicativo, che seppur appartenenti ad una cultura minoritaria hanno diritto ad esprimere la propria opinione ed i propri punti di vista, viene ripresa anche da studi provenienti dalla sociologia che vedono nella mediazione un’azione volta a “colmare la situazione di svantaggio della popolazione immigrata nelle pari opportunità di accesso al sistema di tutela e garanzia dei diritti di cittadinanza” (Esposito, 2011: 17). Esposito non definisce la mediazione unicamente come un’azione ma bensì come “una pratica ed uno strumento di spendibilità sociale” in quanto può essere impiegata nella risoluzione di conflitti interculturali che, riferendoci ad Aballouche (2002: 594), possono essere causati da differenze culturali e possono rappresentare veri e propri ostacoli nella comunicazione.

In sintesi il secondo approccio si focalizza sull’attività della mediazione in quanto:

- facilitazione di possibili problemi di comunicazione interculturale basati su implicite culturali differenti da parte dei diversi interlocutori;
- prevenzione di conflitti interculturali facilitando l’integrazione di persone straniere nella società di accoglienza e valorizzando i punti di vista di tutti i partecipanti dell’evento mediato. La mediazione in questo senso dà voce alle diverse culture che comunicano visioni e implicite valoriali differenti.

Se cerchiamo tuttavia un punto di incontro tra i diversi approcci che si sono occupati di mediazione, notiamo come le funzioni attribuite alla mediazione ed ai mediatori coincidano,

seppure con qualche sfumatura. Tra i nodi fondamentali che caratterizzano questa professione ritroviamo:

- la necessità di facilitare la comunicazione;
- l'esigenza di esplicitare implicite culturali al fine di prevenire conflitti interculturali;
- la creazione di nuovi significati condivisi all'interno della sessione di mediazione da parte di tutti gli interlocutori coinvolti.

Se obiettivi ed ambiti di intervento della mediazione trovano punti di incontro, essi sono:

- negli ambiti di intervento,
- nella natura della formazione professionale del mediatore
- nelle competenze tecniche che debba possedere che si trovano le maggiori differenziazioni.

Tuttavia il profilo del mediatore in Italia rimane ancora ad oggi una professione così definita da Luatti (2011) "a mosaico", estremamente differenziata ed eterogenea.

La stessa eterogeneità è presente anche a livello normativo e nazionale nella definizione del concetto stesso di mediazione, ruoli ed ambiti di intervento dei mediatori.

Nel paragrafo seguente si presenteranno le specificità della mediazione sul territorio italiano.

1.2 La mediazione in Europa

All'interno di questo paragrafo, si offre uno sguardo europeo relativo alla pratica della mediazione. L'obiettivo è quello di far emergere somiglianze e differenze rispetto al tema così come emerso da alcune indagini condotte in alcune nazioni europee.

Successivamente si presenterà una panoramica normativa sulla mediazione e sulla figura dei mediatori a livello nazionale.

Infine, si fornirà una definizione del concetto secondo i diversi approcci scientifico-disciplinari che si sono occupati dell'argomento ed si individuano gli specifici modelli teorici di riferimento.

Visti la natura di tipo glottodidattico del nostro contributo ed il vasto panorama di ricerche ed indagini nel campo della mediazione, abbiamo selezionato modelli e definizioni che abbiamo ritenuto più significativi rispetto al nostro specifico settore scientifico disciplinare.

1.2.1 Uno sguardo internazionale: obiettivi e ambiti di intervento della mediazione

A livello europeo non è ancora stata stabilita una normativa uniforme di riferimento sulla mediazione.

Rispetto all'assenza a livello europeo di una figura riconosciuta in tutte le nazioni come mediatore, Niemants (2010: 3) afferma che

Gli stati hanno reagito diversamente al delinearsi di questa nuova figura e di questi nuovi bisogni. Alcuni, come Australia, Regno Unito, Svezia, Norvegia, Danimarca, Finlandia, Stati Uniti e Canada hanno cominciato a definire degli standard e a creare sistemi di certificazione. Altri, come Italia, Francia, Belgio, Spagna e Portogallo sono in ritardo nel fissare standard e nel creare certificazioni nazionali per gli interpreti-mediatori, e lasciano in genere che ogni istituzione, ente o regione organizzzi autonomamente il servizio.

Il Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue (d'ora in poi QECR), tuttavia, inserisce l'attività di mediazione all'interno delle attività linguistiche tra cui "ricezione, produzione, interazione o mediazione" (2002: 14). Le attività di mediazione, in particolare, vengono definite come azioni "che rendono possibile la comunicazione tra persone che, per un qualsiasi motivo, non sono in grado di comunicare direttamente" (2002: 87).

Anche il Consiglio d'Europa nel 2011 ha redatto la guida *Methodological guide for constructing an inclusive institutional culture* che contiene una proposta di definizione della mediazione e dei ruoli ed ambiti di intervento dei mediatori. Nello specifico, la figura del mediatore viene differenziata da quella dell'interprete e dell'interprete di comunità.

Per interprete si intende una figura specializzata nelle combinazioni linguistiche nelle quali deve intervenire e formata in tecniche di interpretazione. L'estratto che segue contiene la definizione integrale (Council of Europe, 2011:81):

Interpreters are language specialists with a perfect command of their mother tongue and one or more foreign languages. They have mastered interpreting techniques for rendering a message orally from the source language to the target language. Interpreting requires close concentration and considerable responsiveness, mastery of terminology in several fields, indepth knowledge of these fields and the ability to assimilate knowledge in other sectors.

Il documento sopraccitato, inoltre, inserisce la definizione di Interpreti di Comunità e li differenzia dagli interpreti sottolineando l'importanza che assume la conoscenza di elementi

interculturali e la gestione della comunicazione interculturale, fondamentale per poter facilitare il dialogo caratterizzato da almeno tre interlocutori. La definizione contiene quanto segue (Council of Europe, 2011:81):

Community interpreters specialise in interpreting in three way situations to facilitate mutual understanding between speakers of different languages. When interpreting they take into account the speakers' social and cultural backgrounds. They have a basic knowledge of intercultural communication. They are familiar with the misunderstandings and conflicts that may occur in this context and are able to react to such situations appropriately.

Infine, sempre il Consiglio d'Europa individua nel mediatore culturale la terza figura necessaria per facilitare la comunicazione in contesti interculturali. In particolare il mediatore è considerato un attore 'terzo' che interviene come intermediario interculturale e agisce soprattutto sulle culture coinvolte nella comunicazione per prevenire o gestire eventuali conflitti. Il Consiglio d'Europa lo definisce come segue (2011: 81):

Cultural mediators provide immigrants and public service professionals with easily understandable information about cultural differences, the different rules of the social and political systems in the host country, and different ways of behaving. In so doing, they build bridges between immigrants and education/support systems, thus facilitating understanding between doctors and patients, lawyers and clients, and teachers and parents. They work either as a team or independently, organising and implementing prevention projects, information sessions for immigrants, etc. Unlike traditional mediators, they are not specialists in conflict mediation, but through their work they can help to forestall possible conflicts.

Poco più avanti nella guida, inoltre, si può leggere che la mediazione è considerata come “a multifaceted role in which the mediator acts essentially as an outside third party and cultural intermediary between a person or community and an institution's departments” (Council of Europe, 2011:86).

Nonostante sia presente un documento europeo che include una proposta di standardizzazione de profilo dell'interprete, dell'interprete di comunità e del mediatore culturale ancora ad oggi le tre figure sono spesso confuse o sovrapposte a seconda dei diversi contesti di riferimento, dei servizi, delle normative nazionali e locali e dei differenti ambiti di intervento.

La definizione delle azioni compiute dai mediatori per svolgere attività di facilitazione della comunicazione, infatti, possono variare a seconda dei diversi Paesi europei.

Secondo i dati emersi dall'indagine condotta in sei nazioni europee da Casadei e Franceschetti (2009), Italia, Grecia, Spagna, Francia, Inghilterra e Germania, la mediazione a livello internazionale si presenta diversificata e caratterizzata da grandi differenze di contesto.

Non in tutti gli Stati oggetto della ricerca del 2009, per esempio, la professione del mediatore è riconosciuta a livello nazionale e normativo. In Francia i mediatori sono riconosciuti come figure professionali mentre in Germania tale riconoscimento professionale non avviene.

In Europa gli interventi di mediazione vengono realizzati in ambiti differenti a seconda delle diverse funzioni svolte dal mediatore che possono essere più relazionate alla sfera culturale e socio culturale (come attività di mediazione di comunità o abitativa) o afferire all'ambito della traduzione ed interpretazione linguistica con attività di facilitazione linguistica nei tribunali o in contesti socio-sanitari.

Riportiamo qui di seguito una sintesi dei principali risultati che si sono sembrati più interessanti secondo la nostra ricerca. I dati sono stati riassunti in tabelle riadattate sulla base del nostro focus di indagine.

Alle informazioni già raccolte da Casadei e Franceschetti sono stati aggiunti i dati relativi alla nazione Portogallo.

Pratica della mediazione	Italia	Spagna	Grecia	Regno Unito	Germania	Francia	Portogallo
Obiettivo della Mediazione							
Facilitare la comunicazione							
Origine del Mediatore							
Origine straniera							
Autoctono							
Funzioni del Mediatore							
Interprete							
Mediatore sociale							

Tabella 2: *analisi della mediazione e della figura de mediatore in sette nazioni europee: le parti in grigio rappresentano le nazioni nelle quali sono presenti gli aspetti elencati nella colonna di sinistra*

Come mostra la tabella 2, gli ambiti di impiego della mediazione e la tipologia di interventi realizzati variano da Paese a Paese.

In particolare la provenienza del mediatore e le sue principali funzioni non sono condivisi in maniera uniforme tra le sette nazioni coinvolte nell'indagine.

In Italia si utilizza l'espressione *mediazione linguistica-culturale* per riferirsi ad attività di interpretazione linguistica ad esempio in ospedali o in ambito educativo.

Nei paesi anglofoni e in Germania, invece, "il termine che si affianca alla mediazione è *Sprachmitteln* che significa letteralmente *mediazione linguistica*" Vargas Urpi (2012: 77).

I ruoli che vengono assegnati al mediatore, di interprete o di mediatore sociale, riflettono i principali approcci che caratterizzano la pratica della mediazione a seconda dei diversi contesti. In alcuni casi la mediazione si considera principalmente un'attività di tipo traduttivo e linguistico e in altri di tipo culturale e sociale. Nel primo caso ci riferiamo in particolare all'attività di mediazione come interpretazione o mediazione linguistica, nel secondo caso, invece, la consideriamo come gestione dei conflitti o mediazione di comunità.

Nonostante le differenze presenti a livello internazionale che ruotano attorno alla pratica della mediazione, notiamo come l'obiettivo comune nelle nazioni oggetto dell'indagine, resti la facilitazione della comunicazione tra parlanti di diverse lingue e culture.

Anche Casadei e Franceschetti (2009: 99) affermano che, a livello europeo, la mediazione si realizza per facilitare:

- la comunicazione e la coesione sociale fra gruppi diversi (minoranze e maggioranze etniche o immigrati ed autoctoni);
- l'accesso ai servizi pubblici e ai diritti di cittadinanza di minoranze e immigrati;
- la gestione (identificazione, prevenzione e risoluzione) dei conflitti che scaturiscono nelle realtà multietniche.

1.2.2 La formazione dei mediatori in Europa: un panorama eterogeneo

Per quanto riguarda la formazione dei mediatori, invece, non in tutte le nazioni il percorso formativo viene riconosciuto a livello nazionale.

Secondo il documento del 2011 del Consiglio d'Europa (2011: 87), che abbiamo citato nel paragrafo precedente, le competenze richieste al mediatore sono le seguenti:

- Basic interpreting/translation technique;
- Command of medical terminology;
- Interpreting in a psychiatric context;
- Cultural decoding ability;
- Knowledge of traditional healing methods;
- Knowledge of ethical questions (professional and medical ethics);
- Psychological guidance (providing clarification in discussions between professionals, tackling sensitive subjects with patients, such as organ donation).

In Francia, secondo Casadei e Franceschetti (2009: 102), per esempio, la formazione dei mediatori segue un percorso normato che prevede forme di accreditamento e validazione di esperienze professionali e formative.

In Grecia, al contrario, non sono previsti né percorsi normati né forme di accreditamento di precedenti esperienze.

Anche le competenze e le abilità richieste per diventare mediatori si differenziano a seconda dei territori; le pratiche nelle diverse nazioni sono variegata e molteplici.

Abbiamo selezionato e riportato nelle pagine seguenti, alcune delle voci dello studio di Casadei e Franceschetti relative alle abilità e conoscenze che vengono richieste ai mediatori per svolgere principalmente attività di traduzione ed interpretazione e promozione della cultura d'origine.

Le attività selezionate afferiscono alle funzioni principali che caratterizzano la mediazione; da un lato l'attenzione alla traduzione ed interpretazione e dall'altro la mediazione culturale ed interculturale.

Tali attività che caratterizzano maggiormente il lavoro dei mediatori, sono state inserite nel nostro studio in quanto significative per la definizione di un modello teorico di riferimento riguardante la mediazione e per l'individuazione delle competenze del mediatore (cfr.2).

Conoscenze richieste:	Attività: Interpretazione e Traduzione	Attività: promozione della cultura d'origine
Psicologia sociologia/antropologia	Italia - Spagna	Italia – Germania – Spagna – Francia
Legislazione	Italia – Germania – Spagna – Grecia - Francia	Italia – Germania – Grecia
Lingua madre	Italia – Germania – Spagna – Francia	Italia – Germania – Spagna – Francia
Lingua straniera	Italia – Germania – Spagna – Grecia – Francia	Italia – Germania – Grecia
Caratteristiche flussi migratori	Italia	Italia
Comunicazione interculturale		Germania
Servizi sul territorio	Grecia	Grecia

Tabella 3: *elenco delle conoscenze necessarie per i mediatori al fine di svolgere attività di traduzione ed interpretazione e promozione della cultura d'origine.*

Abilità richieste	Attività: Interpretazione e Traduzione	Attività: promozione della cultura d'origine
Comprendere gli altri	Italia – Spagna – Grecia	Italia – Germania – Grecia
Ascoltare attivamente	Italia – Spagna – Grecia	Italia – Spagna –Grecia
Parlare	Italia – Germania – Spagna – Francia	Italia – Spagna – Francia
Scrivere	Italia – Spagna – Francia	Spagna
Risolvere problemi complessi	Grecia	Germania – Grecia - Francia
Adattabilità	Italia – Grecia	Italia – Spagna – Grecia

Negoziare	Grecia	Italia – Germania – Spagna – Grecia - Francia

Tabella 4: *elenco delle abilità necessarie per i mediatori al fine di svolgere attività di traduzione ed interpretazione e promozione della cultura d'origine.*

Come emerge dalle tabelle 3 e 4, a cui sono stati aggiunti i dati emersi dalla ricerca condotta sul Portogallo, le abilità e le conoscenze richieste ai mediatori variano da nazione a nazione anche in relazione alla stessa attività.

L'ascolto attivo (tabella 4), per esempio, è un'abilità richiesta esclusivamente in Italia, Spagna e Grecia per compiere funzioni di traduzione ed interpretazione e la conoscenza della lingua straniera (tabella 3) non sembra essere un requisito necessario in tutte le nazioni coinvolte nell'indagine.

Non viene specificato, inoltre, il livello di conoscenza della lingua stessa né viene individuato l'abito di riferimento, se si tratti di lingua di comunicazione o di microlingua.

Dalla lettura delle tabelle 3 e 4 risulta, inoltre, che non vengono richieste conoscenze specifiche relative alla comunicazione interculturale né per quanto riguarda attività di traduzione ed interpretazione né in momenti di promozione della cultura d'origine; l'unica eccezione è rappresentata della Germania.

Se consideriamo come uno degli obiettivi della mediazione la facilitazione della “comunicazione e la comprensione, sia linguistica sia culturale” (Casadei, Franceschetti, 2009, Luka, 2005, QECR, 2012), risulta evidente la mancanza di sistematicità nella formazione dei mediatori in relazione a contenuti specifici della comunicazione interculturale che possano offrire loro strumenti utili a favorire la comunicazione tra parlanti di lingue e culture differenti. Sappiamo, tuttavia, che questi dati non sono esaustivi delle singole attività territoriali di riferimento poiché esistono specifiche realtà locali in cui i corsi di formazione prevedono elementi relativi alla comunicazione interculturale.

Si veda, per esempio, il caso della città di Barcellona in cui la Fondazione La Caixa ha finanziato nel 2009 un corso di formazione per mediatori della città in ambito socio sanitario includendo nei diversi moduli anche una sezione relativa alla comunicazione interculturale².

² Per approfondimenti si veda Qureshi Burckhardt, A., *Modulo V, La competencia cultural para mediadores interculturales*, Barcelona, programa de Formación La Caixa, 2009.

In Inghilterra e in Svizzera i corsi di formazione per mediatori in situazioni di emergenza includono tra gli obiettivi disciplinari la conoscenza di elementi di comunicazione interculturale tra cui l'ascolto attivo, la negoziazione e l'adattabilità.

Le tabelle soprariportate, tabelle 1, 2, 3 e 4 e le considerazioni conseguenti dalla lettura delle stesse, ci riportano quindi una fotografia disomogenea della pratica della mediazione in alcune nazioni europee, tanto a livello di contenuti della mediazione (tabella 2) quanto di abilità e competenze che debba possedere il mediatore (tabelle 3 e 4).

La letteratura scientifica e la normativa di riferimento sulla mediazione definiscono le competenze del mediatore traendo spunto dalla traduzione ed interpretazione, dalla comunicazione interculturale e dall'antropologia e sociologia. Dall'analisi comparata di questi studi, abbiamo selezionato le definizioni che più sono in linea col nostro focus di ricerca: la facilitazione della comunicazione tra parlanti lingue diverse.

Bochner, (1981) fornisce una prima classificazione delle competenze che il mediatore deve possedere suddividendole in:

- competenze culturali, includendovi specifiche conoscenze della società di riferimento;
- competenze comunicative, tra cui la conoscenza degli aspetti verbali e non verbali della comunicazione;
- competenze legate a capacità tecniche, come “la capacità di adottare rituali adatti a ogni situazione” e che variano a seconda delle relazioni che intercorrono tra le persone all'interno della società;
- competenze sociali ovvero “la conoscenza delle norme che regolano l'interazione sociale, e le loro convenzioni”.

Come afferma Della Corte, in Russo (2005), tali competenze sono necessarie per il mediatore non solo per svolgere attività d'interpretariato linguistico ma anche attività di mediazione tra culture differenti. Il mediatore, infatti, è considerato come

uno dei principali agenti di cambiamento sociale, perché lavora alla costruzione di una società realmente interculturale (che prevede l'interazione tra le culture, il riconoscimento delle diversità e la parziale modifica di entrambe in una 'contaminazione' positiva) piuttosto che multiculturale (che prevede la semplice coesistenza delle diversità col rischio di cadere nella ghettizzazione). Al mediatore viene così attribuito un potere 'creativo', vale a dire la capacità di operare una ricerca attiva di nuove prassi e nuove norme. Questa visione politica della mediazione è fortemente collegata alla disparità di potere insita nell'incontro tra utente e istituzione [...], e fa ricadere sulla

mediazione il compito e la responsabilità di porvi (parziale) rimedio, attenuando le asimmetrie e le disuguaglianze di ruolo e di potere.

Per quanto riguarda le competenze del mediatore anche Rodríguez Navaza (2008) include nell'elenco quelle relative all'ambito della traduzione e dell'interpretazione ed aggiunge la necessità che il mediatore stesso conosca diversi strumenti che possano essergli utili al fine di superare barriere culturali e raggiungere un accordo reciproco tra i partecipanti della sessione di mediazione.

Kaunzner, in Russo (2005), delinea quelle che ritiene essere le 'competenze di base' per poter assicurare la comprensione all'interno di una sessione di mediazione ed interpretazione:

- competenze traduttive;
- competenze linguistiche;
- competenze culturali ed interculturali;
- competenze comunicative;
- competenze procedurali, intese come uso delle risorse informatiche, ricerca in biblioteca, preparazione e compilazione di glossari.

L'autore sottolinea la necessità di strutturare attività che potenzino la competenza linguistica e quella culturale/interculturale.

Per quanto concerne la prima, propone alcuni "esercizi linguistici" per allenare le abilità orali e il saper parlare in pubblico:

- formulare domande, riformulare frasi, utilizzare i pronomi, riassumere, tradurre a vista;
- chiarezza nell'esposizione, strutturazione del discorso, gestione delle domande e delle obiezioni, pronuncia e tecniche di rilassamento.

La competenza culturale/interculturale viene stimolata attraverso esercizi pratici di simulazione utili soprattutto a chi opera in campo sociale, richiamando la distinzione di Wadensjö (1998) tra *talk as activity* and *talk as text*. Secondo l'autrice (1998: 38-42, quando l'interprete opera una riformulazione linguistica del messaggio si ha un *talk as text* ovvero il messaggio viene riportato esattamente nello stesso modo in cui viene trasmesso dagli interlocutori. Nel caso in cui, invece, il messaggio si costruisca insieme agli interlocutori in una via dialogica si verificherà un *talk as activity*.

Le competenze interculturali vengono delineate in modo puntuale da Duse, in Portera (2013: 125-135), secondo la quale

la medi-azione è un'azione complessa che deve tener conto di una molteplicità di aspetti, di saperi, di contesti d'intervento. Il mediatore, per poter agire con efficacia, è chiamato ad intrecciare saperi comunicativi e, quindi, relazionali e linguistici, con saperi sociologici, psicologici e competenze interculturali.

Sempre secondo Duse, le categorie culturali nella strutturazione del profilo professionale del mediatore afferiscono a cinque macro-aree:

- competenze comunicativo-relazionali;
- conoscenze linguistico-culturali;
- consapevolezza di sé;
- conoscenze della cultura e del linguaggio tecnico dei contesti d'intervento;
- formazione continua.

Sulla base dell'oggetto della nostra indagine, ci focalizzeremo solo sulle prime due aree elencate.

L'autrice, partendo dall'assioma secondo il quale “la mediazione è comunicazione”, delinea le competenze comunicative-relazionali come un insieme di “doti quali la capacità di accogliere l'altro, di ascoltarlo, di ispirare fiducia, di essere flessibile e paziente, di sapersi decentrare, porgere la parola” al fine di instaurare un legame con i soggetti coinvolti nella comunicazione durante la sessione di mediazione.

Per quanto concerne invece la conoscenza linguistico-culturale, ci interessa rilevare l'aspetto di dualità che sottende a tale competenza: il padroneggiare, da parte del mediatore, sia entrambe le lingue che i contesti culturali di riferimento per offrire una traduzione “non letterale ma di senso tra gli universi simbolici chiamati ad interagire”.

In sintesi il mediatore è un professionista che possiede competenze specifiche nel campo:

- della comunicazione interculturale, tra cui conoscenza di strumenti che possano aiutarlo nel superamento di ostacoli e barriere interculturali, capacità comunicative e relazionali;
- della traduzione ed interpretazione che includono aspetti tecnici come, ad esempio, la riformulazione del linguaggio, l'assunzione della prima o della terza persona, l'interruzione della sessione di mediazione per richieste di chiarimenti o esemplificazioni.

Il compito del mediatore è quindi quello di facilitare la comunicazione tra i partecipanti di un evento comunicativo con un ruolo attivo che porti al superamento degli ostacoli comunicativi, superamento di eventuale barriere culturali e ricerca e costruzione di un significato in comune tra i diversi partecipanti all'evento mediato.

1.3 Il concetto di mediazione in Italia

In Italia, tra la fine degli anni ottanta e l'inizio degli anni novanta, al variare dei flussi migratori, si verifica un aumento della popolazione straniera. La presenza sul territorio di persone provenienti da lingue e culture differenti porta alla necessità di fornire loro un supporto che faciliti la comunicazione favorendo la comprensione tanto a livello linguistico quanto a livello culturale.

L'incontro tra lingue e culture differenti, infatti, comporta una difficoltà non solo legata alla mancata conoscenza della lingua di comunicazione, ma anche alle grammatiche extralinguistiche e ai valori culturali di fondo propri di ogni lingua e cultura (cfr. Balboni, 1999b, 2007; Balboni, Caon, 2015).

A seguito delle migrazioni verso l'Italia, la necessità di individui stranieri di accedere ai nostri servizi sul territorio in diversi ambiti, ha portato ad un conseguente aumento della richiesta di figure professionali che lavorassero con il fine di facilitazione alla comunicazione. Tali figure professionali sono chiamate 'mediatori'.

Come afferma Antonini (2014: 9):

La natura sempre più multilinguistica, multi-etnica e multiculturale della società italiana contemporanea fa sì che, in tempi recenti, si sia venuta a creare la necessità urgente di fornire servizi di mediazione linguistica e culturale che consentano un equo accesso degli utenti stranieri e degli immigrati a servizi pubblici fondamentali quali, ad esempio, l'assistenza sanitaria e sociale, servizi per l'occupazione e l'accesso ai servizi scolastici.

Oggigiorno la mediazione è diventata una pratica sempre più diffusa soprattutto in contesti interculturali ed è impiegata in tutte le situazioni in cui non sia possibile uno scambio di messaggi tra persone parlanti lingue diverse: in carcere, in ospedale, nelle scuole ecc.

Si tratta di un fenomeno estremamente diffuso, come afferma Antonini (2014: 8) ma "sommerso e, di conseguenza, invisibile".

Le necessità e gli obiettivi che hanno portato all'impiego della mediazione nei diversi ambiti di intervento sono cambiati nel tempo e la mancanza di uniformità a livello nazionale relativamente alla pratica mediatrice ha portato alla definizione di un panorama estremamente eterogeneo che caratterizza la mediazione.

Le differenze sono causate principalmente da:

- una mancanza di normative nazionali che diano uniformità al concetto di mediazione definendone un modello, ruoli, settori di intervento, formazione degli operatori e competenze specifiche;
- diversi ambiti scientifici di studio che non ne hanno mai fornito una definizione univoca relativa alla mediazione (cfr.2).

1.3.1 La mediazione a livello normativo

A livello normativo, come afferma Youmbi (in Antonini 2014: 7), nonostante siano presenti alcune leggi a livello nazionale, la figura del mediatore non appare ancora come professione riconosciuta ufficialmente

tre decenni dopo le prime ondate d'immigrazione in Italia, l'attività di mediazione culturale, entrata nel sistema socio-formativo italiano con l'avvento dell'immigrazione, non gode ancora di uno statuto giuridico anche se in alcuni enti locali esistono degli albi professionali. Inoltre, in questi anni ci sono state anche delle differenze nei confronti dei mediatori operanti in diversi settori quali l'educazione, la sanità, la giustizia, l'amministrazione, ecc. [...] Questa professione continua a confermarsi come un'attività precaria con caratteristiche volontaristiche e richiamata spesso in caso di emergenza.

In Italia, infatti, la figura professionale del mediatore viene menzionata per la prima volta nella circolare ministeriale 205 del 26 Luglio 1990, *Scuola dell'obbligo e alunni stranieri*.

La normativa si riferisce all'ambito scolastico educativo e menziona figure professionali che fino a quel momento non erano ancora emerse nel panorama italiano, i mediatori, soprannominati come "esperti di madre lingua" da coinvolgere per attivare "iniziative per la valorizzazione della lingua e cultura d'origine".

La circolare fornisce le prime indicazioni circa le attività dei mediatori all'interno delle scuole. Nello specifico si menzionano all'ultimo comma dell'articolo 1 del D.P.R. 722/1982 in cui si fa riferimento al raggruppamento di alunni stranieri con l'obiettivo di realizzare specifiche attività linguistiche in presenza di esperti madrelingua.

Sempre in ambito scolastico il *Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione* del 25 Luglio 1998 fa riferimento alla figura del *mediatore culturale* come professionista qualificato che deve essere coinvolto, ai fini dell'inserimento di alunni stranieri all'interno delle scuole.

A livello orientativo ed amministrativo, invece, si fa riferimento negli stessi anni alla figura del *mediatore* denominandolo come *interculturale*. Nell'ambito amministrativo la sua funzione è rivolta a facilitare i rapporti tra singole amministrazioni ed utenti stranieri dei servizi presenti sul territorio.

Nuovamente a livello scolastico, con la *Circolare Ministeriale* del 1° Marzo 2006, si ritorna a fare riferimento alla figura dei mediatori definiti, a distanza di alcuni anni, non solamente come professionisti *culturali* ma come *linguistici e culturali*. La Circolare amplia le indicazioni relative alla pratica della mediazione nelle scuole specificando alcuni compiti che i mediatori dovrebbero svolgere tra cui l'accoglienza e il tutoraggio degli alunni stranieri, la traduzione e l'interpretazione e la mediazione con gli insegnanti all'interno delle scuole.

La figura del mediatore *linguistico e culturale* nella scuola dell'obbligo viene ripresa, inoltre, due anni dopo anche nella proposta di legge 1355 del 20 Giugno 2008 depositata alla Camera dei Deputati. In questo caso il testo specifica maggiormente l'attività del mediatore che dovrebbe operare come facilitatore del percorso di apprendimento linguistico degli alunni stranieri e della loro socializzazione all'interno della scuola.

Con la legge 7 del 2006, *Norme in ambito sanitario*, emerge a livello normativo la figura del *mediatore culturale* anche in ambito socio-sanitario e viene definito come un professionista che opera con le comunità di immigrati presenti sul territorio. Nessun'altra indicazione viene fornita in merito a questo ambito circa le attività da svolgere o la formazione specifica.

Il 29 Ottobre del 2009 si giunge ad una proposta nazionale di rendere uniforme la figura professionale del mediatore da parte del CNEL. In quell'occasione il gruppo di lavoro elabora il documento *Mediazione e mediatori interculturali: indicazioni operative* in cui fornisce le definizioni di mediatore e di mediazione ed indicazioni operative riguardanti la pratica mediatore.

La mediazione si inquadra come “dimensione costante delle politiche di integrazione sociale, sia per facilitare ai cittadini migranti l'esercizio dei diritti fondamentali, sia per promuovere la reciproca conoscenza quale fattore di coesione e di benessere personale e sociale”.

1.3.2 La figura del mediatore in Italia

Il documento dell'aprile 2009 è risorsa fondamentale poiché le competenze riportate nel report di ricerca curato da Casadei e Franceschetti (2009) sono tratte dal suddetto accordo.

In particolare il mediatore, definito come un “operatore competente che funge da cerniera tra gli immigrati e il contesto territoriale e sociale in cui vive e lavora”, deve saper:

- attuare percorsi individuali di accompagnamento per immigrati;
- fare intermediazione linguistica;
- facilitare lo scambio tra immigrati-operatori-servizi-istituzioni
- mediare in ottica interculturale;
- progettare iniziative d'integrazione;
- mediare tra immigrati e istituzioni.

I due elementi fondamentali che il report dell'Isfol mette in luce sono da un lato la centralità del “fattore linguistico” e dall'altro il “fattore culturale/sociale”. La competenza linguistica e quella socio-culturale hanno un peso determinante e riguardano sia le conoscenze legate al proprio paese d'origine che quelle legate al nuovo contesto poiché “nel caso della mediazione l'interpretariato linguistico dà conto sempre di variabili e sfumature che nella comunicazione interpersonale vanno ricercati appunto nelle differenze culturali, etniche, di genere e di vissuto (in particolare quello migratorio)”.

Le indicazioni operative contenute nel documento elaborato dal Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro, d'ora in poi abbreviato CNEL, aggiornano il testo “Politiche per la mediazione culturale. Formazione ed impiego dei mediatori culturali” (CNEL 2000) e sono il “risultato di un percorso partecipato e condiviso con le istituzioni e le associazioni con le esperienze più significative di formazione e di impiego dei mediatori interculturali”. Qui la mediazione viene definita esclusivamente “interculturale” e, di conseguenza, il mediatore interculturale è una “figura professionale” che garantisce il rispetto di tre principi fondamentali: intercultura, pari opportunità e partecipazione attiva.

Le competenze di base, qui definite col termine di “requisiti”, necessarie per svolgere la funzione di mediatore sono:

- possedere capacità relazionali/comunicative;
- possedere capacità d'interpretariato linguistico-culturale.

In particolare occorrono (CNEL 2009: 3):

- motivazione e disposizione al lavoro relazionale e sociale, capacità personali di empatia e riservatezza;
- ottima conoscenza della lingua italiana parlata e scritta (corrispondente al livello avanzato C di comprensione e al livello B di produzione del QEER);

- buona conoscenza della cultura, delle principali istituzioni e della realtà socioeconomica italiana, a livello locale e nazionale, nonché delle specifiche situazioni in cui il mediatore opera;
- ottima conoscenza della lingua veicolare e/o dell'utilizzo della lingua madre scelte ai fini della mediazione;
- buona conoscenza della cultura sottesa al gruppo immigrato di riferimento e della realtà socioeconomica del paese di provenienza del gruppo medesimo;
- diploma di scuola media superiore di II grado o livello culturale equivalente.

Sulla base di tali requisiti fondamentali, il documento propone alcuni percorsi di formazione di base, specializzata e continua e indica le possibili aree d'impiego di questa “figura professionale” ottenuta attraverso una qualifica rilasciata dalle sole Regioni.

*Le linee guida del gruppo di lavoro istituzionale*³ raccolgono da un lato la normativa vigente, nazionale e regionale⁴, e dall'altro definiscono la mediazione culturale o interculturale sulla base di quelli che sono individuati come i suoi concetti fondanti (2009: 8):

nel concetto di mediazione interculturale il termine cultura deve essere inteso nella sua accezione più ampia, antropologica (abiti culturali, religiosi, tradizioni e vissuti) includendovi la lingua come fattore primario che si evidenzia in linguaggi e in metalinguaggi del corpo e della prossemica. 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.

3 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.

4 Questo documento incorpora i principi fondamentali dei risultati scaturiti dalle attività di confronto e ricerca attuate dai documenti riassunti in 1.3.

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 di “intermediario” 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 professionale deve possedere e che si possono riassumere coi termini di “efficacia, efficienza, affidabilità, trasparenza, rigore, neutralità, sufficiente conoscenza del territorio”.

I mediatori vengono impiegati in diverse situazioni ricoprendo sostanzialmente i tre ruoli primari di “facilitazione, di *governance* e di agenti di cambiamento”. Affinché tali mansioni siano efficaci in relazione ai diversi contesti in cui il mediatore opera, il documento riassume quali devono essere le competenze, le capacità e le conoscenze possedute, schematizzate nella tabella che segue (2009: 12):

	Base	Specialistiche
Competenze	Mediazione; orientamento; accompagnamento; informazione; interpretariato; accoglienza.	Progettazione d'iniziativa e strumenti d'integrazione culturale e sociale; validazione di progetti di servizio di mediazione; promozione del ruolo dei migranti come risorsa; formazione di operatori e addetti al lavoro.
Capacità	Relazionali; ascolto; comprensione; comunicazione; riconoscimento dei bisogni; gestione e risoluzione dei conflitti.	analisi dei contesti di intervento; programmazione di percorsi individualizzati; progettazione; consulenza; docenza; percorsi di mediazione di comunità;

		modelli comportamentali per l'inclusione sociale e l'antidiscriminazione.
Conoscenze	Sistema-paese; fenomeni migratori; rudimenti di materie: socio-umanistiche, intercultura, interpretariato e mediazione culturale; <i>team work</i> ; codici di comportamento deontologico; informatica.	normative e codici di settore; tecniche di progettazione; consulenza e formazione; <i>tutoring</i> di mediazione; materie socio-umanistiche; ricerca sociale.

Le competenze, capacità e conoscenze richieste s'intrecciano con l'eterogeneità dei contesti d'intervento in cui i mediatori qualificati sono chiamati ad operare e che sono riassunte in sette macro-aree:

- la comunicazione;
- l'informazione/orientamento;
- la gestione del conflitto;
- l'accompagnamento/assistenza;
- la formazione;
- la ricerca;
- la consulenza/progettazione.

Un panorama di richieste così differenziate e specializzate apre alcune riflessioni sulla necessità di equilibrare le aspettative di enti pubblici e privati che ne richiedono l'operato. Questo perché ciascun mediatore possa mettere in campo le proprie competenze e le conoscenze pregresse ed acquisite attraverso la formazione specifica.

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

La proposta di Legge “*Delega al Governo per l’istituzione dell’Albo dei mediatori interculturali*”, presentata il 2 febbraio 2009 dal deputato Di Biagio, nasce dalla necessità di trovare una definizione univoca per la figura professionale del mediatore presente già nel testo Unico di cui al decreto legislativo 286/1998 e dare un pieno riconoscimento della figura professionale e dell’equipollenza dei titoli di studio.

Il deputato definisce il mediatore culturale come colui che ha prevalentemente una funzione di assistenza nei confronti del cittadino straniero presente sul territorio nazionale.

Mancando un percorso formativo standardizzato a livello ministeriale, l’acquisizione delle competenze da parte dei mediatori viene lasciata spesso all’iniziativa di privati.

Nonostante il deputato non descriva dettagliatamente quali siano le competenze necessarie per coloro i quali vogliono intraprendere questa professione, l’art. 2 della proposta di Legge suggerisce un percorso formativo suddividendolo in:

- una formazione di base comune a tutti sui temi della comunicazione e della legislazione del lavoro;
- una formazione specifica relativa alle norme tecniche e specialistiche di ciascun settore, da quello socio-sanitario a quelli educativo e scolastico, sicurezza e giustizia, emergenza e accoglienza, lavoro dipendente e autonomo, risparmio e finanze.

Tali percorsi, secondo il deputato, dovrebbe mirare all’acquisizione di contenuti ritenuti fondamentali per facilitare il processo d’integrazione degli stranieri nel nuovo contesto sociale:

- le conoscenze sociali, storiche e culturali italiane e del paese di provenienza;
- le tecniche di mediazione e conciliazione;
- le tematiche relative all’immigrazione;
- la pedagogia interculturale;
- la padronanza della lingua italiana e di almeno un’altra lingua straniera.

La proposta definisce infine i requisiti per poter essere inseriti nell’albo dei mediatori interculturali ed esercitare quindi la professione. In sintesi i candidati devono essere in possesso una laurea in discipline giuridiche, umanistiche, sociali, linguistiche o equipollenti. In alternativa, anche se non in possesso di un titolo di studio riconosciuto in Italia, di dimostrare di possedere conoscenze idonee ed equivalenti ottenute nel proprio Paese d’origine.

Inoltre si richiede la conoscenza della lingua e cultura italiane e di un altro Paese. Possono infine iscriversi all’albo, in via transitoria e per i primi sei mesi, soggetti che abbiano una comprovata esperienza in enti pubblici e/o privati.

Proposta di ordinamento di corsi di formazione per mediatori interculturali

La proposta di legge presentata da un cospicuo gruppo di deputati il 10 febbraio 2009, *Disciplina della professione di mediatore interculturale e delega al Governo in materia di ordinamento dei corsi di formazione per il suo esercizio*, deriva dall'esigenza di riconoscere la mediazione interculturale⁵ a livello nazionale così come già, dagli anni '80, è avvenuto in Francia e in Gran Bretagna anche se non con i risultati di “assimilazione” sperati.

La presente proposta perciò si pone come finalità principali:

- riconoscere a livello nazionale ciò che è maturato dalle esperienze di fatto in questi anni a livello locale, valorizzando le ‘esperienze-pilota’;
- certificare e riconoscere il valore legale del processo formativo dei mediatori interculturali e, soprattutto, rafforzare le qualità formative e professionali degli operatori al fine di metterli in grado di dirigere l’educazione interculturale in modo adeguato di fronte alle nuove sfide che ci attendono.

Tra le funzioni del mediatore interculturale inteso sia come “operatore sociale” che come “interprete delle esigenze e delle necessità degli stranieri”, citiamo tra le principali, quelle di:

- orientare ai servizi territoriali;
- facilitare la comunicazione, lo scambio e l'informazione;
- prevenire il conflitto e favorire l'integrazione;
- favorire l'incontro tra stranieri e autoctoni;
- promuovere e valorizzare gli stranieri come risorsa.

Per raggiungere tali obiettivi, qui presentati in modo sintetico, vengono elencati inoltre i “requisiti” che ricalcano in parte quelli citati da Di Biagio ovvero la preferibile origine straniera con esperienza personale di immigrazione, una buona conoscenza della cultura e della lingua

⁵ Nella proposta si specifica la necessità di parlare di ‘mediatore interculturale’, anziché ‘culturale’, per sottolineare come i mediatori rappresentino non solo un ‘ponte’ tra due o più culture, quella dei migranti e quella del Paese ospitante, quanto la prefigurazione di un rapporto di inter-azione tra i diversi attori, che spinge in avanti, in una nuova dimensione, tutta la società. L’inter-azione evidenzia come il processo di integrazione degli stranieri possa avvenire senza imporre necessariamente l’omologazione ai modelli del Paese di accoglienza e la perdita delle proprie radici (...).”

italiana orale e scritta e della realtà socio-economica del paese di provenienza, il possesso di un titolo d'istruzione secondario di secondo grado o equiparato e della carta di soggiorno.

La proposta di legge dettaglia inoltre la tipologia e la durata dei percorsi formativi per i mediatori interculturali, suddividendoli in primo e secondo livello e in corsi di aggiornamento e le competenze “culturali, pedagogiche, legali e linguistiche idonee per poter operare in contesti interculturali” che questi dovrebbero raggiungere per poter esercitare la professione.

Nel giugno 2010, l'Onorevole Delia Murer presenta una proposta di legge dal titolo “*Disciplina della professione di mediatore interculturale*”.

In particolare, all'articolo 2 definisce la figura del mediatore interculturale come “professione sociale, delineandone competenze e attitudini, all'articolo 3 fissa le funzioni e i requisiti della professione”.

Il mediatore interculturale come figura professionale deve, infatti, essere in grado di:

- favorire i contatti tra gli stranieri⁶ ed istituzioni pubbliche e private;
- facilitare la lettura dei bisogni dei cittadini stranieri;
- favorire la partecipazione e l'autonomia;
- favorire l'*empowerment* in ambito sociale;
- favorire la parità di accesso ai servizi;
- sostenere la relazione con i settori dell'istruzione, della formazione culturale e professionale.

Come professionista nell'ambito del sociale, svolge diverse funzioni quali l'orientamento, l'informazione e la formazione, l'accoglienza e l'accompagnamento, la traduzione e l'interpretariato, la facilitazione della comunicazione, la promozione e la valorizzazione, la sensibilizzazione e l'orientamento, ciascuna delle quali con finalità diverse a seconda del contesto e dell'utenza.

Tali obiettivi vengono accorpati nella proposta di legge in diverse macro-aree come segue:

- mediare tra la cultura d'origine e quella della società di accoglienza o fra le diverse culture dei migranti;
- favorire processi di integrazione degli immigrati;
- contrastare fenomeni di razzismo e xenofobia;
- contribuire a migliorare la comprensione;
- valorizzazione le differenze e le similitudini;

⁶ Per ‘stranieri’ si intendono nella proposta gli immigrati, gli extracomunitari, i rom ed i sinti.

- favorire le pari opportunità nel godimento dei diritti e nell'accesso ai servizi pubblici;
- favorire la comunicazione fra autoctoni e immigrati sia di carattere interpersonale che massiva.

Il dossier di sintesi del 2014 sulla qualifica del mediatore interculturale

Il contributo presenta la figura del mediatore interculturale alla luce del suo inserimento in un “futuro sistema nazionale di certificazione delle competenze”. Il progetto è stato cofinanziato dal fondo europeo per l'integrazione dei cittadini dei paesi terzi 2007-2014 – azione 7 “Capacity Building” ed il cui coordinamento generale è stato realizzato dal Vice Prefetto Maria Assunta Rosa, Ministero dell'Interno - Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione, Direzione Centrale per le Politiche dell'Immigrazione e dell'Asilo⁷.

Il documento, fin dalle prime pagine, chiarisce che il campo in cui opera il mediatore è caratterizzato dalla differenza linguistico/culturale delle parti chiamate in causa dove il disagio e le difficoltà sono dovute sia a carenze di “comunicazione” che da “stereotipi e pregiudizi” interculturali (per approfondimenti su questi aspetti si rimanda a Balboni, Caon 2015).

Tra le competenze del mediatore presentate nel documento possiamo rilevare sia l'interpretazione professionale sia la pratica in contesto sociale ed interculturale.

Inoltre, nel documento si elencano una serie di caratteristiche del lavoro del mediatore, come (2014: 6):

la propensione all'ascolto attivo, la capacità di empatia, [...] la capacità di agevolare la relazione dell'utente con i servizi al cittadino, la capacità di prevenire e gestire il conflitto, è riscontrabile in molte figure limitrofe al Mediatore Interculturale come l'assistente sociale, lo psicologo, l'educatore, l'operatore di comunità, l'animatore culturale ecc. Stesso dicasi per quelle capacità meno di “servizio” e più di “sistema” che sempre più vengono richieste al Mediatore come il saper progettare interventi, effettuare o collaborare ad azioni di ricerca sulle caratteristiche dell'utenza di riferimento, fornire consulenza e docenza [...].

⁷ Per il dettaglio sulla composizione completa del gruppo di lavoro istituzionale sulla mediazione interculturale si rimanda alla al sito ufficiale: www.integrazionemigranti.gov.it

L'obiettivo principale del dossier è quello di definire la mediazione tenendo conto dell'eterogeneità delle competenze richieste e riconoscendo le competenze acquisite attraverso la pratica e quelle acquisite attraverso percorsi formativi.

1.4 Mediazione e mediatori: una sintesi a livello terminologico

Una proposta di sintesi riguardante la figura del mediatore o dell'interprete viene fornita da Gavioli (2009: 12) che propone l'utilizzo dell'espressione *interprete-mediatore (IM)* in quanto rappresenta

una terza parte nell'interazione tra altri partecipanti che parlano lingue diverse ed evidenziano identità culturali diverse. La sua azione è mirata a permettere agli altri partecipanti di avere voce nell'interazione e nell'istruzione. In altri termini, la funzione assegnata all'IM è quella di coordinare il dialogo tra le parti, permettendo ascolto reciproco e condivisione. All'IM è richiesto di facilitare l'interazione tra altri partecipanti, contribuendo attivamente alla definizione dei significati di tale interazione.

Lo stesso approccio viene condiviso e ripreso da Luatti (2011: 51) che ricerca i punti in comune tra interprete e mediatore affermando che

nonostante la loro natura e formazione, essi operano in contesti di immigrazione e svolgono un lavoro di mediazione destinato inevitabilmente ad intersecarsi e confondersi, ad avvicinarsi e fecondarsi reciprocamente: l'interprete, acquisendo sempre più le sottolineature sugli aspetti culturali presenti nell'azione del mediatore, e quest'ultimo, dedicando maggiore attenzione agli aspetti linguistici e metodologici propri dell'interprete.

A questo proposito Luatti si riferisce alla mediazione con l'espressione *interlinguistica e interculturale* in quanto tale impiego dei due termini include entrambi gli aspetti che caratterizzano un intervento di mediazione, tanto la traduzione linguistica quanto la comunicazione interculturale.

L'espressione *mediazione interlinguistica ed interculturale (MIEI)* è stata adottata anche da Gavioli e Baraldi (2009: 41), in quanto rappresentativa della funzione che svolge la mediazione, ovvero esplicitare e facilitare la comprensione di aspetti linguistici ed interculturali all'interno di una interazione tra parlanti di lingue diverse.

All'interno della nostra ricerca, che parte dall'ambito glottodidattico per affrontare problemi di comunicazione tra lingue e culture differenti, adottiamo la soluzione proposta da Luatti e da Gavioli poiché ci pare una sintesi efficace dell'attività di interpretazione linguistica ed interculturale che debba svolgere il mediatore.

La definizione proposta, infatti, ci pare la più coerente ed interessante dal punto di vista della nostra ricerca poiché supera, impiegando le parole di Luatti (2011: 102), l'orientamento odierno che predilige l'utilizzo del termine *interculturale* abbandonando tuttavia ogni riferimento

all'attività linguistica, importante non solo perché le “lingue” sono centrali nell'attività di mediazione, ma perché è anche nell'interazione linguistica (verbale e non verbale) che si costruiscono “ponti”, si favoriscono la comprensione e la relazione tra le parti, in definitiva si contribuisce alla costruzione di un dialogo interculturale.

Riteniamo inoltre che la proposta metodologica di Gavioli (2009), che fonda l'indagine sulla mediazione dialogica ed interazionista, rappresenti un'interessante prospettiva di studio ed analisi degli incontri mediati tra mediatori, operatori ed utenti stranieri, tanto a livello interculturale quanto a livello interlinguistico. La mediazione, secondo tale prospettiva, prevede infatti un'analisi della comunicazione tra i partecipanti all'interno di un evento comunicativo i quali negoziano e costruiscono insieme i significati del discorso: significati che riguardano sia contenuti linguistici sia interculturali come impliciti culturali, stereotipi, diversità dei punti di vista e dei valori culturali caratterizzanti ogni interlocutore.

La stessa Gavioli (2009:14-15), proponendo una sintesi tra le figure dell'interprete mediatore e del mediatore culturale scrive che

Pur mantenendosi su filoni diversi, tuttavia, sia gli studi sull'interpretazione dialogica sia quelli sulla mediazione culturale non hanno potuto evitare di notare la stretta relazione che si stabilisce fra le azioni linguistiche dell'interprete-mediatore, il contesto istituzionale in cui queste hanno luogo e aspetti relativi alle culture istituzionali o etniche dei partecipanti.

Questa forma di mediazione che pone il suo focus sulla comunicazione tra i partecipanti “rende probabile un'interazione che è altamente improbabile per quel che riguarda la comprensione linguistica e l'accettazione culturale” (Baraldi in Gavioli, 2009: 44). Considerando l'interazione come una forma di comunicazione (Baraldi, 2009), riteniamo che sia fondamentale considerare il ruolo della mediazione in questo senso al fine di promuovere la partecipazione alla

comunicazione da parte di tutti gli interlocutori consentendo l'espressione di una diversità linguistica ed allo stesso tempo culturale.

2. LA COMPETENZA COMUNICATIVA E LA COMPETENZA COMUNICATIVA INTERCULTURALE IN MEDIAZIONE

L'obiettivo del presente capitolo è quello di definire i concetti di educazione linguistica e comunicazione interculturale e di mostrare l'intersezione possibile tra tali concetti e l'ambito di studio della nostra ricerca, la mediazione interlinguistica ed interculturale.

Secondariamente, intendiamo presentare:

- un modello di mediazione;
- una classificazione delle competenze che pensiamo debbano possedere i mediatori;
- una classificazione delle strategie e tecniche di mediazione funzionali alla facilitazione della comunicazione all'interno di sessioni di mediazione.

Poiché si tratta di uno studio interdisciplinare che si basa su tre diversi ambiti di indagine (la mediazione, la didattica delle lingue e la traduzione ed interpretazione), menzioneremo nel presente capitolo gli aspetti di ognuno degli ambiti citati che consideriamo interessanti per definire la nostra ricerca.

2.1 Mediazione ed educazione linguistica

La sessione di mediazione rappresenta un evento comunicativo e, di conseguenza, può essere analizzata secondo un modello di osservazione della comunicazione interculturale che trova in Balboni, Caon (2015) una sua forma aggiornata.

Per il ruolo fondamentale che tale modello riveste nella nostra ricerca e per le implicazioni glottodidattiche che esso ha, è opportuno in questo capitolo presentare alcuni aspetti epistemologici dell'educazione linguistica, disciplina entro cui il modello è stato creato.

Per educazione linguistica si intende

l'azione che mira a far emergere la facoltà genetica caratterizzante del *homo loquens*, la facoltà di linguaggio – cioè la capacità spontanea di acquisire non solo la lingua nativa e le altre lingue presenti nell'ambiente in cui si cresce, ma anche altre lingue nel corso della vita – acquisizione piena o parziale che sia (Balboni, 2012: 5).

Sulla base di questa prima definizione, che a nostro avviso rappresenta una sintesi convincente, analizzeremo in maniera più approfondita tale concetto nelle pagine seguenti.

2.1.1 Il concetto di educazione linguistica

Il concetto di educazione linguistica si fonda su quello di educazione che come ricordano Caon e Spaliviero (2015: 12), si può considerare come “un processo formativo mirato al raggiungimento delle mete educative di:

- a. *culturizzazione*, riferita al rapporto tra la persona e i gruppi linguistico-culturali con cui le vicende della vita la portano ad interagire: inculturazione nella propria cultura materna, acculturazione negli ambienti culturali non nativi, al fine dei essere accettati come membri di quei gruppi. (...).
- b. *socializzazione*, rivolta al rapporto tra la persona e i suoi simili: una persona, se ha consapevolizzato i principi culturali della propria e delle altrui culture e si è culturizzata, può più efficacemente portare avanti il processo di socializzazione, che la porta a perseguire (con la competenza comunicativa, nel nostro specifico campo di studio) i suoi fini umani e ad interagire nella società dove vive.
- c. *autopromozione*, corrispondente al rapporto della persona con se stessa mirato alla realizzazione di sé”.

L’educazione linguistica, dunque, mira a sviluppare degli strumenti di comunicazione che, come ricorda Balboni (2008: 13), sono “verbali e non verbali, agiscono in uno spazio culturale e secondo regole non solo linguistiche ma anche sociali”.

Lo studio della mediazione all’interno dell’educazione linguistica ha come focus principale l’uso dei codici verbali e non verbali non tanto in loro stessi ma all’interno di spazi (inter)culturali – come possono essere le sessioni di mediazione – che seguono regole sociali. Ovvero ci occupiamo di ricercare come i mediatori possano impiegare una lingua come strumento d’azione per ottenere uno scopo: facilitare la comunicazione tra due o più ‘attori’ (spesso gli operatori dei servizi e gli utenti di altra nazionalità).

Tale rapporto tra lingue e realtà sociali e culturali è stato oggetto di studio per arrivare a consentirci di elaborare un profilo uniforme delle competenze che pensiamo debba possedere un mediatore ed una classificazione di strategie e tecniche di mediazione che egli può impiegare all’interno della sessione di mediazione.

Per fare ciò il mediatore deve possedere o sviluppare, inoltre, una competenza comunicativa anch’essa oggetto precipuo dell’educazione linguistica e che definiremo nel prossimo paragrafo.

2.1.2 Il concetto di competenza comunicativa

Non tratteremo in questo paragrafo l'evoluzione del concetto di competenza comunicativa (per il quale rimandiamo a Balboni 2012), semplicemente riprendiamo il suo modello (2014), che per noi è particolarmente utile in quanto affianca le competenze collocate nella mente che definiscono il 'sapere la lingua' (competenza linguistica, extralinguistica, socio-pragmatica e (inter)culturale) alle competenze che consentono la *performance* in eventi comunicativi situati nel mondo, tra i quali la sessione di mediazione. Tra questi due ambiti, la realtà mentale e quella sociale, vi sono le abilità (di comprensione, produzione, interazione) che traducono in atto le potenzialità delle competenze mentali.

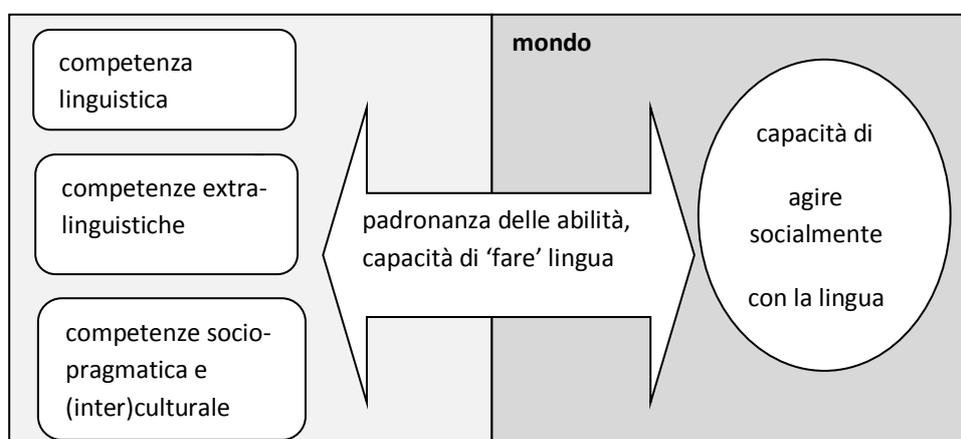


Figura 1: il diagramma del modello di Balboni sulla competenza comunicativa

Quando le competenze linguistiche, extralinguistiche, socio-pragmatiche e (inter)culturali sono utilizzate nel 'mondo' (ossia all'interno di situazioni comunicative), esse si trasformano in 'saper fare lingua'.

Il risultato finale è il 'saper fare con la lingua', ossia la capacità di comunicare inteso come "scambiare messaggi efficaci" (Balboni, 2012: 121) all'interno di eventi comunicativi (come la sessione di mediazione) in cui si usa correttamente la lingua nei termini di efficienza pragmatica e di adeguatezza rispetto al contesto socio-culturale di riferimento.

Anche all'interno di alcuni studi afferenti all'ambito della traduzione e della didattica della traduzione abbiamo ritrovato riferimenti alla competenza comunicativa.

D'Angelo (2012: 80) scrive infatti che apprendere una lingua è un

complesso procedimento di tipo cognitivo, finalizzato ad accrescere la *communicative*

competence degli alunni mediante il confronto tra situazioni comunicative concrete e tramite l'indagine contrastiva in considerazione del livello semantico, sintattico e pragmatico delle due lingue-culture.

L'autrice, inoltre, afferma che conoscere una lingua, infatti non significa solamente

comprendere e produrre frasi corrette non soltanto da un punto di vista formale, ma anche adeguate al contesto socioculturale, in cui ha luogo la comunicazione. Al parlante si richiede la capacità di esprimere giudizi sul proprio enunciato, selezionando, fra tutte le forme linguistiche a sua disposizione, quelle che maggiormente corrispondono alle norme sociali governanti il comportamento linguistico nelle situazioni specifiche, anche in relazione alla dimensione non verbale dell'interazione, fortemente determinata dal patrimonio etnografico e socioculturale.

Oltre alla competenza comunicativa sopraccitata, un concetto fondamentale per la formazione dei mediatori è quello di comunicazione interculturale.

2.2. Mediazione tra educazione e comunicazione interculturale

Considerata la confusione terminologica che di frequente c'è quando si parla di relazioni interculturali, è utile introdurre subito una distinzione di ordine terminologico proposta dal Consiglio d'Europa nel 1989⁸, tra i termini *multiculturale* e *interculturale*:

- a. il termine *multiculturale* descrive una situazione di fatto, indica una realtà in cui sono presenti individui e gruppi di etnie e culture diverse;
- b. il termine *interculturale* ha invece carattere dinamico ed evidenzia le relazioni e i processi che si stabiliscono tra soggetti o gruppi appartenenti a culture o etnie diverse.

Anche Portera (2005: 67), a questo proposito, sottolinea l'importanza della creazione di rapporti dinamici all'interno della società interculturale. Egli infatti scrive che

Il termine 'interculturale' si riferisce alla modalità dinamica del rapporto tra di loro di diverse culture. Il termine 'cultura' è assunto secondo l'accezione socio-antropologica, che riguarda usi,

⁸ Conseil de l'Europe, 1989, *L'éducation Interculturelle. Concept, context et programme*, Strasbourg.

costumi, abitudini, concezioni religiose e forme diverse di vita. Entro questa concezione generale di 'cultura', il termine 'monocultura' sta ad indicare l'esclusività di una sola cultura, quello di 'pluricultura' o 'multicultura' si riferisce a diverse culture vissute in un medesimo territorio ma intersè non comunicanti. 'Monocultura' e 'pluricultura' o 'multicultura' interessano nella ricerca pedagogica ed educativa per conoscere le caratteristiche peculiari delle singole culture, che qualificano la loro identità (aspetti descrittivi). Invece 'interculturale' non è un dato di fatto esistente; essa è obiettivo da raggiungere, attraverso l'instaurazione di un tipo di rapporti dinamici tra più culture da conseguire attraverso la legislazione statale e i sistemi educativi (compito prescrittivo).

Gianfaloni (2013: 119) riprende la visione di Portera analizzando i due termini da un punto di vista sia oggettivo che prescrittivo. Egli afferma che

Se il termine multiculturalismo consegna in una prospettiva semplicemente descrittiva una realtà nella quale si trovano a convivere più culture, il termine interculturale supera il dato descrittivo e pone di fronte a una scelta: quella di gestire i rapporti con le nuove culture in termini di impegno reciproco, relazioni interdipendenti, messa in gioco 'bilaterale'. L'obiettivo di grande attualità, al contempo essenziale, per un concreto processo di conoscenza, è quello di recuperare la duplice e contemporanea dimensione della reciprocità, intendendo per reciprocità l'assunzione contemporanea e paritaria della dignità dei due punti di vista e delle prospettive interagenti, attraverso le quali stabilire rapporti, scambi, assunzioni di responsabilità, processi di crescita e cooperazione.

Tutto ciò entra nel processo di ridefinizione del concetto di identità strettamente connesso con il concetto di cultura. La cultura, infatti, intesa come concezione della realtà e sensibilità condivisa in termini di valori, atteggiamenti e orientamenti, consente alle singole persone, a livello individuale e collettivo, di riformulare le proprie scelte ed ispirare i propri comportamenti.

Caon (2008) afferma come la visione interculturale implichi un'assunzione di responsabilità poiché implica uno scambio, una crescita, la gestione di un processo. L'autore scrive infatti che

Se la multiculturalità è un dato oggettivo della società e della scuola, l'interculturale è un processo che si costruisce e che quindi necessita di scelte politiche, organizzative, gestionali, metodologiche. L'interculturale è un processo che necessariamente implica un'assunzione di responsabilità da parte di chiunque seppur a diverso titolo [ricerca universitaria, docenza scolastica, mediazione culturale, gestione dirigenziale della scuola e amministrazione], si occupi di educazione.

2.2.1 Il concetto di educazione interculturale

Se l'intercultura è dinamica, l'educazione interculturale va quindi considerata come un processo acquisizionale di competenze per le persone (in questo caso per i professionisti come i mediatori) che sono chiamati a contemplare delle scelte responsabili durante le varie attività inerenti al loro lavoro. Secondo Barbara D'Annunzio (2008: 233), le finalità prioritarie dell'educazione interculturale sono:

- a. lo sviluppo delle abilità sociali e dell'intelligenza relazionale;
- b. l'educazione alla transattività cognitiva (cioè alla capacità di “conoscere e rappresentare” segmenti del sapere conosciuti in modo diverso o di “conoscere” saperi diversi);
- c. lo sviluppo della capacità di decentramento;
- d. il recupero della dimensione affettiva, empatica della comunicazione;
- e. l'educazione all'ascolto attivo;
- f. lo sviluppo di un pensiero critico e divergente.

Evidenti sono le affinità tra i principi interculturali e le abilità e competenze (nonché tecniche e strategie) che devono imparare ad utilizzare in modo creativo i mediatori.

Vedremo nel paragrafo successivo come alcune finalità dell'educazione interculturale siano affini con le abilità relazionali che contraddistinguono il modello di competenza comunicativa interculturale e che quindi permettono di unire la dimensione dell'educazione interculturale a quella della comunicazione interculturale.

2.2.2 Il concetto di comunicazione interculturale

Ting-Toomey (1999: 16) definisce la comunicazione interculturale come “the symbolic exchange process whereby individuals from two (or more) different cultural communities negotiated shared meanings in an interactive situation”.

In accordo con Balboni (1999b, 2007), con comunicazione interculturale intendiamo *scambiare messaggi efficaci* tra persone che hanno software mentali diversi dovuti non solo alle caratteristiche individuali ma anche alle differenti lingue e culture.

Secondo Watzlawick (1971: 42) una singola unità di comunicazione si definisce ‘messaggio’ mentre una serie di messaggi scambiati tra più persone viene definita ‘interazione’.

L'interesse per la dimensione specificamente interculturale è legato al fatto che gli eventi

comunicativi nell'interazione hanno luogo in un *contesto situazionale* in cui ogni assunto ha significato per gli interlocutori a seconda della personale lettura che viene fornita.

Anche Kaunzner (2005: 66) afferma che la comunicazione “dal latino *comunico*, significa inviare messaggi, ma va intesa come un atto sociale e reciproco di partecipazione, atto mediato dall'uso di simboli significativi tra individui e gruppi diversi”. Nell'interazione è quindi fondamentale comprendere il significato attribuito ai diversi simboli utilizzati per scambiare messaggi tra interlocutori.

Portera (2013: 19) a questo proposito scrive che

la comunicazione interpersonale esige delle competenze specifiche, culturalmente radicate, rispetto alle diverse forme di espressività. Di fatto essa avviene attraverso un codice condiviso: il linguaggio, inteso come insieme di segni (in comune, all'interno di una certa area culturale) che oggettiva il pensiero soggettivo, dando forma all'espressività.

Portera, inoltre, riprende la summenzionata citazione di Watzlawick (1971), affermando che

significati dei segni e suoni del linguaggio sono di natura convenzionale. Il segno linguistico è costituito da due elementi: il significante (immagine acustica) e il significato (concetto). [...] La comunicazione interpersonale verbale può essere allora intesa come un processo di trasmissione di complessi concettuali di significato tra soggetti dialoganti, secondo un codice condiviso di linguaggio.

In chiave interculturale il problema è dunque che i summenzionati contesti situazionali hanno delle ‘grammatiche’ comportamentali implicite (sia per i comportamenti, sia per le aspettative concernenti i comportamenti degli altri) che facilitano la comunicazione se la cornice culturale è condivisa mentre se non lo è può creare dei problemi comunicativi.

I concetti di educazione e di comunicazione interculturale trovano la loro unione in virtù di questa affinità di natura (ossia la crescita personale grazie allo sviluppo di competenze e il miglioramento della relazione tra le persone) e perché entrambe hanno nella dimensione valoriale il punto focale. Infatti la dimensione valoriale:

- a. è uno sfondo integratore dell'educazione interculturale;
- b. nel momento in cui può generare i più significativi problemi di comunicazione tra persone parlanti lingue diverse e provenienti da culture differenti, deve essere oggetto di attenta analisi non solo per la descrizione delle possibili criticità ma anche per la

prevenzione e la soluzione dinamica delle situazioni di conflitto (Caon, Spaliviero (2015: 51).

2.2.3 La competenza comunicativa interculturale

Il modello di competenza comunicativa interculturale ha strette derivazioni da quello di competenza comunicativa in quanto ne riprende le categorie aggiungendone una. Riprendiamo da Caon e Spaliviero (2015: 51-52) la presentazione del modello.

L'integrazione fondamentale, che differenzia la competenza in una lingua 'x' o 'y' dalla competenza comunicativa *interculturale*, è collocata nella casella che segna il raccordo tra le competenze mentali e l'azione nel mondo, poiché per essere competenti in chiave interculturale, le abilità linguistiche devono essere sostenute anche da quelle relazionali.

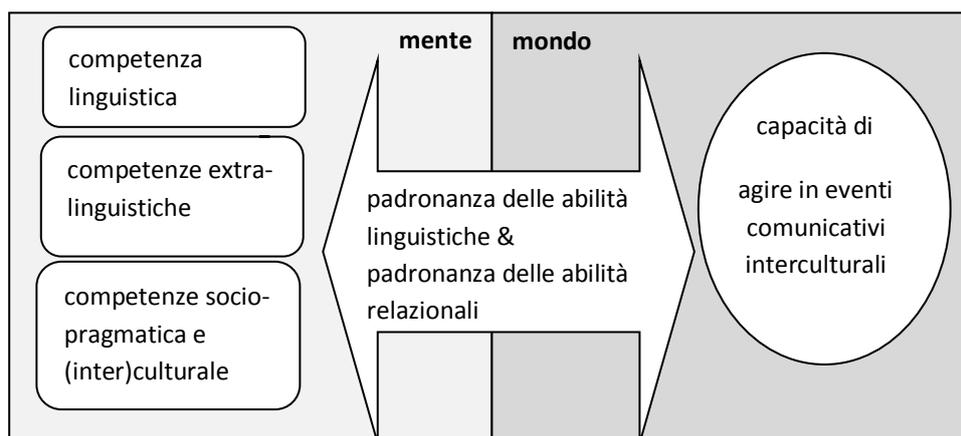


Figura 2: il diagramma sulla competenza comunicativa interculturale

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 da un lato; la stessa osservazione va fatta nel mondo in ordine ai meccanismi che regolano gli eventi comunicativi. Questi elementi dello schema hanno uno scopo *descrittivo* e possono orientare l'osservazione;
- b. 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 il proprio stato emotivo e l’interazione con l’interlocutore.

La padronanza delle abilità relazionali oltreché linguistiche proprie del modello di competenza comunicativa interculturale rappresenta, a nostro avviso, il punto di arrivo del percorso di professionalizzazione del mediatore. Tale punto di arrivo parte dalla volontà di sviluppare un atteggiamento di apertura al confronto. Cardini di questo atteggiamento sono i seguenti punti che mutuiamo da Balboni, Caon (2015):

- a. accettare il fatto che i modelli culturali sono diversi e che non vi sia una gerarchia di valore a priori;
- b. sapere che esistono gli stereotipi e i pregiudizi e che hanno una loro funzione di economia mentale (sia razionale che emotiva), ma che tale funzione è spesso fuorviante in quanto sono generalizzazioni che creano categorie rigide, mentre l’incontro con le culture diverse è sempre un incontro con delle persone, quindi uniche ed irripetibili;
- c. conoscere gli altri, studiando(li), creandosi un *repository* di informazioni che si può integrare continuamente, oltre che con l’esperienza diretta, con il racconto di esperienze da parte di informatori, guardando film e leggendo libri con attenzione interculturale;
- d. rispettare le differenze che non ci pongono problemi morali ma che rimandano solo alle diverse storie delle varie culture;
- e. accettare il fatto che alcuni modelli culturali degli altri possono essere migliori dei nostri e, in questo caso, mettere in discussione i modelli culturali con cui siamo cresciuti.

A proposito di incomprensioni interculturali, riprendiamo un caso di malinteso interculturale avvenuto all’interno di un ospedale di Berlino e tratto da Sclavi (2003: 307-308).

Riteniamo che il racconto che riportiamo di seguito possa rappresentare un esempio di come valori, codici verbali e non verbali possano rappresentare criticità ed ostacoli nella comunicazione, in particolare in contesti interculturali dove si incontrano parlanti di diverse lingue e provenienti da diverse zone.

Storia di un conflitto culturale nato in ospedale a Berlino.

Ahmet e Hans Jorge sono in due letti affiancati del policlinico generale di Kreuzberg, il quartiere turco di Berlino. Nella stanza irrompono una decina di persone, tutti stretti parenti di Ahmet. Parlano ad alta voce, ridono, toccano il oro parente ammalato e gli offrono dolcetti. La moglie di Hans Jorge che fino a quel momento se ne è stata quieta quieta accanto al marito e nelle ultime due ore avrà scambiato con lui, sottovoce, non più di trenta parole, soffre in silenzio. Non ha la signora, pregiudizi etnici e men che meno razziali. Non odia i turchi normalmente. Ma in quel momento strangolerebbe volentieri gli intrusi uno per uno. Loro, i turchi, guardano la signora e si risentono per la sua evidente ostilità. Possibile che siano sempre così ostili, questi tedeschi, persino qui, visto che si soffre tutti insieme ci si dovrebbe considerare se non uguali almeno più vicini e uniti? Finito l'orario delle visite Hans Jorge e Ahmet fanno fatica a ritrovare la confidenza che avevano raggiunto prima. Non sono più tanto gentili l'uno con l'altro.

Come possiamo notare dall'esempio riportato tra i due protagonisti della storia, Ahmet e Jorge si creano delle incomprensioni basate sulla diversa lettura ed interpretazione che fanno dei propri comportamenti nei confronti l'uno dell'altro.

Il fatto che, per esempio, una famiglia tocchi il malato in ospedale o offra cibo o non rispetti le ore di silenzio previste dai reparti fa sì che alcuni atteggiamenti non verbali siano interpretati sulla base delle proprie cornici culturali di riferimento e ad essi vengano attribuiti significati e valori differenti rispetto a quelli che si darebbero secondo la propria visione.

Oltre alla diversa concezione del 'silenzio' (la famiglia del paziente turco, secondo la visione del paziente tedesco parla a voce molto alta) e della 'prossemica' (distanza rispetto al malato), notiamo anche diversità legate alla 'cinesica' (i pazienti turchi ridono, gesticolano ecc.) ed alla 'oggettemica' (i pazienti turchi, infatti, regalano dolcetti al paziente ricoverato). È differente, inoltre, il concetto di 'famiglia' dato che per il paziente tedesco rappresenta un paio di unità mentre per il paziente turco, in caso di malattia e ricovero in ospedale include tutti i parenti possibili.

Infine, tra le principali differenze che causano malintesi interculturali rileviamo la diversa concezione della cura e della malattia. Secondo i pazienti turchi, infatti nel momento in cui il malato viene ricoverato in ospedale per non farlo preoccupare o per minimizzare l'eventuale problema è importante festeggiare, celebrare e aiutarlo a dimenticare che in quel preciso momento sta soffrendo. Per quanto riguarda invece la cultura tedesca, invece, il malato va trattato con assoluto silenzio senza ricreare un clima allegro, sereno, spensierato e scherzoso.

Per concludere l'analisi dell'esempio riportato pensiamo che i cinque punti indicati da Balboni e Caon (2015) per diventare competenti in ambiente interculturale potrebbero essere applicabili

all'esempio riportato. Se fossero stati applicati alla situazione indicata avrebbero potuto favorire un confronto interculturale tra i partecipanti.

La figura del mediatore, nel caso specifico, avrebbe potuto favorire la comunicazione tra i due soggetti favorendo lo scambio di opinioni e superando visioni individuali e pregiudiziali che si sono creati a conclusione della situazione proposta. In particolare, riprendendo alcuni punti di Balboni e Caon (2015), il mediatore avrebbero potuto:

- a. guidare i protagonisti ad accettare il fatto che i modelli culturali sono diversi e che non vi sia una gerarchia di valore a priori;
- b. spiegare ai protagonisti che esistono gli stereotipi e i pregiudizi e che hanno una loro funzione di economia mentale ma che tale funzione è spesso fuorviante in quanto sono generalizzazioni che creano categorie rigide, mentre l'incontro con le culture diverse è sempre un incontro con delle persone, quindi uniche ed irripetibili. A questo proposito, infatti, il mediatore avrebbe dovuto indagare possibili vie di interpretazione e di significato rispetto alle situazioni vissute dagli interlocutori. È possibile che la lettura dei comportamenti e delle visioni che abbiamo fornito rispetto alle due culture, quella turca e quella tedesca, ripresa da Sclavi, sia effettivamente adeguata alla visione di Jorge e Ahmet ma è altrettanto possibile che ognuno di loro abbia nel tempo maturato una personale visione della situazione e dei concetti affrontati (famiglia, cura, malattia, ecc). Per questa ragione è fondamentale che il mediatore guidi nella conoscenza dei soggetti, cerchi di evitare generalizzazioni, inviti al rispetto delle diversità personali e/o culturali, alla conoscenza ed al rispetto di diversi modelli personali e/o culturali di riferimento.

L'opportunità che ci offre la comunicazione interculturale, secondo quanto affermato da Balboni e Caon (2015) è, quella di "guardare meglio gli altri grazie ad uno sguardo più attento ma, prima ancora, di guardare meglio noi stessi attraverso gli altri, potendo disporre di angolazioni plurali e inaspettate". Per farlo è necessario valorizzare il potenziale di differenze rappresentato da lingue e linguaggi diversi. In questa prospettiva, la figura del mediatore assume un ruolo fondamentale perché può fungere da collegamento tra diverse visioni personali e può favorire la comunicazione efficace.

Dusi e Vecchio hanno condotto recentemente (2013: 265) uno studio sui modelli occidentali sull'acquisizione di una competenza comunicativa interculturale (ICC). A questo proposito affermano che "l'acquisizione di una ICC richiede, secondo la maggior parte dei modelli, lo sviluppo di specifiche attitudini, conoscenze e abilità". In particolare le autrici sostengono la centralità e l'importanza che assume l'aspetto relazionale, in particolare abilità relazionali,

all'interno di una competenza comunicativa interculturale.

Dusi e Vecchio scrivono infatti che

La prospettiva occidentale, nella maggior parte dei casi ha focalizzato la propria attenzione sull'individuo, trascurando la dimensione relazionale indicata come centrale da altri sguardi [...]. Si apre la strada a un cambiamento di prospettiva di indubbia rilevanza. Nella società contemporanea, la ricerca concernente l'ICC è chiamata a confrontarsi con la complessità dell'essere umano e dei suoi sistemi socio-linguistico-culturali.

Le abilità relazionali (la cui spiegazione dettagliata delle abilità relazionali sarà presentata nella sezione 2.3.3.4), come abbiamo osservato nella figura 2, sono centrali anche all'interno del modello di comunicazione interculturale di Balboni e Caon che utilizzeremo per analizzare sessioni di mediazione.

2.3 La comunicazione interculturale e la mediazione: una proposta di sintesi

“Ho l'impressione di dovermi presentare ogni volta che incontro una persona, dire chi sono, da dove vengo, perché sono qui, come mi chiamo, chi sono i miei, quello che ho da dire che non si riferisca a me stessa, perde di importanza...”⁹

Nella presente sezione presentiamo una proposta di modello di mediazione che rappresenti per noi una sintesi rispetto ai modelli esistenti ed alle competenze ed abilità dei mediatori che abbiamo introdotto nelle sezioni precedenti.

2.3.1 Un modello teorico di riferimento

Prima di presentare il nostro modello grafico di mediazione introduciamo alcuni modelli teorici di riferimento che sono stati applicati nell'ambito degli studi sulla mediazione e che ci hanno offerto importanti spunti per elaborare la nostra proposta .

⁹ Tratto da Castiglioni, 1997: 59.

Le autrici Prats San Román e Uribe Pinillos (2009: 12) affermano l'importanza che assume da parte del mediatore il fatto di potersi presentare, anche in maniera non verbale, all'interno della sessione di mediazione in modo che venga accettato come un terzo tra le parti, "tercero entre dos". Affinché ciò avvenga propongono una struttura della comunicazione 'a triangolo'. Le autrici infatti scrivono che

La posición que ocupa dicha tercera parte (la figura mediadora) en el escenario de la mediación es determinante. Gráficamente, suele definirse el espacio de la mediación como un triángulo, ya que visualmente nos ayuda a percibir de manera mucho más clara lo que es y no es la acción mediadora. Podríamos decir que, en la medida en que conservamos el referente triangular, nos mantenemos en un espacio donde prima la acción mediadora; y, en la medida en que lo perdemos, perdemos la capacidad y posibilidad de mediar. Así pues, podemos decir que el proceso de mediación comienza, en primer lugar, por la construcción de dicho espacio triangular y tiene en ella su punto de partida.

Anche Burdeus Domingo (2015: 532), nonostante si riferisca ad uno studio condotto nell'ambito ISP in cui tuttavia sono presenti anche figure come i mediatori culturali, propone l'utilizzo di una struttura 'a triangolo' all'interno delle sessioni interpretate. Tale struttura, infatti, facilita l'interazione tra i partecipanti poiché essi si posizionano in maniera equidistante e consente all'interprete-mediatore di mantenere la stessa distanza.

Il mediatore, tuttavia, ha il compito di sapere come posizionarsi all'interno di una sessione a seconda del contesto in cui si trova ad agire. In alcune circostanze, infatti (ad es. durante visite mediche, medicazioni, particolari tipi di indagini o esami), il mediatore non può rispettare la posizione a triangolo.

È importante, però, che il mediatore cerchi il più possibile di:

- posizionarsi in modo da poter ascoltare tutti gli interlocutori presenti;
- raccogliere quante più informazioni non verbali possibili;
- per quanto concesso, vedere tutti gli interlocutori presenti;
- favorire la comunicazione tra i partecipanti.

Come si vedrà in appendice, durante l'osservazione di alcune mediazioni abbiamo rilevato la posizione dei mediatori cercando di segnalare se e quando il triangolo fosse stato rispettato e se la posizione assunta facilitasse o meno il flusso della comunicazione.

In Italia, diversi autori quando si riferiscono alla mediazione menzionano la struttura 'a

triangolo' per riferirsi alla gestione della comunicazione da parte dei mediatori (tra tanti si veda Luatti, 2011; Gavioli, 2009; Favaro e Fumagalli, 2004; Russo, 2005; Kaunzner, 2005).

Riprendiamo lo schema proposto da Kaunzner poiché l'autrice lo inserisce all'interno di una riflessione sulla competenza comunicativa dei mediatori e, rispetto ai nostri studi all'interno della scuola veneziana e presentati nelle sezioni precedenti (cfr. 2.1 e 2.2), ci pare interessante come confronto e spunto di riflessione.

In primo luogo Kaunzner propone due modelli di comunicazione al fine di elaborare un modello di mediazione linguistica. Il primo è basato sul modello della comunicazione di Shannon e Weaver del 1949. In esso sono contenuti, secondo l'autrice, gli elementi principali della comunicazione che ogni interprete-mediatore deve prendere in considerazione all'interno di un'interazione. Il modello è il seguente:



Figura 3: il modello della comunicazione secondo Shannon e Weaver, 1949

Secondo lo schema, il soggetto A scambia un messaggio con il soggetto B e viceversa, impiegando una serie di codici che può ritenere più adatti. Affinché tali codici siano interpretati correttamente dai due interlocutori devono essere almeno parzialmente condivisi. L'autrice, inoltre aggiunge che

il messaggio come veicolo di conoscenze, pensieri, sentimenti, bisogni di carattere intenzionale e non intenzionale, 'viaggia' attraverso un mezzo o canale specifico [...]. Sulla ricezione e comprensione del messaggio possono influire diversi disturbi causati dal sistema di codifica/decodifica del messaggio o inerenti al canale stesso.

Se la comunicazione procede senza impedimenti il ricevente B dà un *feedback* all'emittente al suo interlocutore, per esempio annuendo con il capo oppure rispondendo a una sua domanda (e diventando così emittente a sua volta, mentre l'emittente A assume il ruolo di ricevente). Ma anche l'assenza di cenni o reazioni costituisce un *feedback*.

Anche l'assenza di segnale o *feedback* o la presenza di un *feedback* silenzioso, una non risposta o un gesto, deve essere interpretata da chi gestisce la comunicazione correttamente e sarà compito del mediatore, come vedremo, esplorarne le ragioni e discuterne all'interno della sezione di mediazione.

Su questa base l'autrice integra il modello appena presentato inserendo gli altri aspetti della comunicazione presentati, il *feedback*, il codice, il mezzo/canale e il disturbo. Kaunzner (2005:66) infatti scrive che

nella comunicazione orale il messaggio consta di due componenti, una verbale e una non verbale e, pertanto viaggia su vari canali che possono rafforzarsi, ma anche contraddirsi a vicenda [...]. In una situazione d'interpretazione di trattativa, il ricevente B non è più il primo e unico destinatario, e anche gli emittenti diventano due. L'interprete si inserisce nella costellazione iniziale sia come ricevente sia come emittente.

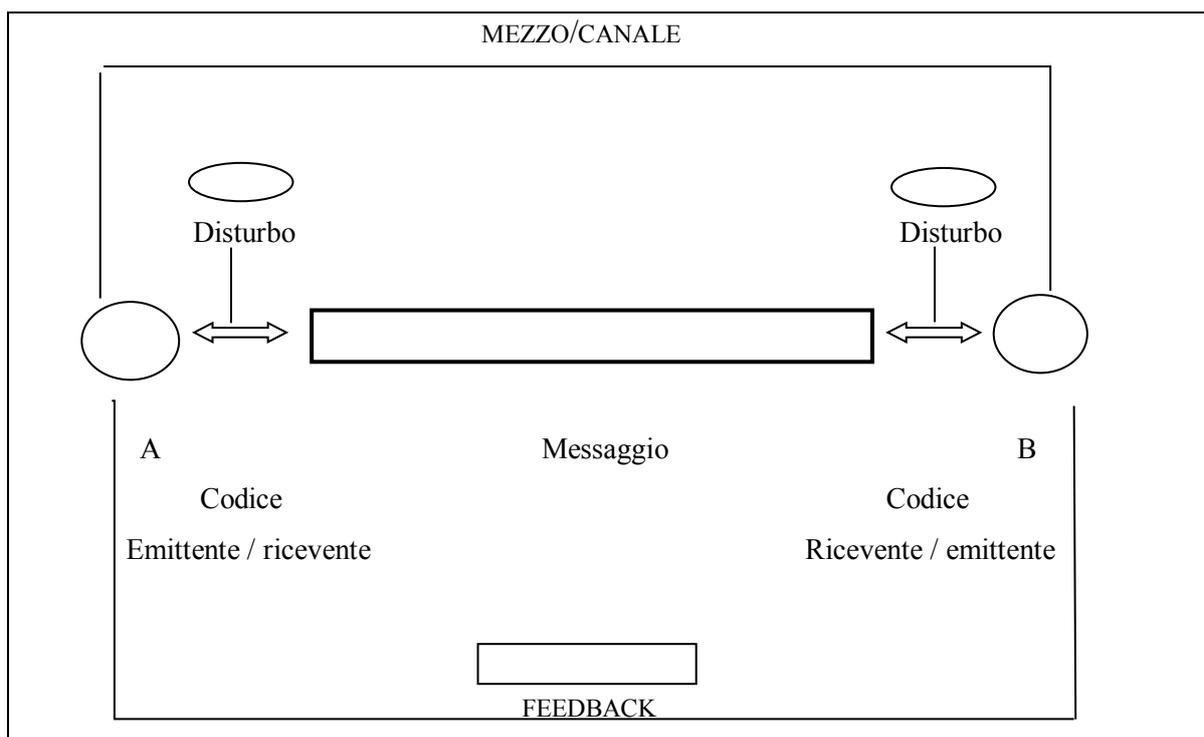


Figura 4: integrazione del modello della comunicazione secondo Shannon e Weaver, 1949

Il modello che l'autrice presenta, rispetto alla difficoltà di interpretare correttamente i messaggi trasmessi, è basato sui quattro aspetti del messaggio di Schulz von Thun (1997: 19).

Il grafico è schematizzabile come segue:

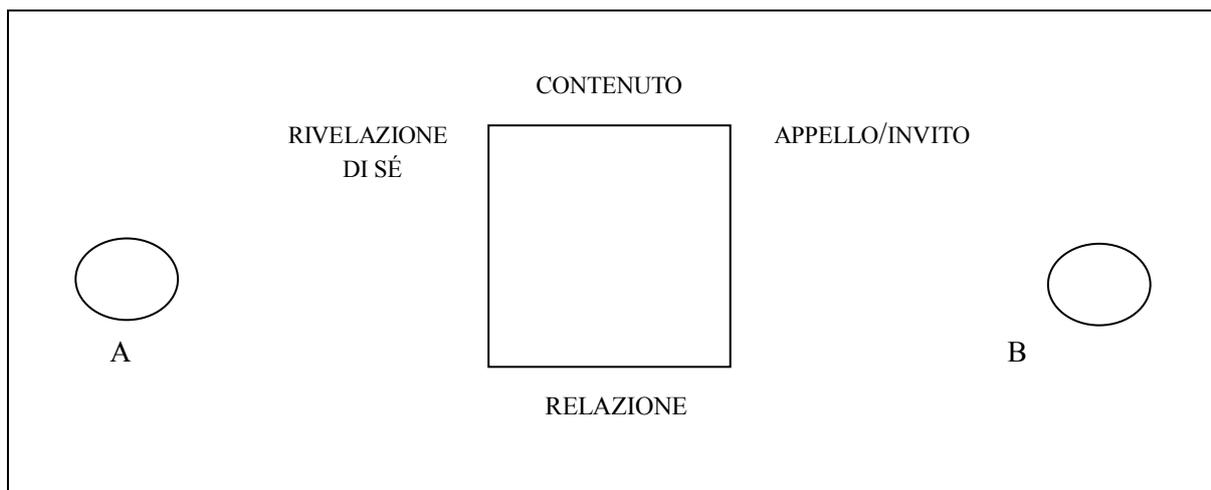


Figura 5: il modello della comunicazione secondo Schulz von Thun

Dalla figura e dalle riflessioni di Kaunzner emerge l'importanza dell'aspetto relazionale e dell'interpretazione soggettiva che ogni interlocutore può attribuire ai messaggi scambiati.

Infine, l'autrice, rispetto al lavoro dell'interprete-mediatore, propone il seguente modello di comunicazione per la mediazione. Il modello coniuga le informazioni contenute nei modelli precedenti con la comunicazione 'a triangolo' che devono compiere i mediatori per codificare e decodificare i messaggi trasmessi dagli interlocutori.

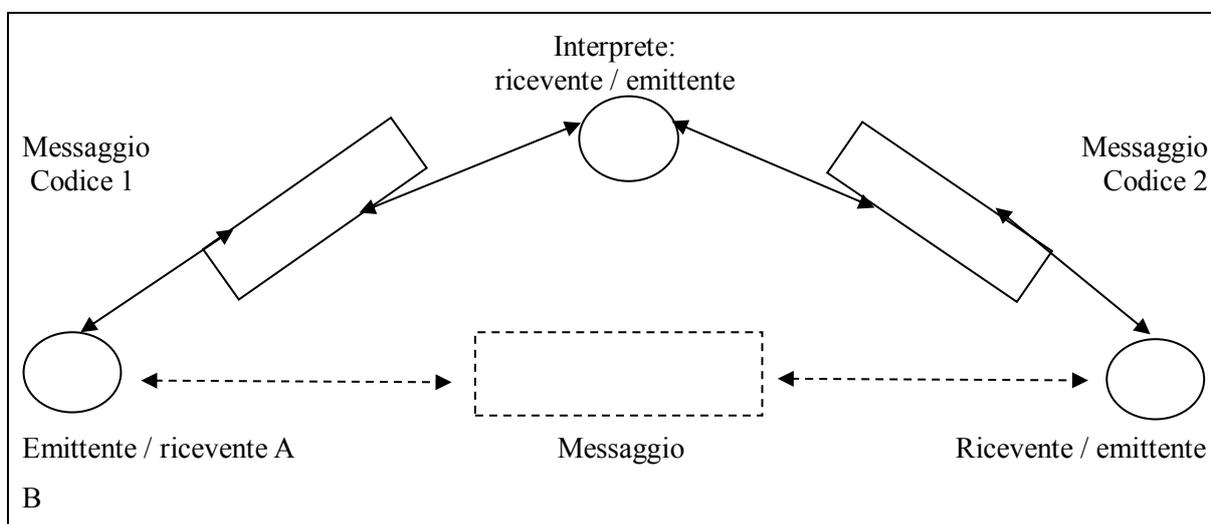


Figura 6: l'interprete nel processo della comunicazione, tratto da Kaunzner (2005: 68)

Come vediamo dalla figura l'interprete è sia emittente che ricevente e deve costantemente raccogliere i messaggi degli interlocutori, comprenderne i codici, spiegarli e ricodificarli affinché siano comprensibili da parte di tutti gli utenti coinvolti.

Nonostante siano stati studiati diversi modelli di comunicazione e di mediazione, Castiglioni

(1997) è la sola autrice a presentare un modello di mediazione specifico per l'ambito socio-sanitario.

Come sottolineato da Balboni e Caon (2015) e che abbiamo approfondito in precedenza (cfr. 2.2), le possibili incomprensioni che possono inficiare una comunicazione possono essere maggiori all'interno di contesti interculturali. Anche Castiglioni, a questo proposito, propone una serie di esempi tratti da un romanzo di Kundera in cui dimostra come parole pronunciate nella stessa lingua possano assumere valori e significati differenti a seconda dei valori che assumono per gli interlocutori.

Di seguito riportiamo uno degli esempi del romanzo di Kundera; esso ci sembra più significativo poiché si basa sul fraintendimento di una parola utilizzata frequentemente, 'donna' e che i mediatori potrebbero dover impiegare anche a livello socio-sanitario:

Donna: essere donna è per Sabina un destino che lei non si è scelta. Ciò che non abbiamo scelto non possiamo considerarlo né un nostro merito né un nostro fallimento. Sabina pensa che sia necessario tenere un atteggiamento corretto nei confronti del destino che le è stato assegnato. Ribellarsi contro il fatto di essere nata donna le sembra altrettanto sciocco che farsene un vanto. Una volta, durante uno dei primi loro incontri, Franz le aveva detto, con una sottolineatura curiosa: "Sabina, lei è una donna". Lei non capiva perché lui le desse questo annuncio con la solennità di un Cristoforo Colombo che ha appena avvistato la costa dell'America. Solo più tardi aveva capito che la parola donna, che lui aveva pronunciato con un' enfasi particolare, non designava per lui uno dei due sessi della specie umana, ma rappresentava un valore. Non tutte le donne erano degne di essere chiamate donne.

Le situazioni di distorsione comunicativa sono frequenti quando le persone coinvolte nell'evento comunicativo appartengono a contesti culturali diversi – come nell'esempio che abbiamo finito di citare – dove ognuno, pur parlando la stessa lingua, fa riferimento al proprio repertorio di conoscenze e, soprattutto, a esperienze che danno una carica emotiva differente alle parole con cui comunicano.

Secondo Castiglioni è fondamentale, quindi, inserire nella comunicazione da lei definita 'clinica' ovvero quella che avviene tra medico e paziente la figura di un mediatore che lei definisce come MLC (mediatore linguistico-culturale).

In questo tipo di comunicazione, secondo Castiglioni (1997: 53), è fondamentale tenere in considerazione alcuni aspetti:

- l'enunciazione (ovvero chi enuncia);
- l'enunciato (ovvero il contenuto del messaggio).

Durante una comunicazione tra medico e paziente, infatti, è possibile che si verifichi quello che viene definito come uno 'sdoppiamento' tra

il soggetto dell'encunciato o chi lo enuncia (Io) e l'oggetto dell'enunciato (Me). Alcune lingue, come ad esempio il francese, mantengono in modo chiaro questa distinzione (*Je, Moi*). Se i soggetti della comunicazione appartengono a culture diverse si impone di tenere conto anche di *chi interpreta* [...] chi e come decodifica la catena dei sensi contenuta nel messaggio (corsi dell'autrice).

Notiamo quindi l'importanza che assume la comunicazione tra medico e paziente parlanti lingue diverse, appartenenti a culture differenti e provenienti da diverse zone geografiche poiché entrambi potrebbero assegnare significati differenti agli stessi concetti di fondo (come il concetto di cura o di malattia). Per far sì che la comunicazione sia efficace è fondamentale la presenza di un mediatore.

Secondo Castiglioni (1997: 54) la MLC si configura

come un particolare tipo di comunicazione, nella quale il mediatore si colloca come il terzo nel triangolo che necessariamente si viene a costruire. Nella comunicazione medico-paziente straniero, il mediatore occupa il posto del 'terzo', che in ogni evento comunicativo normalmente è rappresentato dal codice (dell'emittente e del ricevente) presupposto come se fosse omogeneo. [...] Questo tipo di comunicazione è caratterizzato dal fatto che i due soggetti principali della comunicazione appartengono a culture diverse e/o presentano un grado più o meno accentuato di differenza culturale.

Sarà dunque compito del mediatore facilitare la comunicazione affinché tali differenze culturali emergano e non creino incomprensioni all'interno dell'interazione.

Castiglioni (1997: 55) rappresenta con il seguente grafico la mediazione:

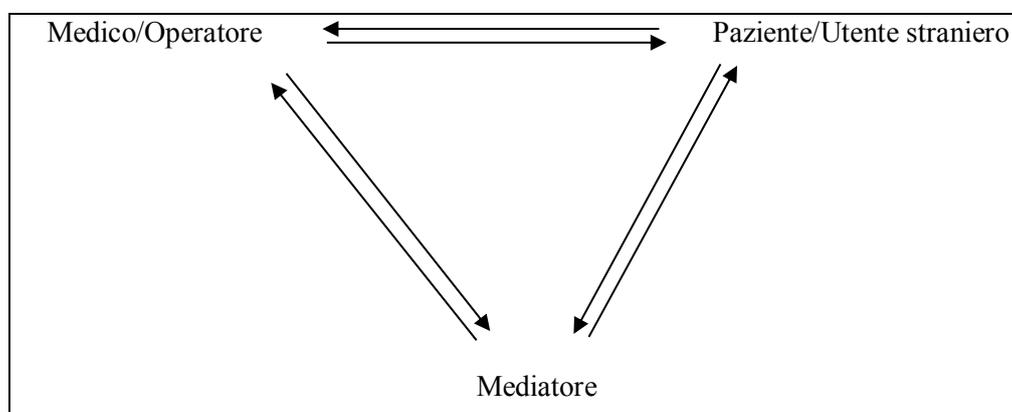


Figura 7: grafico relativo alla mediazione linguistico-culturale secondo Castiglioni (1997)

Di seguito, invece, presentiamo il modello della mediazione, secondo Castiglioni, inserito nella comunicazione clinica:

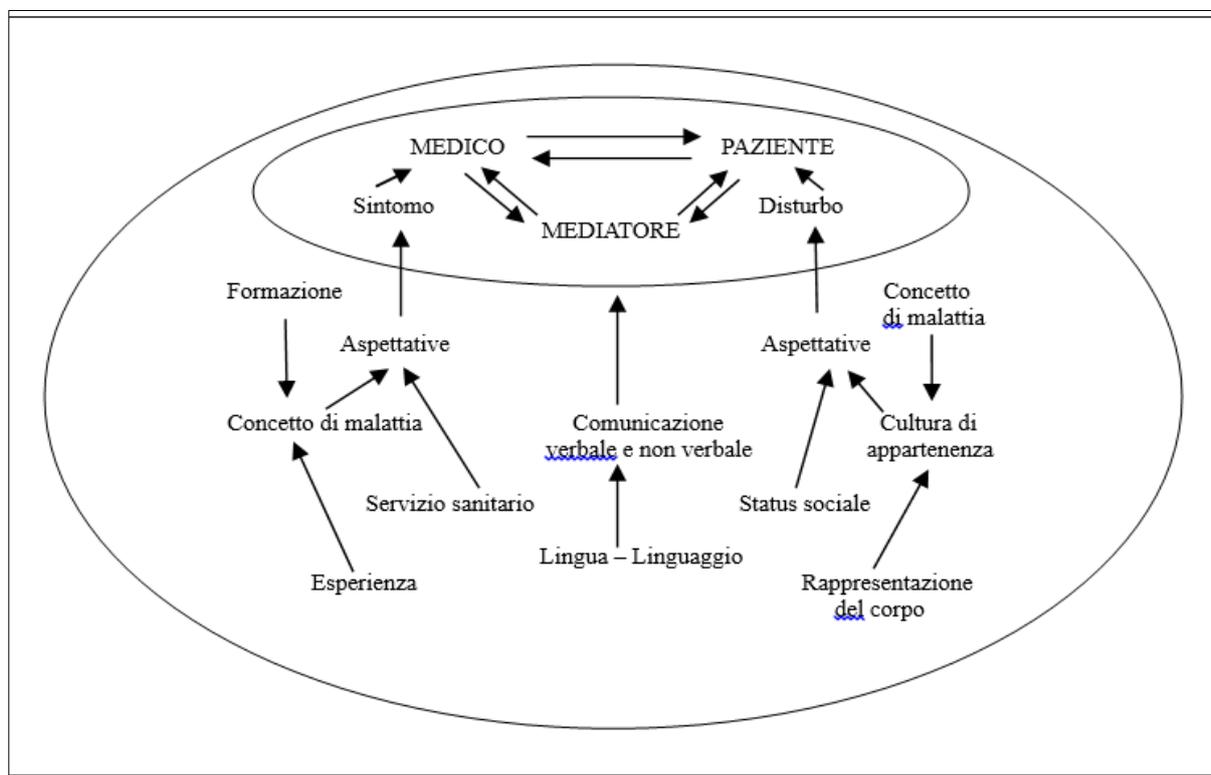


Figura 8: modello di mediazione linguistico-culturale all'interno di una comunicazione clinica secondo Castiglioni (1997)

Come emerge dalla figura al centro dello schema si trovano i tre soggetti coinvolti nella mediazione, il medico, il paziente e l'interlocutore. Il mediatore, al centro del triangolo della comunicazione gestisce il flusso comunicativo, sia da un punto di vista linguistico sia culturale. Castiglioni (1997: 49), spiegando il suo modello, scrive che

La comprensione degli elementi che intervengono normalmente in un processo di comunicazione ci può aiutare ad affrontare e a comprendere il tipo particolare di comunicazione che si stabilisce in un interventi di mediazione linguistico culturale.

I teorici della comunicazione sostengono che in ogni situazione di comunicazione sono presenti alcuni elementi fondamentali:

- una fonte o un emittente del messaggio della comunicazione;
- un ricevente o un destinatario del messaggio della comunicazione;
- un codice costituito dall'insieme dei simboli e dei segni verbali e non verbali e di un insieme di regole di sintassi e semantica, attraverso i quali si organizza, o meglio si codifica il messaggio;

- il messaggio o contenuto della comunicazione;
- il contesto in cui ha luogo la comunicazione;
- il canale della comunicazione.

Nella comunicazione interculturale e clinica, tuttavia, alcuni degli aspetti sopracitati possono assumere un diverso significato. Castiglioni (1997: 56) infatti afferma che

Il medico ha un percorso di formazione professionale e un'esperienza, una vera e propria cultura medica, che gli fornisce un modello scientifico-clinico della malattia, dell'eziologia e della terapia. La decodifica dei sintomi, ovvero la possibilità di far diagnosi di malattia, si verifica quando il medico, conoscendo le caratteristiche di base della malattia stessa, le mette a confronto con i disturbi accusati dal paziente e con i parametri di normalità/patologica a cui fa riferimento. Il modello clinico-scientifico del medico si basa su alcune premesse fondamentali: razionalità, oggettività, approccio specialistico, dualismo mente/corpo; parametri che spesso sono diametralmente opposti a quelli del paziente immigrato. Inoltre le competenze del medico sono inserite all'interno di un contesto istituzionale, in un servizio sanitario, assistenziale o sociale, con delle norme, con dei ruoli, con delle gerarchie e con delle dinamiche istituzionali particolari.

Il medico, quindi, possiede una propria formazione specifica, un sistema di valori, concezioni di cura, malattia, salute, terapia personale e culturale. La sua visione del mondo influenza la sua maniera di approcciarsi ad un paziente all'interno di una visita medica e crea un sistema di aspettative che, se non corrispondono a quelle del paziente, possono creare malintesi, criticità e, come afferma Castiglioni, "disorientamento".

Anche il paziente possiede la propria visione del mondo che può a sua volta influenzare la relazione e la comunicazione con il medico. Anch'egli, infatti, avrà una propria concezione del corpo, della salute, della malattia e del malessere.

Nell'antropologia medica, infatti, sono stati distinti i termini *disease* e *illness* dove il primo rappresenta i sintomi oggettivi della malattia mentre il secondo la rielaborazione soggettiva di quanto stia vivendo.

In un esempio ripreso da Franz Fanon possiamo notare come la concezione della cura e della malattia di un paziente crei di conseguenza una serie di aspettative e di comportamenti che possono essere in contrasto con quanto si attende il medico. Un paziente afferma, infatti (Fanon, 1971: 113)

Mi hanno chiesto dove avevo male come se fossi stato io il medico, si credono potenti e non sono

nemmeno capaci di sapere dove ho il male, e appena entrati vi domandano che cosa avete.

Sempre in Castiglioni ritroviamo alcuni esempi di come sintomi, cura e malattia possano assumere valori e significati differenti a seconda delle culture di appartenenza o dell'interpretazione dei singoli soggetti che le stanno vivendo.

Nel suo libro l'autrice propone alcuni esempi (1997: 88-89). Ne riportiamo alcuni poiché pensiamo possano essere significativi per le attività di decodifica e ricodifica dei significati a che potrebbero caratterizzare l'attività dei mediatori in ambito socio-sanitari.

Senegal

Nel corpo umano ci sono trentatré *dadi* (radici, nervi, vene, arterie, vasi sanguigni) che lo percorrono dalla testa ai piedi, ognuno dei quali è collegato a una delle componenti del corpo e della persona umana, essendo in grado di provocare un differente tipo di dolore; il loro movimento o spostamento produce ogni tipo di male, dal mal di testa alla follia. È la volontà di Dio a comandare il movimento dei *dadi*. Le malattie che non sono volontà divina sono vissute come aggressioni provenienti dall'esterno provocate da cause sovranaturali (stregoneria, spiriti maligni). (Corsivo dell'autrice). [...]

Così un paziente immigrato senegalese per esprimere i disturbi di cui soffre, usa come mezzi di raffigurazione 'forme' proprie della sua cultura. Il male prenderà la forma di correnti e di flussi che con bizzarri percorsi, per i quali la scienza medica occidentale non ha nessuna spiegazione: "il male è entrato dalla testa, e scende per il braccio destro e la gamba sinistra, solo quando salirà potrò guarire".

Indocina

Tra alcune popolazioni dell'Indocina esiste una concezione della persona per cui l'essere umano sarebbe composto dal corpo (la parte visibile), il doppio e il soffio vitale; secondo questa concezione la malattia colpisce il corpo, mette in causa il doppio e se il soffio vitale vacilla ed è danneggiato può sopravvenire la morte. La salute sarebbe, di conseguenza, l'equilibrio o armonia fra il corpo, il doppio e il soffio.

America Latina

In America latina fra le popolazioni rurali, ma anche fra quelle popolazioni di recente insediamento urbano, esiste tutta una pratica di prevenzione popolare centrata sulla moderazione e la vita equilibrata con la natura che insiste su due campi: l'alimentazione e l'abbigliamento e, in generale, sulla cura di sé.

A questo proposito Castiglioni (1997: 58) afferma che spesso per i pazienti stranieri i sintomi del malessere sono collegati all'esperienza di essere immigrati. L'autrice scrive infatti che

fra tutte le esperienze personali dell'immigrato quella più carica di sofferenza riguarda

l'esperienza di sentirsi 'straniero'. Chi vive nel proprio paese, ha l'illusoria certezza della propria identità, riconfermata costantemente dall'esterno. I segni e i simboli della propria cultura che danno un senso e che organizzano la realtà esterna, sono vissuti come un dato 'naturale' delle cose. Per chi vive all'esterno niente più gli si presenta come naturale, niente più può essere dato per scontato perché essere straniero significa doversi interrogare in ogni istante sulla propria identità.

Da quanto abbiamo riportato e affermato, emerge quindi l'importanza della presenza del mediatore che deve saper "rispondere contemporaneamente alle aspettative ed alle esigenze di comunicazione dell'operatore italiano, incorporando e trasmettendo prescrizioni, aspettative e regole specifiche del servizio e dell'utente, accogliendo e reinterprestando la diversità" (Castiglioni, 1997: 95).

Sulla base dei nostri studi, e tenendo in considerazione quanto affermato fino ad ora, la nostra proposta di modello di mediazione, si basa su:

- la figura della 'comunicazione a triangolo' caratterizzata dalla presenza del mediatore come terzo nell'interazione;
- il modello di comunicazione interculturale di Balboni e Caon (2015);
- la volontà di presentare uno schema che sia applicabile a tutti gli ambiti in cui il mediatore possa trovarsi ad operare e non solo a livello socio-sanitario o clinico.

Presentiamo di seguito la figura che lo rappresenta:

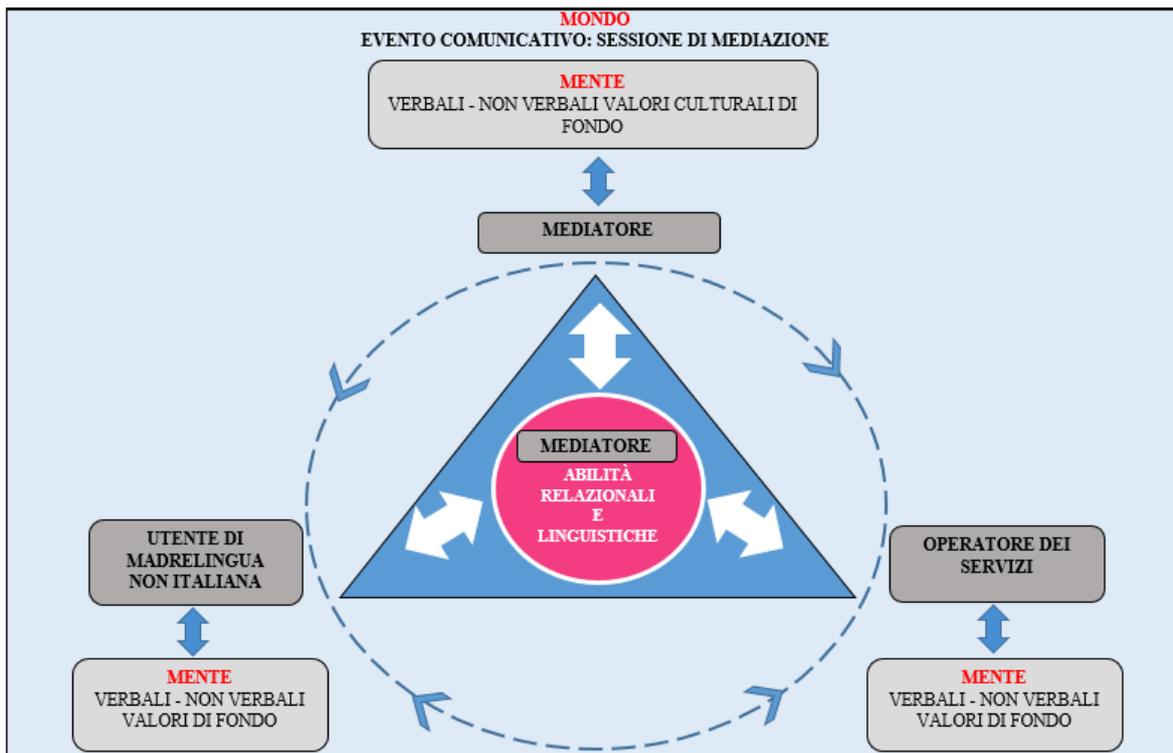


Figura 9: una proposta di modello di mediazione interlinguistica ed interculturale

Il modello si legge nel seguente modo:

- la sessione di mediazione rappresenta un evento comunicativo che si svolge nel mondo ed è visibile in azzurro, delimitata dal quadrato;
- i partecipanti nella sessione di mediazione sono almeno tre, un utente di madrelingua non italiana, un operatore dei servizi presso cui si reca l'utente, un mediatore. Essi sono rappresentati dai box di colore grigio scuro e si collocano alle estremità del triangolo blu;
- ognuno dei partecipanti nella sessione possiede nella propria mente una serie di competenze che gli consentono di impiegare aspetti verbali e non verbali della lingua in cui parla ed una serie di valori culturali di fondo. Aspetti verbali, non verbali e valori culturali di fondo influenzano il modo di osservare ed interpretare la realtà da parte di ogni partecipante. Questi tre aspetti sono contenuti nei box di colore grigio chiaro. Una freccia blu a doppia entrata indica come i tre aspetti contenuti nella mente di ogni interlocutore lo influenzino nel momento in cui entra in comunicazione con altri interlocutori;
- all'interno dell'evento comunicativo i partecipanti interagiscono tra loro. La comunicazione tra essi è rappresentata dal cerchio blu (che si può leggere sia in senso

orario sia antiorario poiché la comunicazione può fluire da un partecipante ad un altro, prima in un senso e poi al contrario). Nel momento in cui i partecipanti agiscono scambiando messaggi nell'evento comunicativo, ognuno di essi mette in campo le proprie conoscenze linguistiche, extralinguistiche ed i propri valori culturali di fondo, come possiamo osservare grazie alle frecce bianche.

Questi aspetti si incontrano nella comunicazione e confluiscono al centro del triangolo. Essi, inoltre, rappresentano la base sulla quale attribuire significati ai messaggi scambiati nella conversazione;

- il mediatore si trova nel vertice del triangolo blu perché egli è sia partecipante dell'interazione sia la persona che consente alla comunicazione di fluire tra un partecipante e l'altro. Egli gestisce il flusso comunicativo tra utente ed operatore;
- ognuno degli interlocutori, inoltre, affinché la comunicazione sia efficace, dovrebbe saper impiegare abilità sia linguistiche sia relazionali. Le abilità relazionali, come vedremo in 2.3.3.4, sono fondamentali perché, secondo quanto affermano Balboni e Caon (2015: 24 e 146), esse costituiscono un ponte tra mente e mondo e “possono aiutare ad evitare equivoci e fraintendimenti comunicativi dovuti alle diverse ‘grammatiche culturali’ e a gestire più efficacemente le situazioni problematiche”. Poiché le abilità relazionali assumono un ruolo centrale nella comunicazione le abbiamo inserite nel modello all'interno del cerchio fucsia;
- il mediatore, infine, non solo è uno degli interlocutori della comunicazione ma si trova al centro del triangolo in quanto è grazie a lui ed al suo impiego di abilità relazionali e linguistiche che la comunicazione stessa può fluire. Egli può gestire l'interazione tra gli interlocutori e favorire l'utilizzo delle abilità anche da parte degli altri partecipanti qualora non le impiegassero. In questo modo, il mediatore può consentire che scorra nuovamente il flusso comunicativo tra i partecipanti. Le frecce bianche a doppia direzione rappresentano il flusso della comunicazione mediata dal mediatore attraverso l'impiego delle abilità e la direzionalità della comunicazione tra i partecipanti.

Nelle sezioni successive dettaglieremo come il mediatore possa procedere nella pratica per facilitare la comunicazione presentata nel modello della figura 9. Il modello che abbiamo presentato è estendibile a tutti gli ambiti di lavoro del mediatore. Tuttavia, poiché presentiamo di seguito uno studio di caso condotto in ambito socio-sanitario, alcuni degli esempi che riporteremo saranno tratti da comunicazioni avvenute in tale ambito.

2.3.2. Le competenze del mediatore alla luce dei nostri studi

In questo paragrafo vorremmo offrire una sintesi delle competenze del mediatore secondo la letteratura scientifica di riferimento; la traduzione e l'interpretazione da una lato e la pedagogia interculturale, l'antropologia e la comunicazione interculturale dall'altro.

Non intendiamo presentare un'analisi dettagliata di tutte le proposte fornite da ciascun ambito di ricerca ma darne già una sintesi. Dall'analisi comparata di questi studi, infatti, abbiamo selezionato le definizioni che più sono in linea col nostro focus d'indagine: la facilitazione della comunicazione tra parlanti lingue diverse.

Come abbiamo potuto osservare nel capitolo 1, a livello attuale non esiste in Italia una chiara distinzione tra gli ambiti di studio che si occupano di traduzione ed interpretazione e di mediazione.

Non esiste pertanto, una differenziazione precisa tra la figura del mediatore e quella dell'interprete. Infatti, vengono chiamati mediatori sia gli studenti universitari dei corsi triennali in traduzione ed interpretazione, sia cittadini italiani o stranieri con conoscenza di due o più lingue straniere, con o senza formazione specifica, contrattati per facilitare la comunicazione tra cittadini stranieri ed operatori di servizi pubblici o privati.

Russo (2005), per esempio, si riferisce agli studenti dei corsi di laurea triennale in interpretazione chiamandoli 'mediatori'. Quando citeremo, quindi, gli studi proposti da Russo è necessario tenere in considerazione il fatto che, nonostante si faccia riferimento ai termini 'mediatori' o 'mediazione' si sta di fatto trattando la figura degli interpreti o interpreti di comunità.

Altri studiosi degli ambiti antropologico, pedagogico e sociologico, invece, si riferiscono ai 'mediatori' come a facilitatori della comunicazione. Si veda per esempio Favaro e Fumagalli (2004).

Altri ricercatori in diverse linee di studio, infine, cercando di trovare una sintesi tra la figura del mediatore, interprete o mediatore di comunità, si rivolgono al mediatore come 'mediatore interlinguistico ed interculturale'. Si vedano per esempio i riferimenti a Baraldi e Gavioli (2009) e Luatti (2011).

Le competenze del mediatore secondo alcuni studi di traduzione ed interpretazione e mediazione.

Russo, citando Bochner (2005: 1981), fornisce una prima classificazione delle competenze che il mediatore deve possedere suddividendole in:

- competenze culturali, ovvero specifiche conoscenze della società di riferimento;
- competenze comunicative, tra cui la conoscenza degli aspetti verbali e non verbali della comunicazione;
- competenze legate a capacità tecniche, come “la capacità di adottare rituali adatti a ogni situazione” e che variano a seconda delle relazioni che intercorrono tra le persone all’interno della società;
- competenze sociali ovvero “la conoscenza delle norme che regolano l’interazione sociale, e le loro convenzioni”.

Come afferma Della Corte (2004: 75), tali competenze sono necessarie per il mediatore non solo per svolgere attività d’interpretariato linguistico ma anche attività di mediazione tra culture differenti. Il mediatore, infatti, è considerato come

uno dei principali agenti di cambiamento sociale, perché lavora alla costruzione di una società realmente interculturale (che prevede l’interazione tra le culture, il riconoscimento delle diversità e la parziale modifica di entrambe in una ‘contaminazione’ positiva) piuttosto che multiculturale (che prevede la semplice coesistenza delle diversità col rischio di cadere nella ghettizzazione). Al mediatore viene così attribuito un potere ‘creativo’, vale a dire la capacità di operare una ricerca attiva di nuove prassi e nuove norme. Questa visione politica della mediazione è fortemente collegata alla disparità di potere insita nell’incontro tra utente e istituzione [...], e fa ricadere sulla mediazione il compito e la responsabilità di porvi (parziale) rimedio, attenuando le asimmetrie e le disuguaglianze di ruolo e di potere.

Per quanto riguarda le competenze del mediatore anche Rodríguez Navaza (2008) include nell’elenco quelle relative all’ambito della traduzione e dell’interpretazione ed aggiunge la necessità che il mediatore stesso conosca diversi strumenti che possano essergli utili al fine di superare barriere culturali e raggiungere un accordo reciproco tra i partecipanti della sessione di mediazione.

Kaunzner (2005: 62), delinea quelle che ritiene essere le ‘competenze di base’ per poter assicurare la comprensione all’interno di una sessione di mediazione ed interpretazione:

- competenze traduttive;
- competenze linguistiche;
- competenze culturali ed interculturali;
- competenze comunicative;
- competenze procedurali, intese come uso delle risorse informatiche, ricerca in biblioteca, preparazione e compilazione di glossari.

L'autore sottolinea la necessità di strutturare attività che potenzino sia la competenza linguistica che quella culturale/interculturale.

Per quanto concerne la prima, propone alcuni “esercizi linguistici” per allenare le abilità orali e il saper parlare in pubblico:

- formulare domande, riformulare frasi, utilizzare i pronomi, riassumere, tradurre a vista;
- essere chiari nell'esposizione, saper strutturare il discorso, gestire le domande e le obiezioni, saper pronunciare correttamente e saper applicare tecniche di rilassamento.

La competenza culturale/interculturale viene stimolata attraverso esercizi pratici di simulazione utili soprattutto a chi opera in campo sociale, richiamando la distinzione di Wadensjö (1998) tra *talk as activity* and *talk as text*.

L'autrice infatti afferma che ci deve essere una distinzione tra l'approccio monologico (*talk as a text*) e quello dialogico basato sull'interazione comunicativa (*talk as activity*). Quest'ultimo vede l'interprete come “portatore di messaggi”, un “coordinatore” ed un “facilitatore del dialogo” i cui compiti possono essere espliciti o impliciti, verbali o extraverbali (Koike, Rodríguez-Alfano, 2010: 243).

Katan, occupandosi di problematiche della comunicazione interculturale e della traduzione, arriva ad individuare una sintesi delle competenze necessarie del “mediatore culturale”:

- competenza linguistica: conoscenza delle lingue e delle grammatiche, conoscenza delle culture (storie, religioni, politica, indicatori socio-economici, ecc.)
- competenza comunicativa, tra cui la competenza traduttiva.

Inoltre, l'autore presenta le “abilità della competenza comunicativa” (2015: 378-379) integrando il quadro delle competenze fornito da Deardorff (2011) per il mediatore culturale in contesti di immigrazione, con le abilità (indicate tra parentesi) riportate nel *The International Profiler* di WorldWork (2011), creato per professionisti che lavorano nel settore del business internazionale e multiculturale:

- Ascolto – (Ascolto Attivo) capacità di controllare e chiarire ciò che è stato detto. Ciò richiede che il MC sia in grado di intervenire in qualunque momento per indagare sulle parole usate, per spiegare significati, e così via. Ciò includerebbe l'aggiunta di qualunque informazione contestuale utile ai fini della comprensione.
- Attenzione – (Sintonia) capacità di porre attenzione a tutti i segnali coinvolti nell'interazione (verbali e non verbali).
- Riflessione/Consapevolezza – (Consapevolezza di riflesso) capacità di calibrare gli effetti del comportamento assunto o di quanto detto o dal cliente o dallo stesso MC;
- Comunicare – (Chiarezza nella comunicazione) capacità di ridurre la complessità del linguaggio, specialmente per coloro che non usano una Lingua Franca.
- Manifestazione delle Intenzioni – la capacità, costruita sulla base delle precedenti, di evitare il sovraccarico di informazioni e di assicurarsi che l'informazione sia inserita in un contesto chiaro ed esplicito.

A queste, l'autore aggiunge le *skills of interactive* declinandole in:

Presa di Prospettiva (creare empatia): Abilità nel rapporto: capacità di mostrare calore e attenzione; capacità di generare fiducia;

Gamma di stili: capacità di cambiare comportamento, stile comunicativo, registro;

Sensibilità verso il contesto: capacità di comprendere come i messaggi potrebbero/dovrebbero essere organizzati e a chi consegnarli per ottimizzare la comunicazione; capacità di comprendere chi prende le decisioni e come queste saranno prese.

Le competenze e le abilità sopra elencate, vengono proposte dall'autore nel campo della mediazione in contesto emergenziale (richiedenti asilo) ma, come vedremo, possono essere allargate a tutti gli ambiti d'intervento del mediatore.

Le competenze del mediatore secondo alcuni studi di pedagogia interculturale, antropologia culturale, pedagogia e comunicazione interculturale

Le competenze interculturali vengono delineate in modo puntuale da Dusi (2013: 125-135),

secondo la quale

la *medi-azione* è un'azione complessa che deve tener conto di una molteplicità di aspetti, di saperi, di contesti d'intervento. Il mediatore, per poter agire con efficacia, è chiamato ad intrecciare aspetti comunicativi e, quindi, relazionali e linguistici, con aspetti sociologici (età, provenienza, classe sociale delle persone con cui interagisce, ecc...), psicologici (caratteristiche di personalità e vissuti dei diversi attori coinvolti, ecc...), e competenze interculturali (flessibilità, consapevolezza culturale, abilità comunicativo-relazionali, ecc...).

Sempre secondo Dusi (2013: 128), gli elementi centrali nel profilo professionale del mediatore afferiscono a cinque macro-aree:

- competenze comunicativo-relazionali;
- conoscenze linguistico-culturali;
- consapevolezza di sé;
- conoscenze della cultura e del linguaggio tecnico dei contesti d'intervento;
- formazione continua.

L'autrice, partendo dall'assioma che “la mediazione è comunicazione”, delinea le competenze comunicative-relazionali come un insieme di “doti quali la capacità di accogliere l'altro, di ascoltarlo, di ispirare fiducia, di essere flessibile e paziente, di sapersi decentrare, porgere la parola” (Dusi, 2013: 128) al fine di instaurare un legame con i soggetti coinvolti nella comunicazione durante la sessione di mediazione.

Per quanto concerne invece la conoscenza linguistico-culturale, ci interessa rilevare l'aspetto di dualità che sottende a tale competenza: il padroneggiare, da parte del mediatore, entrambe le lingue ed i contesti culturali di riferimento per offrire una traduzione “non letterale ma di senso tra gli universi simbolici chiamati ad interagire” (Dusi, 2013: 129).

Rispetto alla consapevolezza di sé l'autrice (2013: 130) ricorda che “svolgere una professione fondata sulla tessitura di relazioni richiede una notevole padronanza del sé. Le relazioni sono realtà dinamiche imprevedibili e fragili. Si radicano nella dimensione emotiva dei soggetti coinvolti, evocano vissuti, legami, appartenenze”.

Per questa ragione è molto importante, avere consapevolezza delle proprie emozioni e dei propri vissuti e saperli gestire senza confonderli con quelli delle persone per cui si compie la mediazione.

Diventa centrale, quindi, la conoscenza di aspetti relazionali e la gestione delle emozioni

all'interno di una comunicazione interculturale.

Una sintesi sulle competenze del mediatore nella letteratura scientifica di riferimento

Volendo proporre una prima sintesi di quanto il vasto e eterogeneo panorama della ricerca ci propone, il mediatore si delinea come un professionista che possiede competenze che afferiscono al campo della:

- comunicazione interculturale;
- traduzione ed interpretazione, che includono aspetti tecnici come la riformulazione del linguaggio, l'assunzione della prima o della terza persona, l'interruzione della sessione di mediazione per richieste di chiarimenti o esemplificazioni.

L'obiettivo della mediazione è dunque quello di *facilitare la comunicazione interculturale*.

Non ci soffermiamo nuovamente sui concetti di 'comunicazione' e di 'interculturale', già dettagliati nei paragrafi precedenti (cfr. 2.1 e 2.2) ma vogliamo presentare una sintesi in quanto efficace per definire le competenze che a nostro avviso debbano possedere i mediatori.

Con il termine 'comunicare' si intende dunque *scambiare messaggi efficaci*, cioè che raggiungano uno scopo.

Col termine 'interculturale' (Balboni, Caon 2015: 26) s'identifica "un atteggiamento costante, che prende atto della ricchezza insita nella varietà, che non si propone l'omogenizzazione e mira solo a permettere l'interazione più piena e fluida possibile tra le diverse culture".

In conclusione, possiamo affermare che il compito del mediatore è quello di facilitare la comunicazione tra i diversi interlocutori di un evento comunicativo.

L'attività di facilitazione del mediatore può favorire il superamento degli ostacoli comunicativi, di eventuali barriere culturali e promuove attivamente la ricerca e la co-costruzione di significati condivisi tra i diversi partecipanti.

La sintesi delle competenze del mediatore interlinguistico ed interculturale nella proposta dell'Università Ca' Foscari

Come già affermato, la mediazione è una disciplina complessa poiché è per sua natura transdisciplinare poiché nasce dallo studio e di diversi ambiti (cfr. 1.1). Mostriamo nella figura seguente la natura della mediazione interlinguistica ed interculturale.

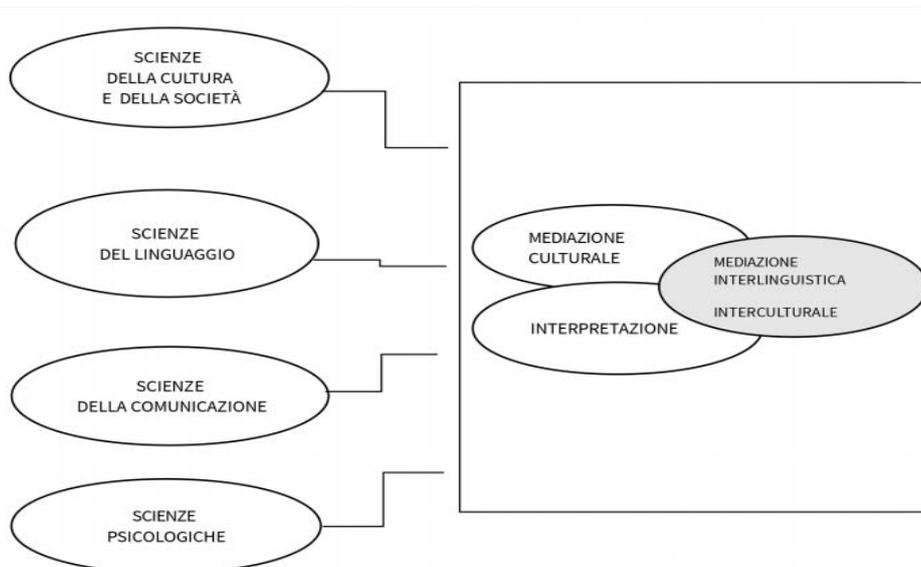


Figura 10: la natura transdisciplinare della mediazione

Per sintetizzare le diverse posizioni prendiamo in considerazione le normative nazionali (cfr. 1.3), le indicazioni fornite dagli studi di glottodidattica e di traduzione ed interpretazione. Possiamo dunque affermare che il mediatore, per facilitare la comunicazione tra parlanti lingue e culture differenti, deve possedere:

COMPETENZE	SAPERI
Competenza comunicativa	Sapere la lingua
	Saper fare lingua
	Saper fare con la lingua
Competenza comunicativa interculturale	Saper impiegare le abilità relazionali
Competenze in mediazione	Saper impiegare diverse strategie e tecniche

2.3.2.1 La competenza comunicativa

Come abbiamo già accennato, la competenza comunicativa si esprime attraverso il:

sapere la lingua, saper fare lingua e saper fare con la lingua.

a. *Sapere la lingua* significa *possedere le competenze linguistiche* (conoscere sia le grammatiche testuali, lessicali, sintattiche, fonologiche e morfologiche), *extralinguistiche*

(comprendere e produrre linguaggi non-verbali quali la cinesica, la prossemica, la vestemica, l'oggettemica) e *sociolinguistiche, pragmalinguistiche e (inter)culturali*.

Il mediatore, durante una sessione di mediazione, deve infatti:

- padroneggiare entrambe le lingue utilizzate durante la sessione di mediazione (competenza linguistica);
- saper comprendere l'arbitrarietà dei significati che vengono attribuiti ai gesti ed al linguaggio del corpo esplicitando, dove possibile, le diverse interpretazioni personali o culturali (competenza cinesica);
- sapere individuare eventuali problemi comunicativi causati dalla troppa vicinanza o lontananza tra gli interlocutori sia a livello fisico che verbale. In quest'ultimo caso il mediatore deve sapere variare registro e linguaggio adattandolo ai suoi interlocutori. Ove necessario, deve saper esplicitare e spigare le problematiche extralinguistiche causate dalla prossemica (competenza prossemica);
- saper individuare eventuali criticità che possano scaturire da una diversa interpretazione degli interlocutori circa abiti ed accessori utilizzati in un particolare contesto (competenza vestemica);
- saper esplicitare eventuali problemi di comunicazione che possono nascere dall'utilizzo di oggetti connotati culturalmente da parte degli interlocutori (competenza oggettemica);
- conoscere le lingue utilizzate all'interno della sessione di mediazione e le loro possibili varianti, per esempio, diafasica, diamesica, diastratica e diatopica (competenza sociolinguistica);
- saper utilizzare la lingua in maniera efficace per raggiungere obiettivi comunicativi: per esempio, chiedere per ottenere informazioni, salutare per presentarsi o chiedere chiarimenti riguardanti un termine utilizzato (competenza pragmalinguistica);
- conoscere gli aspetti linguistici, extralinguistici e i valori culturali di fondo che, presenti nella mente degli interlocutori, possono caratterizzare la comunicazione (competenza (inter)-culturale);
- saper agire con la lingua in eventi comunicativi.

b. *Sapere fare lingua* significa tradurre in azione comunicativa le competenze mentali che abbiamo riassunto precedentemente.

Il mediatore, durante una sessione di mediazione, deve infatti saper utilizzare:

- le quattro abilità di base (ascolto, lettura, monologo e scrittura);
- l'abilità interattiva e di dialogo;
- le abilità manipolative come riassumere, tradurre, il parafrasare, il prendere appunti, lo scrivere sotto dettatura.

c. *Sapere fare con la lingua* significa saper tradurre la competenza socio-pragmatica e (inter)culturale in eventi comunicativi (Balboni, 2007; Balboni, 2012) agendo socialmente con la lingua.

Il mediatore, durante una sessione di mediazione, deve anche saper agire con la lingua in diversi contesti efficacemente sia a livello socio-pragmatico, adattando ad esempio la lingua al livello di quella dell'interlocutore o alle diverse situazioni, sia a livello interculturale, usando la lingua in modo pertinente a seconda dei contesti comunicativi e dei valori culturali di fondo caratterizzanti tali contesti.

2.3.2.2 La competenza comunicativa interculturale

La figura del mediatore fa da collegamento tra due o più lingue e culture.

Ogni interlocutore, infatti, agisce nel mondo in eventi comunicativi influenzato dai significati che egli stesso attribuisce agli aspetti linguistici, extralinguistici e ai valori culturali di riferimento. Gli aspetti già presentati che afferiscono alla competenza comunicativa vanno integrati con le abilità relazionali (cfr. Balboni, Caon 2015) il cui impiego, durante la sessione di mediazione, permettono di evitare una lettura univoca e monodirezionale della realtà.

Le abilità relazionali sono:

- il saper osservare,
- il saper relativizzare,
- il saper sospendere il giudizio,
- il saper ascoltare attivamente,
- il saper negoziare i significati.

Tali abilità consentono al mediatore di evitare equivoci e fraintendimenti comunicativi dovuti alle diverse “grammatiche culturali” e a gestire più efficacemente le situazioni problematiche (Balboni, Caon 2015: 145).

Tutte le abilità elencate verranno analizzate nel paragrafo 2.3.3.4 e presentate come strategie o

tecniche che il mediatore può impiegare durante la sessione di mediazione. Per approfondire i concetti teorici che stanno alla base di ciascuna definizione rimandiamo agli studi di Balboni, Caon 2015 e Caon, Spaliviero 2015.

2.3.2.3 La competenza in mediazione

Il mediatore, in quanto professionista, oltre a saper comunicare tra lingue e culture diverse utilizzando linguaggi differenti, verbali e non verbali, deve possedere la *competenza in mediazione*.

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

Esse afferiscono agli ambiti della:

- glottodidattica;
- interpretazione e traduzione.

Prima di trattarle singolarmente, forniamo una definizione di strategia e una di tecnica nella sezione ad esse dedicata (cfr. 2.3.3).

2.3.3 Strategie, tecniche di mediazione e abilità relazionali dei mediatori

La presente sezione del nostro lavoro è dedicata alla presentazione delle strategie e delle tecniche che pensiamo possano impiegare i mediatori durante le sessioni di mediazione. Le strategie e le tecniche che saranno elencate di seguito sono il frutto di studi condotti sulla mediazione e sulla interpretazione in ISP ed il frutto di quanto emerso durante l'analisi dei dati da noi osservati e registrati (cfr. 3 e 4).

Prima di dettagliare la classificazione delle strategie e delle tecniche, presenteremo le definizioni di ogni concetto.

2.3.3.1 Il concetto di strategia: una definizione

Rispetto alla definizione di strategia e di tecnica, ci sembra fondamentale chiarire preliminarmente la diversa accezione che assumono i termini in questione nel mondo della glottodidattica e dell'interpretazione.

In ambito glottodidattico, com'è noto, il termine 'strategia' non assume un valore specifico di tipo microlinguistico (lo si può trovare nel modello egodinamico di Titone (1987) come uno dei tre livelli) mentre 'tecnica', come vedremo nel paragrafo successivo, appartiene alla nomenclatura specifica della glottodidattica (per approfondimenti sui termini tecnica, approccio, metodo, cfr. Balboni, 2012).

Orientando la nostra attenzione al mondo dell'interpretazione, diversi autori si sono occupati di strategie (tra tanti si veda Gile, 1995, 2009; Gil-Bardají, 2010; Kalina, 2015; Pöchhacker, 2008; Riccardi, 2005).

Riprendiamo alcune delle principali definizioni che son state fornite per elaborare il concetto di strategia; per farlo ci baseremo sullo studio di Kalina (2015: 402-404) che offre una panoramica sugli studi nei quali diversi autori che si sono occupati di fornire una definizione del concetto di strategia ed una serie di differenti classificazioni.

Secondo quanto afferma Kalina (2015: 402) i primi studi che si sono occupati del tema afferiscono al mondo della linguistica applicata, della didattica e acquisizione della lingua seconda (L2) e della traduzione.

L'autrice infatti afferma che "strategic processes in communication have been the subject of research in monolingual discourse analysis, L2 acquisition and translation [...] and research in interpreting studies is derived from these approaches". L'autrice specifica, inoltre, che negli studi sulla mediazione interculturale, lo studio delle strategie impiegate dai mediatori è iniziato attorno alla fine degli anni '90. Tra gli autori si citano "Mason e Stewart, 2001; Wadensjö, 2001".

L'idea generale che emerge dagli studi sopraccitati è che la strategia sia una pianificazione che una persona compie per risolvere un problema di tipo comunicativo.

Færch e Kasper (1984: 47) scrivono che

with reference to scholarship in applied linguistics, strategies can be defined as 'potentially conscious plans for solving what to an individual presents itself as a problem in reaching a particular communicative goal.

Il concetto di strategia è stato introdotto nel campo della traduzione da Hönig e Kussmaul (1982) i quali la definiscono come un insieme di processi che portano ad una soluzione ottimale

di un problema di traduzione¹⁰.

Lörscher (1991: 76), infatti, definisce la strategia in traduzione come “procedures which the subjects employ in order to solve translation problems”.

Oltre al già citato termine di ‘procedura’, altri autori si riferiscono alla strategia utilizzando altre espressioni come ‘tattica’ (Gile, 1995), ‘tecnica’ (Jones, 1998), ‘abilità’ (Setton, 1999). Tali differenze dimostrano che ancora non esiste una definizione unica ed universalmente accettata a livello internazionale del concetto di ‘strategie’ tanto nel mondo della interpretazione e traduzione come in quello della mediazione.

Wills (1996: 43) afferma, infatti, che il mondo degli studi sulla traduzione “has had, and still does have, great trouble in defining a suitable and reliable conceptual framework for problem-solving”.

Kalina (2015: 403), nel suo studio, propone un riassunto delle principali linee di pensiero rispetto al significato che ha assunto il termine ‘strategia’.

strategies are decisions taken in a given situation or in view of certain probabilities; they include the segmentation, of input, anticipation, phase shifting, keeping data available for subsequent processing, selecting or deleting, reducing or generalizing information, and monitoring output, possibly followed by repair operations.

La stessa Kalina, rispetto alle strategie prese in un dato momento per risolvere un problema, nel 1998, aveva classificato le strategie tra ‘strategie di comprensione’ che includono, per esempio, la segmentazione dell’input e l’inferenza, e le ‘strategie orientate alla produzione orale’. Queste ultime sono a loro volta suddivisibili in diverse categorie:

- strategie di stile (*stylistic strategies*), come per esempio la scelta del registro appropriato;
- strategie di compensazione (*repairs*) riguardanti decisioni prese per auto correggersi durante le interpretazioni;
- strategie non verbali (*non verbal features of orality*) come intonazione e prosodia.

Tra altre strategie menzionate negli studi relativi al mondo della interpretazione ricordiamo le seguenti (tratte da Kalina, 2015: 403-404):

- ‘aggiunte di informazioni’ o ‘elaborazioni’ (*addition or elaboration*) impiegata dall’interprete quando decide di riportare una porzione di testo in maniera differente.

¹⁰ Per un approfondimento sul concetto di problema in diversi ambiti disciplinari e la sua evoluzione nel mondo della interpretazione-traduzione si veda Gil-Bardají, 2010.

Tra i principali autori che si sono occupati di menzionare tali strategie ricordiamo Shlesinger, 1995; Kalina, 1998; Gumul, 2006;

- ‘esplicitazioni’ (*explicitations*) che l’interprete può utilizzare nel momento in cui sia necessario spiegare parti del messaggio trasmesso ed esplicitare alcuni passaggi di traduzione. La scelta viene presa perché diversamente non sarebbe comprensibile da parte degli interlocutori. L’autore che più si è occupato di questo aspetto è Bartłomiejczyk, 2006;
- ‘transcodificazione’ (*transcoding*), studiata da Gile, 1995; Kalina, 1998; Bartłomiejczyk, 2006. Questa strategia viene impiegata si traduce un messaggio orale in un contenuto non verbale utilizzando un codice differente (come un’immagine, una cifra ecc.);
- ‘riproduzione o calco’ (*reproduction* o *calque*) quando, secondo Gile (1995), un testo nella lingua di arrivo viene riprodotto pronunciando esattamente le stesse parole della lingua d’origine;
- ‘ristrutturazione o riformulazione sintattica’ (*restructuring* o *syntactic transformation*) che, sempre secondo Gile (1995) si impiega quando è necessario riformulare un testo modificandone anche la sintassi;
- ‘segmentazione’ (*saucissonage*) che avviene quando l’interprete decide di suddividere un testo in diverse unità (*chunks*) al fine di ritrasmettere al meglio il contenuto del messaggio;
- ‘compressione’ che si verifica quanto si riassume il contenuto del messaggio e si riformula in maniera più concisa. Tra gli studi collegati a questa strategia si veda Gile, 1995; Kalina, 1998; Bartłomiejczyk, 2006. Questa strategia può condurre l’interprete a decidere, in alcune estreme situazioni, di omettere parti del messaggio da riformulare e a realizzare quindi una ‘omissione’ (*omission*), così come studiato da Napier (2004).

Tra le strategie caratteristiche dell’interpretazione simultanea, invece, menzioniamo l’anticipazione studiata da Wilss, 1978.

Infine, grazie allo studio di Kalina possiamo riassumere le strategie che si considerano caratteristiche dell’interpretazione simultanea (SI) che pensiamo si assomiglino maggiormente all’attività dei mediatori durante le sessioni di mediazione.

Nel suo riepilogo delle diverse strategie Kalina (2015: 404) scrive

Gile (1995) assumes that simultaneous interpreters usually work close to the limit of their processing capacity, and that source-text [...] In order to cope with such ‘problem triggers’, Gile

notes that interpreters tend to use a number of ‘tactics’. These include comprehension tactics, such as ‘stalling’ or delaying response, reconstructing a segment from context (i. e. inferencing), relying on help from the booth mate, and consulting documents; ‘preventive tactics’ (noting down figures or names, adjusting EVS¹¹, segmenting, changing the order of elements); and reformulation tactics (replacing an element by a more general one, paraphrasing, calque, transcoding). In extreme situations omitting segments or even switching off the microphone are tactics of last resort.

Per compensare le situazioni che abbiamo presentato e che possono dover risolvere gli interpreti, o a nostro avviso anche i mediatori, presentiamo una serie di possibili soluzioni che vengono fornite da Kalina 1998, 2015 e Bartłomiejczyk, 2006:

- ‘compressione’ nel caso in cui si avverta come necessario tradurre solo una parte essenziale di messaggio;
- ‘parafrasi’;
- ‘eliminazione’ di parti di testo;
- ‘generalizzazione’ di alcuni aspetti da tradurre;
- ‘semplificazione di strutture linguistiche’ per facilitare la processabilità delle informazioni;
- ‘approssimazione’, nel caso in cui, per esempio, non sia possibile scegliere i termini adeguati in un dato momento per spiegare un particolare concetto.

Ognuna delle strategie sopramenzionate sarà approfondita successivamente in 2.3.3.4. Quando possibile, inoltre, sarà fornita una esemplificazione per ognuna di esse.

Oltre a Kalina (2015), anche Gil-Bardají (2010: 279), precedentemente, aveva realizzato uno studio sulle diverse definizioni del concetto di strategia nel mondo della traduzione raggruppando le diverse classificazioni che sono state proposte nel tempo.

In particolare, l’autrice afferma che esistano tre diversi approcci che si sono occupati di problemi e di conseguenti strategie per risolverli. Gli approcci vengono da lei classificati nel seguente modo:

1. Il primo approccio ritiene che nel mondo della traduzione il concetto di problema sia collegato al tipo di conoscenze (per esempio linguistiche o testuali) che il traduttore deve possedere e che il testo su cui debba lavorare sia divisibile in segmenti problematici o non problematici. Per questo primo filone di indagine Presas, nel 2000, propone una

¹¹ Per EVS si intende *ear-voice-span* nella interpretazione simultanea (Kalina, 2015: 404).

- classificazione dei problemi che possono essere di natura intertestuale o extratestuale;
2. Il secondo approccio, invece, [...] stabilisce una doppia distinzione, da una parte “les problèmes de réception et les problèmes de formulation (ou la combinaison des deux) et d’autre part, les problèmes de compétence en L2 et les problèmes de compétence de traduction” (Gil-Bardají, 2010: 279);
 3. Infine, parallelamente ai primi due filoni di indagine, Gil-Bardají presenta una terza via di ricerca, che vede il suo esponente in Mackenzie (1998), secondo la quale lo studio sui problemi nel mondo della traduzione si deve basare sulla relazione creativa tra l’individuazione dei problemi e la loro risoluzione.

Oltre a presentare le diverse indagini che si sono occupate di problemi nel mondo della traduzione e le loro possibili soluzioni, Gil-Bardají indaga la relazione esistente nella ricerca tra problemi e strategie ed afferma che

La relation de cause à effet établié entre problème et stratégie a modifié substantiellement la maniere de concevoir les connaissances operatives du traducteur. Etant donne la relative modernite de cette nouvelle approche theorique (les etudes sur le probleme de traduction ne remontent pas au-dela des trois dernieres decennies), celle-ci constituera un point d’intersection conceptuel important entre ce que les premieres recherches ont appele *procédés* ou *techniques* et ce qui plus tard a ete denomme *stratégies*.

Nel suo articolo Gil-Bardají riassume le principale linee di indagine realizzate sulle strategie nel mondo della traduzione. Riportiamo di seguito una tabella riassuntiva:

Autore e anno	Linea di indagine
Beaugrande, 1978	<p>Ha identificato tre tipi di problemi che il traduttore deve risolvere e che corrispondono a diverse strategie.</p> <p>Gil-Bardají (2010: 250) spiega che</p> <p style="padding-left: 40px;">Dans le groupe (a), de Beaugrande mentionne le caractère arbitraire de la relation entre les traits linguistiques et l’expression, les incompatibilités entre les systèmes grammaticaux, la non-correspondance des représentations informationnelles dans les textes et la non-correspondance entre les environnements sociolinguistiques des sujets parlants. Dans le groupe (b) sont inclus des problèmes tels que la polyvalence et la multifonctionnalité, l’expansion d’un usage grammatical et lexical non ordinaire et le</p>

	<p>non-respect des attentes du lecteur. Dans le groupe (c), qui concerne le traducteur, apparaissent la prédominance de l'information basée sur le lecteur (<i>reader-based</i> information) par rapport a l'information textuelle (<i>text-based</i> information), la compétence inadéquate du traducteur.</p>
Wotjak, 1981	<p>L'autore identifica tre cause che possono motivare l'uso di tecniche linguistiche di traduzione tra cui: linguistiche, metalinguistiche ed extralinguistiche.</p>
Faerch e Kasper, 1983	<p>Gli autori propongono una classificazione di strategie comunicative ovvero strategie impiegate per risolvere problemi di comunicazione. Le strategie che individuano sono di due tipi:</p> <p style="padding-left: 40px;">les stratégies d'évitement (changer ou réduire le message, d'une manière ou d'une autre, afin d'éviter le problème) et les stratégies d'accomplissement (essayer de conserver le message mais en changeant la forme, par exemple à l'aide de paraphrases, de rapprochements, de restructurations, du mime, etc.).</p>
Lörscher, 1991	<p>Propone la distinzione tra una fase 'strategica' ed una fase 'non strategica', le prime servono per risolvere un problema mentre le seconde per risolvere un compito. L'autore scrive infatti (1991: 119) che</p> <p style="padding-left: 40px;">the translation process contains both <i>strategic phases</i>, which are directed towards solving translational problems, and <i>non-strategic phases</i>, which aim to accomplishing tasks.</p> <p>Questa distinzione sarà utilizzata per introdurre negli studi di traduzione il <i>think aloud protocol</i> e sarà ripresa da Kiraly nel 1995.</p>
Hönig, 1991	<p>Propone una distinzione tra micro-strategie, cioè strategie di riflessione basate sul <i>think aloud protocol</i> e macro-strategie impiegate dai traduttori sulla base della loro formazione professionale.</p>
Séguinot, 1991	<p>Conferma le precedenti tesi per cui le strategie nel mondo della traduzione nascono vengono impiegate per risolvere un problema.</p>
Kussmaul, 1995	<p>Elabora uno studio sulle strategie e le tecniche utilizzate dai</p>

	traduttori a partire dall'errori che possono commettere.
Chesterman, 1997	Riprende anch'egli l'idea che le strategie hanno origine da un problema.

Tabella 5: riassunto delle principali linee di indagine nel mondo della traduzione sul concetto di strategie e di tecniche, riadattato da Gil-Bardaji (2010).

Successivamente allo studio di Gil-Bardaji, sempre all'interno degli studi appartenenti al mondo della interpretazione, anche Arumí-Ribas (2012) realizza un articolo che riassume le strategie proposte negli ultimi anni e che possono utilizzare gli interpreti per risolvere alcuni problemi.

Nel suo articolo (2012: 812) scrive, infatti, che “the interpreter is constantly confronted with unexpected situations that must be dealt with while he/she is already working at the limits of his/her available processing capacity”.

Sempre nell'articolo di Arumí-Ribas (2012:812-813) troviamo uno studio su autori che hanno definito e proposto strategie di interpretazione.

Il concetto di strategia viene introdotto per la prima volta nel 1982 da Hönig e Kussmaul nel 1982 e le considerano come “processes which lead to an optimum solution to a translation problem” (Arumí-Ribas, 2012: 812).

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

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

Nord (1988: 151) scrive che tutti i traduttori devono saper risolvere i problemi che potrebbero incontrare durante la traduzione. Anche Riccardi (1998) riprende l'idea che l'attività di interpretazione simultanea include attività di *problem solving*.

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

L'autore limita l'uso di questi due termini alla sola presa di decisioni e azioni volte a prevenire o risolvere le criticità. Anche Kalina (1996: 126) afferma che l'interpretazione possa essere osservata secondo la sua dimensione strategica

in the sense that it constitutes a speech that is strategically processed and produced with the objective of facilitating the interlinguistic transfer of mental models which have been created on the basis of a source and target speech. Kalina uses the term *strategy* in the broad sense to refer to the text processing and production operations performed by the interpreter during the reception and/or production of a speech (Arumí-Ribas, 2012: 813).

Riccardi (2005) distingue tra strategie generali e trasversali che possono essere impiegate da tutte le combinazioni linguistiche e strategie invece specifiche di alcune combinazioni linguistiche. Arumí-Ribas (2012: 813) riassume nel suo articolo gli studi condotti sul tema e scrive che

From a more theoretical point of view, Riccardi (1998) has reflected on the creative component in interpreting strategies. In her study published in 1999, Riccardi emphasises that there are general strategies, which are applicable to all language combinations, and specific strategies applicable to the individual language pairs in question. Riccardi (2005) distinguishes between comprehension, production, overall and emergency strategies. Comprehension strategies generally include anticipation, segmentation, selection of information, stalling or waiting, while production strategies consist of compression, expansion, approximation strategies, generalisation, use of linguistic open-end forms, morphosyntactic transformation and the use of prosodic elements, such as pauses and intonation. Décalage and monitoring are counted among overall strategies, while emergency strategies may include, for example, the omission of text segments, transcoding and parallel reformulation.

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

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

Ritroviamo in questa suddivisione delle strategie proposta da Hurtado, le diverse componenti delle competenza comunicativa secondo la definizione di Balboni (cfr. 2.1.2).

Possiamo affermare, di conseguenza, che alle diverse componenti della competenza comunicativa corrispondono diverse strategie che i mediatori possono impiegare per risolvere criticità riscontrate durante le sessioni di mediazione.

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

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

Tra le azioni che impiegano gli interpreti-mediatori in ISP ed elencate da Wadensjö (1998) troviamo le seguenti:

Nome	Spiegazione
<i>Close renditions</i>	Interpretazione vicine all'originale
<i>Expanded renditions</i>	Interpretazioni che trasmettono più informazioni rispetto all'originale
<i>Reduced renditions</i>	Interpretazioni che trasmettono meno informazioni rispetto all'originale
<i>Substituted renditions</i>	Interpretazioni diverse rispetto all'originale
<i>Summarized renditions</i>	Interpretazioni dell'interprete che riassumono e includono più di un intervento dei partecipanti
<i>Multi – part renditions</i>	Interpretazioni che includono varie voci dei partecipanti
<i>Non renditions</i>	Interpretazione per voce propria dell'interprete
<i>Zero renditions</i>	Omissione

Tabella 6: *classificazione di strategie impiegate dagli interpreti-mediatori nell'ambito ISP – riadattato da Wadensjö (1998).*

Alcune delle azioni di Wadensjö (1998) che abbiamo presentato ci sembra che possano essere considerate strategie di mediazione secondo la definizione da noi fornita in precedenza. Per questa ragione alcune di esse saranno inserite nelle classificazioni successive da noi realizzate a proposito di tecniche e strategie di mediazione.

Le restanti voci relative ad azioni di interpretazione e mediazione saranno elencate e riprese in

2.3.3.4 dove si presenteranno singolarmente le strategie e le tecniche di mediazione da noi proposte.

In generale, Kalina (2015: 405), sostiene che sia importante per gli interpreti conoscere ‘strategie decisionali’ o ‘orientate alla presa di una decisione’ (*decision-making*) per gestire la comunicazione. Egli scrive che “strategic decision-making in the interpreting process is essential, and the interpreter may have to choose between several competing strategies”.

In accordo con quanto scrive Kalina rispetto all’ambito dell’interpretazione, pensiamo che la conoscenza di alcune strategie sia fondamentale anche per i mediatori che si trovano a dover processare porzioni di testo orale a fare da ‘terza parte’ nella facilitazione della comunicazione tra utenti che parlano lingue differenti. Anche i mediatori, infatti, devono decidere quale strategia impiegare in breve tempo e processare una quantità ingente di informazioni.

Gile (1995) scrive infatti che gli interpreti spesso lavorano al limite delle loro possibilità di processare informazioni e che per questa ragione debbano conoscere un’ampia gamma di strategie in modo da poter rispondere alle diverse criticità che possono incontrare. Pensiamo che allo stesso modo i mediatori, durante le interpretazioni delle sessioni di mediazione, possano riscontrare le stesse criticità.

Alcune difficoltà che si possono incontrare, per esempio, possono dipendere dalla velocità con cui vengono trasmesse le informazioni e la quantità di testo presente in un dato tempo; “interpreting problems are often caused by high speech rate. If source text delivery is extremely fast, and/or the speaker reads from a written text, there is a risk of information loss” (Kalina, 2015: 405).

Per queste ragioni è fondamentale che i mediatori seguano corsi di formazione e preparazione, sia a livello teorico che pratico¹² che consentano loro di conoscere diverse strategie da applicare a seconda dei contesti e degli interlocutori.

2.3.3.2 Il concetto di tecnica: una definizione

Per quanto riguarda le tecniche, invece, riprendiamo la proposta di D’Annunzio¹³ secondo la quale si definiscono tecniche glottodidattiche:

tutte le attività messe in atto per raggiungere gli obiettivi in cui le mete glottodidattiche si

¹² Rispetto agli studi afferenti all’ambito della interpretazione nei quali si afferma l’importanza di

¹³ Per approfondimenti si veda:

http://venus.unive.it/filim/materiali/accesso_gratuito/Filim_TECNICHE_DIDATTICHE.pdf

possono scomporre. Esse afferiscono alla dimensione operativa presentando metodologie e risorse concrete che sembrano particolarmente vantaggiose per il raggiungimento degli obiettivi ai quali sono riconducibili le mete glottodidattiche presentate.

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

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

Come sostiene Balboni (1999a: 3):

una tecnica è per la sua stessa natura neutra. Ha delle caratteristiche sue proprie, coinvolge alcuni processi cognitivi e alcuni particolari processi linguistici, implica un certo modo di condurre e gestire la classe, concede maggiore o minore autonomia agli apprendenti, ma non è né buona né cattiva né moderna né tradizionalista: una tecnica è solo più o meno efficace nel raggiungimento di determinati obiettivi e può presentare maggiore o minore coerenza e armonia con le premesse dell'approccio e della teoria dell'educazione linguistica a cui si fa riferimento.

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

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

Dalle nozioni di strategia e di tecnica di mediazione, si evidenzia nuovamente come la formazione del mediatore interlinguistico ed interculturale sia necessariamente transdisciplinare, poiché integra le aree di un sapere che non è semplicemente la somma di nozioni provenienti da vari ambiti di ricerca, ma, come per la glottodidattica (Balboni 1999a), costituisce una conoscenza nuova ed autonoma.

2.3.3.3 Una nostra proposta di classificazione di tecniche e strategie di mediazione

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

Nella fase iniziale della nostra ricerca (Luglio 2014), abbiamo codificato una serie di strategie

e tecniche di mediazione sulla base degli studi afferenti all'ambito della mediazione interculturale e interpretazione e mediazione nei servizi pubblici (cfr. 1).

La prima classificazione che abbiamo proposto è un primo elenco, non suddiviso tra tecniche e strategie, delle attività che pensavamo potessero caratterizzare la facilitazione della comunicazione da parte del mediatore.

L'elenco è riportato nella tabella che segue:

Elenco di possibili azioni compiute dai mediatori per facilitare la comunicazione
Realizzare una traduzione scritta
Prendere di note
Tradurre a vista
Riassumere
Esplicitare impliciti culturali
Destereotipare stereotipi
Interrompere la sessione di mediazione per chiedere informazioni aggiuntive o per chiarire dubbi
Cambiare registro (es. formale /informale - aulico/colloquiale/volgare ecc.)
Saper scegliere un linguaggio appropriato
Semplificare il linguaggio: passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione
Impiegare le abilità relazionali
Parafrasare
Riformulare
Passare dalla 1° alla 3° persona
Utilizzare il non verbale come disegni, gesti, TPR ecc.

Tabella 7: *elenco azioni compiute dai mediatori*

In seguito, in una seconda fase di ricerca, abbiamo classificato le possibili azioni realizzate dai mediatori dividendole in strategie e tecniche. La tabella prodotta, visibile di seguito, è stata impiegata per realizzare l'analisi delle mediazioni osservate attraverso la scheda di osservazione (cfr. 3.2.1.6 e cfr. 4.1.2).

Strategie	Tecniche
1. Gestire il flusso comunicativo	<ul style="list-style-type: none"> - Presentarsi - Gestire i turni di parola - Utilizzare il non verbale - Posizione in ambulatorio - Interrompere la sessione di mediazione
2. Facilitare l'accesso al testo, orale o scritto	<ul style="list-style-type: none"> - Cambiare il registro - Utilizzare perifrasi - Riformulare - Parafrasare - Riassumere - Tradurre - Traduzione a vista - Passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione - Prendere note - Utilizzare il non verbale per facilitare la comprensione del contenuto del messaggio
3. Scegliere il linguaggio	<ul style="list-style-type: none"> - Transcodificare (Testo – disegno) (Testo - immagine) (Testo - gesto)
4. Confrontare gli impliciti culturali	<ul style="list-style-type: none"> - Interrompere la sessione di mediazione - Esplicitare - Aggiungere informazioni
5. Cogliere il valore dei diversi registri	<ul style="list-style-type: none"> - Cambiare il registro
6. Cogliere informazioni aggiuntive o chiarire dubbi	<ul style="list-style-type: none"> - Interrompere la sessione di mediazione - Esplicitare - Chiedere ulteriori informazioni
7. Chiedere feedback e conferme	<ul style="list-style-type: none"> - Chiedere di riformulare
8. De-stereotipare gli stereotipi	<ul style="list-style-type: none"> - Esplicitare - Riformulare - Aggiungere informazioni aggiuntive
9. Impiegare la abilità relazionali	<ul style="list-style-type: none"> - Osservare (decentrarsi e straniarsi) - Relativizzare - Sospendere il giudizio - Ascoltare attivamente - Empatizzare

Tabella 8: *Strategie e tecniche di mediazione – prima classificazione*

Nell'analisi della scheda di osservazione, come si può notare in 4.1.1, è stata aggiunta alla tabella la seguente voce:

10. Ruolo attivo dei mediatori	<ul style="list-style-type: none"> - Richieste di informazioni per capire il motivo della visita - Altre attività oltre la mediazione - Gestione delle criticità nella mediazione - Chiarire dubbi etici - Professionalità e conoscenza del ruolo del mediatore - Questioni etiche e relazionali
--------------------------------	--

Tabella 9: *Strategie e tecniche di mediazione – prima classificazione – aggiunta in fase di analisi della scheda di osservazione del mediatore*

La scelta è dipesa dalla necessità di classificare le azioni compiute dai mediatori in merito a questioni etiche, dilemmi etici e decisioni professionali riguardanti il ruolo e la formazione dei mediatori.

In seguito all'analisi delle azioni compiute dai mediatori nelle sessioni di mediazione registrare ed analizzate con l'Atlas.ti, infine, siamo arrivati a produrre una nuova tabella definitiva nella quale sono state apportate le seguenti modifiche:

- alla strategia numero 10 'chiedere feedback e conferme' sono state aggiunte le tecniche 'chiarire dubbi' poiché è comparsa durante l'analisi della mediazione numero 2 (Med.2) e 'chiedere feedback' poiché è stata impiegata dalla mediatrice nella mediazione numero 8 (Med.8). Abbiamo deciso in eliminare, inoltre, la tecnica 'chiedere di riformulare' in quanto la riformulazione è stata classificata come una strategia a sé e abbiamo notato come i mediatori per verificare se gli utenti abbiano realmente compreso quanto trasmesso, domandano *feedback* o conferme e non richieste di riformulazione;
- alla strategia numero 9 'cogliere informazioni aggiuntive o chiarire dubbi' abbiamo aggiunto la voce 'aggiungere informazioni' poiché abbiamo notato durante l'analisi delle mediazioni che la tecnica dell'aggiunta di informazioni da parte dei mediatori per chiarire dubbi è utilizzata con molta frequenza rispetto ad altre tecniche (cfr. 5);
- Sulla base degli studi appartenenti alla mediazione ed interpretazione in ISP e sulla base delle analisi delle mediazioni registrate, abbiamo ritenuto opportuno aggiungere le strategie della 'omissione' e della 'compensazione della omissione'. Nella sezione dedicata, (cfr. 2.3.3.4) presenteremo gli studi e le modalità con cui sia possibile realizzare tali strategie;
- abbiamo eliminato la strategia della 'traduzione' poiché la considerata la base

dell'attività dei mediatori. Inoltre abbiamo eliminato la voce 'facilitare l'accesso al testo' perché considerato come uno degli obiettivi che i mediatori devono realizzare e per farlo possono impiegare tutte le strategie e le tecniche presenti nella nostra classificazione;

- alla strategia 6 abbiamo eliminato la tecnica 'utilizzare il non verbale' poiché riteniamo che la transcodificazione sia già in sé una forma di passaggio da un tipo di linguaggio ad un altro, anche da un linguaggio verbale ad uno non verbale;
- abbiamo considerato la riformulazione, la parafrasi ed il riassunto come strategie indipendenti dato che non possono contenere a loro volta delle tecniche;
- la voce 'dilemmi etici' presente nella scheda di osservazione del ricercatore è stata eliminata dato che abbiamo deciso di concentrare l'analisi unicamente sulle strategie che i mediatori compiono per facilitare la comunicazione. In una macro voce 'contenitori extra' abbiamo classificato tutti i riferimenti a commenti etici, dilemmi emotivi, discussioni sul ruolo dei mediatori, sulla professionalità e sui compiti che devono compiere, per loro iniziativa o per iniziativa del personale con cui collaborano e che vanno oltre la facilitazione della comunicazione all'interno della sessione di mediazione. Abbiamo deciso di inserire la voce 'contenitore extra' per rilevare tutte le occasioni in cui tali compiti o riflessioni vengano richiesti e condotte perché li abbiamo ritenuti dati significativi rispetto all'attività dei mediatori, anche se non direttamente analizzati nel nostro lavoro.

Nel 'contenitore extra', infine, abbiamo inserito tutti i casi nei quali sia stato richiesto ai mediatori di realizzare una traduzione alla vista o nei quali abbiano impiegato la prima persona durante le traduzioni.

Di seguito si presenta la tabella con la proposta di classificazione definitiva, realizzata nel luglio 2015 ed impiegata per realizzare l'analisi delle mediazioni registrate (cfr. 4).

Strategie	Tecniche
1. Gestire il flusso comunicativo	<ul style="list-style-type: none"> - Presentarsi - Gestire i turni di parola - Utilizzare il non verbale - Posizionarsi in ambulatorio - Interrompere la sezione di mediazione - Interrompere frasi lunghe
2. Prendere note	

3. Riformulare	
4. Riassumere	
5. Parafrasare	
6. Scegliere la tipologia di linguaggio	<ul style="list-style-type: none"> - Transcodificare (Testo – disegno) (Testo - immagine) (Testo - gesto) - Passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione
7. Confrontare gli impliciti culturali	<ul style="list-style-type: none"> - Interrompere la sessione di mediazione - Esplicitare - Aggiungere informazioni
8. Cogliere il valore dei diversi registri	<ul style="list-style-type: none"> - Cambiare il registro
9. Cogliere informazioni aggiuntive o chiarire dubbi	<ul style="list-style-type: none"> - Interrompere la sessione di mediazione - Esplicitare - Chiedere ulteriori informazioni - Chiedere informazioni per capire il motivo della visita - Aggiungere informazioni <p>Rispetto a situazioni avvenute prima o dopo la mediazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riportare informazioni comunicate dal medico o da altro personale ottenute prima della sessione di mediazione - Aggiungere informazioni per chiarire procedure relative ad azioni che si svolgono prima o dopo la sessione di mediazione - Chiarire dubbi relativi ad azioni che avvengono prima o dopo la mediazione
10. Chiedere feedback e conferme	<ul style="list-style-type: none"> - Usare espressioni come: “Capito?”; “Giusto?”; “Vero?” - Chiarire dubbi - Chiedere ulteriori informazioni - Chiedere feedback
11. De-stereotipare gli stereotipi	<ul style="list-style-type: none"> - Esplicitare - Aggiungere informazioni
12. Scegliere tra diverse abilità relazionali	<ul style="list-style-type: none"> - Osservare (decentrarsi e straniarsi) - Relativizzare - Sospendere il giudizio - Ascoltare attivamente - Saper comunicare emotivamente - Saper negoziare i significati

13. Gestire problematiche etiche e relazionali	- Risolvere un dilemma etico - Riflettere sul coinvolgimento emotivo - Applicare Professionalità e conoscenza del ruolo del mediatore
14. Realizzare una Omissione	
15. Realizzare una Compensazione dell'omissione	
Contenitore extra	
Contenitore extra_ compiti oltre la mediazione decisi in autonomia da parte del mediatore	
Contenitore extra_ compiti oltre la mediazione su indicazione del personale socio-sanitario	
Contenitore extra_ il mediatore assume il ruolo del paziente	
Contenitore extra_ traduzione a vista	
Contenitore extra_ Uso della prima persona	

Tabella 10: *Strategie e tecniche di mediazione – seconda classificazione*

Durante il nostro studio è stato fondamentale poter apportare modifiche alle categorie di analisi utilizzate poiché abbiamo dovuto adattare nel corso del tempo la metodologia, le tecniche e gli strumenti base a:

- la letteratura di riferimento sulla mediazione che nel tempo è andata evolvendosi;
- le informazioni che sono state raccolte durante le indagini sul campo che hanno modificato la nostra visione su aspetti pratici del lavoro dei mediatori.

La possibilità di modificare strumenti e metodologie per adattarli ad uno studio empirico che si evolve nel tempo è, inoltre, una caratteristica dello studio di caso. Come motivazione al fatto che abbiamo dovuto apportare modifiche nella nostra ricerca, citiamo Gillham (2000: 6) che fornisce una spiegazione di come avvengano tali modifiche all'interno dei lavori qualitativi basati sugli studi di caso. Egli scrive infatti che

La metodología de estudio de caso se caracteriza por un diseño emergente (*emergent design*), es decir, que tanto las preguntas de investigación como los instrumentos utilizados para recoger los datos a fin de responderlas evolucionan y pueden necesitar adaptarse al objeto a medida que progresa la investigación.

Nella sezione successiva presenteremo le strategie e le tecniche di mediazione che abbiamo

impiegato per analizzare le mediazioni registrate (cfr. 4.1.2) e che si basano sull'ultima classificazione proposta del 2016.

2.3.3.4 Presentazione delle strategie e tecniche da noi classificate

Dopo aver presentato le classificazioni da noi proposte rispetto alle strategie ed alle tecniche di mediazione, procederemo a descriverle singolarmente. Per ciascuna di esse si propongono nel capitolo relativo ai risultati (cfr. 5) alcune esemplificazioni estratte dai casi di mediazione che abbiamo osservato o registrato o dagli studi che abbiamo condotto sulla mediazione. Per ogni estratto verrà indicato il riferimento.

Gestire il flusso comunicativo

Questa strategia comprende le attività, verbali e non verbali, utilizzate dai mediatori perché la comunicazione fluisca tra tutti i partecipanti coinvolti nella sessione di mediazione.

Le tecniche che afferiscono a tale strategia sono:

a. Presentarsi

È una tecnica basilare poiché consente al mediatore, ad inizio sessione, di:

- specificare il proprio ruolo all'interno della sessione;
- spiegare come gestirà il flusso di informazioni verbali e non verbali;
- spiegare come condurrà la sessione di mediazione per esempio interrompendola, nel caso in cui sia necessario chiarire dubbi, cogliere informazioni aggiuntive o esplicitare eventuali riferimenti socio-culturali (solitamente ciò avviene accordando un gesto con gli interlocutori come può essere l'alzata di mano);
- chiarire la confidenzialità delle informazioni raccolte durante la mediazione;
- specificare se durante la traduzione utilizzerà la prima o la terza persona singolare.

Il tema dell'utilizzo della prima o della terza persona nella interpretazione nei servizi pubblici è ampiamente dibattuto. In questa sede proponiamo ai mediatori di specificare ad inizio mediazione la modalità con cui decideranno di realizzare la mediazione.

Specificare la modalità è fondamentale per non creare possibili incomprensioni da parte degli interlocutori su chi siano gli emittenti dei messaggi trasmessi.

Pöllabauer (2004) afferma che l'interprete possa passare dalla prima persona alla terza impiegando una strategia definita *face-saving strategies*. Ciò può avvenire, per esempio, nel caso in cui l'interprete ritenga che la sua reputazione possa essere in pericolo e quindi cambi

modalità di mediazione per distanziarsi dalla parole interpretate.

Bot (2005: 246) propone una classificazione di possibili modalità di interpretazione:

- *rappresentazione diretta* un uso della prima persona;
- *rappresentazione indiretta* che avviene attraverso un uso della terza persona.

Come emerge dalle sue indagini alcuni interpreti hanno dichiarato di utilizzare la prima o la terza persona a seconda dell'interlocutore a cui si rivolgono. Alcuni non hanno saputo motivare le proprie scelte; altri hanno dichiarato di aver parlato in prima persona al medico in quanto egli conosceva le gli standard di una buona traduzione mentre il paziente avrebbe potuto pesare che le parole trasmesse non fossero esattamente quelle del medico.

Anche Vargas-Urpí (2012: 310) nella sua ricerca di dottorato si è occupata di indagare le ragioni per cui nelle sessioni di mediazione o interpretazione si utilizzasse la prima o la terza persona. Alcuni degli interpreti-mediatori intervistati hanno dichiarato di utilizzare la terza persona per evitare che gli utenti della mediazione pensassero che fossero loro gli autori della comunicazione. Altri invece hanno dichiarato di iniziare con la prima e di passare alla terza nel caso in cui avessero dovuto interrompere la sessione e spiegare alcuni malintesi agli interlocutori

Cortés (2009) propone l'utilizzo della prima persona nei casi di interpretazione e mediazione per creare una comunicazione più diretta tra operatore ed utente riducendo i tempi della traduzione.

L'autrice propone un esempio di traduzione in prima ed in terza persona (2009: 12):

Medico: deve prendere la medicina tre volte al giorno

Interprete (utilizzando la terza persona): il dottore dice che deve prendere la medicina tre volte al giorno.

Medico (utilizzando la prima persona): deve prendere la medicina tre volte al giorno.

Esempio di utilizzo della prima o terza persona durante la traduzione¹⁴.

A seguire proponiamo un esempio di presentazione, tratto dalla ricerca del gruppo MIRAS¹⁵, di durata breve (inferiore ad un minuto). Altre proposte simili di presentazione si trovano negli studi di Cortés (2009) e García-Beyaert (2009).

¹⁴ La traduzione è nostra.

¹⁵ Gruppo di ricerca dell'Università Autonoma di Barcellona in Mediazione e Interpretazione nell'ambito sociale.

«Buongiorno, il mio nome è e sono il mediatore/la mediatrice. Tradurrò tutto ciò che direte durante questa mediazione, quindi, se non volete che qualcosa venga tradotto non ditelo. Tutto ciò che diremo, sarà confidenziale. Quando tradurrò, userò la 1°/3° persona singolare. Se in qualche momento parlerete troppo a lungo, non capirò ciò che mi state dicendo o dovrò integrare quanto detto, farò un segnale con la mano e interromperò la mediazione. Ci sono domande?»

Il mediatore dovrebbe presentarsi sia in italiano che nella lingua per cui è chiamato a mediare affinché possa esplicitare il proprio ruolo, funzioni e modalità di conduzione della sessione di mediazione sia all'utente sia all'operatore coinvolti.

Riteniamo, inoltre, che il mediatore debba adattare la lingua per cui svolge la mediazione ed il contenuto della presentazione a seconda del tempo che ha a disposizione. Per esempio, in situazioni di emergenza (pronto soccorso, prima accoglienza o 'mediazione di strada') i tempi della mediazione sono dettati da fattori legati all'urgenza della situazione e alla tipologia di contatto con l'utente (per esempio durante i primi incontri con possibili vittime di violenza). In queste situazioni il mediatore deve saper modificare la presentazione per essere efficace ed esaustivo nella trasmissione dei nuclei principali quali:

- ruolo;
- funzioni;
- modalità di gestione della mediazione;
- confidenzialità delle informazioni.

Anche Prats San Román e Uribe Pinillos (2009: 12) affermano l'importanza che assume la presentazione del mediatore ad inizio mediazione, in particolare nella presentazione dei propri ruoli. Gli autori infatti scrivono che:

El mediador o mediadora intercultural no puede presentarse ante las partes de manera confusa. Debe, ante todo, poner de manifiesto el interés que puede tener ser aceptado como tercero entre dos. Por otro lado ha de saber exponer con claridad cuáles son sus funciones y sus límites, de manera que tampoco inspire ideas equivocadas sobre lo que puede esperarse de su intervención, y nunca debe dar la impresión de ser 'solución' del problema.

b. Gestire i turni di parola

Saper gestire i turni di parola è una strategia che è stata studiata nell'ambito degli studi sulla interpretazione e mediazione nei servizi pubblici. La gestione de turni tra i partecipanti favorisce, secondo Cortés (2009), la comunicazione all'interno di una sessione

d'interpretazione-mediazione. Formulare enunciati troppo lunghi, o troppo brevi, potrebbe:

- appesantire la comunicazione anziché facilitarla (nel caso di assunti troppo lunghi);
- incidere sulla qualità della traduzione;
- creare difficoltà di comprensione del messaggio globale (nel caso di assunti troppo brevi).

Cortés aggiunge, inoltre, che

l'interprete deve cercare di non far parlare più di una persona alla volta. Per fare ciò è importante che dimostri di avere il controllo del flusso comunicativo tra i partecipanti dell'evento. Per esempio deve interrompere le persone che parlano in contemporanea e comunicare loro che non può interpretare per diverse persone nello stesso tempo. In questo modo l'interprete può assicurarsi che verrà tradotto tutto ciò che verrà detto¹⁶.

Ricordano Balboni e Caon (2015) che saper gestire il turno di parola incide sulla comunicazione efficace all'interno di sistemi valoriali differenti.

Inoltre è una delle azioni che viene che l'interprete-mediatore compie nella gestione delle sessioni di interpretazione nei servizi pubblici secondo Wadensjö (1998). Si tratta delle *explicit non renditions* che, secondo l'autrice, focalizzano l'attività degli interpreti-mediatori nell'organizzazione della comunicazione. Le stesse azioni sono classificate da Baraldi e Gavioli come *explicit coordination*. Sempre Wadensjö (1998) parla di *Request to deserve the talking order* e *Invitation to start or continue the talking* riprendendo quanto descritto da Watzlavick (1971) e da lui definito come *meta-communicative activities*, ovvero

These activities are observable through clarification and repair procedures or through formulations in which participants indicate their understanding of the meaning of interactional actions and sequences by providing the gist to them (Baraldi, Gavioli 2012: 5).

La gestione dei turni di parola, inoltre, è stata menzionata da Abril Martí (2006) tra le competenze interpersonali del mediatore.

¹⁶ La traduzione è nostra. Per approfondimenti si veda https://multimedia.caixabank.es/lacaixa/ondemand/obrasocial/pdf/inmigracion/Mediacion_intercultural_es.pdf

c. Utilizzare il non verbale e sapersi posizionare in ambulatorio

Oltre all'aspetto verbale e linguistico, è possibile che gli interlocutori comunichino attraverso i gesti e al gestualità. Ad esempio si potrebbe utilizzare un gesto della mano o uno sguardo per invitare gli interlocutori a comunicare direttamente tra loro o a mantenere la comunicazione attiva.

Burdeus-Domingo (2015) nella sua tesi dottorale ha indagato l'utilizzo del non verbale per favorire il flusso della comunicazione. Dai suoi studi emerge la necessità da parte degli interpreti-mediatori nei servizi pubblici di stabilire una comunicazione diretta tra utenti ed operatori attraverso un gesto o lo sguardo.

Tuttavia la comunicazione non verbale può rappresentare un ostacolo se a gesti ed espressioni del viso vengono attribuiti valori universali. Può accadere, quindi, che ogni interlocutore legga il linguaggio non verbale secondo le proprie cornici di riferimento (Balboni, Caon, 2015) giudicando sulla base dei propri valori, esperienze e credenze.

Compito del mediatore, in questi casi, è esplicitare eventuali criticità.

Riportiamo di seguito un estratto da un caso di mediazione presentato da Favaro e Fumagalli (2004):

Malinteso interculturale accaduto in una scuola dell'infanzia e che ha per protagonista una madre proveniente dalla Cina.

Da qualche settimana è stata inserita nella sezione dei medi (i bambini di quattro anni) una bimba cinese neoarrivata. Le insegnanti notano che la piccola sta sempre in disparte, silenziosa, chiusa in se stessa. Osserva i compagni, ma non partecipa ai loro giochi, si inserisce nella attività solo se le insegnanti la sollecitano e l'accompagnano. Per capire qualcosa di più della "tristezza" della bambina, le insegnanti decidono di osservare la relazione madre/figlia al momento dell'arrivo a scuola e del commiato. Notano così che la madre – a differenza dei genitori italiani – non manifesta la rassicurazione e la gioia dell'incontro con manifestazioni affettive di tipo fisico e verbale: baci, abbracci, coccole ecc... Si distacca dalla figlia e l'accoglie di nuovo in maniera poco espansiva, mantenendosi sobria e contenuta nei gesti e nelle parole: qualche parola in cinese al mattino al momento di separarsi e un piccolo saluto la sera, quando si ritrovano.

A questo punto, le insegnanti tendono ad attribuire l'atteggiamento di auto-esclusione della bambina e il suo silenzio alla "povertà affettiva" della madre/figlia.

Le insegnanti della scuola interpretano il comportamento non verbale della bambina (lontananza fisica rispetto alla madre, silenzio, distanza rispetto agli altri compagni di classe) sulla base dei loro modelli di riferimento. Secondo le maestre, infatti, i comportamenti adottati dalla neoarrivata sono sintomo di tristezza e povertà affettiva nella relazione madre-figlia.

L'assenza di baci ed abbracci viene infatti interpretata come una carenza di affetto e una scarsa rassicurazione da parte dell'adulto nei confronti del minore. Inoltre le maestre della scuola giudicano il comportamento che osservano sulla base dei propri valori di riferimento ritenendo che tale comportamento dipenda dalla diversità tra le due culture, quella occidentale (delle insegnanti) e quella orientale (di madre e figlia).

Il compito del mediatore, nel caso riportato, è quello di:

- dialogare con la famiglia e le maestre;
- indagare le ragioni del comportamento non verbale della bambina e della madre.

Le motivazioni che stanno alla base dei comportamenti possono dipendere da una diversità culturale o da atteggiamenti individuali e personali che non dipendono dalla provenienza geografica dei soggetti coinvolti nella mediazione.

Al fine di facilitare la comunicazione, infine, è fondamentale che il mediatore sappia posizionarsi in ambulatorio in contesti socio-sanitari al fine di saper gestire lo spazio e facilitare l'interazione direttamente tra operatori ed utenti.

d. Interrompere la sessione di mediazione o frasi lunghe

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

Tale tecnica viene impiegata per instaurare un dialogo, con l'utente o con l'operatore, per approfondire o chiarire alcuni contenuti che poi saranno comunque resti noti a tutti gli interlocutori.

Prendere note

Il mediatore può impiegare questa strategia nel caso in cui debba ricordare informazioni dettagliate quali numeri, dati, termini tecnici o una lunga porzione di testo orale.

Come per l'interruzione della sessione di mediazione, sarebbe auspicabile che il mediatore informasse gli interlocutori della necessità di prendere note, motivando tale bisogno e garantendo quindi una traduzione completa e di qualità.

La presa di note ed appunti, infatti, è fondamentale per una corretta rielaborazione dei contenuti

o per la trasmissione il più possibile fedele delle informazioni.

E' inoltre importante che specifichi la confidenzialità di tutte le informazioni annotate che possono poi essere distrutte o consegnate agli utenti a mediazione conclusa.

Riformulare e parafrasare

Il mediatore può ricorrere alle strategie di riformulazione o parafrasi del messaggio trasmesso dagli interlocutori nel caso in cui non possa riportare l'intero testo orale o scritto.

Nel Nozionario di glottodidattica, Balboni descrive la parafrasi come la realizzazione di un testo di pari significato e struttura parallela al testo di partenza ma che da esso si differenzia sul piano lessicale e morfosintattico. Ricorda inoltre che la parafrasi richiede l'uso di sinonimi, di iperonimi, di iponimi, di locuzioni idiomatiche e l'esplicitazione dei riferimenti pronominali, delle metafore, delle metonimie, ecc.

Riassumere

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

Rispetto alle strategie che riguardano la riformulazione, la parafrasi ed il riassunto, ci sembra interessante ricordare quanto sia importante all'interno della sessione di mediazione che il mediatore effettui delle riformulazioni e delle 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 (Barladi, 2009; Baraldi e Gavioli, 2007; 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.

Scegliere la tipologia di linguaggio

La scelta di un linguaggio appropriato da parte del mediatore rimanda alla definizione di *code switching* o alternanza linguistica che avviene nel passaggio da una lingua ad un'altra

nell'ambito di uno stesso evento comunicativo. Il mediatore ha il compito di veicolare il messaggio dalla L1 alla L2 e di renderlo comprensibile selezionando tra i diversi linguaggi, verbali ed extra-verbali.

Nel momento in cui il mediatore decide di operare un *code switching* deve prima accertarsi delle conoscenze microlinguistiche e/o di prima comunicazione dell'utente per essere efficace nella scelta della tipologia di linguaggio da adottare. Inoltre, se fosse il mediatore a non conoscere i termini specifici settoriali, sarà sua cura chiedere spiegazioni all'operatore per poi riformulare il messaggio in maniera coerente.

Le tecniche che afferiscono a tale strategia sono:

a. Transcodificare (Testo - disegno) (Testo - immagine) (Testo – gesto)

La transcodificazione è una tecnica che si basa su di una diversa codifica del messaggio verbale per veicolare lo stesso significato ma utilizzando:

- Disegni e immagini. La mediatrice potrebbe utilizzare delle icone, delle immagini on-line, dei dizionari visuali per esemplificare il lessico specifico non conosciuto dall'utente (qualora non fosse già utilizzato dall'operatore);
- gesti e TPR (*Total Physical Response*), ovvero risposte fisiche a stimoli verbali.

b. Passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione

Nei singoli ambiti professionali in cui sono chiamati ad operare, i mediatori (socio-sanitario, educativo e giuridico) utilizzano la microlingua per evitare imprecisioni e connotazioni ambigue.

La microlingua¹⁷ viene definita da Balboni nel nozionario di Glottodidattica¹⁸ come

la varietà di lingua usata tra specialisti di un dato settore scientifico o professionale con un duplice scopo:

- ottenere il massimo di chiarezza (ad esempio, sostituendo la "parola con il termine, riducendo l'uso dei pronomi e della subordinazione, che possono creare ambiguità;

¹⁷ Per un approfondimento sul tema delle microlingue si veda:

Balboni P.E., 1989, *Microlingue e letteratura nella scuola superiore*, Brescia, La Scuola;

Balboni P.E., 2000, *Le microlingue scientifico-professionali: natura e insegnamento*, Torino, Utet Libreria;

Balboni P.E., 2014, *L'educazione alle microlingue e nelle microlingue disciplinari*, in *L'italiano L1 come lingua dello studio*, Torino, Loescher, pp. 35-72.

¹⁸ Per approfondimenti si veda <http://www.italis.it/nozion/noziof.htm>

preferendo le costruzioni passive, che mettono prima il "tema", cioè di cui si parla, e poi il "rema", cioè che si predica);

- permettere a chi la usa appropriatamente di essere identificato come membro del gruppo scientifico-professionale che condivide la microlingua e il suo stile (ad esempio, si veda l'accentuazione dell'impersonale, la preferenza per il termine specifico anche laddove la parola comune potrebbe bastare, una particolare strutturazione del testo in "paragrafi concettuali", e così via).

Per quanto riguarda l'ambito socio-sanitario Santipolo (2004: 39-40) individua almeno due sotto-tipologie microlinguistiche:

- a. la microlingua burocratico-amministrativa;
- b. la microlingua medico-scientifica.

Nelle pagine successive del suo volume Santipolo (2004: 39) riporta un esempio che può chiarire la differenza tra le due tipologie individuate. In corsivo sono riportate le parole afferenti all'ambito della microlingua.

Il *paziente* che soffre di qualche disturbo si rivolge al proprio *medico di base* che, dopo averlo visitato, magari *auscultandolo*, gli potrà *prescrivere* una *terapia* adeguata oppure procedere ad *esami di accertamento*, quali un *emocromo*, una *radiografia* o un *elettrocardiogramma*. In tal caso gli rilascerà un'*impegnativa* sulla quale comparirà il codice personale del paziente desunto dal *tesserino sanitario* dell'ASL di appartenenza. A questo punto il paziente si rivolgerà al CUP dell'ospedale prescelto e chiederà un appuntamento. Una volta sottoposti agli esami e ottenuti i *referti*, il paziente tornerà dal suo medico che deciderà il *trattamento* da seguire.

Nell'esempio riportato si possono differenziare alcuni termini burocratico-amministrativi (medico di base, ASL, CUP, impegnativa, ecc.) ed alcuni termini medico-scientifici (auscultare, emocromo, radiografia, elettrocardiogramma, referto, ecc.).

A seguire, Santipolo (2004: 40) propone un'analisi rispetto alle difficoltà che l'utente di madrelingua non italiana potrebbe riscontrare nell'accesso ai servizi e strutture socio-sanitarie. Egli infatti afferma che i termini appartenenti all'ambito microlinguistico possono risultare di difficile comprensione da parte dell'utente straniero e rappresentare quindi un ostacolo nella comunicazione. Scrive inoltre (2004: 40) che "tale ostacolo non è solo di natura linguistica ma anche culturale in quanto a monte di ogni termine si trova specie per quanto riguarda la microlingua burocratico-amministrativa, una quantità di concetti specifici del contesto italiano" Gavioli, nel suo studio (2009: 19-20), riassume i diversi punti di vista degli studi sopracitati nelle interazioni mediate da un interprete-mediatore tra medico e paziente in merito al passaggio da una lingua tecnica ad una lingua della prima comunicazione e scrive che

Bolden, in particolare, nota che l'interazione può esprimersi sia attraverso la 'voce della medicina' sia attraverso 'la voce della vita quotidiana' (una distinzione tratta da Mishler, 1984 che parla di *voice of medicine* e *voice of the lifeworld*) e che, con l'interprete, il medico tende ad usare la voce della medicina in modo quasi esclusivo, mentre il paziente si esprime soprattutto attraverso la voce della vita quotidiana. Vi è una tendenza da parte dell'interprete-mediatore a giocare il proprio ruolo di responsabilità traducendo non soltanto fra le due lingue, ma anche fra le due voci, portando la conversazione sulla voce della medicina e trascurando quella della vita quotidiana. Questo spostamento di registro toglie spazio all'espressione del paziente e, inoltre, l'operazione di traduzione dalla 'voce della quotidianità' alla 'voce della medicina' crea il rischio per l'interprete-mediatore di svolgere un ruolo che non è il proprio, sostituendosi al medico e anticipando, in un certo senso, la diagnosi (vedi anche Elderkin-Thompson *et al.*, 2002).

Proprio per le ragioni sopraccitate e riprese nella tecnica 'esplicitare' pensiamo che sia fondamentale che il mediatore traduca tutti i contenuti dei messaggi che vengono scambiati all'interno della sessione di mediazione senza decidere in maniera soggettiva quale parte di testo trasmettere agli interlocutori.

Sempre in merito alla microlingua Bersani Berselli (2009: 151-152) scrive che

il repertorio linguistico di un parlante comprende sempre un insieme diversificato di varietà, distribuito secondo le dimensioni note di variazione – diafasica, diastratica, diatopica, diamesica ecc. – il parlante, soggettivamente, può governare in grado diverso le varietà a sua disposizione, averne competenza, passiva ed eventualmente attiva. [...] Alcune di queste varietà prevedono una terminologia specialistica, alle volte notevolmente articolata: è il caso, tra gli altri, delle varietà professionali.

Secondo Bersani Berselli (2009: 153-154), esiste una classificazione dei termini della microlingua all'interno dei seguenti sottogruppi:

- *discourse community* ovvero termini della medicina conosciuti esclusivamente dagli esperti del settore;
- *varietà medica non professionale* ovvero un'estensione del linguaggio comune, la presenza nel linguaggio quotidiano di alcuni termini microlinguistici;
- *basic vocabulary* ovvero il linguaggio quotidiano, che noi abbiamo definito 'lingua della comunicazione'.

Bersani Berselli nel suo studio analizza alcune mediazioni trascritte per osservare in quali casi

il medico o gli operatori socio-sanitari utilizzino una forma piuttosto che un'altra. In alcuni casi, per esempio, ha notato come "il medico non si rivolge mai al paziente usando la varietà professionale, eventualmente in lingua; anzi, è estremamente raro che il medico, in via generale, interagisca direttamente con il paziente" (2009: 156).

Nel nostro studio, come si può osservare nel capitolo dedicato ai risultati, abbiamo cercato di individuare quali strategie impieghino i mediatori nel realizzare i passaggi dalla microlingua alla lingua della comunicazione e se e quando avvengano all'interno di sessioni di mediazione.

Confrontare gli impliciti culturali

Al mediatore, secondo Cortés (2009), è richiesto di:

- esplicitare gli impliciti culturali;
- spiegare gli impliciti culturali;
- confrontare gli impliciti culturali;
- esplorare i contesti culturali nella comunicazione tra utente e operatore.

Affermano Balboni e Caon (2015: 153) a questo proposito, che:

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

Come sostiene Baraldi (2009: 58) all'interno di una sessione di mediazione "il problema della diversità culturale viene affrontato nel momento stesso in cui emerge".

Raga (2014: 98), sostiene che il problema culturale vada affrontato dal mediatore interlinguistico ed interculturale quando si verificano due situazioni che blocchino il flusso comunicativo, ovvero

- Cuando el bloqueo de la comunicación sea evidente, y cuanto más grave pueda resultar para el objetivo médico de la interacción o para el establecimiento de la relación interpersonal entre los interlocutores;
- Cuando en el problema comunicativo intervenga un factor de tipo intercultural, y cuanta más información cultural adicional precisen los interlocutores para superar el problema comunicativo.

Per affrontare eventuali criticità causate da differenze culturali, a nostro avviso, il mediatore può utilizzare diverse tecniche.

Le tecniche che afferiscono a tale strategia sono:

a. Esplicitare

Partendo dall'assunto che i messaggi sia 'in uscita' che 'in entrata' debbano essere chiari a tutti i soggetti che partecipano alla sessione di mediazione, esplicitare è utile a:

- precisare il proprio messaggio alla luce della consapevolezza dei propri impliciti culturali (Qureshi Burckhardt 2009; Balboni 2007; Baraldi 2003; Gavioli 2009);
- ottenere dall'interlocutore un'eventuale chiarificazione qualora si avessero dei potenziali dubbi rispetto ai significati impliciti dei suoi messaggi.

b. Aggiungere informazioni

A partire dagli studi sopraccitati sulla mediazione e dalla ricerca di dottorato ancora in corso abbiamo potuto osservare come i mediatori in alcune circostanze aggiungano informazioni e testo che non è stato emesso dagli interlocutori. La scelta di aggiungere informazioni può dipendere da:

- necessità di approfondire un argomento affinché la comprensione del messaggio sia più chiara agli interlocutori;
- necessità di fornire esempi per rendere chiara la spiegazione di un concetto.

Anche Baraldi (2012) indaga le funzionalità delle aggiunte di informazioni, definite 'espansioni', realizzate dagli interpreti-mediatori per chiarire eventuali aspetti culturali differenti, chiarire eventuali incomprensioni culturali. Le espansioni consentono, inoltre, di far emergere i diversi punti di vista degli interlocutori coinvolti nelle sessioni interpretate e mediate.

L'aggiunta di informazioni per la gestione dei riferimenti culturali avviene secondo Wadensjö (1998) tramite le azioni compiute dagli interpreti-mediatori da lei definite *expanded rendition*.

Arumí-Ribas (2016) analizza alcune conversazioni avvenute tra interpreti-mediatori ed interlocutori in ambito socio-educativo e socio-sanitario. Dall'analisi emerge che l'aggiunta di informazioni viene spesso impiegata per la gestione dei riferimenti culturali anche se non sempre viene reso esplicito agli interlocutori della sessione di mediazione.

Per limitare l'intervento del mediatore e la proiezione del suo punto di vista all'interno della sessione di mediazione è fondamentale, come abbiamo notato, che verifichi la visione dei

malintesi o impliciti culturali dell'utente per cui sta svolgendo la mediazione.

Infatti, è necessario evitare che il mediatore si sostituisca all'utente, generalizzi e non trasmetta una visione personale rispetto ad un problema di tipo culturale.

Vargas-Urpí (2012: 603) riporta nel suo studio una riflessione sulle problematiche che gli interpreti-mediatori possano incontrare durante le sessioni. Una delle criticità che emerge è proprio la difficoltà di dover esplicitare eventuali differenze culturali senza fornire un proprio giudizio sul tema e senza fornire una interpretazione personale. Per fare ciò l'autrice riprende un suggerimento di Rubio-Fitzpatrick ed afferma che in situazioni tali è necessario che gli interpreti possano dialogare con gli interlocutori per e chiarire eventuali malintesi senza creare generalizzazioni. In questo modo si realizza una mediazione definita 'non intrusiva'¹⁹ nella sessione. Una delle strategie che si propone nello studio per realizzare una mediazione non intrusiva è la mediazione in cinque passi (ripresa da García-Beyaert, 2011).

Vargas-Urpí riassume nei seguenti cinque punti questo tipo di mediazione:

1. Identificare ciò che è appena stato detto;
2. Identificarsi come interprete;
3. Rivolgersi a una delle parti brevemente e proporre che si chiariscano gli aspetti culturali che hanno compromesso la buona comprensione nell'interazione;
4. Spiegare all'altra parte ciò che viene subito detto;
5. Ritornare all'interpretazione di base²⁰.

Afferma a questo proposito Sánchez Pérez (2015: 179) che il mediatore debba sempre avvisare il personale socio-sanitario coinvolto durante una sessione di mediazione nel caso in cui avvertisse la presenza di possibili incomprensioni culturali tra le parti. Davanti ad una situazione simile propone due possibili azioni che il mediatore potrebbe compiere:

- Si el aspecto cultural no supone ningún problema para la dinámica de la atención sanitaria en el centro ni para la salud del paciente, se recomienda que la MILICS²¹ potencie la convivencia de ambos sistemas ya que es importante afectivamente para el paciente.
- Si el aspecto cultural en cuestión sí supone un problema, se recomienda a la MILICS

¹⁹ La traduzione è nostra: 'mediació no intrusiva'

²⁰ La traduzione è nostra: "1. interpretar el que s'acaba de dir, 2. identificar-se com a intèrpret, 3. dirigir-se a una de les parts breument i proposar que s'aclareixi l'aspecte cultural que ha afectat la bona comprensió en l'intercanvi, 4. explicar a l'altra part el que s'acaba de dir, 5. tornar a la interpretació bàsica".

²¹ Nel suo lavoro Sánchez Pérez utilizza la sigla MILICS per riferirsi a "Mediación interlingüística e intercultural en el ámbito sanitario / Mediador/a interlingüística e intercultural en el ámbito sanitario".

llevar a cabo una labor informativa y mediadora atendiendo principalmente a la mejora de la salud del paciente.

In entrambe le situazioni proposte si incentiva un intervento del mediatore per risolvere gli eventuali conflitti interculturali.

Sempre rispetto all'aggiunta o meno di informazioni per chiare differenze culturali Raga (2014) si domanda se e quando il mediatore debba effettivamente intervenire per esplicitare ed aggiungere informazioni. Tali azioni, infatti, allontanano il contenuto del testo riformulato dal messaggio originale. Raga (2014: 82) scrive infatti

en qué circunstancias, en qué medida y de qué manera las MILICS pueden tomar la iniciativa comunicativa de contextualizar culturalmente los mensajes transmitidos, apartándose así del principio de precisión o fidelidad, que exige que estos sean trasvasados de una lengua a otra sin cambios, omisiones o añadidos.

Sul tema della precisione e della trasmissione dell'intero messaggio da parte dell'interprete o del traduttore sono stati realizzati diversi studi che non approfondiremo nel presente studio poiché il focus della nostra ricerca è la mediazione. Li nominiamo in quanto da essi dipendono riflessioni che sono state generali nell'ambito degli studi sulla mediazione ed interpretazione nei servizi pubblici e che hanno influenzato direttamente la visione del ruolo e delle funzioni del mediatore interlinguistico ed interculturale. Tra tanti si veda dunque Hurtado, 1999.

Negli studi sulla mediazione interlinguistica ed interculturale Hale (2007: 42) sottolinea l'importanza di rendere un messaggio preciso anche se dal punto di vista pragmatico e non esclusivamente grazie ad una riformulazione esattamente corrispondente al messaggio originale. Sánchez Pérez, riassumendo le diverse posizioni di chi si è occupato del tema in ISP segnala che

Desde la ISP, Baixauli (2012: 213), siguiendo a Nord (2001: 185-186), aclara que la precisión y la fidelidad se refieren a la precisión pragmática, y no exclusivamente a la precisión semántica. Es decir, al deber de los ISP de mantener la totalidad del mensaje original y de las diversas capas de significado.

Valero (2005: 8-9) sottolinea l'importanza di produrre un testo ricco di riformulazioni e adattamenti in modo che possa essere comprensibile per l'utente. L'importante è poter

esplicitare eventuali impliciti culturali e non eccedere nelle aggiunte di informazioni che non siano necessarie. L'autrice infatti scrive che

Translating in public services is a type of translation guided toward the reader and the effectiveness of the text. The purpose is not to produce a text as if it were an image returned by a mirror in another language, but rather a text open to reformulations and adaptations. [...] The result of translating the same text for different cultural communities will be the production of as many texts as cultures involved.

Hale (2007: 42) sostiene la stessa opinione affermando che

An accurate interpretation will attempt to render the meaning of the utterance at the discourse level, taking into account the pragmatic dimension of language, transferring the intention behind the utterance and attempting to produce a similar reaction in the listeners in response to such utterance, as the original would have. An accurate rendition will also take into account the lexical, grammatical and syntactic differences across the two languages, as well as the possible cross-cultural differences.

Nel suo studio relativo alla mediazione interlinguistica ed interculturale in ambito socio-sanitario, Sánchez Pérez, infine, riprende le indicazioni fornite dal CHIA (*California Healthcare Interpreting Association*) sulla risoluzione di eventuali conflitti causati da differenze culturali e le applica alla mediazione. Siamo d'accordo con questo tipo di proposta ed in linea con Sánchez Pérez pensiamo che per i mediatori tali indicazioni rappresentino uno strumento utili nel momento in cui si trovano a dover gestire una comunicazione per risolvere eventuali conflitti interculturali. Come scrive Sánchez Pérez (2015: 175) le indicazioni sono le seguenti:

1. Informar al personal del centro sanitario de que se está produciendo un conflicto relacionado con la autonomía del paciente;
2. Informar de que hay un obstáculo comunicativo debido a las diferencias de género entre el paciente y el médico o el intérprete;
3. Aclarar el significado de aquellas expresiones no verbales y los gestos que tengan un sentido específico en la cultura del emisor;
4. Verificar el significado especialmente cuando hay diferencias culturales o de registro/acento;

5. Advertir a las partes de aquellos términos o expresiones sin equivalente en LM (lengua meta) para que puedan explicar el concepto con sus propias palabras y, de ser necesario, ayudarles en esta tarea;
6. Identificar enunciados que denoten falta de entendimiento respecto a creencias y prácticas sanitarias;
7. Empezar las estrategias adecuadas para evitar un posible bloqueo comunicativo.

Al fine di poter esplicitare o poter aggiungere informazioni è utile che il mediatore sappia interrompere la sezione di mediazione (sull'interruzione della sessione di mediazione si veda quanto citato in precedenza) e gestire di conseguenza il flusso della comunicazione.

Cogliere il valore dei diversi registri

Il cambio di registro è una strategia che può essere utilizzata dal mediatore per mantenere, aumentare o diminuire, a seconda degli scopi, la distanza fra gli interlocutori che agiscono all'interno di una sessione di mediazione. Riteniamo che sia fondamentale che il mediatore sappia scegliere il registro linguistico a seconda:

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

Come afferma Dardano (in Santipolo, 2002: 113) i diversi registri che il mediatore può incontrare sono:

- aulico (o ricercato);
- colto;
- formale (o ufficiale);
- medio;
- colloquiale;
- informale;
- popolare;
- familiare.

Alcuni studi appartenenti all'ambito dell'interpretazione e dell'interpretazione mediata (si veda soprattutto Bolden, 2000; Davidson, 2000) si sono interessati dei diversi registri utilizzati dai medici e dagli interpreti-mediatori in contesti socio-sanitari.

Appartiene alla strategia ‘scegliere tra i diversi registri’ la seguente tecnica:

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.

Cogliere informazioni aggiuntive o chiarire dubbi

Per fare una traduzione il più possibile fedele di quanto viene espresso dagli interlocutori, il mediatore ha la possibilità di:

- chiedere informazioni aggiuntive, nel caso in cui siano necessarie per assicurarsi la corretta comprensione di tutti gli aspetti linguistici ed extralinguistici;
- chiarire dubbi riguardanti eventuali criticità riscontrate sia a livello linguistico, come la traduzione di un termine, o extralinguistico, come il riferimento culturale ad un aspetto non conosciuto.

La tecnica che afferisce a tale strategia è:

Chiedere ulteriori informazioni / chiedere informazioni per capire il motivo della visita

Questa tecnica viene utilizzata nel momento in cui il mediatore non abbia ben compreso ciò che viene formulato dall’utente o dall’operatore o nel caso in cui abbia bisogno di ulteriori dettagli per poter poi trasmettere il messaggio. Si tratta di una *explicit coordination* ovvero di una delle azioni classificate da Wadensjö (1998) per la gestione esplicita dell’organizzazione del discorso.

Secondo quanto scrive Gavioli (2009: 17), riprendendo Wadensjö, rientrano tra le attività di coordinamento “richieste di chiarimenti, richieste di tempo per tradurre o interruzioni dell’interlocutore che sta parlando troppo, commenti o spiegazioni su ciò che è stato tradotto e come, richieste di ulteriori informazioni”.

La richiesta di chiarimenti o aggiunta di informazioni rientra infatti nella categoria delle *non renditions* (Wadensjö, 1998) e ricodificata da Baraldi e Gavioli (2012) come *reflexive coordination activities*.

Dallo studio di Arumí-Ribas (in stampa) emerge che spesso gli interpreti-mediatori chiedano ulteriori informazioni attraverso la strategia che l'autrice definisce *asking their own questions*. Nella maggior parte dei casi, tuttavia, non esplicitano agli interlocutori che stanno gestendo un nuovo dialogo per ottenere nuovi dettagli sulla questione o per chiarire eventuali dubbi.

Oltre alle tecniche appena menzionate anche l'interruzione della sessione di mediazione e l'esplicitazione possono essere impiegate dai mediatori per cogliere informazioni aggiuntive o chiarire dubbi. Non ci soffermeremo ora spiegare la tecnica dell'esplicitazione dato che la dettaglieremo nelle sezioni successive.

Inoltre il mediatore può intervenire per riportare informazioni rispetto a situazioni avvenute prima o dopo la sessione di mediazione, chiarire procedure rispetto ad azioni che possono avvenire al di fuori della facilitazione linguistica (come l'accompagnamento presso sportelli CUP).

Chiedere feedback e conferme

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

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

Le tecniche che afferiscono a tale strategia sono:

a. Chiedere di riformulare

Nel caso in cui il mediatore non fosse certo di aver compreso la domanda posta dagli interlocutori o il messaggio trasmesso può chiedere chiarimenti o di riformulare quando hanno detto.

b. Usare espressioni come: 'Capito?'; 'Giusto?'; 'Vero?' e chiedere un *feedback*

Oltre alla richiesta di riformulazione rientrano nelle tecniche per chiarire dubbie o avere conferme l'utilizzo di espressioni come 'capito?', 'vero?', 'giusto?'. Tali espressioni rientrano

nelle *non renditions* di Wadensjö (1998) e nelle *reflexive coordination activities* di Baraldi e Gavioli (2012).

Riteniamo che siano efficaci nel caso in cui il mediatore debba accertarsi del contenuto del messaggio da tradurre.

c. Chiarire dubbi

Per esempio il mediatore può aggiungere informazioni per chiarire aspetti che non sono risultati chiari nella trasmissione del contenuto del messaggio.

d. Chiedere ulteriori informazioni

Il mediatore può chiedere all'utente ulteriori informazioni nel caso in cui non fosse certo di aver compreso il contenuto del messaggio o per assicurarsi di non fornire una soggettiva e parziale interpretazione di quanto sta interpretando.

De-stereotipare gli stereotipi

Vargas-Urpí (2012: 351) elenca una serie di problematiche che i mediatori possono riscontrare durante il proprio lavoro. La classificazione include difficoltà di tipo semantico, pragmatico, emozionale e culturale. Nelle difficoltà di natura culturale includono la traduzione e spiegazione di impliciti e riferimenti culturali.

Il mediatore, in quanto negoziatore di significati tra interlocutore e utente straniero, ha anche il compito di de-stereotipare lo stereotipo, esplicitandolo e attribuendo al comportamento di ciascuno i giusti significati e valori poiché egli possiede un sostrato comune di abitudini e norme comportamentali.

In linea con Balboni e Caon (2015), tuttavia, riteniamo che sia importante che il mediatore non generalizzi rispetto a stereotipi o elementi culturali. È necessario, quindi, che cerchi sempre di informarsi chiedendo alla persona per cui sta svolgendo la mediazione se la spiegazione culturale che vuole fornire corrisponde al suo punto di vista.

Anche Cortés (2009) afferma infatti che l'interprete-mediatore non deve mai dare per scontata la diversità dei punti di vista e valoriale dell'utente per cui sta realizzando la mediazione, nonostante provenga dallo stesso Paese. Il vissuto migratorio degli utenti e mediatori coinvolti può essere simile ma diverso per ragioni personali, vissuti emotivi, tempi, luoghi e spazi differenti.

In Sánchez Pérez (2015: 177-178) ritroviamo la stessa riflessione. Secondo l'autrice, infatti, il mediatore deve saper gestire eventuali problematiche che possono sorgere da stereotipi

culturali. L'importante è che il mediatore sappia fornire spiegazioni rispetto al fatto concreto e non crei generalizzazioni culturali.

Luka (2005: 207) sostiene, inoltre, che nella mediazione l'incontro tra gli utenti non sia semplicemente un incontro tra lingue e culture ma sia caratterizzato da elementi più complessi.

Rispetto all'attività dei mediatori scrive infatti che:

la lingua non è uno strumento 'tecnico', bensì un veicolo di espressioni che riconducono alla cultura, ai sentimenti e a differenti visioni del mondo. Qui non si tratta di parlare una lingua straniera, bensì di parlare la lingua dell'altro, una lingua plasmata durante tutta una vita, da esperienze e abitudini, codici culturali e tradizioni.

Come ricorda anche Dusi (2013:130), infatti, è fondamentale che il mediatore sappia cogliere diversi i diversi significati che gli interlocutori possono attribuire ad aspetti linguistici e culturali.

Citando l'autrice ricordiamo che:

compito del mediatore è quello di cogliere gli spazi di incomprensione, vedere le ombre gettate sulla comunicazione dalle più sottili sfumature e illuminarle con spiegazioni che permettano ad entrambi i termini della relazione di comprendere il punto di vista dell'altro, il suo intento comunicativo, il senso del suo dire.

Sempre secondo Dusi (2013: 138-139), in accordo con quanto sostengono Balboni e Caon (2015) e Luka (2005), l'atteggiamento rispetto alle differenze culturali deve essere di tipo 'interculturale'.

Le attività compiute dai mediatori, infatti "sottolineano la natura dinamica e processuale della cultura; ricordano le differenze interne a ciascuna Nazione; l'unicità di ogni individuo e della sua storia".

Gavioli, a questo proposito, afferma, infine, che

la ricerca di Wadensjö (1998) in particolare e, più in generale, di chi ha analizzato interazioni registrate e trascritte, mostra chiaramente che l'aspetto culturale e quello linguistico si fondono nell'interazione mediata e che non è di fatto possibile per l'interprete-mediatore stare 'fuori' dall'interazione poiché la sua partecipazione contribuisce, insieme a quella degli altri interlocutori, a costruirla (Wadensjö, 1998). Quindi, dando e chiedendo chiarimenti e/o spiegazioni e 'ri-disegnando' i contenuti sulla base dei contributi degli altri partecipanti, l'interprete-mediatore può creare spazi attraverso i quali vengono rese rilevanti alcune azioni

piuttosto che altre, viene dato spazio ai (o ad alcuni dei partecipanti), vengono chiariti alcuni contenuti piuttosto che altri e, in questo senso, non può evitare di agire come mediatore culturale (Wadensjö, 1998: 75).

Baraldi, nel volume a cura di Gavioli (2009: 26-27), mostra come la mediazione possa aprire ad una comunicazione “che può manifestare orientamenti culturali diversi e aprire quindi la possibilità di ‘confronti’ (conflitti e/o contatti) interculturali”.

Le tecniche che afferiscono a tale strategia sono:

a. Esplicitare

Una delle tecniche che inseriamo nella strategia che i mediatori possono adottare per esplicitare eventuali stereotipi è l’esplicitazione dei significati. Riteniamo che sia fondamentale per non creare tensioni e criticità nella comunicazione basate su stereotipi e pregiudizi che gli interlocutori possono avere nei confronti gli uni degli altri.

Negli studi condotti da Gavioli (2009) si rileva il fatto che la maggior parte degli stereotipi gestiti dai mediatori durante le sessioni nascevano dalle convinzioni degli operatori dei servizi presso cui venivano svolte le mediazioni e non dalle difficoltà di comprensione della lingua e della cultura italiana degli utenti.

b. Aggiungere informazioni

Oltre all’esplicitazione degli stereotipi il mediatore può trovarsi ad aggiungere numerose informazioni per spiegare le diversità culturali che deve gestire. Come per la tecnica precedente, anche l’aggiunta di informazioni può nascere dalla necessità di chiarire uno stereotipo che nasce dalla visione degli operatori dei servizi nei confronti di pazienti di una determinata lingua e cultura.

Realizzare una omissione

La strategia della omissione è presente negli studi sull’interpretazione e interpretazione nei servizi pubblici (tra tati si veda Gile, 1995; Bowen, 2001; Bartłomiejczyk, 2006; Wadensjö, 1998).

Come ricorda Burdeus Domingo (2015), molti studi provenienti dall’ambito della interpretazione si sono occupati di studiare la precisione delle traduzioni e di classificare gli errori più comuni commessi dagli interpreti-mediatori. Tra gli errori frequenti vengono incluse

anche le omissioni.

Barik (1975) ha classificato le omissioni in quattro categorie:

- *skipping* ovvero quando non viene tradotto un singolo *item* lessicale;
- comprensione, quando viene omessa una grande unità di significato per mancata possibilità di comprendere il testo fonte;
- cancellamento, quando viene omessa una porzione di testo consistente per lentezza nella traduzione;
- composizione, quando viene omezzo il testo originale e viene riformulato ricomponendolo con diversi elementi tratti da diverse fonti ed in differenti momenti.

L'omissione viene realizzata dagli interpreti-mediatori quando non traducono alcuni passaggi di testo. Le omissioni che possono essere parziali o totali e solo in alcuni casi vengono riprese le parti omesse.

Napier (2002), rispetto al tema della consapevolezza da parte degli interpreti di non riportare totalmente il contenuto del messaggio, distingue cinque tipi di classificazioni della omissione:

- 'omissioni consapevoli e strategiche' in cui si omette parte di testo per rendere l'interpretazione più efficace;
- 'omissioni intenzionali e consapevoli' che contribuiscono alla perdita di molta informazione. L'interprete è consapevole di realizzare una omissione o per incapacità di comprensione del contenuto del messaggio o perché non pensa che l'equivalente sia valido nella lingua d'arrivo;
- 'omissioni consapevoli ma non intenzionali', esse avvengono quando l'interprete sa di compiere una omissione ma non l'ha premeditato intenzionalmente. Per esempio quando decide di riformulare dopo un *item* e se ne dimentica;
- 'omissioni ricettive consapevoli' quando l'interprete sa che sta omettendo parte di testo per impossibilità di comprenderlo a livello sonoro non di contenuto;
- 'omissioni inconsapevoli' senza consapevolezza da parte dell'interprete.

Realizzare una compensazione della omissione

Quando le parti vengono riprese, anche a distanza nel testo, consideriamo il passaggio una compensazione della omissione.

Gestire problematiche etiche e relazionali

Abbiamo rilevato come in diverse situazioni i mediatori debbano gestire situazioni legate a problematiche di tipo etico. Non essendo presente un codice etico dei mediatori in alcune circostanze i mediatori si interrogano sul tipo di comportamento più o meno efficace ed etico da tenere nelle diverse situazioni. Abbiamo associato a questa strategia alcune tecniche come

- a. risolvere un dilemma etico;
- b. riflettere sul coinvolgimento emotivo;
- c. applicare professionalità e conoscenza del ruolo del mediatore.

Nella sezione dedicata all'analisi (cfr.4) approfondiremo le circostanze in cui abbiamo rilevato riflessioni dei mediatori legate a questi aspetti e in cui hanno gestito diverse situazioni etiche per loro critiche.

Scegliere tra diverse abilità relazionali

In accordo con quanto affermano Balboni e Caon (2015: 145) riteniamo che le abilità relazionali possano essere impiegate dai mediatori per “aiutare ad evitare equivoci e fraintendimenti comunicativi dovuti alle diverse ‘grammatiche culturali’ e a gestire più efficacemente le situazioni problematiche”.

Affinché si possano evitare tali equivoci, è necessario che i mediatori abbiano innanzitutto la consapevolezza che la cultura contribuisce a costruire degli schemi attraverso cui si interpreta la realtà; le nostre aspettative, i nostri comportamenti e le nostre reazioni cognitive ed emotive sono influenzate costantemente da questi schemi invisibili. Costruire una graduale consapevolezza, dunque, è un passo fondamentale per poter riuscire a comunicare efficacemente e rappresenta il fondamento irrinunciabile per lo sviluppo delle abilità relazionali.

Poiché le abilità relazionali possono essere impiegate in qualsiasi circostanza abbiamo inserito tra le strategie dei mediatori il saper scegliere quale strategia impiegare a seconda del contesto in cui si svolge la sessione di mediazione.

In particolare Balboni e Caon (2015: 146) affermano di aver preferito l'utilizzo del termine *relazionale* invece che *interculturale* in quanto ritengono che

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.

Gli autori hanno scelto, infatti, di utilizzare il termine *abilità* riprendendo i *life skills* delineati

dall'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità) e i *life skills education per bambini ed adolescenti nelle scuole*, in particolare la definizione della WHO (Divisione della salute mentale). Le classificazioni sono state scelte in quanto forniscono una definizione di *life skills* come “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” (Balboni, Caon, 2015: 146).

Tali abilità, approfondite successivamente, sono da considerarsi strumenti fondamentali per i mediatori nella gestione della comunicazione a livello relazionale ed interculturale.

La tecnica che afferisce a tale strategia è:

Impiegare/adattare l'abilità all'evento comunicativo

La tecnica consiste nel saper scegliere l'abilità adatta a seconda dell'evento comunicativo in cui i mediatori si trovano a dover gestire una comunicazione. Riportiamo di seguito le principali abilità relazionali così come definite in Balboni, Caon 2015.

Saper osservare (decentrarsi e straniarsi)

Osservare l'altro significa saper impiegare uno sguardo attento a cogliere i diversi punti di vista che possono emergere in una comunicazione.

Il mediatore ha, all'interno della sessione di mediazione, un ruolo privilegiato in quanto si trova al vertice di un triangolo, a metà tra interlocutore ed utente straniero (cfr. cap. 2).

La posizione 'terza' che assume gli consente di osservare, esaminare e gestire il flusso comunicativo. Come affermano Balboni e Caon (2015) il distacco necessario per sviluppare la capacità di decentramento e di straniamento è data da un distacco fisico ed emotivo rispetto:

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

Tale concetto è ripreso anche da Prats San Román e Uribe Pinillos (2009: 6) che definiscono il 'decentramento dei punti di vista' come un “proceso de distanciamiento respecto de uno/a mismo/a, a la toma de conciencia e identificación de los propios marcos de referencia y de las representaciones que hacemos del otro diferente y que nos regalan la relativización de nuestros puntos de vista”.

Secondo gli autori sapersi decentrare è una abilità importante nel lavoro dei mediatori in quanto consente di “esclarecer preconcepciones, prejuicios y estereotips que surjan de ambas partes y que amenacen con obstaculizar el logro de un trabajo en común” (2009: 6).

Il processo di consapevolizzazione rispetto alla relatività del proprio punto di vista sulla realtà che abbiamo introdotto come primo passo fondamentale deve essere seguito da un costante allenamento nel cambio del punto d’osservazione attraverso due strategie cognitive ed emotive: il decentramento e lo straniamento.

Come affermano Balboni e Caon (2015: 148-149), tuttavia, “l’osservazione 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”. In linea con quanto affermato da Balboni e Caon (2015: 149), riteniamo che sia compito del mediatore esplicitare e restituire quanto osservato per consentire a tutti gli interlocutori coinvolti nella mediazione di “relativizzare la propria visione e rinegoziare, qualora ci fosse stata un’incomprensione, i significati”.

Saper relativizzare

Come spiegano Balboni e Caon (2015: 147), l’incontro con l’altro non è mai di tipo neutrale ma

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 aspettative) che rendono ancora più difficile alleggerire il peso del pregiudizio e che possono condizionare la comunicazione. A tali condizionamenti si aggiunga l’*effetto primacy* secondo cui la prima impressione è fondamentale e determina l’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.

Relativizzare è un’altra operazione cognitiva ed emotiva funzionale ad osservare la realtà secondo diverse prospettive. Tale modalità di osservazione implica una messa in discussione dell’unicità del proprio punto di vista e l’accettazione del fatto che il nostro sguardo sia parziale rispetto ai fenomeni osservati.

Una volta stabilita la possibilità che esistano più punti di vista e di osservazione, è fondamentale

ricercare in maniera costante i possibili significati che gli eventi osservati possono assumere.

Balboni e Caon (2015: 149) affermano infatti che

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.

Rispetto all'attività del mediatore riteniamo che il suo compito sia quello di relativizzare la pluralità dei punti di vista espressi dagli interlocutori presenti durante la mediazione attraverso:

- la gestione dei turni di parola;
- l'esplicitazione dei diversi significati che ogni persona attribuisce ad un fenomeno. Il mediatore deve infatti favorire il dialogo tra l'utente e l'operatore per facilitare l'attribuzione di tali significati condivisi che riguardano sia i comportamenti che la comprensione del contenuto linguistico, culturale e valoriale trasmesso.

Ricordiamo che esplicitare ed allenarsi a trasmettere il cambiamento dei diversi punti di vista che può avvenire all'interno della comunicazione è un processo fondamentale per gestire la comunicazione. Scrivono Balboni e Caon (2015: 150) infatti che

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.

Per poter comunicare il primo passaggio da realizzare è possedere una consapevolezza, definita da Balboni e Caon (2015: 150) con le seguenti parole "è importante, allora, avere innanzitutto consapevolezza della parzialità del nostro sguardo rispetto alla realtà" così da non rischiare un 'immobilismo cognitivo ed emotivo' ma allenandosi al "confronto rispettoso e alla possibilità del cambiamento e della trasformazione, insito nel concetto di interculturalità".

Saper ascoltare attivamente

Sclavi (2005: 143-145) definisce l'ascolto attivo come

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

A partire da quanto affermano Balboni e Caon (2015: 153) “lo sviluppo dell’ascolto attivo si rivela strategico per formare la competenza comunicativa interculturale in quanto, come abbiamo già detto, con persone di altre culture il medesimo comportamento può assumere differenti significati”.

Afferma 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.

Come affermato in nostri studi precedenti (Brichese, Tonioli, 2015: 428), l’ascolto attivo si può definire

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

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

- a. le lingue parlate condizionano i modi di pensare: (cfr. Sapir, Whorf);
- b. la cultura d’appartenenza condiziona la *modalità* di comunicazione;

c. diverse culture attribuiscono differenti valori ai codici.

Scrive a tal proposito Elisabetta Zuanelli (1983: 51)

ogni società dispone di codici verbali e non verbali ai quali associa valore e funzione sociale diversi. Da ciò discende una duplice implicazione: da un lato lo stesso *mezzo* di comunicazione svolge funzione comunicativa e sociale diversa presso le diverse culture; dall'altro lo stesso *tipo* di codice [verbale o non verbale] ha funzione e valore sociale diverso a seconda delle culture.

Sarà compito del mediatore trovare le strategie linguistiche che possano dimostrare al proprio interlocutore che sta ascoltando in maniera attiva e che sta raccogliendo i punti di vista di tutti i partecipanti durante la mediazione.

Balboni e Caon (2015: 153) elencano alcune delle strategie che possono aiutare a sviluppare ed impiegare un ascolto attivo e che pensiamo possano essere impiegate anche dai mediatori come tecniche o strategie di mediazione (si veda per esempio il riassumere, il parafrasare e il riformulare). Essi infatti scrivono che

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.

Infine, come abbiamo affermato in precedenza ed in linea con quanto sopraccitato da Caon, riteniamo che anche la tecnica relativa all'*esplicitare* possa favorire un ascolto attivo poiché consente di chiarire eventuali dubbi rispetto a messaggi impliciti degli interlocutori (si veda anche l'*esplicitazione* di eventuali stereotipi o impliciti culturali).

Saper gestire il giudizio

L'uomo ricerca costantemente uno stato di equilibrio psicofisico e necessita di categorizzare, inquadrare la realtà in modo rapido e possibilmente semplice con l'obiettivo di gestire efficacemente gli imprevisti della vita.

A tal proposito, Marianella Sclavi (2003: 47) parla di “urgenza classificatoria” e di come questa urgenza spinga l'uomo “verso credenze pregiudiziali piuttosto che verso meticolose analisi

dell'esperienza". Se si assume una prospettiva interculturale è necessario, al contrario, "sviluppare la capacità di convivere col disagio dell'incertezza, di sopportare l'esplorazione prolungata e paziente".

Tale abilità di convivere con il disagio dell'incertezza può orientare a elaborare strategie di negoziazione e contrastare il sopravvivere o l'instaurarsi di forme pregiudiziali di pensiero. Esse, infatti, hanno l'effetto di spostare la comunicazione dalla persona alla categoria culturale. La sospensione del giudizio è un'abilità che consiste nel creare una 'fase di sospensione' tra il momento in cui si osserva un fenomeno e il momento in cui si giudica sulla base delle proprie categorie di riferimento.

Per evitare di giudicare secondo le cornici personali si dovrebbe cercare di comprendere il fenomeno osservato alla luce dei suoi riferimenti e impliciti socio-culturali.

In una seconda fase poi, si passerà dalla 'fase di sospensione' alla 'fase del giudizio' vero e proprio in cui si esprimono le proprie opinioni ed i propri punti di vista. In questo modo la seconda fase dovrebbe iniziare solo dopo aver compreso il fenomeno osservato sulla base delle sue categorie di riferimento per capirne le ragioni profonde che ne stanno all'origine.

Come affermato nei nostri studi precedenti (Brichese, Tonioli, 2015: 428-429)

essere consapevoli di questa possibilità aiuta a mettere in discussione continuamente i propri punti di vista e le considerazioni relative a diversi atteggiamenti o fenomeni. Il mediatore è chiamato a sospendere il giudizio sia evitando di leggere la realtà e di giudicarla sulla base delle proprie cornici di riferimento, sia facilitando la comunicazione affinché i partecipanti non giudichino preventivamente fenomeni, segnali o atteggiamenti senza aver cercato di comprendere le ragioni ed i significati che gli sono propri. Questa incessante rinegoziazione permette di attribuire sempre nuovi significati ai fenomeni osservati e vissuti.

Ci domandiamo tuttavia se sia possibile realizzare una sospensione del giudizio rispetto ad un fatto osservato poiché, come spiegano Balboni e Caon (2015), la classificazione della realtà secondo stereotipi e pregiudizi è funzionale alla economicità della nostra mente. 'Etichettare' la realtà secondo categorie predeterminate è fondamentale per gestire la novità, l'imprevisto e la complessità dei fenomeni che vengono vissuti. Se quindi naturalmente siamo portati a categorizzare la realtà sulla base delle nostre cornici di riferimento, è veramente praticabile la suddivisione del giudizio in due diverse fasi? Proponiamo, alla luce di quanto sopra citato, di utilizzare una nuova espressione che definiamo 'gestione del giudizio'. Siamo infatti convinti che non sia possibile sospendere un giudizio che siamo portati a formulare in maniera innata; piuttosto dovremmo allenarci a gestire i giudizi rispetto ai fatti osservati per non formularli in

base alle nostre cornici di riferimento ma cercare di comprendere che possono esistere diversi modelli di riferimenti, diversi significati e diversi valori. Osservarli, comprenderli, accettarli consente di gestire un giudizio sulla base di nuovi parametri e significati.

Come vedremo nell'esempio della mediazione che segue, il mediatore gestisce un giudizio basato sullo stereotipo formulato da parte degli operatori sanitari. Non viene chiesto di sospendere un parere ma di osservare il fenomeno da diverse prospettive; nel caso specifico presentando il punto di vista e il significato attribuito da parte della paziente al fenomeno in oggetto.

Saper comunicare emotivamente

Abbiamo già detto in precedenza di come, per poter sviluppare una competenza comunicativa interculturale, occorra potenziare le risorse personali sia di tipo cognitivo (cfr. la il relativismo ecc.) sia di tipo emotivo.

Richiamiamo in questa sede un esempio di Marianella Sclavi (2003: 125) che aiuta a comprendere il doppio versante su cui l'allenamento a riconoscere e gestire razionalmente le emozioni possa essere la chiave per l'efficacia comunicativa e il benessere personale: "Se il rancore verso un interlocutore non viene visto come un impulso ad attaccarlo, ma come un avvertimento che tale impulso è in atto, allora questa emozione non è più mia nemica, ma mia alleata nella regolazione del mio comportamento".

Secondo Balboni e Caon (2015: 154) comunicare emotivamente significa saper decentrarsi attraverso due concetti: l'empatia e l'exotopia.

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

Empatia ed exotopia facilitano un distacco e allo stesso tempo una partecipazione consapevole rispetto all'evento comunicativo (cfr. Balboni, 1999b; 2007) che facilitano una maggiore efficacia nella gestione delle possibili situazioni critiche per incomprensioni o fraintendimenti interculturali.

Secondo Qureshi Burckhardt (2009) l'empatia significa "comprendere cioè che l'altra persona sente e prova".

Anche Prats San Román e Uribe Pinillos (2009: 7) definiscono l'empatia come una qualità

umana che deve possedere il mediatore. Tale qualità gli consente di riconoscere che, oltre alla propria esperienza, esistono altre infinite possibili visioni della stessa esperienza. Secondo gli autori, inoltre, l'empatia "permite ponerse en el lugar de la otra persona, haciendo observaciones sobre el mundo partiendo de su punto de vista, y es desde esta posición desde donde podemos organizar mejor nuestra comunicación intercultural".

Luka (2005) si riferisce a questa abilità definendola 'capacità empatica' e ritiene che sia un requisito fondamentale dei mediatori affinché realizzino una comunicazione efficace.

Come affermato in nostri studi precedenti (Bricchese, Tonioli, 2015: 429)

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

Arumí-Ribas (2016: 13) scrive che nella sua analisi di sessioni di interpretazione-mediazione i mediatori hanno una certa tendenza a mostrare empatia usando alcune espressioni linguistiche come 'ah oh!', 'non preoccuparti'. Probabilmente tali espressioni sono utilizzate da parte dei mediatori o degli interlocutori per creare una comunicazione emotiva con gli altri utenti coinvolti nella mediazione. Tuttavia non sappiamo l'intenzione comunicativa di chi emette il messaggio.

Oltre alle abilità citate da Balboni e Caon (2015), anche altri autori ne nominano altre seppur con nomenclature o categorizzazioni differenti.

Baraldi (2010: 24-25) ritiene che l'empatia sia una condizione necessaria nell'interazione e che sia strettamente vincolata all'ascolto attivo. Egli infatti scrive che "l'empatia, qui intesa non come sentimento interiore ma come azione che evidenzia sensibilità per gli interlocutori nell'interazione, è tradizionalmente associata all'ascolto attivo".

Baraldi (2010: 24-25) inoltre, propone una classificazione delle azioni linguistiche che possono dimostrare una sensibilità rispetto ad una empatia e ad un ascolto attivo "come le risposte minime e le eco [...]; tuttavia, anche le formulazioni e i suggerimenti possono avere grande, e forse maggiore, importanza nel mostrare questa sensibilità (Baraldi, 2009; Baraldi, Gavioli, 2007, 2008, 2010)".

Dusi (2013: 138) sottolinea, rispetto all'attività dei mediatori,

la necessità di lavorare su di sé per acquisire consapevolezza delle proprie credenze e dei propri pregiudizi, di praticare il decentramento per poter essere capaci di accoglienza ed ascolto

dell'altro. Adottando un modo di stare in relazione con l'altro di tipo dialettico e, prestando attenzione 'ai mutevoli segnali degli altri' (Portera, Dusi 2011: 147).

Anche Luka (2005: 208) riprende l'importanza del decentramento e del superamento del proprio punto di vista e della necessità di "svincolarsi da limiti e schemi".

Uscire da tali schemi e classificazioni consente di aprire spazi di decentramento, confronto e mediazione.

Quershi Burckhardt (2009) parlando di empatia, ricorda che la capacità di decentrarsi implica un'accettazione del fatto che solitamente si tenda a vedere i fatti rispetto al nostro unico punto di vista che rappresenta una prospettiva limitata. Ciò implica, inoltre, uscire dalla propria esperienza ed accettare l'esistenza di altre prospettive. È in questo spazio di confronto e di negoziazione di significati che si costruisce la mediazione.

Come affermano Prats San Román e Uribe Pinillos (2009: 7) è in questi spazi di negoziazione che si creano gli scambi necessari tra punti di vista differenti.

Melandri (2009: 4) ricorda che la negoziazione avviene non solo attraverso una esplorazione della cultura dell'altro ma

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. Interrogarsi, sospendere i giudizi, sapersi porre di fronte all'altro, riflettere sul proprio modo di concepire la professione dovrebbero essere componenti della cultura e della pratica professionale di una gamma molto ampia di attori sociali, pubblici e privati, preposti a qualsiasi servizio, presidio, o contesto che si occupi della vita dei cittadini e quindi anche di quelli di recente insediamento quali sono gli immigrati.

Saper negoziare i significati

Questa abilità viene ritenuta necessaria nel lavoro dei mediatori da parte di Prats San Ramón, Uribe Pinillos (2009: 11) dato che la considerano fondamentale nella creazione di significati tra le parti coinvolte nella mediazione. Gli autori infatti scrivono che

La aportación del mediador o mediadora intercultural a la resolución de conflictos culturales radica en su capacidad para dinamizar la negociación entre las partes, asegurando el respeto mutuo y creando un clima de confianza, mostrando estrategias de acercamiento a los códigos de referencia de uno/a y otro/a que permitan al profesional y a la persona usuaria encontrar por sí mismos/as las

mejores soluciones posibles para ambos/as. El principio que rige en la relación es de colaboración, complementariedad y compromiso con ambas partes, manteniendo una imparcialidad técnica necesaria para una mediación eficaz.

Ting-Toomey considera la negoziazione dei significati come una degli obiettivi della comunicazione che avviene in contesti interculturali. Essendo il mediatore un facilitatore di tale comunicazione riteniamo che debba apprendere a saper impiegare l'abilità in oggetto e ad applicarla nelle diverse situazioni. Il mediatore dovrà saper negoziare in maniera creativa i significati condivisi dagli interlocutori all'interno dei diversi eventi comunicativi.

Scrive infatti Ting-Toomey (1999: 19) che

Negotiate shared meanings refers to the general goal of any intercultural communication encounter. In intercultural business negotiation or intercultural romantic relationships, our first level of concern is that we want our message to be understood. When the interpretation of the meaning of the message overlaps significantly with the intention of the meaning of the message, we have established a high level of shared meanings in the communication process. The word 'negotiate' connotes the creative give-and-take nature of the fluid process of human communication.

La visione creativa sulla negoziazione dei significati da parte della mediatrice è ripresa anche da Castiglioni (1997: 55) la quale afferma che il compito del mediatore è di saper

riconoscere ed accettare che esistono delle differenze 'irriducibili' che non saranno necessariamente riconducibili a soluzioni armoniche. Si tratta di svolgere un'azione di mediazione di tendere un ponte che permetta una conciliazione fra aspettative e interessi a volte contrapposti essendo consapevoli che non sempre esse sono traducibili e / o riconducibili a diritti e che, pertanto, sono solo affrontabili attraverso una pratica negoziale di mediazione.

Anche Baraldi (2009: 52), rispetto alla negoziazione dei significati, afferma che le forme linguistiche assumono significato solo se ad esse si possono assegnare precisi significati nell'interazione. Secondo l'autore, infatti, le forme linguistiche sono "indicatori di forme culturali". Egli inoltre scrive che

Le forme linguistiche incorporano e indicano presupposti culturali che prendono forma nel sistema di funzione in cui si colloca l'interazione, riproducendoli all'interno di quest'ultima per

costruirne un senso visibile, che orienta i partecipanti [...].

Affinché le forme linguistiche e culturali siano comprensibili ed assumano un valore è necessario che il mediatore compia una codificazione ovvero attribuisca un significato agli elementi presenti nella comunicazione. Come afferma Baraldi (2009: 52), infatti,

Il presupposto fondamentale in un sistema di funzioni è la codificazione [...]. La codificazione consiste in una distinzione fondamentale che permette di assegnare un significato alla comunicazione [...] Sulla base della codificazione del sistema, si creano le aspettative che riguardano la partecipazione alla comunicazione.

Baraldi classifica le aspettative sopracitate in 3 diverse categorie:

- *cognitive* ovvero, quando “in un sistema di cura medica, all’IM si chiede di interpretare il discorso medico per riprodurre il senso della prestazione medica e l’esigenza di adattamento dei pazienti alle prescrizioni”. Se le aspettative cognitive si verificano prevalentemente durante mediazioni in contesto socio-sanitario;
- *normative* che si realizzano principalmente durante mediazioni in contesto giuridico. Baraldi riporta a questo proposito richieste di giudici, ad interpreti-mediatori, di riportare una traduzione fedele e chiara.
- *affettive*. Si tratta di aspettative che riguardano “l’auto-espressione dei partecipanti” per esempio incoraggiando o accettando le espressioni personali nelle interazioni.

Come afferma Baraldi (2009: 53), in contesti socio-sanitari solitamente non si verificano aspettative di tipo *affettivo* (tra gli autori ripresi da Baraldi che si sono occupati del tema si trovano Bolden, 2000; Davidson, 2000). Tuttavia nella sua ricerca (2009: 54-55) presenta uno studio in cui si sono verificate aspettative di tipo *affettivo*.

La mediatrice coinvolta nelle sue indagini, infatti, attua secondo la seguente modalità:

- non traduce letteralmente al medico le espressioni di preoccupazione emesse dal paziente ma rassicura la paziente in una lunga sequenza di conversazione da cui viene escluso il medico stesso;
- decide autonomamente di tradurre parzialmente i messaggi del medico e li riformula in momenti diversi della comunicazione;
- “proietta nell’interazione l’espressione personale del paziente” con il tentativo di rassicurarlo.

Il compito del mediatore è quello di lavorare sulle aspettative culturali che si creano tra gli interlocutori presenti durante la comunicazione per codificarle e attribuire significato a quanto emesso durante la conversazione.

Baraldi (2009: 53) scrive infatti che

La codificazione e le forme di aspettative sono le premesse culturali per assegnare un significato ai contributi dei partecipanti all'interazione, definendo i loro ruoli e lo spazio assegnato alle loro espressioni personali. Difficilmente le forme culturali rilevanti nel sistema di funzione possono essere messe in discussione in un'interazione specifica: ad esempio, la rilevanza della cura della malattia, le aspettative cognitive di adattamento del paziente e di prestazione di ruolo del medico [...]. Anche la struttura della Miel²² è quindi combinata stabilmente alle forme culturali dominanti nel sistema in cui si produce, che condizionano in modo significativo le possibilità di partecipazione nell'interazione. [...].

Come abbiamo affermato, quindi, il mediatore è chiamato a ri-contestualizzare le forme culturali che si manifestano nella comunicazione e superare gli orientamenti culturali delle due parti coinvolte per creare una nuova forma di significati condivisi. In questo modo si ottiene la negoziazione dei significati.

Baraldi (2009: 53) scrive infatti che

Le forme culturali stabilite nel sistema di funzione non determinano un ordine indiscutibile [...] La Miei può *ri-contestualizzare* le forme culturali cioè introdurre variabilità culturale nel sistema di funzione. Rendendo probabile la comprensione linguistica, l'azione dell'IM introduce nella comunicazione un orientamento culturale supplementare rispetto a quelli del sistema in cui agisce.

Anche Balboni e Caon (2015: 156) affermano che la

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*).

²² Mediazione Interlinguistica ed Interculturale

L'insieme delle abilità relazionali qui riprese e integrate sono funzionali allo sviluppo di quella che riteniamo essere il vero scopo del mediatore, ovvero di favorire la negoziazione dei significati e l'attribuzione di senso condiviso ai linguaggi verbali, para verbali e non verbali agiti dagli interlocutori nell'evento comunicativo.

Sulla natura negoziale dei significati, scrive Wenger (2006: 54) “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”.

Dal punto di vista teorico, la riflessione mira allo spostamento dal concetto di cultura, intesa come paradigma statico di usi, costumi, tradizioni, a quello dinamico di *cultura di appartenenza*, ossia di quella costruzione soggettiva, “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.” (Balboni, Caon, 2015: 157)

La consapevolezza di tali aspetti soggettivi e intersoggettivi e la capacità di poter esplicitare gli impliciti culturali che possono minare la comprensibilità o la corretta decodifica del messaggio da parte degli interlocutori nella sessione di mediazione, rappresentano – a nostro avviso – le qualità fondamentali in ambito relazionale dei mediatori.

PARTE SECONDA:
METODOLOGIA DELLA RICERCA E INDAGINI SUL CAMPO

3. PARADIGMA DELLA RICERCA E OPZIONI METODOLOGICHE

Come abbiamo già specificato nell'introduzione di questo lavoro, lo scopo della nostra ricerca è di indagare quali siano le strategie e le tecniche che i mediatori utilizzano per facilitare la comunicazione tra pazienti ed operatori socio-sanitari e se e come il modello di comunicazione interculturale della scuola veneziana (Balboni, Caon 2015) possa apportare strumenti utili nella pratica della mediazione.

Per rispondere a questi quesiti abbiamo deciso di adottare una metodologia qualitativa che si basa sullo studio di caso e l'analisi di contenuto.

Nelle sezioni successive si dettaglieranno l'approccio metodologico del presente lavoro di ricerca, le tecniche e gli strumenti impiegati per raccogliere informazioni e gli strumenti di utilizzati per analizzare i dati.

3.1 Introduzione al *focus* metodologico

L'obiettivo della presente sezione non è quello di approfondire tutti gli studi che si sono occupati di mediazione o di interpretazione ma di presentare un riassunto delle principali ricerche condotte in ognuno dei due ambiti disciplinari. Lo scopo è quello di far emergere le linee metodologiche condotte da ogni studio e di poter collocare il nostro lavoro all'interno della ricerca fino ad ora condotta.

Vargas-Urpí (2012, pp. 147-149) nella sua tesi dottorale riporta un elenco delle principali linee investigative condotte nell'interpretazione nei servizi pubblici (TISP) e nella mediazione interculturale.

Secondo quanto affermato dall'autrice la ricerca nell'ambito TISP è stata caratterizzata negli ultimi anni da un approccio interdisciplinare che ha coinvolto diverse discipline come la sociolinguistica e l'antropologia. I primi studi che vengono riportati sono di tipo qualitativo e coniugano diversi ambiti tra cui la linguistica e l'analisi del discorso con la sociologia e la psicologia sociale (Wadensjö, 1998).

Successivamente Angelelli, nel 2004, propone un'analisi dell'ISP che coniughi l'interpretazione con l'antropologia linguistica e la sociologia.

Vargas-Urpí riporta, inoltre, quattro tipologie di analisi condotte in ISP riprese a sua volta da Hale (2007: 204) tra cui:

- l'analisi del discorso tramite l'analisi di trascrizioni di sessioni di interpretazione;

- la prospettiva etnografica realizzata con osservazioni di campi, interviste o gruppi di discussione;
- la ricerca attraverso questionari;
- la prospettiva sperimentale che ha impiegato metodi propri della psicolinguistica e della psicologia.

Data la natura transdisciplinare dell'interpretazione Vargas-Urpí riconosce la necessità di applicare una metodologia di analisi anch'essa transdisciplinare che superi i diversi singoli filoni di ricerca fino a quel momento sviluppati. L'autrice afferma, infatti che

Questa interdisciplinarietà è comprensibile e necessaria se consideriamo il grande ventaglio di aspetti che si possono analizzare nelle ISP [...] riflette, in un certo modo, l'evoluzione che è stata anche seguita negli studi di Traduzione ed Interpretazione in generale: dall'enfasi negli studi centrati nella parola o nella frase come unità d'analisi e nella comparazione tra lingue, a nuovi focus che incidono su aspetti testuali (basati sulla linguistica del testo e l'analisi del discorso), cognitivi [...], socioculturali [...], comunicativi [...], ideologici (nelle teorie femministe o post-colonialiste) e, più di recente, quella che sarebbe la sociologia della traduzione, con una forte influenza delle teorie di Bourdieu [...]²³.

Successivamente Vargas-Urpí, riprendendo Pöchhacker (2004), riporta un elenco di moderni studi interdisciplinari che appartengono al mondo dell'interpretazione tra cui:

- La teoria interpretativa (*interpretative theory* o IT) di Seleskovitch;
- Il modello cognitivo (*cognitive processing* o CP);
- Il modello neurolinguistico (*neurolinguistic* o NL).

Si citano, inoltre, gli studi che appartengono al mondo della traduzione che hanno studiato la comunicazione in ISP come atto linguistico. Tra essi Vargas-Urpí riporta:

- Il modello funzionalista (*target-text-oriented translation-theoretical* o TT);

²³ La traducción es nuestra. La versión en lengua original es la siguiente: "Aquesta interdisciplinarietat és comprensible i necessària si considerem el gran ventall d'aspectes que es poden analitzar en la ISP [...] reflecteix, en certa manera, l'evolució que també s'ha seguit en els estudis de Traducció i d'Interpretació en general: de l'èmfasi en estudis centrats en la paraula o l'oració com a unitat d'anàlisi i en la comparació de llengües, a nous enfocaments que incideixen en aspectes textuais (basat en la lingüística del text i l'anàlisi del discurs), cognitius [...], socioculturals [...], comunicatius [...], ideològics (en les teories feministes o post-colonialistes) i, més recentment, el que seria la sociologia de la traducció, amb una forta influència de les teories de Bourdieu [...]").

- Il paradigma proposto da Wadensjö (1998) per l'interpretazione di trattativa, il discorso dialogico e l'interazione (*dialogic discourse and interaction* o DI).

Secondo quanto afferma, Vargas-Urpí (2012), è grazie a questi studi che è stato possibile spostare il focus dal testo come unità di analisi al discorso. Tale passaggio ha influenzato l'analisi della traduzione e dell'attività degli interpreti coniugandola con le influenze derivate dalle altre discipline sopraccitate.

Di seguito si riporta una tabella che riadatta il lavoro realizzato da Vargas-Urpí (2012), la quale elenca tutti i recenti studi nel campo della TISP indicando la metodologia e la tecnica di raccolta dei dati impiegate. Il lavoro è stato integrato con le recenti indagini pubblicate posteriormente rispetto alla sua tesi dottorale.

In primo luogo viene presentata una rassegna delle ricerche realizzate tramite un approccio etnografico in cui sono state impiegate interviste, osservazione dei partecipanti, registrazioni d'interazioni e *focus groups*.

Strumento utilizzato	Metodologia	Principali autori che lo hanno realizzato
Questionari	Quantitativa	<ul style="list-style-type: none"> - Pöchlacker (2000) Ha realizzato uno studio negli ospedali di Viena sulla percezione sia degli interpreti sia del personale socio-sanitario coinvolto nelle interpretazioni. - De Luise e Morelli (2005) Hanno realizzato una ricerca sulle opinioni degli operatori rispetto alla figura del mediatore interculturale nei servizi pubblici nella provincia di Genova. - Studio del gruppo GRETI (Ortega Herráez <i>et al</i>, 2009); Hanno studiato la percezione degli interpreti nei servizi pubblici. - Lavoro conclusivo di fine master condotto da Requena Cadena (2010) Nel lavoro è stato approfondito il profilo professionale degli interpreti e mediatori cinesi. - Kale y Raza Syed (2010)

		<p>Si sono occupati di raccogliere l'opinione dei medici sulla gestione di visite a pazienti di altre culture dove si presentassero anche barriere linguistiche.</p> <p>- Valero Garcés e Lázaro Gutiérrez (2008)</p> <p>Hanno realizzato le stesse indagini sulla percezione della figura dell'interprete includendo non solo gli operatori e gli interpreti ma anche i pazienti.</p> <p>- Arumí Ribas <i>et al</i>, 2011; Arumí Ribas e Gil-Bardají (2011)</p> <p>Il gruppo MIRAS ha realizzato diversi studi tramite l'utilizzo di questionari rivolti a tutti i partecipanti dell'interazione, interpreti e/o mediatori, operatori ed utenti dei servizi.</p> <p>- Llevot Calvet (2002)</p> <p>Nell'ambito della mediazione scolastica hanno condotto una indagine sulla figura del mediatore interculturale e degli operatori che organizzano corsi di formazione.</p> <p>- Christensen (2011)</p> <p>Nell'ambito della interpretazione in ambito giuridico sono stati utilizzati questionari per raccogliere dati integrativi rispetto alle osservazioni realizzate con gli studi di caso. Anche in questo caso sono stati coinvolti tutti i partecipanti nell'interazione (giudice, procuratore, avvocato, interprete, testimoni).</p>
Interviste e <i>focus groups</i>	Qualitativa e quantitativa	<p>- Llevot Calvet (2002) e Agustí-Panareda (2003)</p> <p>Gli autori nei rispettivi lavori hanno realizzato delle interviste a mediatori, coordinatori dei servizi di mediazione interculturale e formatori che si occupano di mediazione.</p> <p>- Edwards <i>et al</i> (2005)</p> <p>Realizzarono un'intervista agli utenti stranieri dei servizi pubblici che usufruirono di servizi di interpretazione.</p> <p>- Dower e Kaiser (2007)</p> <p>Si sono occupati di intervistare utenti dei servizi socio-sanitari in California e ad operatori dei servizi stessi che avevano come obiettivo la realizzazione di programmi per facilitare la comunicazione tra personale sanitario e pazienti stranieri.</p>

		<p>- Burdeus (2010, 2015)</p> <p>Realizza in due differenti lavori, conclusivo di master e di dottorato, un'indagine sulla figura dell'interprete nei servizi socio-sanitari dell'area di Barcellona (2010) e di Barcellona e Montreal a confronto (2015). Nelle sue interviste si rivolge ai rappresentanti dei servizi di mediazione ed interpretazione e a mediatori ed interpreti.</p> <p>- Hsieh e Hong (2010)</p> <p>Hanno condotto uno studio impiegando sia interviste sia gruppi di discussione rivolti a personale sanitario di cinque diverse specialità per raccogliere informazioni sul supporto emozionale degli interpreti durante le visite mediche.</p> <p>- Molinari (2011), citato in Sánchez Pérez (2015: 208) ha realizzato uno studio basato su interviste semi-strutturate con l'obiettivo di analizzare il ruolo del mediatore linguistico e interculturale in ambito socio-sanitario e studiare come i principi di attuazione stabiliti dai codici professionali siano effettivamente applicabili nella pratica della mediazione.</p> <p>- Il Gruppo CRIT (2014), citato in Sánchez Pérez (2015: 208) ha realizzato un lavoro di campo empirico sulla figura del mediatore linguistico ed interculturale in ambito socio-sanitario.</p>
--	--	--

Oltre ai lavori già citati in Vargas-Urpí (2012) che si sono occupati di studiare la mediazione o l'interpretazione da un punto di vista empirico e con una metodologia qualitativa, pensiamo sia fondamentale citare anche le ricerche nell'ambito della mediazione linguistica ed interculturale in ambito socio-sanitario riassunte da Sánchez Pérez (2015: 208).

Infine, Sánchez Pérez realizza nel 2015 uno studio empirico con approccio etnografico della mediazione linguistica e interculturale nelle pazienti di origine cinese in centri dedicati alla salute sessuale riproduttiva. La sua ricerca si occupa anche di studiare i fattori culturali e l'interpretazione culturale del comportamento dei partecipanti all'interno di una comunicazione.

La ricercatrice afferma, infatti, che

He optado por seguir el enfoque etnográfico ya que permite el estudio holístico de los factores culturales y la interpretación cultural del comportamiento (Johnson, 1992: 134) y porque entiendo

la comunicaci3n como un sistema orquestral donde las cuestiones culturales cobran gran importancia puesto que son indisociables a la propia comunicaci3n.

Successivamente Vargas-Urp3 (2012: 155-156), sulla base di un suo precedente studio (2011), riassume le ricerche di tipo qualitativo condotte attraverso l'analisi del discorso. Tali ricerche hanno consentito di analizzare trascrizioni di sessioni di interpretazione o di mediazione. Come afferma Vargas-Urp3 (2012: 156), "l'analisi del discorso 3 stata certamente molto influente nella ricerca in TISP, cos3 come viene segnalato da diversi autori (Valero-Garc3s, 2006; Hale, 2007, Tebble, 2009)²⁴.

Riportiamo uno schema riassuntivo delle principali linee d'indagine indicando gli autori e le caratteristiche degli studi:

Shiffrin (1994)	L'autore coniuga nei suoi studi la teoria degli atti linguistici, la sociolinguistica interazionale, l'etnografia della comunicazione, la pragmatica, l'analisi della conversazione e la variazione.
Hale (2007)	Si occupa di applicare l'analisi del discorso alla ricerca in ISP mettendo in risalto quattro ambiti: la sociolinguistica interazionale, l'etnografia della comunicazione, l'analisi del discorso microlinguistica, analisi della conversazione e analisi critica del discorso.
Wadensj3 (1998)	Ha basato la sua ricerca sul ruolo degli interpreti e sulla responsabilit3 condivisa tra gli interlocutori all'interno della conversazione utilizzando l'analisi della conversazione. In essa ha incluso alcuni aspetti relazionati alla pragmatica, la teoria degli atti linguistici. Distingue il testo su due piani: <i>talk as a text</i> e <i>talk as activity</i> .
Roy (2000)	Si 3 occupato di studiare l'interpretazione nei servizi pubblici come un processo discorsivo. Ha basato le sue analisi delle interazioni, in lingua dei segni americana, sulla sociolinguistica interazionale, sull'analisi della conversazione e sull'etnografia della comunicazione.

²⁴ La traduzione 3 nostra. Il testo in lingua originale 3 il seguente: l'an3lisi del discurs certament ha estat molt influent en la recerca en tisp, tal com diversos autors assenyalen.

Mason (2006)	Nei suoi studi sulle interazioni interpretate applica diverse metodologie come l'analisi del discorso, l'analisi della conversazione e la pragmatica con la teoria della pertinenza.
Tebble (2009)	Nelle sue ricerche applica l'analisi del discorso alla didattica della interpretazione nei servizi pubblici.

Vargas-Urpí (2012: 156), infine, cita un articolo di Valero Garcés del 2006 in cui compare l'elenco aggiornato dei recenti studi nell'ambito dell'interpretazione che hanno coniugato anche aspetti di linguistica come l'analisi del discorso.

Oltre a citare Wadensjö (1998) e Roy (2000), Valero Garcés menziona anche altri autori che hanno seguito questa approssimazione: Fenton (1997), Fowler (1997), Metzger (1999), [...] Merlini e Favaron (2005) [...]. Questi esempi mettono in risalto la produttività dell'applicazione dell'analisi del discorso alla ricerca in ISP, che spesso servono per affrontare questioni come la naturalezza del discorso interpretato e i tipi di discorso dipendenti da ogni contesto; gli errori prodotti nell'interpretazione (spesso sotto forma di aggiunte, omissioni o alterazioni del significato), i ruoli che adottano i partecipanti della conversazione e, specialmente, il ruolo dell'interprete²⁵.

Sempre rispetto all'interpretazione-mediazione Gavioli (2009:17-18) riassume gli studi che si sono occupati delle sessioni interpretate da un punto di vista interazionale e conversazionale

Gli studi di indirizzo socio-interazionale ed etnometodologico sulla conversazione [...] hanno dimostrato che nelle interazioni ordinarie, non mediate da interprete, il processo interpretativo e la sua negoziazione fra gli interlocutori emerge ed è documentato nelle sequenze di ripartizione [...], negli episodi di interazione conflittuale [...], nelle manifestazioni di emozione e imbarazzo – queste ultime generalmente associate alla gestione di aspetti conflittuali che possono emergere in situazioni soprattutto istituzionali [...]. I modi in cui gli interlocutori trattano il processo interpretativo sono messi a fuoco negli studi sul malinteso e sulla gestione della comprensione

²⁵ La traduzione è nostra. Il testo in lingua originale è il seguente: “A banda de citar a Wadensjö (1998) i a Roy (2000), Valero Garcés esmenta altres autors que també han seguit aquesta aproximació: Fenton (1997), Fowler (1997), Metzger (1999), [...] Merlini e Favaron (2005) [...]. Aquest exemples posen de manifest la productivitat de l'aplicació de l'anàlisi del discurs a la recerca en ISP, que sovint serveix per abordar qüestions com la naturalesa del discurs interpretat i els tipus de discursos emprats en cada context; els errors produïts en la interpretació (sovint en forma d'addicions, omissions o alteracions del significat); els papers que adopten els participants de la conversa i, especialment, el paper de l'interpret”.

[...] Alcuni studi sul ruolo svolto, ad esempio, dalle pratiche di cortesia nell'attività di interpretazione [...] o dal comportamento non verbale dell'interprete-mediatore in incontri a tre (Wadensjö, 1998; 2001), propongono una riconsiderazione del ruolo del mediatore, sulla base dell'incidenza che determinati aspetti pragmatici ed interazionali assumono relativamente ad aspetti come la struttura della partecipazione, l'orientamento verso l'uno o l'altro dei partecipanti (Stame, 2004), le forme di inclusione ed esclusione dei partecipanti all'attività.

In Italia, citiamo l'analisi della mediazione interlinguistica e interculturale basata sull'analisi della conversazione o del discorso contenuta in Gavioli (2009). Gli articoli contenuti nel volume fanno riferimento a studi di tipo qualitativo ed etnografico nei quali sono state studiate le interazioni tra medici, pazienti ed interpreti/mediatori all'interno di alcuni ospedali nella città di Modena. Le interazioni sono state registrate e, successivamente, trascritte.

L'obiettivo del volume in oggetto è di “mostrare la complessità dell'attività di mediazione linguistico-culturale, di spiegare le dinamiche comunicative attraverso cui si attua la ‘traduzione’ come mediazione e di riflettere sul ruolo dei partecipanti, in particolare sul ruolo del partecipante che attua come mediatore” (Gavioli, 2009: 24).

Il volume introduce una nuova prospettiva nello studio della mediazione basata sull'attività comunicativa, abbandonando quindi il *focus* o su azioni linguistiche o su azioni interculturali. In particolare l'analisi si basa su “azioni di attività comunicativa (‘socio-linguistica’) di riformulazione, di chiarimento, di spiegazione” (Gavioli, 2009: 26).

Gavioli (2009: 15) inserisce nel volume da lei curato anche un riferimento a studi sulla mediazione e sull'analisi conversazionale:

alcune ricerche basate sull'analisi di conversazioni mediate dall'interprete hanno affrontato il problema di come l'interprete-mediatore può dare o togliere voce agli interlocutori e distribuire opportunità di partecipazione nella conversazione (vedi soprattutto Davidson, 2000 e Bolden, 2000).

Nel medesimo volume l'autrice (2009: 15) presenta, inoltre, alcuni studi di carattere socio-antropologico sulla traduzione e scrive che un minor riconoscimento, invece, si è avuto rispetto al ruolo della traduzione linguistica negli studi di carattere socio-antropologico sulla mediazione culturale.

Citiamo, inoltre, il volume curato da Baraldi e Gavioli (2012) che presenta studi di tipo qualitativo basati sull'analisi della conversazione e del discorso, nei quali interazioni in ambito socio-sanitario sono state registrate e trascritte con il fine di analizzare come

l'interprete/mediatore coordini la comunicazione tra i partecipanti di una sessione di interpretazione.

Rispetto al panorama della ricerca nel campo dell'interpretazione e della mediazione interculturale il nostro studio si colloca in una linea di ricerca di tipo qualitativo basata sull'analisi di contenuto e sugli studi di caso. I dettagli della metodologia seguita nella nostra tesi saranno trattati nella sezione successiva.

3.2 Metodologia utilizzata nella tesi

Come afferma Vargas-Urpí (2011), la ricerca nell'ambito dell'interpretazione, ed in particolare nel contesto ISP, è per sua natura di tipo interdisciplinare.

In linea con gli studi nell'ambito della ISP e della mediazione linguistica e interculturale o interlinguistica ed interculturale citati nella precedente sezione, abbiamo deciso di condurre uno studio qualitativo e di tipo empirico che fosse in una prima fase descrittivo ed in una seconda fase esplorativo. Tale linea metodologica che prevede uno studio sia di tipo descrittivo sia esplorativo si può riassumere con le parole di Hale (2007: 207) nel seguente modo:

Traditional views of research distinguish between basic and applied research. Basic research aims at testing, refining and expanding on theoretical understandings of principles and phenomena of certain fields. Applied research aims at exploring real-life problems and contributing to their solution, seeking to demonstrate the relevance of established theories and, by its focus on experience, to challenge theories whose application may not be evident. Clearly, then, a connection needs to be established between basic and applied research, so that each type of research informs the other.

La presente sezione è dedicata alla descrizione della metodologia qualitativa utilizzata nella tesi. Si dettaglieranno sia le fasi descrittive sia quelle esplorative.

3.2.1. Lo studio di caso sulla mediazione in Italia

Rispetto ai nomi degli studiosi italiani sopraccitati e che si sono occupati di mediazione, non abbiamo individuato durante le nostre indagini riferimenti diretti a studi di caso. La raccolta delle mediazioni registrate all'interno dei contributi inseriti nel volume curato da Gavioli (2009), per esempio, non riporta un'indicazione diretta allo studio di caso ma solo a metodologie di tipo qualitativo basate sull'analisi delle interazioni e delle conversazioni.

Ci siamo limitati pertanto, a citare gli studi in Italia inserendoli nelle diverse metodologie qualitative utilizzate e presenteremo nei paragrafi successivi le metodologie qualitative e gli studi di caso condotti nell'ambito della mediazione in contesto internazionale.

3.2.1.2 La ricerca qualitativa

Secondo Hale e Napier (2013: 15), la maggior parte della ricerca qualitativa condotta fino a questo momento, negli ambiti della ISP e della mediazione, è stata di tipo prescrittivo cioè si è occupata di descrivere un fenomeno. Secondo Neuman (2000), le caratteristiche della ricerca descrittiva sono le seguenti:

- Proporcionar una imagen precisa y detallada de los servicios de ISP prestados;
- Encontrar nuevos datos que contradigan los datos anteriormente hallados;
- Crear un conjunto de categorías o clasificaciones;
- Documentar un proceso o mecanismo;
- Informar del contexto de una situación;
- Responder a las preguntas “qué” y “cómo”.

Rispetto alla ricerca relazionata direttamente all'ambito socio-sanitario e realizzata all'interno di studi inerenti l'interpretazione, ISP e mediazione interlinguistica ed interculturale, riportiamo un riassunto delle principali indagini fornito da Gavioli (2009: 18-20) la quale scrive che “Per quanto riguarda gli ambiti sanitari le ricerche si sono concentrate su interazioni fra medico, paziente e interprete-mediatore in ambulatorio, piuttosto che nelle stanze dei malati, sebbene sempre all'interno di strutture ospedaliere ampie.

Anche Amato (2007: 13-15) afferma che le ricerche si siano concentrate sull'interazione tra interprete e mediatore e paziente o medico e che abbiano studiato principalmente la responsabilità ed il coinvolgimento dell'interprete stesso all'interno delle sessioni interpretate. A questo proposito Gavioli segnala come Bolden (2000) e Davidson (2000; 2001) hanno studiato il ‘filtro’ applicato dall'interprete-mediatore nell'interpretazione in ambito socio-sanitario.

Sempre rispetto alla ricerca qualitativa realizzata in ambito medico Gavioli (2009: 20) scrive che

l'equilibrio fra responsabilità e coinvolgimento dell'interprete-mediatore nell'interazione medica è discusso anche da un certo numero di studi che osservano interpreti ‘non professionisti’ [...] o interpreti ad hoc, come ad esempio i familiari dei pazienti.

Infine, rispetto alle ricerche in ambito medico sulla gestione delle asimmetrie elenca una serie di studi che si sono occupati della distribuzione dei turni di parola come (Amato 2007, Merlini e Favaron, 2005) o della promozione delle opportunità di partecipazione (Baraldi, 2006; Baraldi e Gavioli, 2007).

Secondo Cresswell (2009: 26-27) la ricerca qualitativa può essere sia di tipo descrittivo sia di tipo esplorativo poiché i dati raccolti per analizzare il fenomeno studiato devono essere interpretati “in a manner consistent with the assumptions of learning from the participant [...] This usually means that not much has been written about the topic or the population being studied”.

Secondo l'autore, infatti, la ricerca qualitativa è per sua natura anche esplorativa ed in essa il ricercatore tenta di costruire un sapere basato su quanto raccolto dai partecipanti e dall'osservazione compiuta durante la propria indagine.

Per quanto riguarda il nostro studio, come affermato nei capitoli precedenti (cfr. 1 e 2) l'interesse della ricerca si focalizza da un lato nella formazione e competenze dei mediatori e, dall'altro, nella pratica della mediazione in ambito socio-sanitario.

Per queste ragioni, in una prima fase di tipo descrittivo abbiamo cercato di raccogliere le opinioni dei partecipanti riguardanti il profilo professionale dei mediatori. Per farlo abbiamo sottoposto alcuni mediatori ad un questionario nel quale è stato chiesto loro di indicare le competenze che pensano debbano possedere i mediatori interlinguistici ed interculturali. Abbiamo inoltre richiesto di dettagliare le tecniche e le strategie impiegate durante le sessioni di mediazione. Questa prima raccolta di dati è stata necessaria per ottenere una visione generale sulla professione dei mediatori e sulle competenze trasversali da essi impiegate.

Ci riferiamo con l'espressione ‘competenze trasversali’ alle tecniche e strategie di mediazione che secondo il modello di mediazione elaborato all'interno del LABCOM dovrebbero possedere i mediatori (cfr. 2.3.1 e 2.3.2).

In una seconda fase, invece, di tipo esplorativo, abbiamo voluto comprovare se nella pratica della mediazione i mediatori utilizzassero le strategie e le tecniche previste dal nostro modello di mediazione.

Per poter realizzare la fase esplorativa del nostro studio abbiamo deciso di analizzare alcune sessioni di mediazione. Per farlo abbiamo osservato e registrato in formato audio alcune visite mediche rivolte a pazienti di lingua non italiana e mediate da mediatori interlinguistici ed interculturali.

In seguito all'analisi delle mediazioni abbiamo intervistato i mediatori che le hanno realizzate per raccogliere anche l'opinione dei professionisti rispetto alle tecniche e strategie utilizzate ed ai principali problemi di comunicazione riscontrati durante la pratica della mediazione.

L'indagine esplorativa che caratterizza la seconda fase della nostra ricerca è stata condotta attraverso degli studi di caso.

La prima fase della nostra ricerca, di tipo descrittivo, risponde ai primi tre punti di Neuman (2000) poiché intendiamo:

- Fornire un'immagine dettagliato dei servizi di mediazione analizzati;
- Raccogliere nuovi dati che amplino le informazioni già raccolte sul tema;
- Creare un insieme di categorie o classificazioni delle competenze dei mediatori e delle strategie e tecniche da loro utilizzate.

Grazie alla seconda fase, invece, intendiamo rispondere agli ultimi tre punti indicati da Neuman, dato che abbiamo tentato di:

- Documentare il processo di facilitazione della comunicazione interculturale tra utenti stranieri ed operatori dei servizi socio-sanitari, all'interno di sessioni di mediazione;
- Fornire un resoconto del processo analizzato;
- Rispondere alle domande 'cosa?' e 'come?'. Rispetto al 'cosa' intendiamo dettagliare le strategie e le tecniche impiegate dai mediatori durante la facilitazione della comunicazione nelle situazioni osservate. Rispetto al 'come' dedicheremo nel capitolo di discussione dei risultati (cfr. capitolo 6) una riflessione su come i mediatori impieghino determinate tecniche e strategie a seconda delle diverse situazioni affrontate in una sessione di mediazione.

3.2.1.3 Lo studio di caso e l'analisi del contenuto

Creswell (2009: 13), riprendendo gli studi di Stake (1995) definisce lo studio di caso come

a strategy of inquiry in which the researcher explores in depth a program, event, activity, process, or one or more individuals. Cases are bounded by time and activity, and researchers collect detailed information using a variety of data collection procedures over a sustained period of time.

Burdeus Domingo (2015: 05) nella sua tesi dottorale afferma l'importanza dello studio di caso all'interno di ricerche di tipo qualitativo condotte in ambito sociale:

De acuerdo con Creswell, el estudio de caso es una metodología muy común en ciencias sociales, siendo ampliamente utilizado en psicología, medicina, derecho o ciencias políticas. [...] los estudios de caso actuales tienen sus orígenes en el ámbito de la antropología y la sociología. Éstos, de acuerdo con Creswell (2007), se centran en desarrollar una descripción profunda de uno o varios casos (con su consecuente análisis), con tal de entender el fenómeno observado. Para ello, se recurre a diferentes fuentes de información, mediante la aplicación de instrumentos de investigación diversos.

Yin (1994: 1) afferma che gli studi di caso vadano utilizzati all'interno di una ricerca di tipo qualitativo quando

The case study is but one of several ways of doing social science research. [...] In general, case studies are the preferred strategy when 'how' or 'why' questions are being posed, when the investigator has little control over events, and when the focus is on a contemporary phenomenon within some real-life context. Such 'exploratory' case studies also can be complemented by two other type of – 'exploratory' and 'descriptive' case studies.

In linea con quanto affermato da Yin e citato in precedenza da Neuman (cfr. 4.2.1) utilizziamo nel nostro lavoro lo studio di caso come metodologia sia descrittiva sia esplorativa del fenomeno della mediazione interlinguistica ed interculturale in ambito socio-sanitario. Attraverso lo studio di caso si indagheranno il 'cosa' ed il 'come' delle mediazioni osservate e registrate.

La scelta di utilizzare gli studi di caso, inoltre, viene supportata dalla necessità di esplorare in maniera olistica le caratteristiche di una sessione di mediazione. A questo proposito Yin (1994: 3) suggerisce di impiegare gli studi di caso in quanto "the case study allows an investigation to retain the holistic and meaningful characteristic of real-life events".

Nel caso specifico della nostra tesi ci abbiamo esplorato il fenomeno studiato nel periodo di tempo dedicata alla fase di raccolta delle informazioni attraverso gli studi di caso, tra marzo 2015 e maggio dello stesso anno.

Tra i vantaggi dell'utilizzo degli studi di caso Yin (1994: 13) riporta, inoltre i seguenti:

- Copes with technically distinctive situation in which there will be many more variables of interest than data points and as one result
- Relies on multiple source of evidence, with data needing to converge in a triangulation

- Benefits from the prior development of theoretical proposition to guide data collection and analysis

All'interno del nostro lavoro, infatti, è stato necessario raccogliere più dati differenti e di diversa natura per poter osservare il fenomeno indagato da più punti di vista. Più variabile sono state quindi prese in considerazione:

- mediazioni registrate;
- osservazione da parte del ricercatore;
- interviste e *focus groups*.

Infine, sulla base di quanto indicato da Yin, (1994: 14) proponiamo nel nostro lavoro una serie di studi di caso multipli. Yin suggerisce di impiegarli nella ricerca qualitativa quando non sono sufficienti un questionario o una *survey* per raccogliere informazioni sul fenomeno ricercato poiché “causal links in real-life interventions that are too complex for the survey or experimental strategies”.

Nel presente lavoro di ricerca abbiamo indagato, infatti, due aspetti complessi che non potevano essere esplorati con una sola metodologia, ovvero:

- Le relazioni e interazioni dei mediatori con i medici;
- Le relazioni interazioni dei mediatori con i pazienti.

3.2.1.4 La raccolta delle informazioni

Per raccogliere i dati necessari per sviluppare la nostra ricerca e per ovviare a possibili problemi di affidabilità e validità delle informazioni raccolte ci siamo basati sui principi di Yun (2003: 97-105) già citati da Domínguez Araújo (2015: 119):

- 1) *Use Multiple Sources of Evidence*
- 2) *Create a Case Study Database*
- 3) *Maintain a Chain of Evidence*

Il primo principio che riguarda la molteplicità dei dati raccolti lo abbiamo applicato raccogliendo diversi tipi di informazioni e triangolando, successivamente, le analisi.

In particolare abbiamo raccolto informazioni dalle seguenti fonti:

- Schede di osservazione di mediazioni in ambito socio-sanitario presso L2, L3.1, L3.2, ed L4;

- RegISTRAZIONI audio di mediazioni in ambito socio-sanitario presso L2, L3.1, L3.2, ed L4;
- Prove COMLINT: certificazione in comunicazione e mediazione interlinguistica ed interculturale presso L1;
- Questionari rivolti ai mediatori che hanno sostenuto le prove di certificazione presso L1;
- *Focus groups* ed interviste rivolte ai mediatori di cui sono state osservate o registrate le mediazioni presso L2 ed L3.

I dati, inoltre, sono stati raccolti con diversi strumenti ed analizzati con differenti tecniche.

Il secondo principio, invece, è stato rispettato elaborando un registro di tutte le informazioni raccolte ed è visionabile in appendice.

Per quanto riguarda il terzo principio, infine, per dimostrare la relazione che esiste tra ogni dato raccolto, la sua analisi e gli obiettivi di tesi, si dettaglierà nella sezione dedicata all'analisi.

3.2.1.4.1 Le mediazioni

Dedichiamo il seguente paragrafo alla presentazione dei dati relativi alle mediazioni che abbiamo potuto osservare e registrare. In particolare si dettaglieranno le fasi di lavoro sul campo per la raccolta delle informazioni e le modalità di raccolta delle stesse, i partecipanti coinvolti, le modalità di trattamento dei dati ed il processo di analisi realizzata.

Il lavoro sul campo per raccogliere dati relativi alle mediazioni

Per poter realizzare la nostra ricerca, è stato necessario ottenere i permessi da parte degli ospedali, centri medici, cooperative sociali che gestivano le mediazioni nelle aree coinvolte. Riportiamo le informazioni riguardanti i contatti tenuti ed il lavoro sul campo svolto che ci ha consentito di raccogliere i dati necessari.

Data	Contatti telefonici e mail o Incontro Dirigenti/ Responsabili dei Servizi di Mediazione dei centri socio-sanitari coinvolti o delle Cooperative Sociali che gestiscono i servizi presso gli stessi centri.	Incontro Mediatori FG. o I.
-------------	---	--

20-09-14	Contatto telefonico e richiesta di invio mail con spiegazione del progetto anche alla responsabile dell'Area Comunicazione della zona L2.	
30-09-14	Si invia la prima e mail alla responsabile dell'Area Comunicazione, del centro L2 a cui non segue nessuna risposta.	
10-10-14	Contatto telefonico con la referente mediazioni del centro L2, la quale consiglia di rimandare la mail e di contattare la referente della cooperativa sociale che gestisce le mediazione presso lo stesso L2. Si procede con un ulteriore invio della mail.	
20-10-14	Ricerca di ospedali o strutture sanitarie nelle aree limitrofe all'Università con alte percentuali di cittadini stranieri ed in cui siano presenti servizi di mediazione interculturale.	
Tra il 20-10-14 e il 20-11-14	Contatti telefonici con 12 strutture sanitarie selezionate dalla lista delle strutture possibili in cui vengono offerti servizi di mediazione interculturale di una regione italiana.	
20-11-14	Contatto telefonico con la Cooperativa sociale 1 che gestisce le mediazioni per L2 chiedere le procedure da seguire per ottenere le autorizzazioni per svolgere la ricerca.	
25-11-14	Contatto telefonico con L3, che conferma la disponibilità a ricercare medici disposti a collaborare nel progetto e che acconsentono alle registrazioni delle mediazioni.	
9-12-14	Invio di una nuova e mail alla referente delle mediazioni dell'ospedale situato presso L2 da cui non si ottiene nessuna risposta.	
16-12-14	Conferma via mail della disponibilità a fissare un incontro da parte della dott.ssa Rivetto referente dell'ospedale presso L2.	

20-12-14	Telefonata da parte del tutor di tesi, prof. Fabio Caon alla referente dell'ospedale presso L1 per richiedere un incontro. La data viene fissata per il 4 Febbraio 2015.	
07-01-15	Contatto telefonico con ospedale presso una località limitrofa all'Università, L5, in cui si svolgono mediazioni. Ci viene riferito di inviare una mail per chiedere l'autorizzazione a procedere nella ricerca. Nonostante venga spedita la richiesta non seguono risposte.	
08-01-15	Si invia una mail a cui segue immediata risposta presso un ospedale in L4. Confermano la disponibilità di un medico presso un centro AUSL di L4 a farci assistere ad una visita e a farci registrare una mediazione. L'appuntamento viene fissato per il 29 gennaio 2015.	
08-01-15	Si invia una mail alla responsabile del Servizio di Mediazione presso L3 per sollecitare un'autorizzazione a svolgere la ricerca.	
08-01-15	Si invia una mail all'ospedale presso L6 per ottenere l'autorizzazione a registrare le mediazioni.	
08-01-15	Si invia una mail all'ospedale presso L7 per ottenere l'autorizzazione a registrare le mediazioni.	
09-01-15	Si riceve la conferma da parte della cooperativa 1 presso L2 a procedere nella ricerca.	
28-01-15	Si ottiene una risposta da parte dell'ospedale presso L7. Ci comunicano che secondo le procedure interne dell'ospedale è prevista una collaborazione con l'università solo nel caso in cui si possa attivare un tirocinio. Il dottorato non prevede questo tipo di formula quindi le zone gestite dal centro L7 vengono escluse dalla ricerca.	

03-02-15	Si riceve risposta della referente del Servizio di Mediazione situato in L3 nella quale si autorizza la registrazione delle mediazione previa visione del documento per la tutela della privacy e trattamento dei dati. Viene inoltre richiesto un incontro in cui spiegare personalmente il progetto di ricerca. Si invia il documento richiesto via e mail. Segue una telefonata della referente in cui si chiedono alcune modifiche al documento.	
10-02-15	Si modifica il documento richiesto presso L3 e lo si rispedisce via mail.	
12-02-15	Si riceve una mail da parte della referente del Servizio Mediazione presso L2 in cui si chiede di apportare alcune modifiche al documento inviato per la tutela della privacy ed il trattamento dei dati.	
15-02-15	Si provvede a modificare il documento richiesto da L2 e ad inviarlo via mail.	
17-02-15	Si riceve via mail la conferma a procedere nella ricerca e a registrare alcune mediazioni presso l'ospedale situato in L2.	
	Viene fissato via mail un incontro presso L3 con la referente del Servizio Mediazione.	
	Si contatta la Coordinatrice del Servizio Mediazione presso l'ospedale L2 e fissa un appuntamento per il giorno seguente, 18 febbraio 2015 per le prime registrazioni.	
18-02-15	Si riceve una nuova richiesta di modifica del documento privacy via mail da parte dell'ospedale L3. Incontro presso L2 con la coordinatrice delle mediazioni in cui si stabilisce il calendario delle osservazioni/registrazioni delle mediazioni.	
23-02-15	Si modifica il documento secondo le indicazioni fornite dall'ospedale L3 e si rispedisce via mail.	

25-02-15	Si invia una mail alla referente dell'AUSL del centro L2 per richiedere una collaborazione anche nei distretti sanitari della Provincia. Si riceve una risposta lo stesso giorno e viene fissato un appuntamento per il 6 marzo 2015.	
26-02-15	Si incontra la responsabile del Servizio Mediazione presso L3 e la responsabile del servizio di Mediazione presso lo stesso centro. Durante l'incontro viene presentato loro il progetto. Ci propongono di realizzare un <i>focus group</i> con le mediatrici che parteciperanno nella ricerca invece di sottoporre loro i questionari che avevamo previsto. La decisione viene presa per questioni limitate di tempo a disposizione delle mediatrici. Come nel caso del centro L2, le referenti chiedono di poter visionare i risultati raccolti a conclusione del progetto di ricerca.	
03-03-15	Si riceve una mail di conferma sull'utilizzo del modulo privacy da parte del centro L3 che richiede, inoltre, un incontro per il 13 Marzo 2015.	
06-03-15	Si incontra la referente del Servizio Mediazione presso l'AUSL centro L2 insieme alla nuova coordinatrice del servizio dello stesso centro. Ci viene comunicato che richiederanno un'autorizzazione al referente dell'AUSL e che, come negli altri centri, vorranno vedere i risultati al termine della ricerca.	
09-03-15	Si risollecitano via mail alcuni centri ai quali erano state precedentemente richieste le autorizzazioni a svolgere la ricerca via telefono. Ci riferiamo ai centri L1 ed L8. Viene inviata una mail al centro L4 per chiedere un nuovo appuntamento per assistere ad una mediazione. Da nessuno dei 3 centri si riceverà una risposta.	

12-03-15	Si riceve una risposta via mail da parte del centro L6 in cui ci forniscono un nuovo indirizzo mail a cui scrivere per chiedere ulteriori informazioni.	I.2 presso L2 con Me6 Q.
13-03-15	Incontro presso L3 con le mediatrici coinvolte nella ricerca nel quale si realizza un <i>focus group</i> e si stabiliscono le date delle osservazioni/registrazioni delle mediazioni.	F.G. 2 presso L3 con Me4C., Me7A. e Me8B
16-03-15	Si riceve una mail di risposta da parte del responsabile AUSL di L2 che autorizza le registrazioni.	
18-03-15	Si contatta via mail la referente del Servizio Mediazione dell'AUSL di L2 per comunicarle che, ottenuta l'autorizzazione del suo responsabile, posso procedere a registrare alcune mediazioni. Alcune mediatrici presso lo stesso centro mi riferiscono, tuttavia, che il personale socio-sanitario dell'AUSL presso L2 non desidera collaborare nella ricerca e non fornirà l'autorizzazione a registrare le mediazioni.	
19-03-15	La referente del Servizio Mediazione dell'AUSL di L2 comunica via e mail che raccoglierà informazioni sulla possibile realizzazione o meno della ricerca presso il suo centro.	
		FG. 1 presso L2 con Me2M e Me3D e I1 con Me1 R.
	Incontro con la referente del Servizio di Mediazione del centro L2 per uno scambio di opinioni sullo svolgimento della ricerca.	
30-03-15	Contatto telefonico con la referente del Servizio di Mediazione del centro L3 la quale mi chiede come stia procedendo la ricerca.	

14-04-15	Si risollecita nuovamente la referente del Servizio Mediazione dell'AUSL di L2 per sapere se il personale socio-sanitario abbia deciso di collaborare nella ricerca. Non si ottiene risposta via e mail.	
29-04-15	Contatto telefonico con la re referente del Servizio di Mediazione del centro L3 la quale mi chiede come stia procedendo la ricerca.	
7-05-15	Incontro con la referente del Servizio di Mediazione del centro L2 sapere come procede la ricerca.	
22-05-15	Si invia una mail del Servizio di Mediazione del centro L3 per comunicare la conclusione delle attività e le registrazioni effettuate.	
25-05-15	Si incontra la referente del Servizio Mediazione dell'AUSL di L2 la quale conferma la mancata autorizzazione da parte degli operatori socio-sanitari del suo centro nella realizzazione della ricerca.	
22-06-15	Si invia una mail alla referente del Servizio di Mediazione del centro L2 per avvisare che sono state concluse le attività di registrazione.	

A conclusione del progetto di ricerca e a tesi conclusa si consegneranno i risultati raccolti ed analizzati agli ospedali ed ai centri AUSL che hanno concesso di raccogliere informazioni e che hanno autorizzato la nostra indagine.

Le mediazioni osservate

La presente sezione è dedicata alla presentazione della metodologia relativa alla raccolta di informazioni ed analisi di dati rispetto alle sessioni di mediazione a cui è stato possibile assistere.

Con il termine 'sessioni di mediazione' ci riferiamo a visite mediche nelle quali sono stati presenti:

- Uno o più un pazienti stranieri;

- Uno o più personale socio sanitario;
- Un mediatore interlinguistico ed interculturale.

Partecipanti e contesto delle mediazioni

Le informazioni necessarie per la nostra ricerca sono state raccolte presso sei diversi centri ospedalieri, consultori ed AUSL di due differenti regioni d'Italia ed in quattro differenti città. Non ci è stata concessa l'autorizzazione a fornire i nomi delle città né delle regioni in cui sono state svolte le indagini. Ci è stato inoltre richiesto di garantire l'anonimato del personale sanitario, dei pazienti e dei mediatori che hanno volontariamente accettato di partecipare nella ricerca.

Tale decisione è stata imposta dagli uffici legali dei centri ospedalieri ed AUSL in linea con l'articolo 13 del D.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") che garantisce la privacy relativa al trattamento dei dati personali.

Secondo quanto richiesto dagli stessi uffici legali, inoltre, prima di poter osservare o di registrare una mediazione è stato chiesto al paziente ed al mediatore di firmare il consenso al trattamento dei dati raccolti. Il documento contiene i riferimenti normativi che garantiscono la privacy e l'anonimato ed è visibile in appendice.

Per garantire la privacy delle persone coinvolte durante l'indagine, tuttavia, non ci è consentito di allegare i documenti con nomi, cognomi e firme in originale dei soggetti coinvolti durante lo studio. I documenti firmati sono in possesso della ricercatrice.

I nomi dei luoghi e dei partecipanti dell'indagine, inoltre, sono stati modificati o eliminati.

La scelta dei luoghi in cui osservare e registrare le mediazioni è dipesa da:

- Zone italiane con servizi di mediazione ed alte percentuali di stranieri nel territorio.
- Ragioni di tipo logistico (accessibilità e possibilità di presenziare a mediazioni negli orari stabiliti dagli ospedali o AUSL);
- Disponibilità del personale rispetto ai tempi imposti dalla cronogramma della ricerca. Dopo numerose richieste di contatto inviate a diversi centri ospedalieri italiani dai quali non sono state ottenute risposte, si è deciso di recarsi a svolgere le indagini presso le zone che hanno risposto in tempi inferiori e che hanno confermato la propria disponibilità.

La scelta dei mediatori è stata svolta in base a:

- Disponibilità degli stessi a partecipare nella ricerca;

- Lingue delle mediazioni conosciute da parte della ricercatrice o per cui fossero disponibili traduttori professionisti che potessero trascrivere e tradurre le mediazioni registrate in una seconda fase.

La scelta dei pazienti, di conseguenza, è stata imposta dalla lingua della mediazione, dalla disponibilità del mediatore e/o del medico che ha acconsentito alla registrazione delle mediazioni.

Durante l'osservazione e la registrazione delle mediazioni sono stati coinvolti:

- 21 pazienti di differenti nazionalità;
- 10 mediatori;
- 17 medici;
- 5 infermiere;
- 2 impiegati del centro CUP della città L2;
- 4 specializzandi;
- 2 ostetriche;
- 2 educatori professionisti.

Lo schema seguente riporta la corrispondenza tra i mediatori, le lingue per cui hanno svolto la mediazione, le lingue dei pazienti ed il personale socio-sanitario coinvolto:

Me. delle Med.	Lingue delle Med.	Nazionalità del Me.	N° Med.	Nazionalità P.	Personale socio-sanitario
Me1 R.	Russo	Rumena	Med.10	P. 10 Russa	Medico
	Russo		Med. 11	P. 11 Russa	Medico
	Rumeno		Med. 26	P. 21 Rumena	Infermiera
Me2 M.	Inglese	Nigeriana	Med.14	P. 13 Camerunense	Medico e infermiera
	Inglese		Med. 15	P.14 Camerunense	-
	Inglese		Med. 16	P. 15 Nigeriana	Medico
	Inglese		Med. 22	P. 20 Tedesca	Infermiera

Me3 D.	Arabo	Tunisina	Med. 2	P. 2 Marocchina	Medico 2 specializzandi
	Arabo		Med. 3	P. 3 Marocchina	Medico
	Arabo		Med. 8	P. 8 Marocchina	Medico e 2 specializzandi
	Arabo		Med. 13	P. 2 Marocchina	Impiegato centro CUP
	Arabo		Med. 19	P. 18 Marocchina	Impiegato centro CUP
	Arabo		Med. 20	P. 3 Marocchina	Medico
	Francese		Med. 21	P. 19 Camerunense	Medico
	Francese		Med. 24	P. 19 Camerunense	Medico
	Francese		Med. 25	P. 19 Camerunense	Medico
Me4 C.	Cinese	Cinese	Med.12	P. 12 Cinese	2 Educatori e madre del paziente
	Cinese		Med. 17	P. 16 Cinese	Medico Ostetrica
	Cinese		Med. 18	P. 17 Cinese	Medico Ostetrica
Me5 J.	Inglese	Nigeriana	Med. 6	P. 6 Inglese	Infermiera
	Inglese		Med. 7	P. 7 Inglese	Medico
Me6 Q.	Urdu	Pakistana	Med. 4	P. 4 Pakistana	Medico
	Urdu		Med. 5	P. 4 Pakistana	Infermiera

Me7 A.	Albanese	Albanese	Med. 23	P. 21 Albanese	Medico Ostetrica
Me8 B.	Bangla e Hindi	Bengalese	Nessuna Med.	Nessuna mediazione	-
Me9 X.	Cinese	Italiana	Med. 1	P. 1 Cinese	Medico
Me10 C.	Spagnolo	Colombiana	Med. 9	P. 9 Colombiana	Medico

Tabella 11: *Mediazioni osservate ed analizzate: mediatori e pazienti corrispondenti.*

Riportiamo, infine, un riassunto del personale socio-sanitario ed amministrativo che è stato contattato per ottenere le autorizzazioni a procedere nella raccolta dei dati. In totale si tratta di 12 persone:

Luogo	Personale	Tipo di contatto
L2	Responsabile dell'Area Comunicazione dell'ospedale	Telefonico, via mail e di persona
	Referente delle mediazioni per l'ospedale	Telefonico, via mail e di persona
	Coordinatore delle mediazioni per l'ospedale	Telefonico, via mail e di persona
	Referente dell'Ufficio Legale dell'ospedale	Via mail
	Referente della cooperativa sociale che gestisce le mediazioni all'interno dell'ospedale	Telefonico, via mail e di persona
L3	Referente delle mediazioni per l'ospedale	Telefonico, via mail e di persona
	Coordinatore delle mediazioni per l'ospedale	Telefonico, via mail e di persona
	Referente dell'Ufficio Legale dell'ospedale	Via mail
L3.1	Referente per le mediazioni	Di persona

L3.2	Referente per le mediazioni	Di persona
L4	Responsabile del CUP	Telefonico
	Impiegato del CUP	Via mail e telefonico
	Responsabile del consultorio familiare che ci ha concesso l'autorizzazione	Telefonico e via mail

Tabella 12: *Personale contattato per ottenere le autorizzazioni a raccogliere informazioni.*

Abbiamo escluso dallo schema che segue i contatti degli ospedali e dei referenti delle mediazioni di altre zone d'Italia in cui sono state rifiutate le nostre richieste o accolte in tempi troppo lunghi che non corrispondevano con il cronogramma stabilito dalla ricerca.

Tecniche e strumenti di raccolta dei dati delle mediazioni

Per indagare le strategie e le tecniche impiegate dai mediatori per facilitare la comunicazione tra utenti di CNI e personale socio-sanitario è stato deciso di raccogliere dati di tipo qualitativo ed, in particolare, due tipologie di dati, primari e secondari.

Per dati primari intendiamo i dati raccolti direttamente dall'osservazione delle mediazioni e dall'indagine sul campo nei centri ospedalieri e nelle AUSL. Per dati secondari, invece, ci riferiamo a tutti quelli raccolti attraverso questionari o *focus groups* nei quali è stato chiesto ai mediatori di riflettere sul proprio lavoro e di esplicitare eventuali tecniche e strategie di mediazione che utilizzano per gestire le mediazioni.

In questa sezione della tesi ci dedicheremo ad approfondire gli strumenti utilizzati nella raccolta dei dati primari, nelle sezioni successive, invece, si dettaglieranno gli strumenti impiegati per questionari e *focus groups*.

A seconda della disponibilità concessa dai pazienti, dai mediatori, dal personale socio-sanitario coinvolto e dalle autorizzazioni degli ospedali si sono verificate tre diverse situazioni in cui abbiamo potuto raccogliere i dati primari, ovvero:

- a. *Osservazione parziale della mediazione*: nei casi in cui per mancanza di permessi da parte del personale coinvolto abbiamo potuto osservare la comunicazione tra paziente, mediatore ed eventuale personale socio-sanitario unicamente prima che entrassero in ambulatorio;

- b. *Osservazione completa della mediazione senza registrazione audio*: nei casi in cui il personale coinvolto abbia concesso la presenza del ricercatore durante la visita senza permettere la registrazione audio della conversazione;
- c. *Osservazione completa della mediazione con registrazione audio*: si è verificata quando abbiamo avuto la possibilità sia di essere presenti durante le visite e di registrare in formato audio le conversazioni tra gli interlocutori presenti.

Rispetto alle tre situazioni sopradescritte abbiamo utilizzato differenti tecniche e strumenti di raccolta dati che riassumiamo nello schema seguente:

Dati primari	Tecnica	Strumento	Raccolta dati	Processo di analisi dei dati
Mediazioni <i>situazione a</i>	Osservazione	Scheda di osservazione delle mediazioni	Sul luogo tramite presa di note ed appunti prima della visita medica	Trascrizione al pc delle note prese a mano e redazione di una tabella (cfr. cap.4).
Mediazioni <i>situazione b</i>	Osservazione	Scheda di osservazione delle mediazioni	Sul luogo tramite presa di note ed appunti prima, durante e a conclusione della visita medica	Trascrizione al pc delle note prese a mano, reazione di una tabella (cfr. cap.4).
Mediazioni <i>situazione c</i>	Osservazione	Scheda di osservazione delle mediazioni e registratore audio	Sul luogo tramite presa di note ed appunti prima, durante e a conclusione della visita medica e registrazione audio in formato mp3.	Trascrizione al pc delle note prese a mano, reazione di una tabella (cfr. cap.4 e trascrizione puntuale delle conversazioni registrate per caricarle successivamente nel

				software di analisi dei dati Atlas Ti.
--	--	--	--	---

Tabella 13: *Tecniche e strumenti utilizzati per raccogliere i dati primari*

Di seguito si dettaglieranno le caratteristiche delle tecniche e degli strumenti impiegati per raccogliere ed analizzare i dati primari.

Osservazione delle mediazioni e scheda del ricercatore

Secondo Crewsell (2009: 181) le osservazioni qualitative sono

those in which the researcher takes field notes on the behaviour and activities of individuals at the research site. In these fields notes, the researcher records, in an unstructured or semi-structured way [...] activities at the research site. Qualitative observers may also engage in roles varying from a non-participant to a complete participant.

Blanchet, Ghiglione, Massonnat e Trognon (1989: 35) affermano l'importanza delle osservazioni nella ricerca di tipo qualitativo poiché consentono di raggiungere due obiettivi contemporaneamente:

La observación proporciona una doble vía de elaboración de saberes: ayuda a responder a unas preguntas sobre el objeto estudiado y a analizar la manera con la que se procede para escoger estas cuestiones y a elaborar una estrategia. Los conocimientos permiten al observador satisfacer su curiosidad intelectual, elaborar un saber sistemático sobre el objeto y regular sus conductas profesionales.

Anche Stake (2010: 90) afferma l'importanza dell'osservazione all'interno di una ricerca qualitativa per raccogliere informazioni. In particolare sostiene l'efficacia di poter mettere in relazione più dati tra loro in quanto

The eye sees a lot (and misses a lot), simultaneously noting who, what, when, where, and why (as newspaper people are supposed to do) and particularly relating them to the story or the assertions forthcoming, that is to the research questions.

Sul ruolo dei partecipanti, sulla presa di note e sulle modalità con cui condurre le osservazioni nella ricerca qualitativa scrive anche Flick (2014: 44):

Observations can include the researchers' participation in the field and in activities that are going on there. Observations can also be realized without the researchers' involvement with the field (non-participant observation). [...] Finally, observation is increasingly conducted by using technology – like video, film, or photos as the medium for recording data. Where such technology is not used, the medium for documenting what was observed is field notes written by the researchers during or after field contacts.

Le osservazioni possono quindi prevedere un ruolo attivo da parte del ricercatore che prende parte al fenomeno osservato svolgendo alcune attività o compiti, parziale, in cui l'osservatore non è un protagonista del fenomeno osservato, come nel primo caso, ma interviene in scarse situazioni o nullo nel caso in si limiti alla sola presa di note silenziosa.

La terza modalità presentata è quella con cui abbiamo condotto le osservazioni all'interno della nostra ricerca poiché ci è stato concesso da parte degli ospedali e dei centri AUSL di osservare le visite mediche senza intervenire durante le sessioni di mediazione.

Sulla base degli studi di Blanchet, Ghiglione, Massonnat e Trognon (1989: 30-35) definiamo il tipo di osservazione 'in situazione' ovvero con una modalità nella quale "el observador produce una saber acerca de un objeto observado distinguido de él". Si tratta quindi di un'osservazione in presenza che avviene con il contatto diretto dell'osservatore con il fenomeno osservato senza tuttavia che vi sia un coinvolgimento attivo.

In particolare, l'osservazione delle mediazioni è avvenuta in due momenti distinti:

- Una prima fase che si è realizzata durante lo svolgimento del lavoro sul campo;
- Una seconda fase a posteriori che ha avuto inizio con la riscrittura al pc delle note prese nella prima fase e l'analisi delle informazioni raccolte.

Secondo Creswell (2009: 179) uno studio che avvenga tramite la raccolta di dati qualitativi, come per esempio attraverso le osservazioni, deve contenere non solamente l'indicazione delle fasi di raccolta dei dati e la modalità con cui ha partecipato l'osservatore, ma anche una spiegazione dettagliata riguardante:

- La scelta del luogo per lo studio;
- L'attività svolta dai partecipanti all'indagine all'interno del luogo individuato;
- La modalità di raccolta delle informazioni sul campo.

Per ognuna delle voci riportate forniremo un resoconto all'interno della presente sezione.

Come abbiamo specificato precedentemente, le giornate ed i momenti dedicati all'osservazione delle mediazioni sono stati stabiliti dal personale dei centri socio-sanitari che ci ha concesso di svolgere la ricerca. In totale ci hanno permesso di accedere alle mediazioni 26 volte tra il mese di marzo 2015 ed il mese di maggio 2015. In alcuni casi è stato possibile svolgere osservazioni complete delle mediazioni ed in alcune circostanze registrare, mentre in altre è stato possibile svolgere solo osservazioni parziali.

In particolare abbiamo effettuato le seguenti osservazioni:

- OC (osservazione completa prima durante e a conclusione della mediazione) senza registrazione: 2 volte;
- OP (osservazione parziale prima della mediazione): 8 volte;
- OC + R (osservazione completa prima durante e a conclusione della mediazione) e registrazione: 14 volte;
- Nessuna osservazione: 2 volte poiché il paziente non si è presentato all'appuntamento.

La tabella contenente il riepilogo del *corpus* delle mediazioni osservate, registrate ed analizzate è presente nella sezione dedicata all'analisi dei dati.

Osservazione delle mediazioni e scheda del ricercatore

Durante l'osservazione delle mediazioni abbiamo ritenuto opportuno utilizzare una scheda del ricercatore costruita appositamente per appuntare note e raccogliere informazioni. La decisione è stata presa per tre ragioni.

In primo luogo perché non ci è stato concesso di registrare con video e quindi abbiamo ritenuto opportuno prendere note per raccogliere informazioni che senza una registrazione non avremmo potuto ottenere come:

- Linguaggio non verbale;
- Posizione del mediatore all'interno dell'ambulatorio;
- Azioni e commenti del mediatore sul caso seguito prima e dopo la mediazione.

In secondo luogo perché non abbiamo preferito raccogliere quante più informazioni possibili anche nei casi in cui non ci è stato concesso di registrare in formato audio.

Secondo quanto afferma Silverman (2013: 161), infatti, quando non è possibile accedere a file audio o video è fondamentale per la ricerca poter raccogliere dati attraverso la presa di note durante una osservazione:

When you do not have access to naturally occurring data – such as tape-recordings, texts or documents – you must attempt to transcribe as much as possible of what is said and done, and the setting in which it is said and done. Two practical rules have been suggested for making fieldnotes:

- Record what we can see as well as what we hear;
- Expand fieldnotes beyond immediate observations.

Stimson and Peräkylä show that ethnographers who fail to use their eyes as well as their ears neglecting a crucial source of data.

All'interno della nostra ricerca, pertanto, l'utilizzo di entrambi gli strumenti, scheda e registrazione audio ci ha concesso di raccogliere una quantità superiore di informazioni che non avremmo potuto ottenere utilizzando o il registratore audio o esclusivamente la presa di note durante l'osservazione. Come affermano Stimson e Peräkylä in Silverman (2013: 142) "who will fail to use their eyes as well as their ears neglect a crucial source of data".

Nello specifico la scheda di osservazione si compone di due sezioni:

- Numero della mediazione con riferimento alla tabella riassuntiva con i dati sulla mediazione;
- Osservazioni.

La colonna relativa alle osservazioni si divide a sua volta in tre sottosezioni:

- Note ed appunti raccolti prima della mediazione come azioni del mediatore per entrare in contatto con il paziente o con i medici, conoscere il caso e le ragioni della visita, ecc.;
- Note ed appunti raccolti durante la mediazione relativi ad azioni del mediatore, linguaggio non verbale e posizione all'interno dell'ambulatorio;
- Note ed appunti raccolti a mediazione conclusa come commenti o attività di accompagnamento oltre la mediazione linguistica e culturale.

E' stato ritenuto opportuno raccogliere i dati in tre fasi:

- Prima della mediazione;
- Durante la mediazione;
- A conclusione della mediazione.

In questo modo è stato possibile realizzare un'analisi non solo relativa alle conversazioni mediate tra personale sanitario, pazienti stranieri e mediatori ma anche specifica delle singole azioni svolte dal mediatore non solo durante la visita medica.

L'attenzione in questo caso è stata rivolta ai compiti dei mediatori che ricoprono ambiti di intervento che esulano dalla sessione di mediazione.

In particolare sono stati analizzati i seguenti aspetti:

- Prima che si iniziasse la visita è stato osservato se il mediatore si presentasse in maniera professionale, se chiarisse il suo ruolo o se chiedesse informazioni preventive al paziente che potessero aiutarlo a comprendere meglio il motivo della sua visita;
- Durante la visita, invece, si è cercato di riportare quante più informazioni relative alla comunicazione non verbale che non è registrabile via audio, relative alla gestione della comunicazione all'interno della sala ed alla posizione del mediatore durante i colloqui con il personale sanitario o durante le visite mediche;
- A conclusione della visita, infine, sono state riportate nella scheda le azioni compiute dai mediatori che esulassero dalla sessione di mediazione ed alcune spiegazioni o commenti realizzati dai mediatori stessi sui casi seguiti o sulla mediazione appena conclusa.

La struttura della scheda, visibile in appendice è la seguente:

Numero Mediazione	Osservazione			
	Prima della mediazione	Azioni	Linguaggio non Verbale e Posizione	Dopo la mediazione
Es. Med. 1 cinese OP.				
Es. Med. 2 arabo OP.				

Tabella 14: *scheda di osservazione delle mediazioni*

La scheda di osservazione è stata prima redatta a mano e, in una seconda fase, ricopiata a computer.

Secondo Silverman (2013: 142), si suggerisce all'osservatore di produrre diversi tipi di note in quattro differenti momenti della ricerca:

1. Short notes made at time;
2. Expanded notes made as soon as possible after each field session;
3. A field journal to record problems and ideas that arise during each stage of fieldwork;
4. A provisional running record of analysis and interpretation.

Anche Miles e Huberman (1984: 50) citati in Silverman suggeriscono di raccogliere una le riflessioni che emergono durante l'osservazione e, successivamente, di ampliarle in una seconda fase. In questo modo è possibile produrre un documento da loro denominato "contact summary sheets or extended memos after each observation".

All'interno di questo lavoro ci riferiremo ai '*contact sheets*' come ai rapporti dettagliati realizzati dall'osservatore. Gli autori, a questo proposito, elencano cinque ragioni per cui i rapporti sono importanti nella ricerca qualitativa:

1. To guide planning for the next contact;
2. To suggest new or revised codes;
3. To co-ordinate several fieldworkers' work;
4. To serve as a reminder of the contact at a later stage;
5. To serve as the basis of data analysis.

Gli autori, inoltre, propongono una serie di domande che l'osservatore può porsi nel momento in cui produce un rapporto dettagliato post osservazione tra cui:

- What people, events or situations were involved?
- What were the main themes or issues in the contact?
- Which research questions did the contact bear most centrally on?
- What new hypotheses, speculations or guesses about the field situations were suggested by the contact?
- Where should the fieldworker place most energy during the next contact, and what sorts of information should be sought?

Sulla base delle indicazioni teoriche sopraccitate, la compilazione a mano della nostra scheda di osservazione è stata effettuata, in alcune circostanze, in contemporanea all'osservazione della mediazione stessa, in altre a mediazione conclusa.

Una volta terminata la sessione di mediazione e nel momento in cui ci abbiamo potuto ampliare le note raccolte durante le osservazioni, abbiamo redatto al pc.

Questa differenza si deve al fatto che non tutti i pazienti hanno autorizzato la presa di note ed appunti durante la propria visita medica temendo che venissero trascritte e successivamente diffuse informazioni personali. In tali circostanze è stato necessario, pertanto, dover compilare la scheda di osservazione a mediazione conclusa.

Si riporta di seguito una esempio di scheda compilata al pc, visibile in appendice:

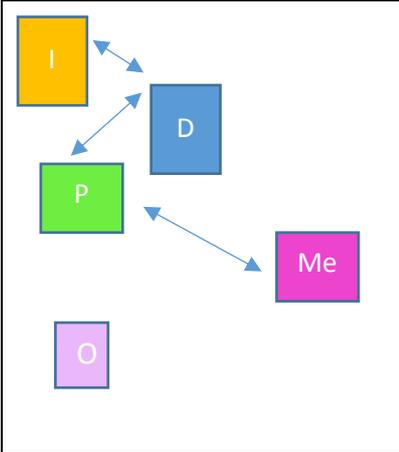
Numero	Osservazione			
	Prima della Med. assenza personale sanitario	Durante		Dopo
		Azioni	Non verbale	
Med. 14 Chirurgia Maxillo Facciale Inglese	<p>Azioni</p> <p><u>Prima di entrare in ambulatorio:</u></p> <p>- prima della mediazione la mediatrice si presenta, chiede l'autorizzazione per la mia presenza, per osservare e registrare le mediazioni. L'autorizzazione viene concessa.</p>		<p>- <u>Posizione:</u></p>  <p>- Trattandosi di una medicazione si nominano alcune parti del corpo che la mediatrice indica mentre le traduce</p>	<p>- Dopo la mediazione la mediatrice accompagna il ragazzo in reparto e gli chiede spiegazioni su come si sia provocato le ferite riportate. La mediatrice, inoltre, spiega il suo ruolo all'interno dell'ospedale e gli fornisce i dettagli relativi al suo lavoro, giorni, orari di presenza in ospedale ecc.</p>

Tabella 15: Estratto dalla scheda di osservazione delle mediazioni, redazione al pc.

Per quanto riguarda la compilazione della sezione dedicata al non verbale, abbiamo ritenuto interessante poter inserire le osservazioni riguardanti il flusso della comunicazione tra i partecipanti nella mediazione in quanto non è stato possibile registrare via video. Nella tabella sopra riportata tale flusso viene evidenziato dalle frecce che indicano gli interlocutori presenti durante la visita medica e come avvengono le interazioni tra essi. Per esempio notiamo nel caso della mediazione 14 che non vi è comunicazione diretta tra il medico ed il mediatore che si limita, infatti, ad interpretare esclusivamente i messaggi emessi dal paziente. Il medico, come si osserverà nel capitolo dedicato all'analisi, cerca di comunicare con lui direttamente in inglese.

Lo studio delle interazioni medico – mediatore – paziente ci pare utile all’interno della nostra ricerca sulla mediazione in quanto ci consente di riflettere su una delle strategie impiegate dai mediatori, ‘la gestione del flusso comunicativo’ ed in particolare sulla tecniche relative alla ‘gestione dei turni di parole’ e ‘interruzione della sessione di mediazione’.

Oltre allo studio del processo di facilitazione della comunicazione da parte del mediatore, le informazioni raccolte servono per analizzare come la figura del mediatore intervenga durante le visite mediche per coordinare le voci dei partecipanti all’evento comunicativo sessione di mediazione.

Per realizzare graficamente la presa di note relative al non verbale ci siamo basati su di uno studio precedentemente condotto da Bolden (2000) e ripreso da Meyer (2012) che abbiamo riadattato all’intero della nostra ricerca.

Di seguito si riporta l’immagine con la quale si rappresentava graficamente l’interazione tra pazienti, interpreti e medici in contesti socio-sanitari:

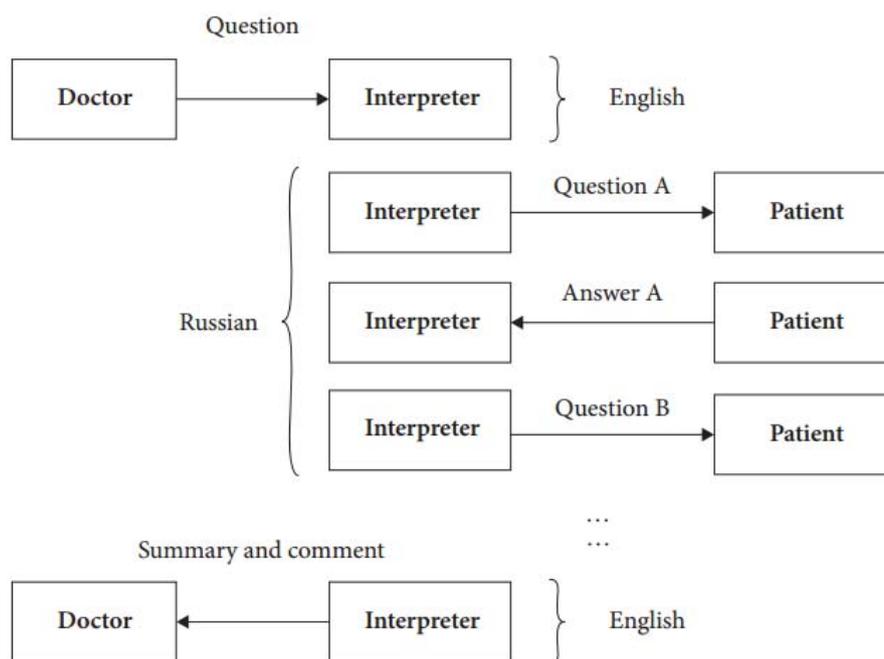


Figure 2. Involvement of interpreter in diagnostic interaction (from Bolden 2000)

Secondo Silverman (2013) la presa di note durante l’osservazione può porrei dei limiti nel lavoro del ricercatore tra i quali l’impossibilità di rileggere le informazioni in maniera differente poiché, non essendo registrate, sono vincolate a come l’osservatore stesso le ha raccolte e redatte. Egli afferma infatti che “the problem with fieldnotes is that you are stuck with the form in which you made them at the time and that your readers will only have access to how you recorded events” (2013: 142).

Per ottenere dati con i quali fosse possibile tornare alla fonte originale, abbiamo registrato le mediazioni dove possibile. I tipi di registrazioni effettuate e le modalità per realizzarle verranno dettagliate nella sezione successiva.

Le mediazioni registrate

Secondo quanto afferma Silverman (2013: 142-143) il vantaggio di registrare le informazioni in modalità audio o video consente al ricercatore di “return to your data in their original form as often as you wish”.

Oltre alla possibilità di accedere ai dati in forma originale in diverse fasi della ricerca, Silverman (2013: 147) aggiunge altre motivazioni a sostegno dell'utilizzo delle registrazioni durante una osservazione. Tra esse elenca:

- il valore che acquisisce la registrazione in quanto consente di mettere a disposizione dati per tutta la comunità scientifica che si occupa del tema;
- la possibilità di estrapolare solo alcuni dati e di rianalizzarli o riprenderli nel tempo;
- la possibilità di immagazzinare diverse informazioni che non sarebbe possibile raccogliere contemporaneamente (per esempio il linguaggio non verbale, i turni di parola, la gestione delle pause nella comunicazione ecc.).

La raccolta di informazioni relative a mediazioni, interviste e *focus groups* è stata realizzata utilizzando un registratore audio che ci ha concesso di scaricare i file registrati sul pc in formato mp3.

In tutte e tre le diverse situazioni le registrazioni sono state effettuate previa autorizzazione di tutti i partecipanti agli incontri.

Per quanto riguarda le mediazioni, il registratore è stato acceso e spento ad inizio ed a conclusione delle visite mediche. Non ci è stata data la possibilità di registrare le conversazioni tra i pazienti ed i mediatori ad inizio ed a conclusione delle mediazioni.

A seconda della disponibilità dell'operatore socio-sanitario o del paziente, il registratore è stato riposto spesso sul tavolo dell'ambulatorio in una posizione equidistante tra le persone coinvolte (si veda per esempio le mediazioni Med. 17 e Med. 18); in questo modo è stato possibile comprendere con chiarezza tutto il contenuto registrato. In altri casi lo strumento è stato sorretto in mano dal mediatore (per esempio durante le visite mediche che si sono svolte presso il pronto soccorso ostetrico e ginecologico, Med. 8 o durante la medicazione presso la chirurgia maxillofacciale, Med. 14) dato che per la natura delle visite mediche non era possibile mantenerlo in un'unica posizione fissa ed equidistante tra gli interlocutori.

La distanza dello strumento dai partecipanti o i rumori di sottofondo (fogli, cartelline, macchinari impiegati o presenza di altro personale, ecc.) ha spesso reso complicata la registrazione nitida delle conversazioni e, di conseguenza, ha reso difficoltosa la trascrizione dell'intero contenuto. All'interno delle trascrizioni sono indicati i passaggi che non è stato possibile comprendere per problemi legati alla qualità del suono, alla distanza dell'interlocutore rispetto al microfono o alla sovrapposizione di voci.

3.2.1.4.2 Le interviste

Per raccogliere le informazioni secondarie della nostra ricerca abbiamo deciso di sottoporre ad un questionario aperto e chiuso i mediatori coinvolti nelle mediazioni osservate e registrate.

L'obiettivo del questionario era di ottenere dati relativamente a:

- a. *informazioni generali* per ogni mediatore coinvolto nelle mediazioni osservate e registrate (età, lingua materna, lingue della mediazione, origine ecc.);
- b. *formazione* dei mediatori coinvolti;
- c. *aspetti pratici* del lavoro dei mediatori (quali tecniche e strategie vengano messe in campo nella quotidianità per facilitare la comunicazione tra personale socio-sanitario e pazienti, eventuali problematiche di natura linguistica o interculturale e soluzioni proposte dagli stessi mediatori per superarle).

Di seguito si riportano le domande suddivise nelle tre aree:

<i>a. Informazioni generali</i>
1. Qual è la tua lingua materna? _____
Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione? _____
2. Conosci altre lingue straniere? <input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/> no
3. Quali sono? _____
4. Da quanto tempo lavori come mediatore? _____

- 0/5 anni
- 5/10 anni
- 10/15 anni
- 15/ 20 anni
- più di 20 anni

b. Formazione

5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore?

- sì no

6. Se sì, di quante ore erano?

- meno di 200
- 200 / 300
- 300 / 400
- 400 / 500
- più di 500 ore

7. Se sì, erano corsi di:

- associazioni culturali e cooperative
- enti di formazione professionale
- regioni
- enti autonomi
- altro: _____

8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

- sì no

9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

- sì no

10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore

11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

c. Aspetti pratici

12. Prendi appunti durante la mediazione?

sì no

13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione?

la prima la terza

14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?

15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

chiedo

non chiedo

semplifico

19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

fermo la mediazione

semplifico la forma

non traduco, ometto

chiedo altre informazioni al medico

20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti?

sì no

21 Se sì, se non conosci una parola cosa fai?

chiedo

non chiedo e ometto

semplifico

Se semplifichi, come lo fai?

22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

Tabella 16: *Questionari rivolti ai mediatori coinvolti nelle mediazioni osservate e registrate*

Una volta stabilite le domande del questionario abbiamo chiesto l'autorizzazione per sottoporre i questionari ai mediatori ai servizi che si occupavano di coordinare i servizi di mediazione all'interno dei centri socio-sanitari e AUSL presso cui abbiamo svolto la ricerca.

In nessuno dei centri contattati non ci è stato concesso di richiedere ai mediatori di compilare in orario di servizio i questionari per motivi di tempo limitati.

Nel centro L2 abbiamo quindi deciso di sottoporre i mediatori a interviste semi-strutturate registrate con registratore audio nelle pause tra una mediazione programmata e quella successiva.

Secondo Gilbert (1993: 135-136) le interviste sono uno dei metodi di indagine più utilizzati nella ricerca qualitativa.

Egli distingue tre diverse tipologie:

- a. A Standardised or structured interview;
- b. A semi-standardised interview;
- c. A non-standardised interview.

Nel primo caso l'intervistatore sottopone agli intervistati una serie di domande prestabilite non modificabili.

Nel secondo caso, invece, l'intervistatore possiede una serie di domande guida che possono essere ampliate e variate durante il colloquio, infatti Gilbert afferma che

the interviewer asks certain, major questions the same way each time, but it is free to alter their sequence and to probe for more information. The interviewer is thus able to adapt the research instrument to the level of comprehension and articulacy of the respondent, and to handle the fact that in responding to a question, people often also provide answers to questions we are going to ask later.

Nel terzo caso, infine, l'intervistatore possiede una serie di argomenti che desidera trattare durante le interviste senza nessuna domanda prestabilite.

Nella nostra ricerca, a causa dei tempi imposti dei centri socio-sanitari contatti, le domande del questionario sono state trasformate in domande guida per un'intervista semi-strutturata che abbiamo formulato ai mediatori coinvolti.

La scelta di proporre un'intervista semi-strutturata e non strutturata è dipesa dai seguenti fattori:

- disponibilità dei mediatori in termini di tempo per cui abbiamo ritenuto opportuno anticipare, posticipare o eliminare alcune domande durante i colloqui;
- interesse nella comunicazione con i mediatori a cui abbiamo lasciato una margine di libertà durante il dialogo per approfondire alcuni aspetti della mediazione considerati da loro stessi rilevanti (Gilbert, 1993: 140).

Secondo Gilbert (1993: 138), infatti, un'intervista strutturata o chiusa avrebbe portato alla possibile perdita di informazioni sorte durante le conversazioni con i mediatori in quanto

standardised interview are suitable when you already have some idea of what is happening with your sample in relation to the research topic, and where there is no danger of loss of meaning as a result of imposing a standard way of asking questions.

Tanto Gilbert come Flick sottolineano l'importanza di utilizzare domande aperte e di essere flessibili nella riorganizzazione generale della struttura dell'intervista precedentemente impostata. Flick (2014: 199) afferma, infatti, che

questions and their order are not fixed: they can be adapted to the flow of the interview conversation. This adaptation is a task for the interviewers in the exchange with the interviewee. It raises the challenge of how to bring the flow of the interview and the original set of questions together.

Data la natura dello strumento utilizzato, in linea rispetto a quanto sopraccitato in merito a Gilbert abbiamo modificato la struttura delle domande nel corso dell'intervista, a volte anticipando o posticipando le domande rispetto al copione che avevamo preimpostato.

Tali modifiche sono state realizzate sulla base delle risposte fornite dai mediatori coinvolti. In alcune circostanze inoltre, abbiamo fatto riferimento ai casi concreti della mediazione appena osservata.

Nell'intervista I1 la mediatrice Me.1R, per esempio, afferma che in alcune occasioni, durante le mediazioni, ha riscontrato alcune difficoltà nella comunicazione con i pazienti. Inizialmente non viene specificata la natura di tali problematiche, che potrebbero essere dovute a differenze linguistiche (come l'utilizzo della microlingua) o interculturali (come diverse valori culturali di fondo come la diversa percezione della cura e della malattia). In seguito, per ottenere una spiegazione in concreto rispetto alle difficoltà riscontrate dalla mediatrice, abbiamo fatto riferimento alla mediazione appena conclusa a cui avevamo potuto assistere (cfr. Med.10).

Nella mediazione in oggetto, infatti, la paziente russa, ricoverata in un ospedale italiano e sottoposta ad una terapia quotidiana, ha confidato alla mediatrice di aver rinunciare alle cure prescritte dai medici per auto medicarsi con farmaci che le venivano consegnati ogni giorno da un'amica. Nel momento in cui la mediatrice è entrata in possesso di questa informazione ha interrotto la sessione di mediazione per spiegare alla paziente le procedure standard da seguire all'interno dell'ospedale italiano.

Nel suo Paese, come spiega la mediatrice, viene spesso praticata l'automedicazione attraverso la quale vengono sostituiti i farmaci prescritti dai medici degli ospedali con farmaci di primo soccorso e facilmente reperibili sul mercato ad una tariffa economica.

Durante l'intervista 1 abbiamo quindi deciso di fare riferimento all'episodio sopradescritto per chiedere alla mediatrice di fornirci alcuni esempi più dettagliati di possibili problemi di comunicazione con i pazienti dovuti a diversità linguistiche o culturali.

Nel riquadro seguente si può leggere l'estratto dell'intervista 1:

03.56 Intervistatrice: però quando il medico è uscito e ti ha lasciato da sola con lei, tu le hai spiegato di non prendere le medicine che la signora [XXX] le porta.

04.04 Mediatrice: che le porta la sua amica eh bè si non possono prendere delle medicine.

Intervistatrice: certo.

Mediatrice: perché nella nostra cultura sono molto, è praticata molto la come si chiama auto guarigione, auto medicazione.

04.17 Intervistatrice: sì auto medicazione.

Mediatrice: sì automedicazione come si chiama. I nostri sono abituati a prendere dei farmaci anche senza consultare un medico e non va bene.

Intervistatrice: perché lo fanno?

04.27 Mediatrice: lo fanno o perché non hanno tempo per andare dal medico o non hanno soldi per andare in ospedale per curarsi quindi loro preferiscono andare in farmacia a comprarsi i farmaci più diffusi e conosciuti tipo qui la tachipirina e [...].

Riquadro 1: *Estratto dall'analisi dell'intervista 1, passaggi 38-50*

In altri casi, quando non è stato possibile fare riferimento diretto a mediazioni osservate o registrate, abbiamo comunque cercato di approfondire alcuni aspetti legati alle difficoltà che i mediatori riscontrano rispetto alla comunicazione interculturale. Grazie alla natura semi-strutturata delle domande che componevano le interviste, abbiamo chiesto ai mediatori di fornire spiegazioni più dettagliate o di ampliare le loro risposte.

Secondo quanto afferma Gilbert (1993: 142), infatti, nelle interviste semi-strutturate o non strutturate, è fondamentale che il ricercatore sappia realizzare il *probing* ed il *prompting* ovvero porre domande ed incoraggiare o sollecitare intervistati nel modo più naturale possibile senza influenzare le possibili risposte. Sempre secondo Gilbert (1993: 144) il compito del ricercatore è “to draw out all relevant responses, to encourage the inarticulate or shy, to be neutral towards the topic under discussion while displaying interest”.

Anche Creswell (2009: 181) afferma che nelle interviste qualitative il ricercatore deve tentare di elicitare quante più informazioni ed opinioni possibili intervistando i partecipanti.

Riportiamo un estratto dall'intervista I1 in cui si possono notare alcune espressioni impiegate per cercare di dimostrare interesse nei confronti dell'argomento che stavamo discutendo con la mediatrice Me.1R (la neutralità del mediatore) ed allo stesso tempo per approfondire il tema trattato. Tali espressioni si riportano in grassetto:

Intervistatrice: te lo chiedo, **mi interessava chiedertelo** perché dicevano che il mediatore non è neutro perché la sua voce si sente e deve spiegare per esempio differenze culturali. Però io dicevo a queste persone che un conto è che io spieghi se ci sono delle differenze culturali un conto è che io prenda posizione

Mediatrice: esatto

Intervistatrice: è un'altra cosa

00:55 Mediatrice: deve essere neutro

Intervistatrice: **allora volevo chiedere la tua opinione**

Riquadro 2: Estratto dall'analisi dell'intervista 1, passaggi 7-10

Riportiamo di seguito alcuni estratti in dalle interviste in cui è possibile osservare come abbiamo ampliato alcune domande rivolte alle mediatrici.

In grassetto si riportano le espressioni che abbiamo utilizzato per sollecitare ulteriori risposte:

02.00 Intervistatrice: ok. Nei corsi che tu hai frequentato, ti hanno insegnato tecniche di mediazione?

Mediatrice: sì

Intervistatrice: **riesci a farmi qualche esempio?**

Riquadro 3: Estratto dall'analisi dell'intervista 2, passaggi 29-32

01.29 Intervistatrice: ok, ti è mai capitato di spiegare problemi legati alla tua cultura? Agli italiani o ai tuoi pazienti? Se ci sono delle differenze culturali?

Mediatrice: questo c'è da sempre, c'è sempre da spiegare

Intervistatrice: ok **hai qualche esempio da farmi?**

Mediatrice: quando ho iniziato a lavorare ho fatto l'esperienza con il dott. Zulio lui chiedeva sempre ma loro mettono la matita negli occhi, anche i maschi e anche le femmine fa parte per dire della moda, del trucco, ma la mettono anche ai piccoli, agli appena nati quindi lì c'era da spiegare tutto e siamo arrivati insieme a capire che una volta si faceva per sai la congiuntivite?

Intervistatrice: **uhm uhm**

2.13 Mediatrice: sai la congiuntivite per evitare tutti questi problemi lui si metteva tipo il *kajall*, una matita agli occhi si metteva. Il *kajall* è tipo un disinfettante colorato

Intervistatrice: **uhm uhm** protegge

Mediatrice: e ho imparato diverse cose sia io sia il personale.

Intervistatrice: ok anche il personale. **Un altro esempio di comunicazione?**

Riquadro 4: Estratto dall'analisi dell'intervista 2, passaggi 71-81

Flick elenca le tipologie di domande che possono caratterizzare un'intervista semi-strutturata e che sono:

a. Open questions

- b. *Theory-driven, hypotheses-directed questions* che si basano sulla letteratura scientifica di riferimento o su alcuni presupposti teorici del ricercatore a proposito di un tema. Questo tipo di domande serve per elicitarle informazioni, collegarle alla teoria di riferimento e rendere espliciti alcuni aspetti dell'argomento trattato.
- c. *Confrontational questions*. Si tratta di domande realizzate dall'intervistatore per riassumere quanto detto dagli intervistati fino a quel momento per riesaminare in maniera critica le risposte e confrontarle tra loro.

All'interno della nostra tesi abbiamo realizzato tutte le tre tipologie di domande individuate da Flick.

Rispetto alla categoria *a*, in numeri casi, dopo aver raccolto le prime risposte da parte delle intervistate, abbiamo formulato alcune domande non presenti nel copione dell'intervista per raccogliere ulteriori informazioni riguardanti il tema trattato. Si veda, per esempio, il seguente passaggio in cui in grassetto si evidenzia la domanda aperta che è stata aggiunta rispetto alla traduzione alla vista:

Intervistatrice: ok, hai mai fatto traduzione dei documenti? Sì perché anche adesso per esempio te lo chiedono no?

Mediatrice: sì sì

Intervistatrice: **e se non conosci una parola in quel caso sempre nei documenti?**

Riquadro 5: Estratto dall'analisi dell'intervista 2, passaggi 97-99

La maggior parte delle domande realizzate durante le interviste categoria *b*, sono costituite da domande che si basano sulla teoria di riferimento rispetto alla mediazione o alla interpretazione. Uno degli aspetti teorici che abbiamo voluto approfondire riguarda l'intervento del mediatore durante una sessione di mediazione per avviene aggiungere informazioni rispetto al contenuto che si sta mediando. In alcune circostanze si tratta di informazioni ottenute prima di iniziare una mediazione, come le condizioni di salute di un paziente, in altre di conoscenze possedute dal mediatore rispetto in merito a valori culturali di riferimento della lingua oggetto di mediazione.

Riportiamo di seguito un passaggio tratto dall'intervista numero 2 nel quale si chiede alla mediatrice se abbia mai aggiunto informazioni durante una mediazione:

Intervistatrice: certo. Quindi **durante la mediazione ti capita di dover aggiungere delle informazioni** anche che tu sai

Mediatrice: certo, sempre

05.35 Intervistatrice: e quando lo fai? Prima per esempio nel caso della paziente

Mediatrice: ma io lo faccio anche davanti ai medici perché so come sono come sono fatti i nostri connazionali, che fanno delle cose ...

05.51 Intervistatrice: ma avvisi il medico, cioè il medico sa che tu hai aggiunto delle informazioni?

Riquadro 6: Estratto dall'analisi dell'intervista 2, passaggi 53-60

Anche autori come Rubin e Rubin (1995: 175) affermano l'importanza di approfondire eventuali aspetti culturali durante una intervista. Per farlo suggeriscono di richiedere esplicitamente ai partecipanti di esplicitare eventuali stereotipi fornendo esempi illustrativi, narrando fatti o storie accadute. Sulla base di questa indicazione teorica abbiamo tentato durante la nostra ricerca di richiedere ai partecipanti di fornire esempi rispetto ad eventuali situazioni in cui hanno dovuto affrontare problematiche legate a diversi aspetti culturali di riferimento o stereotipi.

Rispetto alla categoria *c* abbiamo realizzato delle domande che riassumessero alcune dichiarazioni fornite dai mediatori al fine di riassumerle e ragionare con loro sulla pratica della mediazione. Si veda l'esempio seguente:

Intervistatrice: **ok quindi secondo quello che ti dicevano è meglio che tu conosca prima la storia della signora prima di entrare**, per capire, non della signora, scusa, del paziente in generale

Mediatrice: sì sì per esempio in questo caso che abbiamo fatto la mediazione qua c'era un colloquio c'era da spiegare come hai visto la storia e se non l'ho capita bene io come faccio a spiegarla alla dottoressa e però diverse volte ci capita, soprattutto all'inizio, quando lavoriamo in ospedale, ci capitano delle mediazioni subito, di urgenza quindi non vediamo il paziente ma entriamo in laboratorio direttamente.

Riquadro 7: Estratto dall'analisi dell'intervista 2, passaggi 46-48

Sempre all'interno del centro L2, quando non è stato possibile intervistare singolarmente due mediatrici per questioni di tempo e di disponibilità degli ospedali e dei centri coinvolti, abbiamo deciso di realizzare un *focus group* (cfr. FG1.).

Lo stesso strumento è stato utilizzato con le mediatrici del centro L3 poiché i referenti delle mediazioni dei distretti L3.1 ed L3.2 ci hanno concesso unicamente di realizzare un *focus group* in un intervallo di tempo dedicato (cfr. FG2.).

3.2.1.4.3 I *focus groups*

Hale e Napier (2013: 88) scrivono che “the core component of many ethnographic studies is the use of interviews or focus groups”. Rubin e Rubin (1995: 27) definiscono il *focus group interview* come “a form of evaluation in which groups of people are assembled to discuss potential changes or shared impressions”.

Gilbert (1993: 143) afferma che il valore dei *focus groups* stia nel fatto che forniscano al ricercatore la possibilità di non focalizzarsi solo sulle risposte dei singoli partecipanti ma anche sulle dinamiche e sulle interazioni tra essi.

Secondo Creswell, (2009: 79), questa modalità consente al ricercatore di raccogliere informazioni non solamente relazionate al caso direttamente studiato ma anche riguardanti altri aspetti secondari. Nel caso specifico della mediazione, per esempio, ci hanno consentito di ottenere:

- informazioni riguardanti la pratica della mediazione a cui avevamo diretto le interviste;
- informazioni riguardanti la professione dei mediatori, i ruoli, le difficoltà etiche che incontrano durante il lavoro quotidiano.

Siamo riusciti in totale a realizzare due *focus groups* nei quali hanno partecipato i mediatori che collaboravano negli stessi centri. In questo modo è stato interessante notare come condividessero alcune considerazioni sul ruolo e sulla figura del mediatore negli stessi luoghi o come si confrontassero rispetto a pratiche della mediazione o tecniche e strategie utilizzate.

Riportiamo di seguito un estratto dal FG numero 2 in cui le mediatrici coinvolte discutono sulle procedure per facilitare la comunicazione in un’interazione mediata tra medico e paziente:

Intervistatrice: ok quindi quando non capite una parola cosa fate?

Mediatrice 2: **chiediamo al medico di semplificarlo**

Mediatrice 1: **di semplificarlo**

Mediatrice 2: così lo spieghiamo alla paziente in termini più semplici

Mediatrice 1: anche perché maggior parte delle ragazze, delle persone nigeriane che io incontro al di là della come si dice, livello scolastico molto basso, noi cioè per il nostro mondo in cui siamo cresciuto meglio spiegare le cose in un linguaggio facile

Intervistatrice: certo

Mediatrice 1: **anche così faccio meglio** cioè se tu me lo spieghi nel linguaggio facile io alla persona che ho davanti riesco a spiegare ancora meglio cioè di facilitare la comunicazione ecco

Intervistatrice: certo

Mediatrice 2: **sì a volte i nostri, per esempio gli arabi**, sono abituati con i nostri medici che quando li spiegano una patologia non spiegano bene, li dicono hai non so hai una roba, una cosa allo stomaco, hai capito? In termini semplici semplici né di medicina né del corpo umano

Intervistatrice: sì sì

Mediatrice 2: invece con persone che han studiato gli spiegano bene quello che hanno cioè c'è gente che addirittura va in farmacia e dice mi hanno dato un farmaco scatola bianca con le pastiglie blu dentro quindi, hai capito?

Riquadro 8: Estratto dall'analisi del focus group 2, passaggi 46-48

I tempi e la durata dei *focus groups* è dipesa dalle disponibilità fornite dalle AUSL e dagli ospedali.

3.2.1.4.4 I questionari

Secondo Flick (1995: 1) i questionari nella ricerca qualitativa sono una delle varianti delle indagini, da lui definite come *survey*. Nello specifico servono per “collecting information on a broad range of subjects of interest in the fields as diverse as education, sociology, demography, health etc.”. La raccolta delle informazioni deve servire, in una seconda fase, per descrivere, comparare ed analizzare “attitudes, opinions, knowledge and behaviours”.

Stake (2010: 99) afferma definisce come *survey*

a set of questions or statements or scales-on paper, on the telephone, or on the screen-usually asked the same way of all respondents. The data are turned into totals, medians, percents, comparisons, and correlations, all fitting nicely into a quantitative approach. [...] The advantage are that surveys can draw from a large number of respondents.

La decisione di sottoporre un questionario a mediatori è stata data dalla volontà di ottenere:

- una visione generale della formazione che possiedono i mediatori;
- una visione generale della pratica mediatoria;

- una visione delle competenze trasversali possedute ed impiegate dai mediatori (tecniche e strategie come la riformulazione del linguaggio o il *code switching*).

Nel caso specifico della nostra ricerca abbiamo deciso di raccogliere l'opinione di 100 mediatori.

Il campione che si voleva raccogliere era lo stesso rappresentato dalla prova di certificazione COMLINT. Dei 100 mediatori coinvolti, come precedentemente spiegato, solamente 80 hanno partecipato nell'indagine e hanno compilato il questionario.

Il questionario è diviso in 3 sezioni e si compone di domande aperte e chiuse attraverso le quali si volevano raccogliere informazioni generali sui mediatori partecipanti all'indagine, informazioni sulla formazione degli stessi ed aspetti pratici del lavoro sul campo dei mediatori. Per realizzare i questionari sono state utilizzate le domande che erano state precedentemente preparate ed utilizzate durante le interviste.

Gli *item* contenuti nel questionario sono stati redatti per cercare di rispondere ad alcune delle domande di ricerca del presente lavoro. Secondo lo schema di Flick (1995: 59) abbiamo strutturato nel seguente modo la corrispondenza item – domande di ricerca:

Domande di ricerca	Item del questionario e delle interviste
<p>1. Qual è il profilo dei mediatori in Italia ad oggi? Da chi è costituito? Quali sono le sue competenze?</p>	<p>1. Qual è la tua lingua materna?</p> <p>Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione?</p> <p>2. Conosci altre lingue straniere?</p> <p>3. Quali sono?</p> <p>4. Da quanto tempo lavori come mediatore?</p> <p>5. Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore?</p> <p>6. Se sì, di quante ore erano?</p> <p>7. Se sì, erano corsi di:</p> <p>8. Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?</p>

	<p>9. Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?</p> <p>10. Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore</p> <p>11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?</p>
<p>2. Quali sono le strategie e le tecniche comunicative e di interpretazione che impiegano i mediatori durante una sessione di mediazione per facilitare la comunicazione?</p> <p>2.1. Come agiscono i mediatori nel processo di riformulazione del linguaggio dalla microlingua alla lingua della comunicazione?</p> <p>2.2 Come si esplicitano gli impliciti culturali tra parlanti di diverse lingue e culture?</p> <p>2.3 Come viene tradotto il linguaggio non verbale durante la sessione di mediazione?</p> <p>2.4 Come si potrebbe migliorare o integrare l'attività dei mediatori sulla base del modello di comunicazione interculturale (Balboni 1999b, 2007; Balboni e Caon 2015)?</p>	<p>11. Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?</p> <p>12. Prendi appunti durante la mediazione?</p> <p>13. Usi la prima o la terza persona durante la mediazione?</p> <p>14. Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore?</p> <p>15. Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?</p> <p>16. Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?</p> <p>17. Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?</p> <p>18. Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?</p> <p>19. Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?</p>

	<p>20. Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti?</p> <p>21. Se sì, se non conosci una parola cosa fai? Se semplifichi, come lo fai?</p> <p>22. Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?</p>
--	--

Tabella 17: *Corrispondenza tra gli item del questionario e delle interviste e le domande di ricerca*

Per quanto riguarda la compilazione dei questionari abbiamo deciso di sottoporre le domande in maniera cartacea il giorno della formazione realizzata in preparazione alla prova COMLINT per accertarci che tutti i mediatori avrebbero riconsegnato il documento compilato.

Questa decisione si è rivelata efficace perché ha consentito ai partecipanti di rispondere durante le ore messe a disposizione dal corso senza dover dedicare tempo personale all'indagine. Inoltre ci ha concesso di assicurarci la compilazione del questionario da parte di tutti i presenti.

Ad ogni mediatore è stata data a disposizione un'ora di tempo, la media con cui hanno compilato i questionari è stata di circa 15 minuti.

Per quanto riguarda, infine, il dettaglio relativo ai partecipanti si rimanda alla sezione 3.2.5.1 in quanto il campione è costituito dagli stessi soggetti a cui è stata sottoposta la prova di certificazione.

3.2.1.5 Analisi dei dati

La presente sezione è dedicata alla metodologia che abbiamo impiegato per analizzare tutte le informazioni raccolte durante la ricerca. In primo luogo si presenterà il corpus di dati raccolto ed in secondo luogo si dettaglieranno le fasi di analisi sviluppate per ogni tipologia di dato.

Corpus di dati analizzati

Per quanto riguarda la totalità dei dati raccolti, presentiamo, di seguito, lo schema generale:

Tipo di strumento	Quantità	Note
Questionari	80	Rivolti a mediatori che sono stati osservati durante le mediazioni e che hanno risposto per iscritto e ai candidati che hanno sostenuto la prova di certificazione.
Focus Groups	2	Uno costituito da 3 mediatori.
		Uno costituito da 2 mediatori.
Interviste a mediatori	2	Le interviste sono state svolte per mancanza di tempo e disponibilità dei mediatori e per i tempi di lavoro imposti dagli ospedali.
Osservazione e registrazione delle mediazioni	26	18 mediazioni osservate
		Delle 18 osservate, 14 mediazioni sono state registrate con file audio.
		8 mediazioni non sono state registrate per mancata autorizzazione da parte di medici o di pazienti.

Corpus delle mediazioni

Di seguito si presenta, invece, il corpus integrale delle mediazioni a cui abbiamo potuto assistere e che sono state trattate durante la fase di raccolta dati e di analisi con tre diverse modalità:

- osservazione;
- osservazione e registrazione audio;
- osservazione, registrazione audio ed analisi con il software Atlas.ti.

Legenda:

OP: osservazione prima della mediazione

OC: osservazione completa (prima, durante e a conclusione della mediazione)

R: registrazione della mediazione

Atlas.ti: trascrizione e analisi della mediazione						
Med.	Luogo	Centro	Data	Lingua	Durata	Trattamento
Med.1	L4	Consultorio familiare	Marzo 2015	Cinese	00:05	OP
Med. 2	L2	Endocrinologia	Mazo 2015	Arabo	00:20	OC
Med. 3	L2	Dermatologia	Marzo 2015	Arabo	00:05	OP
Med. 4	L2	Day Surgery ginecologico Prima parte	Aprile 2015	Urdu	27:15	OC R Non analizzata
Med. 5	L2	Day Surgery ginecologico Seconda parte	Aprile 2015	Urdu	07:05	OC R Non analizzata
Med. 6	L2	Neurologia Prima parte	Aprile 2015	Inglese Inghilterra	57:26	OC R AtlasTi
Med. 7	L2	Neurologia Seconda parte	Aprile 2015	Inglese Inghilterra	06:04	OC R AtlasTi
Med. 8	L2	Pronto soccorso ostetrico e ginecologico	Aprile 2015	Arabo	15:29	OC R AtlasTi
Med. 9	L2	Anestesia e rianimazione	Aprile 2015	Spagnolo	10:00	OP

Med. 10	L2	Geriatria e Ortogeriatria		Russo	08:48	OC R AtlasTi
Med. 11	L2	Neonatologia e Terapia Intensiva Neonatale	Aprile 2015	Russo	25:40	OC R AtlasTi
Med. 12	L3.1	Centro di salute mentale	Aprile 2015	Cinese	01:06:29	OC R AtlasTi
Med. 13	L2	C.U.P Centro Unico Prenotazione	Aprile 2015	Arabo	05.00	OP
Med. 14	L2	Chirurgia Maxillo Facciale	Aprile 2015	Inglese	06.19	OC R AtlasTi
Med. 15	L2	Chirurgia Maxillo Facciale	Aprile 2015	Inglese	04.00	OP
Med. 16	L2	Malattie Infettive	Aprile 2015	Inglese	26.55	OC R AtlasTi
Med. 17	L3.2	Consultorio Familiare	Aprile 2015	Cinese	36.19	OC R

						AtlasTi
Med. 18	L3.2	Consultorio Familiare	Aprile 2015	Cinese	23.40	OC R AtlasTi
Med. 19	L2	C.U.P Centro Unico Prenotazione	Aprile 2015	Arabo	10.00	OP
Med. 20	L2	Dermatologia	Aprile 2015	Arabo	03.00	OP
Med. 21	L2	Malattie Infettive	Aprile 2015	Francese	38.40	OC R AtlasTi
Med. 22	L2	Otorinolaringo iatria	Aprile 2015	Inglese	05:00	OP
Med. 23	L3.2	Consultorio Familiare	Aprile 2015	Albanese	29.47	OC R Non analizzata
Med. 24	L2	Malattie Infettive	Aprile 2015	Inglese	20.00	Non effettuata, il paziente non si presenta alla visita.
Med. 25	L2	Malattie Infettive	Aprile 2015	Inglese	05.00	Non effettuata, il paziente non si presenta alla visita.

Med. 26	L2	Terapia Intensiva Generale e Polivalente	Aprile 2015	Rumeno	13.46	OC

Tabella 18: *Corpus delle mediazioni osservate*

Riportiamo, infine, una tabella con la corrispondenza tra i mediatori coinvolti, la tipologia di raccolta informazioni, se *focus group* o intervista e la corrispondenza in appendice con il tipo di analisi effettuata tramite l'Atlas.ti.

Mediatori intervistati o che hanno partecipato nei <i>focus groups</i>	Lingue delle mediazioni	Documento con intervista o focus groups di riferimento	Documento contenente la mediazione di riferimento
Me1 R.	Russo e ucraino	I.1	An. 6 e 8
Me2 M.	Inglese	FG. 1	An. 1 e 7
Me3 D.	Francese e arabo	FG. 1	An. 5 e 10
Me4 C.	Cinese	FG. 2	An. 2, 3 e 4
Me5 J.	Inglese	-	An. 9
Me6 Q.	Urdu	I.2	-
Me7. A.	Albanese	FG. 2	-
Me8. B	Bangla	FG. 2	-

Trascrizione e trattamento dei dati relativi alle mediazioni prima dell'analisi

Come afferma Creswell (2009) ed approfondisce Flick (2014), nella raccolta di informazioni, registrazione ed osservazione, il ricercatore può incorrere in una serie di problematiche etiche. Tali questioni devono essere pianificate da parte di chi conduce l'indagine prima di iniziare la raccolta dei dati, in modo da tutelare la privacy e la confidenzialità dei partecipanti nella ricerca. Le problematiche di tipo etico sono affrontate anche negli studi di Hale e Napier (2013: 46). Le autrici, infatti, scrivono quanto segue

Any research that will collect data from human participants, such as through questionnaires, interviews, focus groups or experiments, will need ethical clearance from the human ethics committee of the university in which you are enrolled and at times from external bodies where the research is being conducted. For example, if the research is about medical interpreters working in hospitals will also require you to apply for ethical approval from their ethics committee.

Creswell, inoltre, afferma che le possibili problematiche etiche che un ricercatore deve gestire durante la ricerca sono classificabili in cinque categorie:

1. *Ethical issues in the research problem* nei quali inserisce tutte le possibili criticità che vanno pianificate prima di iniziare la raccolta delle informazioni. Hesse-Biber e Leavy (2006: 86), a questo proposito, affermano che “during the identification of the research problem it is important to identify a problem that will benefit individuals being studied, one that will be meaningful for others besides the researcher”;
2. *Ethical Issues in the Purpose and Questions* che riguardano le possibili incomprensioni che possono sorgere nel momento in cui presenta la ricerca ai possibili partecipanti.
3. *Ethical Issues in Data Collection* si raccoltono le informazioni e si entra in contatto con i partecipanti all'indagine per esempio attraverso le osservazioni dei loro comportamenti, la somministrazione di questionari o la realizzazione di interviste. Per evitare le possibili incomprensioni Creswell suggerisce di informare precedentemente i partecipanti e di chiedere loro di firmare un modulo per il trattamento dei dati e l'autorizzazione al trattamento degli stessi. La procedura proposta da Creswell viene ripresa anche da Flick e da Sarantakos (2005) il quale afferma che “in developing the purpose statement or the central intent and questions for a study, proposal developers need to convey the purpose of the study that will be described to participants”;
4. *Ethical issues in Data Analysis and Interpretation* che includono le problematiche etiche che possono emergere nel momento in cui vengono interpretati i dati. In particolare viene consigliato di non diffondere i luoghi, proteggere l'anonimato dei

partecipanti ed i loro ruoli, di mantenere i dati registrati per almeno 5 o 10 anni (Sieber, 1998) in un luogo adeguato ed in accordo con i partecipanti e le Istituzioni coinvolte

5. *Ethical issues in writing and disseminating the research* tra cui eventuali criticità che possono emergere una volta che la ricerca verrà diffusa come la tutela ed il possesso dei dati (se resteranno di proprietà dell'Università, del ricercatore, del centro di ricerca ecc).

Per quanto riguarda nello specifico la nostra ricerca, abbiamo cercato di riflettere sui cinque punti sopraccitati prima di iniziare la raccolta delle informazioni. In particolare, abbiamo seguito le seguenti procedure:

1. Individuazione dei possibili problemi etici della ricerca tra cui la raccolta di dati privati e sensibili all'interno della tesi, la registrazione delle voci di pazienti, mediatori e personale socio-sanitario, la necessità di garantire l'anonimato per il rispetto della privacy delle persone coinvolte, difficoltà nel reperire soggetti disponibili a partecipare nella ricerca;
2. Presentazione del progetto di ricerca, degli obiettivi, delle fasi di raccolta dati e del trattamento degli stessi ai soggetti coinvolti tra cui referenti delle aziende sanitarie, degli ospedali e delle cooperative o associazioni di mediatori. La presentazione del progetto è stata necessaria per ottenere l'autorizzazione a raccogliere informazioni (realizzazione di interviste e *focus groups* ed osservazione e/o registrazione delle mediazioni);
3. Presentazione del progetto ai partecipanti e richiesta di firma del 'consenso informato' (cfr. appendice) prima della raccolta delle informazioni;
4. Garanzia di tutela della privacy delle persone coinvolte nella ricerca. Per ottenerla sono stati modificati i nomi dei luoghi visitati, sono state alterati o eliminati i nomi dei soggetti coinvolti, sono stati eliminati i nomi dei medicinali e dei trattamenti somministrati e non sono stati forniti riferimenti alle regioni italiane in cui sono stati raccolti i dati.

Una volta poste ed affrontate le possibili criticità di tipo etico, prima di affrontare l'analisi delle informazioni raccolte abbiamo seguito i seguenti passi:

- Trattamento delle informazioni che garantisca l'anonimato;
- Redazione al pc delle note prese durante le osservazioni delle mediazioni;
- Trascrizione *verbatim* delle mediazioni nelle lingue francese e inglese conosciute dalla dottoranda;
- Trascrizione e traduzione *verbatim* da parte di traduttori professionisti delle mediazioni nelle lingue non conosciute da parte della dottoranda come arabo, russo e cinese.

Nel presente lavoro è stato scelto di realizzare un tipo di trascrizione totale e letterale di tipo *verbatim* in modo da poter raccogliere tutte le informazioni necessarie per realizzare lo studio di caso. Abbiamo indagato, infatti, in *cosa* dicessero i mediatori e *quali* tecniche e strategie impiegassero per facilitare la comunicazione. Non abbiamo focalizzato l'analisi sul *come* i mediatori trasmettessero le informazioni agli interlocutori, sulle pause o sui silenzi all'interno della conversazione.

Per questioni di tempi ed economiche, data la spesa delle traduzioni a carico della dottoranda, abbiamo reputato opportuno tenere solo la versione in italiano delle mediazioni già tradotte da parte dei traduttori professionisti. Nel caso in cui volontariamente il traduttore abbia desiderato spontaneamente fornirci la trascrizione dell'audio in lingua originale, quest'ultima è stata inserita accanto alla traduzione in italiano. Per questo motivo abbiamo escluso dalla trascrizione, traduzione ed analisi nel software *Atlas.ti* le mediazioni in lingua urdu (Med.4 e Med.5) poiché non è stato possibile reperire traduttori professionisti che potessero realizzare il lavoro nel budget a nostra disposizione.

Per quanto riguarda il processo di analisi dei dati non entreremo in dettaglio nella presente sezione in quanto sarà oggetto del capitolo successivo.

3.2.1.6 La triangolazione dei dati

Stake (2010: 123-124) riporta l'importanza di triangolare i dati ed afferma quanto segue:

Qualitative researchers triangulate their evidence. That is, to get the meanings straight, to be more confident that the evidence is good, they develop various habits called 'triangulation'. [...]. We used to say that triangulation is a form of confirmation and validation but when we started giving more respect to multiple points of view, we saw that triangulation may be a form of differentiation (Flick, 2002). It make us more confident that we have the meaning rights, or it make us more confident that we need to examine differences to see important multiple meanings.

Yin (1994: 92-93) aggiunge l'importanza di possedere diverse fonti da confrontare per ottenere più informazioni possibili per studiare il fenomeno osservato: "With triangulation, the potential problems of 'construct validity' also can be addressed, because the multiple source of evidence essentially provide multiple measures of the same phenomenon".

Tra i metodo di analisi degli studi di caso per verificare l'evidenza delle prove raccolte vengono elencate diverse strategie²⁶. Il consiglio è, in particolare, di usare una logica *pattern-matching* ovvero comparando un *pattern* empirico con uno basato sulla teoria di riferimento. Se i *pattern* coincidono allora si può procedere nella dimostrazione della validità interna. A seconda del tipo di studio di caso realizzato, Yin (1994: 106) propone di agire nel seguente modo:

If the case study is an explanatory one, the patterns may be related to the dependent of the independent variables of study (or both). If the case study is a descriptive one, pattern-matching is still relevant, as long as the predicted pattern of specific variables is defined prior to data collection.

Anche Hale e Napier (2013: 88-89) riportano uno studio di Patton (1987) in cui si elencano diversi metodi di triangolazione dei dati. Le autrici infatti scrivono che

To ensure validity and reliability of findings, ethnographers rely on triangulation (collection of data from a range of sources [...] and prolonged engagement. Patton (1987) distinguishes four types of triangulation:

1. Data sources – conclusions are developed from more than one set of data, for example, interview and transcripts and participant observation field notes;
2. Investigator – multiple investigators are involved in the study;
3. Theory – the same data are analysed using different theories;
4. Methods – more than one data collection method is used, for example, interviews and participant observation.

Trattandosi nel nostro studio, di studi di caso sia descrittivi di un fenomeno sia esplorativi, abbiamo ritenuto opportune incrociare i seguenti dati:

- l'opinione delle mediatrici coinvolte nelle mediazioni osservate;
- l'analisi che emerge dalla registrazione e trascrizione delle sessioni di mediazione.

Pertanto, per poter rispondere alle domande di ricerca relative alla pratica della mediazione, abbiamo deciso di triangolare diversi metodi di ricerca:

- questionari;
- registrazioni di mediazioni;

²⁶ Per ulteriori approfondimenti sulle strategie di analisi degli studi di caso si veda Yin R. K., 1994, *Case study research. Design and Methods*, London: SAGE publications Ltd (2nd edition).

- schede di osservazione di mediazioni;
- scheda di osservazione di mediazioni;
- interviste;
- *focus groups*.

Grazie alle risposte raccolte da questionari, dalle interviste e dai *focus groups*, dalle schede di osservazione delle mediazioni e dalle analisi delle mediazioni stesse, abbiamo ottenuto, infatti, l'opinione dei mediatori rispetto alla pratica mediatoria, le competenze che pensano debba possedere un mediatore, una visione rispetto alle tecniche e ed alle strategie che si ritiene debbano conoscere i mediatori e che impieghino effettivamente nella pratica quotidiana.

La triangolazione sarà visibile nel capitolo dedicato alle conclusioni.

4. ANALISI DEI DATI

Il presente capitolo è dedicato all'analisi dei dati raccolti durante la nostra ricerca. In primo luogo si presenteranno le analisi delle mediazioni; per quanto riguarda le mediazioni osservate si presenteranno le schede di analisi elaborate attraverso la raccolta dei dati tramite la scheda di osservazione del ricercatore, per quanto riguarda invece le mediazioni registrate, si dettaglierà l'analisi condotta attraverso l'utilizzo del software Atlas.ti. In secondo luogo si presenterà l'analisi delle interviste e dei *focus groups* condotti rivolti ai mediatori coinvolti nello studio. Infine, si presenterà l'analisi dei questionari sottoposti ai mediatori che hanno partecipato alla sessione della prova di mediazione COMLINT.

Per ognuna delle analisi condotte attraverso l'utilizzo del software Atlas.ti si presenteranno unicamente le tabelle che riassumono le categorie emerse durante lo studio poiché le intere analisi sono visibili nelle appendici (DVD) contenute a conclusione del presente studio.

Gli esempi delle codificazioni realizzate sono visibili sia nelle appendici dedicate sia nella sezione dedicata ai risultati (cfr. 5) in cui sono inseriti *screenshot* estratti dal programma Atlas.ti.

Per quanto riguarda invece le mediazioni osservate ed i questionari si presenteranno le analisi all'interno del presente capitolo.

4.1 Processo di analisi delle informazioni

Per effettuare l'analisi delle informazioni ci siamo basati sullo schema proposto da Creswell (2009), visibile nella figura 11, in cui l'autore indica le fasi di analisi che caratterizzano la ricerca qualitativa.

Le diverse fasi sono così riassumibili:

1. Raccolta dei dati;
2. Organizzazione e preparazione dei dati per l'analisi per esempio selezionando quali saranno mantenuti e quali scartati e trascrizione;
3. Lettura approfondita di tutti i dati selezionati;
4. Codificazione dei dati;
5. Creazione di temi e messa in evidenza delle relazioni esistenti tra i codici e i temi emersi durante l'analisi;
6. Processo di interpretazione dei significati dei temi emersi.

All'interno della nostra ricerca, trattandosi di un'indagine di tipo qualitativo, abbiamo seguito le sei fasi indicate nella figura. Mentre le prime fasi sono state dettagliate nei paragrafi precedenti, le fasi dedicate alla codificazione ed interpretazione dei dati descritte singolarmente nelle sezioni successive. A livello terminologico precisiamo che abbiamo utilizzato le parole 'codice' e 'categoria' nella fase di codificazione dei dati raccolti.

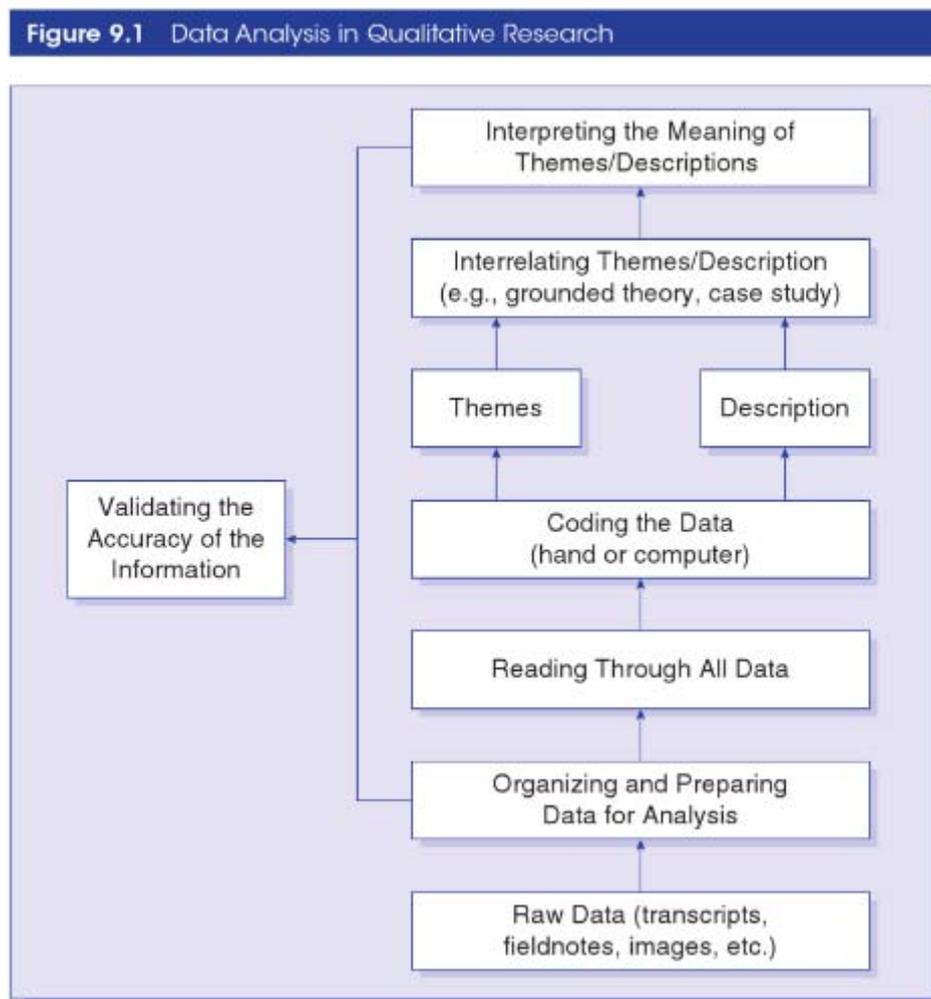


Figura 11: *Processo di analisi dei dati nella ricerca qualitativa*

4.2 Analisi delle mediazioni

L'analisi delle mediazioni presentate nel presente capitolo si divide in:

- mediazioni osservate e analizzate attraverso l'utilizzo della scheda del ricercatore, strumento che è stato creato appositamente per rilevare i dati osservati;
- mediazioni registrate analizzate con il software Atlas.ti.

Di seguito presentiamo separatamente le due analisi.

4.2.1. Analisi delle mediazioni osservate

Per effettuare l'analisi dei dati raccolti attraverso il diario del ricercatore è stata impiegata una metodologia qualitativa basata sull'analisi del contenuto.

L'analisi del contenuto viene definita da Schreier (2012: 170) come

A method for systematically describing the meaning of qualitative data. This is done by assigning successive parts of the material to the categories of a coding frame. This frame is at the heart of the method, and it contains all those aspects that feature in the description and interpretation of the material. Three features characterize the method: qualitative content analysis reduces data, it is systematic, and it is flexible.

Secondo l'autrice, inoltre, l'analisi di contenuto, tramite la codificazione delle informazioni raccolte, facilita il ricercatore nella focalizzarsi su alcuni aspetti della sua indagine, in particolare con quelli strettamente relazionati alle domande di ricerca.

L'analisi di contenuto si realizza creando delle categorie che servono per codificare gli aspetti che si vogliono descrivere o esplorare durante l'osservazione dei dati raccolti. Ogni categoria può contenere a sua volta sottocategorie specifiche.

Bourdesus Domingo (2015: 106-107) riassume le caratteristiche fondamentali dell'analisi di contenuto, riadattandole da Schreier. Le riportiamo di seguito:

- Interpretativo: trata material simbólico que requiere ser interpretado;
- Naturalista: conserva el contexto real, sin manipular el entorno de la investigación;
- Situacional: se tiene en cuenta el contexto, centrándose en experiencias concretas;
- Reflexivo: la reflexión de los participantes es importante y da pie a la co-creación de datos por parte del investigador;
- Flexible: se puede adaptar cualquier aspecto del proceso de investigación durante el estudio;
- Inductivo: se utilizan métodos abiertos de recolección de datos y, en el análisis, surgen conceptos claves a partir de los datos obtenidos;
- Casuístico: se estudian los casos enteros en profundidad;
- Enfocado hacia la validez.

Rubin e Rubin (1995: 238) definiscono il processo di codificazione come un raggruppamento dei dati in categorie. Le categorie che il ricercatore decide di creare devono rispecchiare gli interessi che vuole indagare nella ricerca.

Taylor e Bogdan (1987: 167-169) definiscono la codificazione come

Un modo sistemático de desarrollar y refinar las interpretaciones de los datos. El proceso de codificación incluye la reunión y análisis de todos los datos que se refieren a temas, ideas, conceptos, interpretaciones y proposiciones. Durante esta etapa del análisis, lo que inicialmente fueron ideas e intuiciones vagas se refinan, expanden, descartan o desarrollan por completo.

Nel caso specifico del presente lavoro i codici e le categorie create per codificare le mediazioni si sono basati sulle strategie e sulle tecniche che i mediatori impiegano per facilitare la comunicazione interculturale tra utenti stranieri ed operatori socio-sanitari.

Tale metodologia ha consentito di:

- classificare le informazioni raccolte in diversi momenti ordinandole e riassumendole;
- estrapolare i dati da classificare attraverso un sistema di codificazione degli stessi;
- analizzare e confrontare i dati attraverso diversi raggruppamenti in categorie.

L'analisi è stata suddivisa in tre fasi:

- Una prima fase di creazione di codificazione delle informazioni riassunte in concetti chiave;
- Una seconda fase di creazione di codici che potessero contenere le informazioni riassunte e classificate nella fase precedente;
- Una terza fase conclusiva di creazione di categorie, ovvero macro codici, che potessero contenere i codici classificati nella seconda fase;

A conclusione della terza fase è stata eseguita la redazione del procedimento svolto.

Le tre fasi verranno di seguito riportate e dettagliate.

4.2.1.1 Prima fase di analisi della scheda di osservazione del ricercatore

Nella prima fase di analisi della scheda ci siamo occupati di codificare le informazioni riassunte in concetti chiave.

Una volta trascritte via computer le informazioni ottenute durante le osservazioni delle mediazioni, è stata aggiunta una quinta colonna alla tabella (cfr. 3.2.1.4.1). La colonna è stata inserita per creare uno spazio dedicato all'analisi delle informazioni che erano state semplicemente riportate.

Rispetto a tutte le informazioni reperite tramite la compilazione della scheda di osservazione, è stata effettuata una selezione dei contenuti da analizzare che ha portato ad individuare solo

alcuni dati considerati rilevanti per l'indagine sulla mediazione. La preferenza è stata data alle note raccolte che facessero riferimento ai temi di interesse e di pertinenza della nostra ricerca ovvero:

- Comunicazione interculturale tra cui strategie e tecniche di gestione della comunicazione (gestione del flusso comunicativo, gestione dei turni di parola, mosse linguistiche ecc.), e abilità relazionali (tra cui empatia, ascolto attivo, sospensione del giudizio, decentramento, relativizzazione ecc.), gestione di eventuali impliciti culturali (Brichese, Tonioli, 2015; Balboni, Caon, 2015);
- Mediazione tra cui strategie e tecniche di facilitazione della comunicazione;
- Riferimenti a ruoli e funzioni compiute dai mediatori in ambito socio-sanitario. Tra le funzioni compiute abbiamo annotato le principali azioni realizzate all'esterno della sessione di mediazione ovvero all'estero della visita o della consulenza medica in cui il mediatore era presente per facilitare la comunicazione linguistica. Abbiamo inoltre annotato eventuali questioni etiche sorte durante le conversazioni con i mediatori o durante le visite mediche ed affrontate con gli operatori dei servizi presenti (cfr. 1).

Successivamente, dopo aver individuato i dati significativi per la ricerca si è proceduto a realizzare un processo di codifica. Tale processo è stato effettuato riassumendo le azioni svolte dai mediatori in concetti chiave. Ogni concetto sintetizza un'attività realizzata dal mediatore all'interno di un particolare momento osservato che può essere avvenuto prima, durante o a conclusione di una mediazione.

Come abbiamo visto nel capitolo dedicato alla raccolta dei dati (cfr. 3), a seconda dei permessi e delle autorizzazioni ottenute è stato possibile raccogliere informazioni durante tutto lo svolgimento della mediazione o solo in determinati momenti.

Nei casi in cui i pazienti abbiano rifiutato la presenza di persone esterne durante la visita medica è stato possibile raccogliere informazioni solo nella fase di incontro tra mediatore e paziente, prima dello svolgimento della mediazione stessa.

Un caso esemplificativo lo si trova nella mediazione numero 1 (Med.1). Di seguito si riportano le azioni del mediatore raccolte nella fase di osservazione iniziale:

Azioni

Prima di entrare in ambulatorio:

- Quando il mediatore arriva si presenta al paziente
- Chiede perché la paziente si trovi in ospedale e chiede di poter vedere gli esami del sangue e le visite di controllo

- Prende appunti sul problema di salute che riguarda la signora e su cosa dovranno discutere durante la mediazione

Come accennato in precedenza, rispetto alle note raccolte nella fase di osservazione, si è proceduto a sintetizzare le azioni realizzate dal mediatore in concetti chiave.

Mostriamo a continuazione un esempio di come siano stati sintetizzati e riformulati i dati raccolti in Med.1 in concetti chiave:

Analisi

Prima della mediazione

Concetti chiave:

- Presentazione professionale
- Richiesta di informazioni dettagliate alla paziente sul suo stato di salute
- Presa di note/appunti

Il procedimento previamente descritto è stato realizzato per ogni dato raccolto attraverso l'uso della scheda di osservazione ed in tutte le fasi delle mediazioni, prima, durante e a conclusione. Riportiamo di seguito un esempio di presa di note durante una mediazione e di classificazione in concetti chiave delle stesse.

I dati fanno riferimento alla mediazione numero 2 (Med.2).

Azioni

Durante la visita in ambulatorio:

- La mediatrice traduce e compie azioni di accompagnamento, supporto della paziente. Conosce tutti gli esami presenti nella sua cartellina, li consegna lei al medico. La mediatrice sa dove cercare carte e esami sangue della paziente, la paziente si affida totalmente alla mediatrice
- La mediatrice si assicura con la paziente che abbia compreso correttamente tutte le informazioni date dal medico
- La mediatrice discute sullo stato di salute della signora con il medico ma senza tradurre tutte le informazioni alla paziente. Il medico capisce che la mediatrice conosce la storia della paziente quindi chiede le informazioni

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Dialoghi tra specializzanda e mediatrice sugli esami del sangue della paziente non tradotti alla paziente. |
|--|

Estratto 1: *Scheda di osservazione delle mediazioni - Med.2 presa di note trascritta al pc*

Di seguito di riportano invece i concetti chiave estrapolati durante l'analisi delle note redatte nella fase di osservazione:

Analisi
Durante la mediazione
Concetti chiave:
<ul style="list-style-type: none">- Ruolo attivo della mediatrice (è lei che consegna i documenti al medico)- Gestione della comunicazione (la mediatrice si assicura la comprensione chiedendo feedback)- Dialogo tra mediatrice e dottore sullo stato di salute della paziente

Estratto 2: *Scheda di osservazione delle mediazioni - Med.2 – codificazione in concetti chiave*

Come emerge dalla lettura dei concetti chiave, sono stati classificati come 'dialogo tra mediatrice e dottore sullo stato di salute della paziente' i seguenti dati:

- informazioni relative alla malattia della paziente e trasmesse sotto forma di dialogo tra mediatrice e medico;
- informazioni relative ad esami e visite mediche;
- mancate traduzioni di messaggi da parte del mediatore ed emessi dal medico relativi allo stato di salute della paziente;
- richieste del medico alla mediatrice di assumere un ruolo attivo di guida della paziente. Il medico, per esempio, chiede alla mediatrice di occuparsi personalmente di fornire dati in merito allo stato di salute della paziente e di organizzare visite mediche future.

Sulla base di questa esemplificazione si può osservare quanto la funzione del concetto chiave sia quella di riassumere in una frase lo scopo o l'oggetto che hanno in comune diverse azioni svolte dal mediatore. Il concetto chiave si focalizza nella nostra ricerca su quegli aspetti di comunicazione interculturale e mediazione interlinguistica ed interculturale che vengono impiegati dal mediatore per facilitare la comunicazione e la gestione della relazione interculturale (cfr. 2).

In questo caso possiamo osservare, per esempio, come si verifichi un dialogo diretto tra mediatrice e paziente. A conclusione della mediazione la mediatrice ci ha comunicato che la paziente si affida totalmente all'aiuto della mediatrice stessa in quanto la conoscenza reciproca maturata da anni ha creato un legame ed un rapporto di fiducia ormai stabile e duraturo.

Ciò ha causato una relazione bidirezionale tra medico e mediatore che esclude la paziente dal dialogo e porta la mediatrice a sostituirsi alla paziente. In questa circostanza, quindi, la mediazione perde la sua funzione di azione volta a dar voce ai soggetti coinvolti nella comunicazione ed a facilitare il dialogo tra tutti gli attori coinvolti (tra tanti riferimenti sul tema si veda Castiglioni, 1997; Favaro, 2004; Gavioli, 2009; Luatti, 2006, 2011.). Al contrario, la mediatrice si immedesima nei panni e nelle questioni di salute della paziente e, invece di facilitare la comunicazione senza prenderne parte, si lascia coinvolgere in maniera attiva senza promuovere l'autonomia della paziente.

La mediatrice assume un nuovo ruolo attivo rispetto alla gestione della cura e della malattia della paziente e, consapevole di questa situazione, ci rende partecipi di una serie di preoccupazioni sullo stato di salute della paziente stessa che ci racconterà a mediazione conclusa.

Nella fase di analisi numero 1 della scheda di osservazione delle mediazioni, abbiamo definito con la voce 'dilemma etico', tutte le riflessioni dei mediatori circa lo stato di salute dei pazienti, il proprio ruolo all'interno dei servizi socio-sanitari, il coinvolgimento emotivo durante le sessioni di mediazione.

Un esempio è visibile di seguito nel terzo esempio estratto della scheda di osservazione.

Riportiamo, in conclusione, i dati raccolti ed il loro raggruppamento in concetti chiave relativi all'osservazione e presa di note a conclusione della stessa mediazione numero 2 (Med.2).

- La mediatrice accompagna la paziente al CUP per prenotare la visita medica di controllo e gli esami del sangue che le sono stati prescritti
- Le prenota la visita, ripone gli esami nella sua cartellina e si salutano
- La mediatrice mi racconta tutta la storia della paziente, i problemi che ha avuto, come l'ha seguita in questi 10 anni, quanto sia importante la figura della mediatrice per lei che si sente sola.
- La paziente rifiuta altre mediatrici perché non si fida, pensa che traducano solo alcune parti del messaggio.
- La mediatrice a questo punto mi spiega la difficoltà che ha nel lavorare con alcune colleghe che a seconda della loro religione od opinioni traducono in parte o non traducono i messaggi dei medici.
- La mediatrice mi racconta un episodio in cui una sua collega era stata chiamata a fare una mediazione per una donna marocchina incinta e che faceva uso di droghe e

di alcool. La ragazza decide di abortire e la mediatrice una volta venuta a conoscenza dello stile di vita della ragazze e della decisione da prendere rifiuta di fare la mediazione.

- La mediatrice mi racconta che siccome non porta il velo, a volte ha avuto difficoltà nel farsi accettare da parte di donne musulmane
- La mediatrice mi racconta che il lavoro più difficile è quello di entrare in confidenza con il paziente e che lui ti accetti e si fidi del proprio ruolo
- La paziente subisce violenza da parte del marito e la mediatrice ha ottenuto queste informazioni fuori dalla sessione di mediazione e quindi non si sente autorizzata a comunicarle durante. È dispiaciuta perché vorrebbe aiutarla ma non sa come procedere.
- Vorrebbe fare una colletta per comprare una spirale anti contraccettiva per la signora. A quanto pare il marito si rifiuta di dare denaro alla moglie che ha un tumore alla tiroide, in metastasi e non può avere gravidanze così come non può assumere ormoni.

Estratto 3: *Scheda di osservazione delle mediazioni - Med.2 – presa di note trascritta al pc*

I concetti chiave estrapolati durante l'analisi delle note redatte in fase di osservazione sono:

Analisi

Dopo la mediazione

Concetti chiave:

- La mediatrice sottolinea l'importanza della fiducia tra mediatrice e paziente e della conoscenza preventiva
- Compiti oltre la mediazione: prenotazione di esami
- Sfiducia della paziente in altre mediatrici
- Influenza della religione nella mancanza di traduzione in alcuni messaggi fino ad un possibile rifiuto della mediazione
- Difficoltà nell'essere accettata da parte della comunità musulmana perché non porta il velo
- Dilemma etico proveniente dalla conoscenza di questioni conosciute prima della mediazione e che non si possono comunicare durante
- Coinvolgimento umano della mediatrice di fronte alla gravità della situazione

Estratto 4: *Scheda di osservazione delle mediazioni - Med.2 – codificazione in concetti chiave*

Come emerge dalla tabella riassuntiva dei concetti chiave di Med2, le note del ricercatore sono state sintetizzate nei punti principali che hanno caratterizzato il racconto della mediatrice.

In particolare, ciò che riguarda il coinvolgimento emotivo della mediatrice nella vita della paziente, è stato classificato come 'coinvolgimento umano'; gli aspetti invece riguardanti questioni etiche, come il possedere informazioni ottenute fuori dalla mediazione, sono stati

classificati come ‘dilemma etico’ ed infine aspetti relazionali legati a diversi valori culturali di fondo sono stati codificati come ‘influenza della religione’.

Anche in questa mediazione emergono attività che esulano dalla facilitazione della comunicazione da un punto di vista linguistico e culturale e che si realizzano al di fuori della sessione di mediazione. Appartengono a questo tipo di attività, per esempio:

- l’accompagnamento ed assistenza dei pazienti nell’accesso alla cura ed alle terapie;
- la prenotazione di visite mediche presso sportelli del CUP.

Tali attività come in altre mediazioni, sono state raggruppate sotto alla voce ‘Compiti oltre la mediazione’ (si vedano anche le mediazioni Med.10, Med.11, Med.15 e Med.22 nella tabella di analisi della scheda di osservazione, (cfr. appendice).

Rispetto alla tabella contenente le strategie e le tecniche di mediazione presentata nel capitolo 2, abbiamo aggiunto in fase di analisi la voce ‘Compiti oltre la mediazione’. Abbiamo rilevato durante l’analisi, infatti, la necessità di classificare tutte quelle azioni che i mediatori compiono, su iniziativa propria o su richiesta esplicita da parte degli operatori dei servizi. Si tratta di azione come:

- supporto ed accompagnamento dei pazienti nell’accesso alle cure ed alle terapie;
- informazione dei pazienti;
- gestione di servizi socio-sanitari

Come possiamo osservare sono tutte attività che esulano dalla mediazione prettamente linguistica e culturale all’interno delle sessioni di mediazione ma che al tempo stesso sono presenti in numero consistente nelle mediazioni osservate e registrate (cfr. 5).

In generale, nella colonna dedicata all’analisi della scheda di osservazione, è possibile leggere tutti i concetti chiave relativi ad ogni mediazione osservata. Ognuno di essi è caratterizzato da un elenco puntato che li raccoglie e li sintetizza.

A partire da questa prima classificazione delle informazioni ottenute durante l’osservazione è stata intrapresa una seconda fase di analisi nella quale i concetti chiave di ogni mediazione sono stati confrontati e raggruppati. Questo processo di raggruppamento è stato definito di ‘codificazione’.

I codici creati raggruppano i concetti chiave a seconda del tema a cui si riferiscono o degli scopi per cui i mediatori hanno compiuto le azioni osservate.

Nella sezione successiva verrà detta dettagliata la fase di creazione dei codici e di raggruppamento dei concetti chiave.

4.2.1.2 Seconda fase di analisi della scheda di osservazione del ricercatore

Il processo di raggruppamento dei concetti chiave per la creazione di codici è avvenuto secondo le seguenti modalità:

- trascrizione di tutti i concetti chiave che ricorrono nel testo una sola volta;
- enumerazione dei concetti chiave che si ripetono nelle colonne di analisi;
- raggruppamento per azioni delle azioni intraprese da parte dei mediatori.

Nella seconda fase di analisi, invece creazione di codici che potessero contenere le informazioni riassunte e classificate nella fase precedente.

Al fine di creare un raggruppamento delle mediazioni che ci consentisse di elaborare una lista di codici, abbiamo fatto riferimento ad un nostro precedente studio realizzato circa le tecniche e le strategie che si ritiene debbano impiegare i mediatori (Brichese, Tonioli, 2015) e che sono state presentate precedentemente nel capitolo 2.

La tabella mostra la corrispondenza tra strategie e tecniche che abbiamo utilizzato nel Luglio 2015. La tabella che abbiamo utilizzato in quel periodo, quindi, corrisponde alla seconda classificazione da noi proposta durante la realizzazione del nostro studio (cfr. 2.3.3.3).

La tabella, pertanto, non contiene la classificazione finale che abbiamo utilizzato per l'analisi delle mediazioni registrate e che è abbiamo utilizzato nella sezione dedicata alla presentazione dei risultati (cfr. 5).

Strategie	Tecniche
1. Gestire il flusso comunicativo	<ul style="list-style-type: none"> - Presentarsi - Gestire i turni di parola - Utilizzare il non verbale - Posizione in ambulatorio - Interrompere la sezione di mediazione
2. Facilitare l'accesso al testo, orale o scritto	<ul style="list-style-type: none"> - Cambiare il registro - Utilizzare perifrasi - Riformulare - Parafrasare - Riassumere - Tradurre - Traduzione a vista - Passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione - Prendere note - Utilizzare il non verbale per facilitare la comprensione del contenuto del messaggio

3. Scegliere il linguaggio	- Transcodificare (Testo – disegno) (Testo - immagine) (Testo - gesto)
4. Confrontare gli impliciti culturali	- Interrompere la sessione di mediazione - Esplicitare - Aggiungere informazioni
5. Cogliere il valore dei diversi registri	- Cambiare il registro
6. Cogliere informazioni aggiuntive o chiarire dubbi	- Interrompere la sessione di mediazione - Esplicitare - Chiedere ulteriori informazioni
7. Chiedere feedback e conferme	- Chiedere di riformulare - Usare espressioni come: “Capito?”; “Giusto?”; “Vero?”
8. De-stereotipare gli stereotipi	- Esplicitare - Riformulare - Aggiungere informazioni aggiuntive
9. Impiegare la abilità relazionali	- Osservare (decentrarsi e straniarsi) - Relativizzare - Sospendere il giudizio - Ascoltare attivamente - Empatizzare

Tabella 19: strategie e tecniche di mediazione impiegate per l’analisi della scheda di osservazione delle mediazioni – seconda classificazione

Come possiamo osservare dalla tabella 19, le tecniche che appaiono nella colonna di sinistra si riferiscono ad azioni concrete realizzate dai mediatori che possono essere svolte prima, dopo o durante la mediazione. Abbiamo quindi ritenuto efficace cercare di verificare se le azioni dei mediatori, precedentemente codificate nella fase 1 di analisi della scheda di osservazione, potessero corrispondere alle tecniche sopraccitate della tabella 19.

Per procedere abbiamo riportato tutti i concetti chiave raccolti nella colonna dedicata all’analisi presenti nell’intera scheda di osservazione. I concetti sono i seguenti:

- Presentazione professionale;
- Presentazione non professionale;
- Utilizzo di gesti che favoriscano la comunicazione;

- Triangolo della comunicazione;
- Turni di parola molto più lunghi della mediatrice senza apparente giustificazione;
- Mancata interruzione dei turni di parola del medico che risultano essere molto lunghi e nella traduzione il tempo parola della mediatrice sembra essere molto inferiore;
- Difficoltà della mediatrice nel gestire i turni parola per il numero elevato di persone presenti durante la mediazione;
- Discussione su tematiche interculturali (concetto di privacy, organizzazione dei servizi socio-sanitari);
- Presa di note/appunti;
- Utilizzo del non verbale per indicare parti del corpo;
- Utilizzo del non verbale per indicare gli oggetti da utilizzare durante un'analisi medica e le procedure da seguire;
- Traduzione a vista delle procedure che la paziente deve svolgere (in un caso esercizi fisici di risveglio muscolare, in uno procedure di preparazione ad un'operazione);
- Traduzione incompleta da parte della mediatrice dei messaggi trasmessi dall'operatrice;
- Compiti oltre la mediazione affidati dal medico alla mediatrice;
- Ruolo attivo della mediatrice (è lei che consegna i documenti al medico, in due casi su indicazione del medico stesso, spiega ritiro farmaci presso farmacia ospedale);
- Compiti oltre la mediazione: (prenotazione di esami, assicurarsi che la paziente non abbia bisogno di nulla, la mediatrice deve tornare a comunicare al medico l'esito del colloquio con il paziente);
- Accompagnamento della paziente al CUP per prenotazione/ritiro esami;
- Ruolo attivo della mediatrice in assenza dell'operatore socio-sanitario: (riformulazione delle procedure da seguire in ospedale e delle visite da seguire spiegate dal medico in un caso e nell'altro chiede alla madre del piccolo nato se necessita di qualcosa. Inoltre informa le infermiere di quanto ha comunicato il medico, su indicazione di quest'ultimo.). Fornisce inoltre consigli e suggerimenti pratici alla paziente;
- Ruolo attivo della mediatrice in presenza dell'operatore socio-sanitario: (la mediatrice esprime la propria opinione sul miglioramento del paziente nel tempo, la mediatrice chiede al paziente cosa gli sia accaduto, si colloca come punto di riferimento in caso di necessità in ospedale);
- Compiti oltre la mediazione affidati dal medico alla mediatrice;

- Traduzione incompleta da parte della mediatrice dei messaggi trasmessi dall'operatrice (nel caso in cui il medico stia facendo ironia);
- Mancato ruolo attivo della mediatrice nella traduzione dei messaggi della dottoressa e richiesta della stessa di traduzione;
- Ruolo attivo della mediatrice per risolvere la criticità (il medico parla anche in inglese);
- Difficoltà della mediatrice nel condurre la mediazione perché l'infermiera/il dottore parla in italiano ma anche in inglese;
- Difficoltà della mediatrice nel condurre la mediazione perché la paziente oltre che nella sua lingua parla anche in italiano;
- Mancato intervento e ruolo attivo della mediatrice per risolvere la criticità (il medico parla anche in inglese);
- Azione del medico volta a chiarificare dubbi e malintesi (il medico spiega alla mediatrice i malintesi sorti durante la visita precedente che era stata realizzata senza un servizio di mediazione);
- Dialogo tra mediatrice e dottore sullo stato di salute della paziente;
- Mancata insistenza da parte della mediatrice affinché la dottoressa chiarisse un concetto;
- Informazioni che apparentemente non corrispondono alle informazioni fornite in precedenza;
- Ruolo attivo della mediatrice per risolvere criticità riscontrate: la mediatrice nota nello sguardo del paziente una possibile reazione di imbarazzo e stupore;
- Dialogo tra mediatrice e dottore sullo stato di salute della paziente;
- La mediatrice lamenta il fatto che gli operatori sanitari contattino i mediatori e poi parlino in inglese durante le mediazioni;
- Il medico lamenta la poca professionalità dei mediatori;
- La mediatrice sottolinea l'importanza della fiducia tra mediatrice e paziente e della conoscenza preventiva;
- Sfiducia della paziente nei confronti di altre mediatrici;
- Influenza della religione nella mancanza di traduzione in alcuni messaggi o anche per arrivare a rifiutare la mediazione;
- Difficoltà nell'essere accettata da parte della comunità musulmana perché non porta il velo;
- Dilemma etico proveniente dalla conoscenza di questioni conosciute prima della mediazione e che non si possono dire durante;

- Coinvolgimento umano della mediatrice di fronte alla gravità della situazione;
- Relazione mediatrice – famiglia della paziente: il marito chiede alla mediatrice come sia andata la visita ma mantenimento di un distacco professionale da parte della mediatrice;
- Discussione su tematiche interculturali (la mediatrice spiega che le numerose gravidanze della paziente sono dovute al fatto che cerchi di avere un figlio maschio, importante secondo la religione musulmana, ma che fino ad ora abbia avuto solo femmine e la mediatrice si assicura che la paziente non assuma altre medicine al di fuori di quelle prescritte dal medico perché nel suo Paese si è soliti seguire terapie alternative famigliari);
- Presa di posizione della mediatrice: sostiene che il caso sia troppo delicato affinché io possa registrare la mediazione. Conseguente colloquio in mia assenza con la paziente contrariamente a quanto aveva richiesto il medico.

Una volta aver riportato le singole voci, le abbiamo raggruppate sulla base delle tecniche presenti nella tabella 20. Nella tabella seguente, invece, è possibile osservare il raggruppamento che è stato realizzato. In grassetto, nella seconda colonna si riporta la macro voce relativa alle tecniche e nella colonna di destra sono presenti le azioni dei mediatori che fanno riferimento ad esse:

Numero tecnica	Tecnica	Azioni dei mediatori raccolte dalla colonna di analisi della scheda di osservazione e codificate in concetti chiave
1	Presentazione	- Presentazione professionale; - Presentazione non professionale.
2	Utilizzo del non verbale per gestire la comunicazione	- Utilizzo di gesti.
3	Posizione	- Triangolo della comunicazione.
4	Gestire i turni di parola	- Turni di parola; - Mancata interruzione dei turni; - Difficoltà della mediatrice nel gestire i turni di parola.

5	Esplicitare	- Discussione su tematiche interculturali.
6	Presa di note	- Presa di note e appunti.
7	Utilizzo del non verbale per facilitare l'accesso al testo orale	- Utilizzo del non verbale per indicare parti del corpo; - Utilizzo del non verbale per indicare gli oggetti da utilizzare durante un'analisi medica e le procedure da seguire.
8	Traduzione	- Traduzione a vista delle procedure che la paziente deve svolgere; - Traduzione incompleta da parte della mediatrice dei messaggi trasmessi dall'operatrice; - Traduzione incompleta da parte della mediatrice dei messaggi trasmessi dall'operatrice (nel caso in cui il medico stia facendo ironia); - Mancato ruolo attivo della mediatrice nella.
9	Richiesta di informazioni per capire il motivo della visita	- Richiesta di informazioni dettagliate al paziente sul suo stato di salute; - Mancata richiesta di informazioni dettagliate alla paziente sul suo stato di salute e sul motivo della visita.
10	Altre attività oltre la mediazione	- Compiti oltre la mediazione affidati dal medico alla mediatrice; - Ruolo attivo della mediatrice; - Compiti oltre la mediazione; - Accompagnamento della paziente al CUP; - Ruolo attivo della mediatrice in assenza dell'operatore socio-sanitario; - Ruolo attivo della mediatrice in presenza dell'operatore socio-sanitario.
11	Gestione della criticità nella mediazione	- Ruolo attivo della mediatrice per risolvere la criticità (il medico parla anche in inglese); - Difficoltà della mediatrice nel condurre la mediazione perché l'infermiera/il dottore parla in italiano; - Difficoltà della mediatrice nel condurre la mediazione; - Mancato intervento e ruolo attivo della mediatrice per risolvere la criticità (il medico parla anche in inglese).

12	Chiarire dubbi	<ul style="list-style-type: none"> - Azione del medico volta a chiarificare dubbi e malintesi; - Dialogo tra mediatrice e dottore sullo stato di salute della paziente; - Mancata insistenza da parte della mediatrice affinché la dottoressa chiarisse un concetto Informazioni che apparentemente non corrispondono alle informazioni date prima; - Ruolo attivo della mediatrice per risolvere criticità riscontrate: la mediatrice nota nello sguardo del paziente una possibile reazione di imbarazzo e stupore²⁷; - Dialogo tra mediatrice e dottore sullo stato di salute della paziente.
13	Professionalità e conoscenza del ruolo del mediatore	<ul style="list-style-type: none"> - La mediatrice lamenta il fatto che gli operatori sanitari contattino i mediatori e poi parlino in inglese durante le mediazioni; - Il medico lamenta la poca professionalità dei mediatori.
14	Questioni etiche-relazionali	<ul style="list-style-type: none"> - La mediatrice sottolinea l'importanza della fiducia tra mediatrice e paziente; - Sfiducia della paziente in altre mediatrici; - Influenza della religione nella mancanza di traduzione in alcuni messaggi o anche per arrivare a rifiutare la mediazione; - Difficoltà nell'essere accettata da parte della comunità musulmana perché non porta il velo; - Dilemma etico proveniente dalla conoscenza di questioni conosciute prima della mediazione e che non si possono riportare durante la mediazione; - Coinvolgimento umano della mediatrice di fronte alla gravità della situazione; - Relazione mediatrice – famiglia della paziente; - Discussione su tematiche interculturali; - Presa di posizione della mediatrice.

²⁷ Dato che non ci è stato concesso di registrare le mediazioni in formato video ma unicamente audio, riportiamo l'informazione in quanto ci è stata comunicata dalla mediatrice a sessione conclusa.

Tabella 20 : *Tecniche e azioni dei mediatori – seconda fase di analisi della scheda di osservazione*

Rispetto alle tecniche che sono emerse dall'analisi della scheda abbiamo notato come alcune di esse non fossero presenti nella tabella presentata precedentemente. Ci riferiamo nello specifico alle tecniche 9, 10, 11, 12, 13 e 14. Tali tecniche si riferiscono ad attività che vengono svolte dai mediatori, insieme al personale socio-sanitario o singolarmente, al di fuori della sessione triadica della mediazione durante la visita; al di fuori, quindi, di attività di facilitazione della comunicazione all'interno della sessione. Esse fanno riferimento, infatti, ad azioni di accompagnamento dei pazienti durante la prenotazione di visite mediche, come la mediazione numero 3 (Med.3) della scheda, per esempio, o ad azioni di supporto del paziente o a riflessioni sul coinvolgimento umano dei mediatori e dilemmi etici, come nella mediazione numero 2 (Med.2).

4.2.1.3 Terza fase di analisi della scheda di osservazione del ricercatore

La terza fase aveva come obiettivo la creazione di categorie che potessero contenere i codici classificati nella seconda fase.

Pertanto, per fare ciò, abbiamo ricodificato le tecniche precedentemente emerse inserendole all'interno di macro-categorie. Le categorie scelte corrispondono alle strategie di mediazione (cfr. 2.3.3.3).

Nella tabella che segue è possibile vedere la codificazione ed il raggruppamento che sono stati realizzati. Ad ogni colore corrisponde una strategia ed ogni strategia contiene le tecniche emerse dall'analisi della scheda.

Strategie – Categorie	Tecniche – Codici
Gestire il flusso comunicativo	Presentazione
	Utilizzo del non verbale per gestire la comunicazione tra medico e paziente
	Posizione
	Gestire i turni di parola durante la mediazione

Confrontare gli impliciti culturali	Esplicitare
Facilitare l'accesso al testo orale o scritto	Presa di note/appunti
	Utilizzo del non verbale per facilitare l'accesso al testo orale
	Traduzione
Ruolo attivo da parte dei mediatori	Richiesta di informazioni per capire il motivo della visita
	Altre attività oltre la mediazione
	Gestione della criticità nella mediazione
	Chiarire dubbi
	Professionalità e conoscenza del ruolo del mediatore
	Questioni etiche-relazionali

Tabella 21: terza fase di analisi della scheda di osservazione – codificazione delle tecniche in strategie di mediazione

I commenti dei risultati ottenuti dall'analisi della scheda di osservazione saranno visibili nel capitolo successivo (cfr. 5). Tutta la scheda di osservazione delle mediazioni, invece, è visibile in appendice (cfr. appendice).

Nella sezione successiva, invece, presenteremo l'analisi delle mediazioni registrate.

4.2.2. Analisi delle mediazioni registrate

Per analizzare le mediazioni registrate abbiamo deciso di utilizzare il software Atlas.ti.

In questo modo è stato possibile codificare porzioni di testo trascritto in base alle tecniche ed alle strategie di mediazione.

Per procedere all'analisi abbiamo seguito diverse procedure.

In primo luogo sono stati suddivisi i testi caricati nel programma in base a gruppi di famiglie.

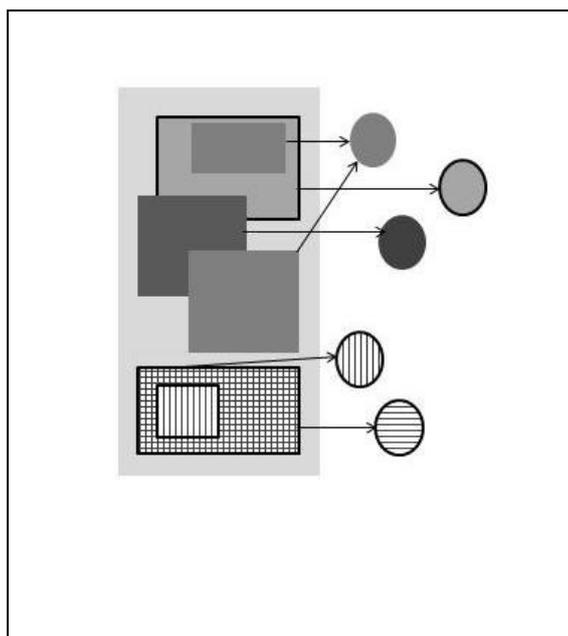
Ad ogni famiglia corrisponde una diversa lingua, come si può notare dall'immagine seguente:

Name	Size	Quotes	Author	Created	Modif
Mediazioni in albanese	0	0	Super	11/08/20...	11/08/2
Mediazioni in arabo	0	0	Super	11/08/20...	11/08/2
Mediazioni in cinese	3	473	Super	11/08/20...	11/08/2
Mediazioni in francese	1	95	Super	11/08/20...	11/08/2
Mediazioni in inglese	2	62	Super	11/08/20...	11/08/2
Mediazioni in russo	1	37	Super	11/08/20...	11/08/2

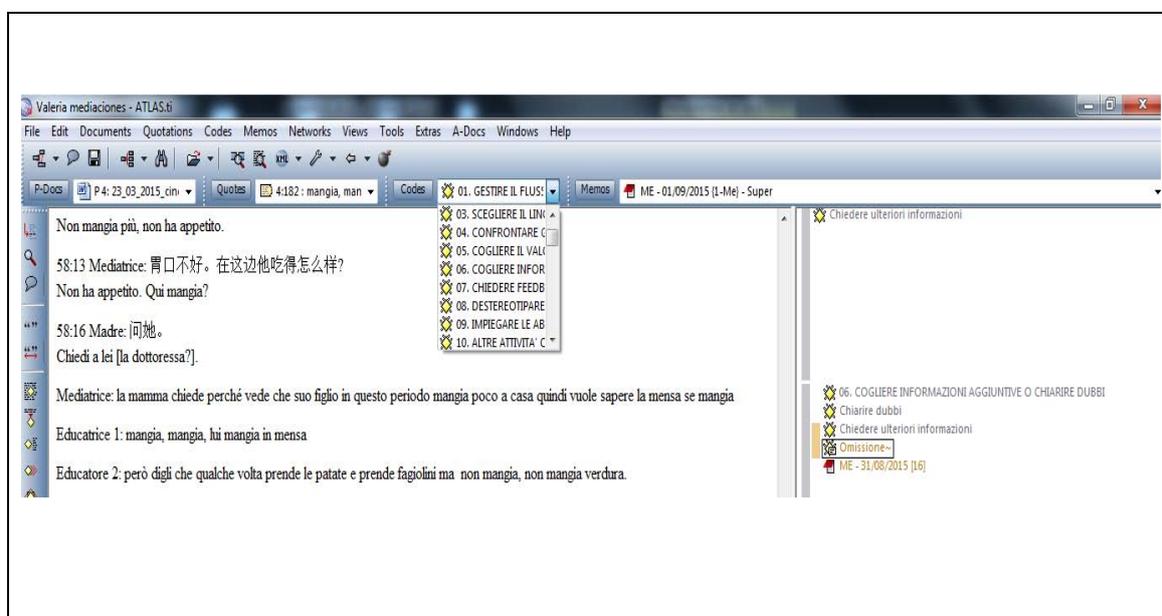
P 1: 26_03_2015_inglese_nigeria.doc {45}
P 2: 13_04_2015_cinese.doc {180}
P 3: 15_04_2015_cinese.doc {87}
P 4: 23_03_2015_cinese.doc {206}
P 5: 16_04_2915_francese_senegal.doc {95}
P 6: 19_03_2015_russo.doc {37}
P 7: 26_03_2015_inglese_camerun.doc {17}

In secondo luogo è stata creata una lista di codici corrispondenti ad una classificazione di strategie e tecniche di mediazione creata a partire dalla cornice teorica di riferimento nel campo della mediazione e dell'interpretazione. La scheda utilizzata per creare la lista di macro codici (strategie) e di sotto codici (tecniche) è stata precedentemente presentata in 2.3.3.3.

Riportiamo un grafico illustrativo della corrispondenza tra diversi codici e porzioni di testo nel programma Atlas.ti elaborato da Domínguez Araújo (2015: 157). I quadrati rappresentano le porzioni di testo da codificare ed i cerchi le strategie e le tecniche associate ad ogni porzione di testo.



Come si può notare dallo *screenshot* del programma, alla voce *codes* si riporta l'elenco completo di ogni codice creato. In lettere maiuscole sono stati inseriti i macro codici (categorie) ovvero le strategie, come per esempio: 01. GESTIRE IL FLUSSO COMUNICATIVO. Per ogni strategia è stata inoltre assegnata una cifra che aiutasse nella differenziazione delle diverse categorie. In minuscolo le diverse tecniche corrispondenti alle singole strategie, per esempio: 'chiarire dubbi'.



Una volta selezionata un'unità di testo da codificare è stato possibile selezionare con il mouse le righe di testo e trascinare con il tasto destro il codice o la categoria corrispondente sopra ad

esso. In questo modo, nella colonna di destra del programma Atlas-ti compare la codificazione delle unità abbinata ad ogni codice.

In azzurro negli *screenshot* si evidenziano le porzioni di testo codificate.

Di seguito si riporta un esempio di strategia impiegata dalla mediatrice per ‘chiedere feedback e conferme’ abbinata alla tecnica ‘Usare espressioni come giusto? Capito? Vero?’.

La mediatrice, durante la conversazione con la madre del paziente, utilizza infatti l’espressione ‘vero’ per assicurarsi la comprensione del messaggio.

15:37 Mediatrice: 在小学还是初中?
Alle scuole elementari o alle scuole medie?

Sovrapposizione di voci.

15:40 Mediatrice: 小学, 是吧?。。。唱歌比较好。他几岁过来?
Alle scuole elementari, vero? ...Era bravo a cantare. A che età è arrivato [in Italia]?

15:46 Madre: 十四岁。
A 14 anni.

15:48 Mediatrice: 上初级啊。初级的时候。
Quando frequentava le scuole medie.

07. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME

07. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME

Usare espressioni come: "capito?", "giusto?", "vero?"~

Educatore 2: ho una domanda anche io da fare. A lui, quando siamo lì nella stanza, piace che tu fai così, così [gesti che si riferiscono al toccarsi sulle spalle, sulla schiena, non verbale] gli parli, perché i nostri ragazzi, magari qualcuno come XXX magari non lo fanno apposta e vedo che a lui magari gli dà fastidio

Educatrice 1: ecco si chiedigli se gli dà fastidio, che lo dica

51:22 Mediatrice: 他们俩问问因为有的时候。。。他们这边有些规矩就是习惯, 习惯跟人接抱抱呀, 或者摸的呀。
Disturbo sonoro... 很反感啊。。。还是说你不喜欢?
Ti chiedono quando... qui hanno delle usanze, che poi sono delle abitudini, come abbracciarsi oppure relazionarsi attraverso il contatto fisico
Disturbo sonoro... Riteni sia fastidioso oppure non ti piace?

51:36 Ragazzo: 不喜欢。
Non mi piace.

51:37 Mediatrice: 不喜欢, 是吧? 还行?
Non ti piace, vero? Oppure va bene?

51:40 Mediatrice: 不喜欢他们这样儿。。。
Non ti piace che facciano così...

04. CONFRONTARE GLI IMPLICITI CULTURALI O DIFFERENZE CULTURALI

Chiedere feedback o conferme~

04. CONFRONTARE GLI IMPLICITI CULTURALI O DIFFERENZE CULTURALI

Explicitare

Utilizzare il non verbale

07. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME

Mediatrice: la mamma chiede perché vede che suo figlio in questo periodo mangia poco a casa quindi vuole sapere la mensa se mangia

Educatrice 1: mangia, mangia, lui mangia in mensa

Educatore 2: però digli che qualche volta prende le patate e prende fagiolini ma non mangia, non mangia verdura.

Educatrice 1: io volevo capire se ci sono verdure che gli piacciono perché non le mangia, le prende ma non le mangia e allora è un peccato anche per lui

58:45 Mediatrice: 他们说在这边吃饭的时候孩子经常, 蔬菜吃得不多。有的时候拿点土豆啊, 什么豆角啊, 但是吃得不多, 他在家这样?
Loro hanno detto che qui, quando mangia, spesso non mangia verdura. Certe volte, quando prende le patate, le lascia [nel piatto] e non mangia molto. A casa com'è?

06. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI

Chiarire dubbi

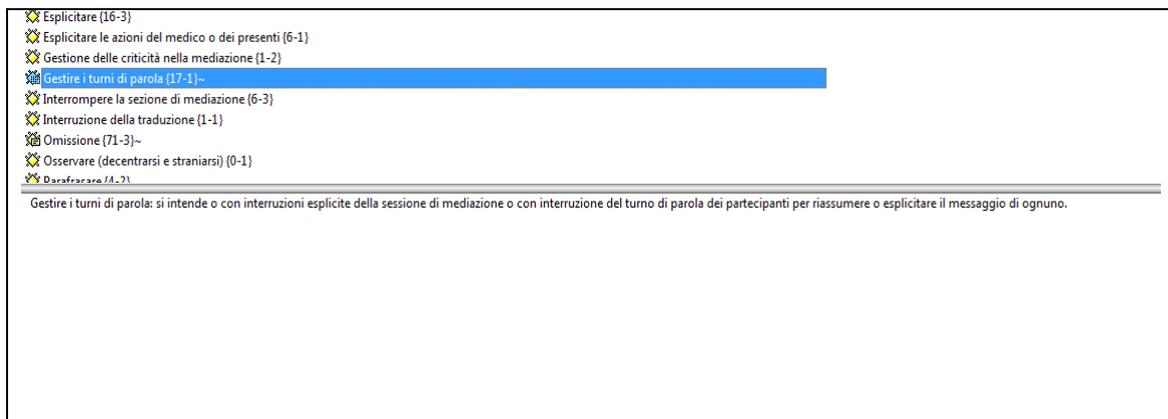
Chiedere ulteriori informazioni

Omissione~

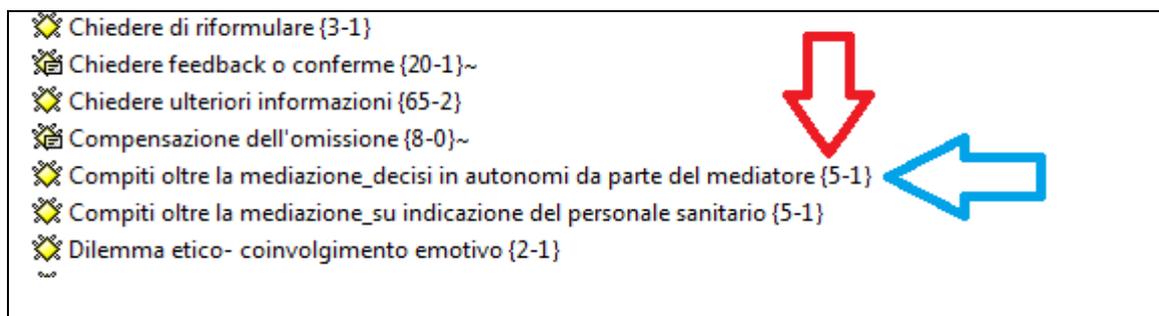
ME - 31/08/2015 [16]

Una volta creato l'elenco dei codici è possibile aprirlo singolarmente ed inserire un commento per ognuno di essi. La funzione del software è stata impiegata in fase di analisi delle mediazioni per evidenziare la creazione di un nuovo codice o per annotare informazioni che poi sono state riprese in fase di redazione della sezione di metodologia.

Si riporta un esempio del commento inserito per il codice "gestire i turni di parola". Il commento è visibile in nota. Con questo codice sono state codificate sia le interruzioni esplicite delle mediazioni da parte dei mediatori sia l'interruzione dei turni di parola dei partecipanti al fine di poter esplicitare il messaggio di ogni interlocutore presente nella mediazione.



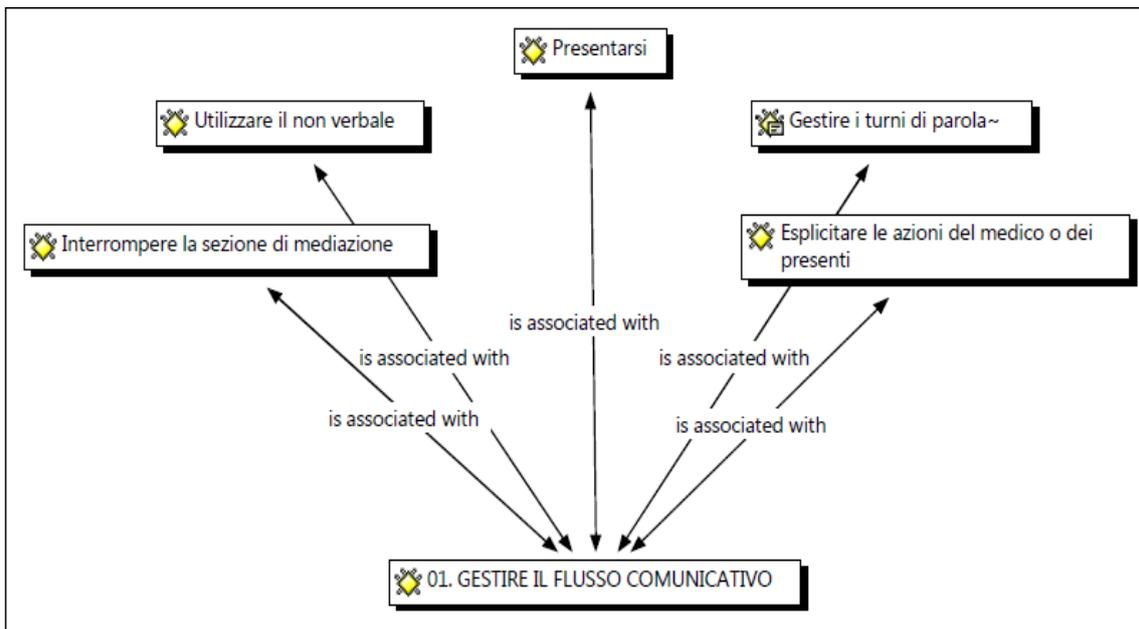
Grazie all'uso del software è inoltre possibile verificare quante volte il codice compaia nei testi analizzati e se e come sia in relazione con altri codici o categorie. La freccia rossa dello *screenshot* mostra il numero di volte in cui appare il codice mentre la freccia azzurra indica il numero di codici o di altre categorie con cui si relaziona.



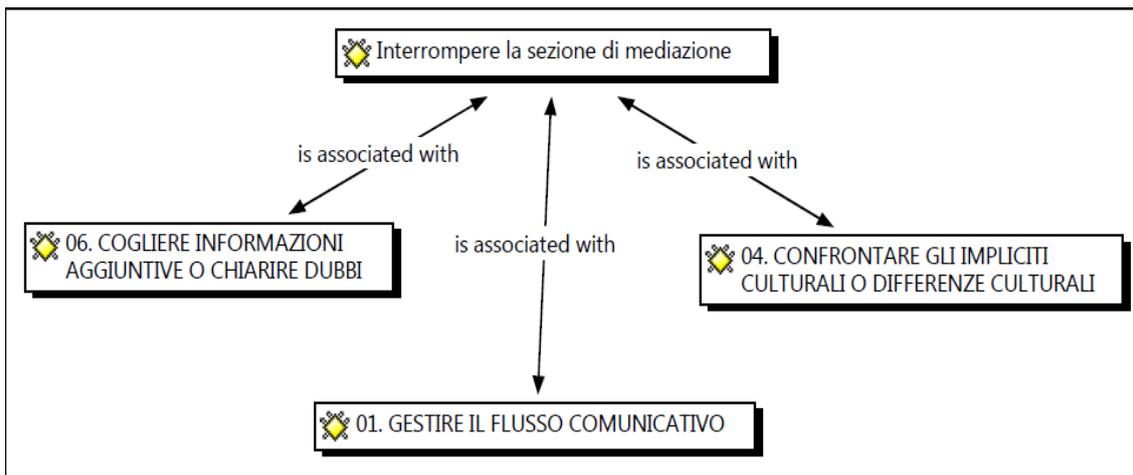
Per poter verificare il tipo di relazione esistente tra codici è necessario selezionare il singolo codice e l'opzione *view* e *hierarchy*. In questo modo è possibile ottenere una raffigurazione della corrispondenza tra codici.

Si riporta, per esempio, la rappresentazione grafica della relazione tra la strategie GESTIRE IL FLUSSO COMUNICATIVO e le tecniche che ad essa sono associate:

- utilizzare il non verbale
- presentarsi
- gestire i turni di parola
- interrompere la sezione di mediazione
- esplicitare le azioni del medico o dei presenti



A sua volta è possibile selezionare ogni singola tecnica per osservare graficamente se sia collegata ad altre strategie di comunicazione. Selezionando il codice 'interrompere la sezione di mediazione', si può notare la sua presenza all'interno di altre strategie come 'COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI' e 'CONFRONTARE IMPLICITI CULTURALI O DIFFERENZE CULTURALI'.



Infine, per quanto riguarda la lista di codici, è possibile elaborare attraverso il software, una tabella che contenga la frequenza di ogni codice all'interno dei testi analizzati. Per ottenere questa elaborazione di dati è necessario aprire la sezione relativa ai codici *Code Manager*, selezionare la voce *Output* e scegliere il tipo di tabella relativa alla frequenza dei codici, denominata *Frequency table: codes by primary documents*. Le frecce rosse degli *screenshots* indicano il percorso da seguire per poter ottenere la tabella finale. Il cerchio azzurro evidenzia, invece, il totale delle citazioni presenti nei documenti analizzati corrispondente ad ogni codice.

The screenshot shows the ATLAS.ti interface with the following elements:

- Code Manager [HU: Valeria mediaciones]** window:
 - Menu: Codes Edit Miscellaneous Output View
 - Code list:
 - 01. GESTIRE IL FLUSSO COMUNICATIVO (31-5)
 - 02. (299-13)
 - 03. SCEGLIERE IL LINGUAGGIO (10-0)
 - 04. CONFRONTARE GLI IMPLICITI CULTURALI O DIFFERENZE CULTURALI (15-4)
 - 05. COGLIERE IL VALORE DEI DIVERSI REGISTRI (0-1)
 - 06. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI (93-6)
 - 07. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME (75-6)
 - 08. DESTEREOTIPARE GLI STEREOTIPI (8-5)
 - 09. IMPIEGARE LE ABILITA' RELAZIONALI (31-5)
 - 10. ALTRE ATTIVITA' OLTRE LA MEDIAZIONE (30-7)
 - 11. QUESTIONI ETICHE-RELAZIONALI (3-3)
- Frequency table: codes by primary documents** window:
 - Report created by Super - 26/09/2015 12:05:00
 - Code-Filter: All [51]
 - PD-Filter: All [7]
 - Quotation-Filter: All [667]
 - Table:

CODES	PRIMARY DOCS							Totals
	1	2	3	4	5	6	7	
01. GESTIRE IL FLUSSO	5	9	5	8	4	0	0	31
02.	17	89	41	81	51	14	6	299
03. SCEGLIERE IL LIN	0	3	4	3	0	0	0	10
04. CONFRONTARE GLI	1	0	2	10	2	0	0	15
05. COGLIERE IL VALO	0	0	0	0	0	0	0	0
06. COGLIERE INFORMA	3	28	11	27	21	1	2	93
07. CHIEDERE FEEDBAC	8	25	3	22	5	7	5	75



Per ogni codice è possibile inoltre estrarre le citazioni corrispondenti ed elaborare una lista per singolo documento analizzato o complessiva di tutto il materiale caricato nel programma.

Il programma consente inoltre di estrapolare singole citazioni di codici per documento. Il box rosso indica il documento nel *software*, ovvero il primo inserito, e, accanto, si riporta il codice e la categoria corrispondente.

Estratto di codice con citazione:

P 1: 26_03_2015_inglese_nigeria.doc - 1:7 [so... Medico: you.. [la dottores..] (47:50) (Super)
Codes: [01. GESTIRE IL FLUSSO COMUNICATIVO] [Gestire i turni di parola]
Memos: [ME - 02/09/2015]

so...

Medico: you.. [la dottoressa interrompe la mediatrice mentre inizia a parlare]

Mediatrice: vado?

Medico: vai

Per ogni codice è inoltre possibile inserire un *memo*, ovvero un commento aggiunto dal ricercatore durante l'analisi relativo al codice stesso:

MEMO: ME - 02/09/2015 (1 Quotation) (Super, 2015-09-02 07:48:02)
P 1: 26_03_2015_inglese_nigeria.doc:
(47:50)
No codes
No memos
Type: Memo

sovrapposizione di voci tra paziente e mediatrice, la mediatrice chiede di poter tradurre

Per ogni codice, infine, è possibile inserire dei commenti. Nell'esempio che mostriamo abbiamo segnalato la creazione di un nuovo codice in fase di analisi delle mediazioni registrate. Il commento sarà fondamentale in fase di discussione dei risultati per differenziare i codici stabiliti sulla base della letteratura di riferimento da quelli emergi durante l'esplorazione dei

dati raccolti.

Compensazione dell'omissione

Created: 2015-08-11 11:00:53 by Super

Modified: 2015-08-31 18:15:55

Quotations:

8

Comment:

Questo codice è stato inserito durante l'analisi delle mediazioni perché in alcuni passaggi, in seguito ad omissioni, i mediatori ricorrono a compensazioni di informazioni. Essi, infatti, riportano informazioni che precedentemente avevano omesso ma in una diversa parte del testo.

Una volta realizzate tutte le codificazioni il sistema del programma ha consentito di estrapolare una tabella dove appaiono:

- la lista dei codici inseriti nel programma. In maiuscolo abbiamo inserito le strategie di mediazione, in minuscolo le tecniche. La scelta è dipesa dal fatto che il software non consente di suddividere tra codici e categorie ma effettua l'analisi con l'unica voce *codes*. Per questa ragione abbiamo ritenuto necessario trovare una soluzione grafica alternativa che ci consentisse di indicare la differenza tra le strategie (categorie) e i codici (tecniche) che abbiamo codificato nei documenti;
- il numero delle tecniche e delle strategie che appare in ognuno dei dieci documenti inseriti nel *software*;
- il numero totale di ogni tecnica e strategie calcolato nel totale dei documenti analizzati.

In questo modo è stato possibile estrapolare dati rispetto alla frequenza delle strategie e tecniche impiegate dai mediatori sia rispetto ad ogni singolo documento analizzato, sia rispetto al totale delle dieci mediazioni prese in esame.

Di seguito riportiamo la tabella riepilogativa:

CODES-PRIMARY-DOCUMENTS-TABLE (CELL=Q-FREQ)

Report created by Super - 16/03/2016 18:02:22

"HU: [C:\Users\gr.miras\Desktop\Valeria mediaciones.hpr6]"

Code-Filter: All [51]

PD-Filter: All [10]

Quotation-Filter: All [613]

CODES	PRIMARY DOCS										TOT.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
01. GESTIRE IL FLUSSO COMUNICATIVO	5	9	5	8	4	0	0	0	0	1	32
02. PRENDERE NOTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
03. RIFORMULARE	6	30	13	46	24	2	2	5	0	1	129
04. RIASSUMERE	3	11	14	17	7	4	1	0	0	0	57
05. PARAFRASARE	0	2	2	0	0	0	0	1	0	1	6
06. SCEGLIERE LA TIPOLOGIA DI LINGUAGGIO	0	3	4	3	0	0	0	7	0	1	18
07. CONFRONTARE GLI IMPLICITI CULTURALI O DIFFERENZE CULTURALI	1	0	2	10	2	0	0	0	0	1	16
08. COGLIERE IL VALORE DEI DIVERSI REGISTRI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI	3	28	11	27	21	1	2	4	2	6	105
10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME	8	25	3	22	5	7	5	4	0	3	82
11. DESTEREOTIPARE GLI STEREOTIPI	0	0	6	2	0	0	0	1	0	0	9
12. IMPIEGARE LE ABILITÀ RELAZIONALI	1	9	3	14	2	2	0	0	0	0	31
13. GESTIRE PROBLEMATICHE ETICHE E RELAZIONALI	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	3
14. REALIZZARE UNA OMISSIONE	3	15	10	36	4	3	0	4	7	2	84
15. REALIZZARE UNA COMPENSAZIONE DELL'OMISSIONE	0	3	2	3	0	0	0	1	2	0	11

Aggiungere informazioni	2	17	9	12	13	2	1	6	2	5	69
Aggiungere informazioni per chiarire procedure relative ad azioni che si svolgono prima o dopo la sessione di mediazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Applicare professionalità e conoscenza del ruolo del mediatore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ascoltare attivamente	0	7	2	2	0	2	0	0	0	0	13
Cambiare il registro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chiarire dubbi	1	14	3	4	4	3	0	0	0	0	29
Chiarire dubbi relativi ad azioni che avvengono prima o dopo la mediazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chiedere di riformulare	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Chiedere feedback o conferme	3	0	0	4	5	4	4	3	0	2	25
Chiedere informazioni per capire il motivo della visita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chiedere ulteriori informazioni	6	19	2	31	3	1	3	0	1	4	70
Esplicitare	1	1	2	8	4	0	0	0	0	0	16
Gestire i turni di parola	1	4	3	8	1	0	0	0	0	1	18
Interrompere frasi lunghe	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Interrompere la sezione di mediazione	1	3	0	0	2	0	0	0	0	0	6
Osservare (decentrarsi e straniarsi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione	0	2	6	4	5	0	0	6	0	1	24
Posizionarsi in ambulatorio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Presentarsi	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Relativizzare	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Riflettere sul coinvolgimento emotivo	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2

Riportare informazioni comunicate dal medico o da altro personale ottenute prima della sessione di mediazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Risolvere un dilemma etico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Saper comunicare emotivamente	1	2	1	12	2	0	1	0	0	0	19
Sospendere il giudizio	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Transcodificare da testo a disegno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Transcodificare da testo a gesto	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
Transcodificare da testo a immagine	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Usare espressioni come “capito?”, “giusto?”, “vero”?	0	3	3	10	0	0	0	1	0	0	17
Utilizzare il non verbale	0	1	2	3	1	0	0	0	0	0	7
Utilizzare il non verbale per facilitare la comprensione del contenuto del messaggio	0	3	1	0	1	2	0	1	0	0	8
X IL CONTENITORE EXTRA_Compiti oltre la mediazione decisi in autonomia da parte del mediatore	0	0	0	0	0	4	1	1	0	0	6
X IL CONTENITORE EXTRA_Compiti oltre la mediazione su indicazione del personale sanitario	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	6
X IL CONTENITORE EXTRA_Il mediatore assume il ruolo del paziente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
X IL CONTENITORE EXTRA_Traduzione a vista	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
X IL CONTENITORE EXTRA_Uso della prima persona	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
TOTALS	47	214	112	293	114	39	21	45	14	32	931

Tabella 22: categorie che emergono dall'analisi delle mediazioni osservate – dati estrapolati dal programma Atlas.ti

Nella tabella, come si può osservare nelle ultime quattro righe, abbiamo deciso di inserire anche i codici dedicati ad attività che si realizzano al di fuori della sessione di mediazione triadica analizzata. Alla voce ‘per il contenitore extra’, infatti, abbiamo riportato tutte le azioni che compiono i mediatori al di fuori della facilitazione della comunicazione durante la visita medica (si veda l’accompagnamento presso sportelli socio-sanitari) e l’utilizzo o meno da parte dei mediatori della prima persona durante le traduzioni.

Abbiamo ritenuto interessante rilevare nella tabella anche questi aspetti poiché:

- da un lato caratterizzano il lavoro del mediatore (cfr. 1);
- dall’altro per conoscere in quale percentuale incidano sulla mediazione rispetto agli studi di caso condotti. Come vedremo nella sezione dedicata ai risultati (cfr. 5), per esempio, si tratta di decisioni prese in autonomia da parte dei mediatori, accompagnamento dei pazienti in diverse fasi di accesso alla cura sono abbastanza frequenti.

Una volta inseriti questi dati di nostro interesse nel programma, inoltre, una funzione dell’Atlas.ti dedicata all’elaborazione di report di analisi ci ha consentito di ottenere informazioni sulla frequenza e sulla presenza nelle sessioni di mediazione.

Le intere analisi di ogni mediazione trascritta sono visibili in appendice alla tesi.

Seguendo la stessa procedura sono state realizzate le analisi delle interviste e dei *focus groups* che riportiamo nelle sezioni successive.

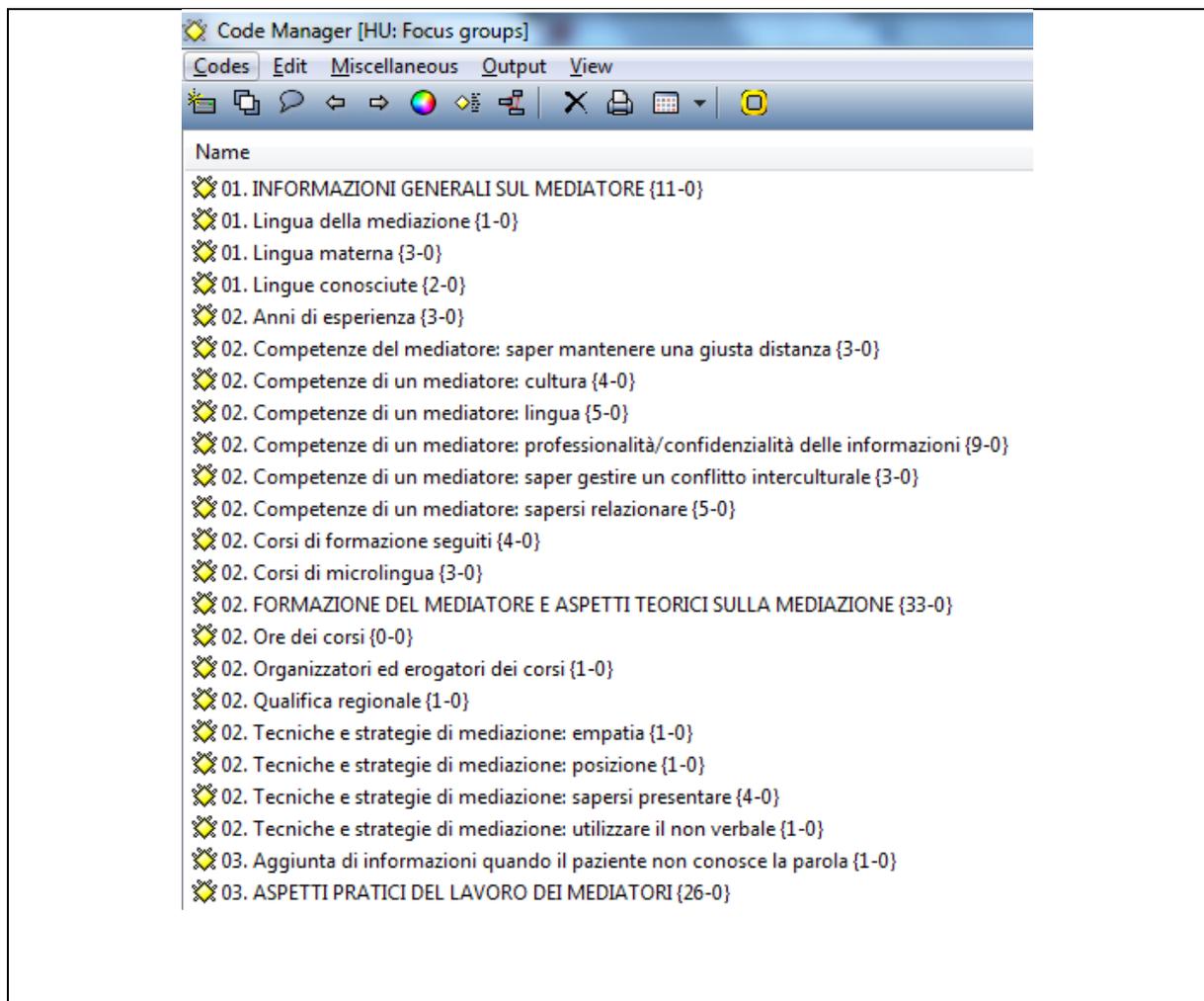
Anche per le analisi delle interviste e dei *focus groups* riportiamo le tabelle estrapolate dal programma Atlas.ti in con le categorie che emergono da ogni indagine.

4.3 Analisi delle interviste e dei *focus groups*

Come affermano Hale e Napier (2013: 102) l’analisi delle interviste può basarsi su diversi metodi. Le autrici scrivono, infatti, che “The process of data analysis can involve content analysis (Krippendorff, 2004), thematic analysis (Silverman, 2006) or a more detailed discourse analysis (Gee, 2011)”. In sintesi, le autrici affermano che lo scopo dell’analisi delle interviste consista nell’individuazione di alcuni temi o schemi o modelli ricorrenti che possano essere analizzati e rilevati in maniera incrociata nelle diverse interviste.

Per realizzare l'analisi delle interviste e dei *focus groups* è stato utilizzato lo stesso programma impiegato per analizzare le mediazioni registrate. Anche in questo caso sono stati prima trascritti i testi e caricati nel *software*. Successivamente sono stati creati una serie di codici e categorie che corrispondono alle sezioni dei questionari. Le domande delle interviste rispecchiano infatti le domande dei questionari.

Di seguito riportiamo un esempio di codici utilizzati durante l'analisi dei *focus groups* e delle interviste. Poiché le domande erano le stesse in entrambe le situazioni abbiamo deciso di impiegare gli stessi codici, in modo da poter anche facilitare la triangolazione dei dati (cfr. 5).



- ✦ 03. ASPETTI PRATICI DEL LAVORO DEI MEDIATORI {39-0}
- ✦ 03. Presa di note {5-0}
- ✦ 03. Problemi di comunicazione interculturale: non verbale {3-0}
- ✦ 03. Problemi di comunicazione interculturale: conoscenza dei servizi sul territorio {2-0}
- ✦ 03. Problemi di comunicazione interculturale: lingua {3-0}
- ✦ 03. Problemi di comunicazione interculturale: valori/concetti tabù {7-0}
- ✦ 03. Problemi di comunicazione interculturale: valori/diversa idea di cura e medicina {2-0}
- ✦ 03. Problemi legati alla cultura d'origine: diversa istruzione e diversa idea di medico e medicina {4-0}
- ✦ 03. Problemi legati alla cultura d'origine: malattie sessualmente trasmissibili {3-0}
- ✦ 03. Problemi legati alla cultura d'origine: prossemica {1-0}
- ✦ 03. Problemi legati alla cultura d'origine: relazione moglie/marito_perdere la faccia {4-0}
- ✦ 03. Problemi legati alla cultura d'origine: religione {1-0}
- ✦ 03. Riadattamento del registro rispetto agli interlocutori {4-0}
- ✦ 03. Richiesta di ulteriori informazioni quando non si conosce una parola {1-0}
- ✦ 03. Riformulazione in altri termini quando il paziente non conosce una parola {3-0}
- ✦ 03. Semplificazione quando non si conosce una parola {4-0}
- ✦ 03. Strategie per facilitare la comunicazione: semplificazione del linguaggio {1-0}
- ✦ 03. Strategie per facilitare la comunicazione: utilizzo del non verbale {2-0}
- ✦ 03. Traduzione a vista {1-0}
- ✦ 03. Utilizzo della 1 o della 3 persona {4-0}
- ✦ 04. ALTRO {11-0}
- ✦ 04. Codice deontologico {1-0}
- ✦ 04. Problematiche relative alla conoscenza del ruolo e della figura del mediatore {11-0}

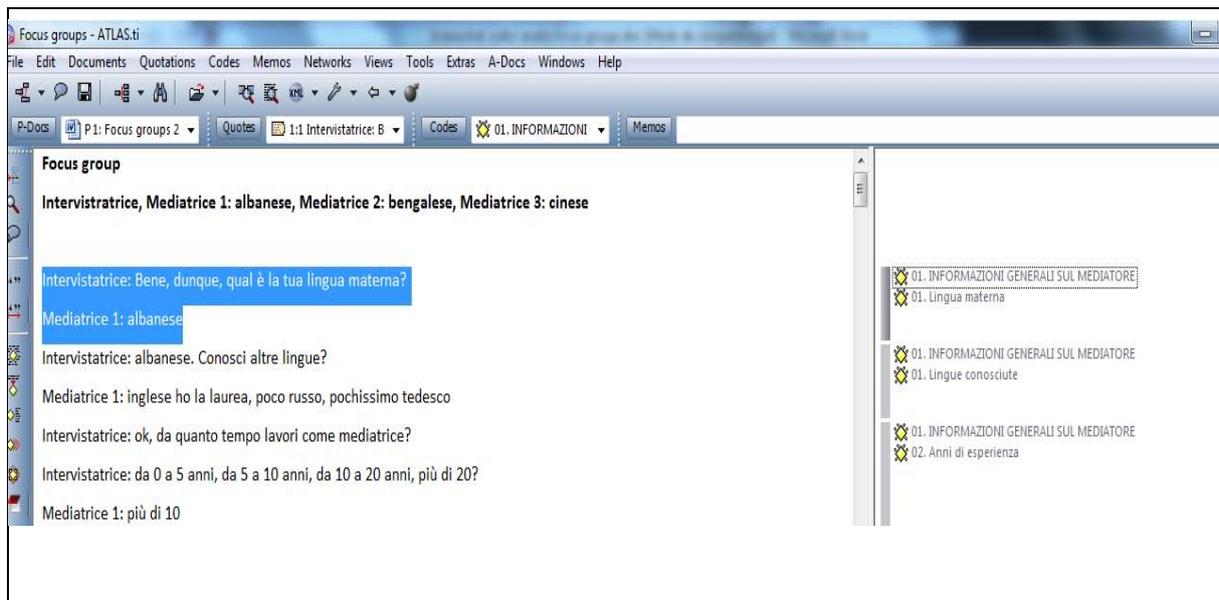
Una volta stabiliti i codici e le categorie abbiamo proceduto nella codificazione delle risposte fornite dalle persone intervistate.

Mostriamo un esempio di codificazione tratto dalle interviste riguardante i problemi di comunicazione interculturale dovuti a differenze linguistiche:

066
 067 Intervistatrice: ok andiamo. Allora se hai mai avuto problemi di comunicazione e quali sono i problemi di comunicazione che tu vedi quando lavori come mediatrice
 068 Mediatrice: eem allora la maggior parte dei pazienti pakistani parlano dialetto, io prima di fare questo mestiere, prima di fare la mediatrice non parlavo dialetto, non lo conoscevo
 069 Intervistatrice: lo hai imparato con il tempo? Hai parlato dialetto adesso?
 070 Mediatrice: allora la signora con me ha parlato dialetto, io con lei ho parlato urdu però ci siamo capiti. Quando loro fanno fatica io ovviamente non uso termini molto pesanti, per dire grossi, uso le povere parole per far capire il senso. Quando ci sono dei termini del dialetto che non ho ancora capito faccio fatica

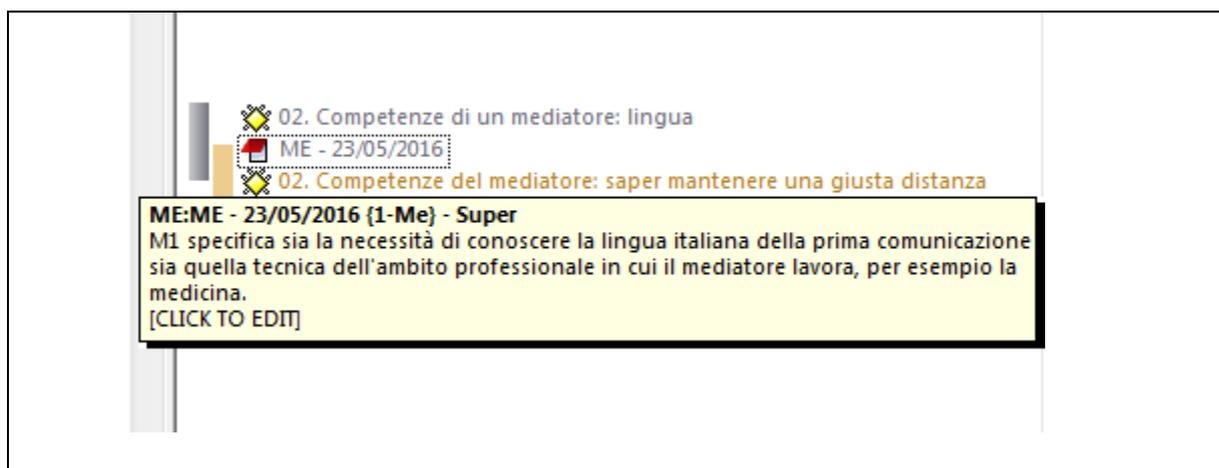
03. ASPETTI PRATICI DEL LAVORO DEI MEDIATORI
 03. Problemi di comunicazione interculturale: lingua

Riportiamo, inoltre, un esempio di codificazione tratto dall'analisi dei *focus groups* relativo alle domande iniziali di conoscenza e presentazione dei mediatori, lingue parlate, madrelingua, Paesi d'origine.



Così come per l'analisi delle mediazioni registrate, anche in fase di codificazione delle interviste e dei *focus groups* abbiamo assegnato *memos* ai passaggi individuati. Questa pratica è utile in raccogliere idee e note del ricercatore che saranno poi integrate in fase di analisi e discussione.

Riportiamo un esempio di applicazione di un *memo* durante l'analisi di una intervista:



Come indicato nelle sezione precedente, abbiamo riassunto in un'unica tabella le categorie emerse dall'analisi delle interviste rivolte ai mediatori che hanno partecipato nello studio di caso.

I commenti concernenti i risultati ottenuti e la triangolazione dei dati sono visibili nel capitolo 5 del presente lavoro e nelle conclusioni, le intere analisi, invece, in appendice.

Anche nel caso dei *focus groups*, così come per le interviste, i commenti concernenti i risultati ottenuti e la triangolazione dei dati sono visibili nel capitolo 5 del presente lavoro e nelle conclusioni. Le intere analisi, invece, in appendice.

Riportiamo ora la tabella generale che raccoglie i codici utilizzati nell'analisi sia delle interviste sia dei questionari:

CODES-PRIMARY-DOCUMENTS-TABLE (CELL=WORDCOUNT)					
Report created by Super - 23/05/2016 15:56:35					
"HU: [C:\Users\gr.miras\Desktop\Focus groups.hpr6]"					
Code-Filter: All [46]					
PD-Filter: All [4]					
Quotation-Filter: All [108]					
CODES	PRIMARY DOCS				TOTALS
	I.1	I.2	F3	F4	
01. INFORMAZIONI GENERALI SUL MEDIATORE	143	0	0	28	171
01. Lingua della mediazione	13	0	0	19	32
01. Lingua materna	39	0	0	11	50
01. Lingue conosciute	26	0	0	9	35
02. Anni di esperienza	39	0	0	11	50
02. Competenze del mediatore: saper mantenere una giusta distanza	39	0	98	0	137

02. Competenze del mediatore: cultura	26	24	0	35	85
02. Competenze del mediatore: lingua	39	72	0	0	111
02. Competenze del mediatore: professionalità/confidenzialità delle informazioni	39	37	0	35	111
02. Competenze di un mediatore: saper gestire un conflitto interculturale	0	36	0	0	36
02. Competenze di un mediatore: sapersi relazionare	26	36	0	37	99
02. Corsi di formazione seguiti	52	0	0	17	69
02. Corsi di microlingua	39	0	0	39	78
02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIAZIONE	273	144	111	339	867
02. Ore dei corsi	0	0	0	25	25
02. Organizzatori ed erogatori dei corsi	13	0	0	0	13
02. Qualifica regionale	13	0	0	17	30
02. Tecniche e strategie di mediazione: empatia	13	0	0	0	13
02. Tecniche e strategie di mediazione: posizione	0	12	0	0	12
02. Tecniche e strategie di mediazione: sapersi presentare	26	24	0	89	139
02. Tecniche e strategie di mediazione: sapersi relazionare	0	0	0	69	69
02. Tecniche e strategie di mediazione: utilizzare il non verbale	13	0	0	0	13
03. Aggiunta di informazioni quando il paziente non conosce la parola	0	12	0	0	12
03. AASPETTI PRATICI DEL LAVORO DEI MEDIATORI	247	84	348	721	1400
03. Presa di note	39	0	8	34	81
03. Problemi di comunicazione interculturale: non verbale	26	0	0	137	163
03. Problemi di comunicazione interculturale: conoscenza dei servizi sul territorio	13	0	0	124	137
03. Problemi di comunicazione interculturale: lingua	13	0	99	121	233

03. Problemi di comunicazione interculturale: valori/concetti/tabù	26	48	0	137	211
03. Problemi di comunicazione interculturale: valori/diversa idea di cura e medicina	0	12	182	0	194
03. Problemi legati alla cultura d'origine: diversa istruzione e diversa idea di medico e medicina	0	36	99	0	135
03. Problemi legati alla cultura d'origine: malattie sessualmente trasmissibili	0	36	0	0	36
03. Problemi legati alla cultura d'origine: prossemica	13	0	0	0	13
03. Problemi legati alla cultura d'origine: relazione moglie/marito_perdere la faccia	39	12	0	0	51
03. Problemi legati alla cultura d'origine: religione	0	12	0	0	12
03. Riadattamento del registro rispetto agli interlocutori	13	0	59	147	219
03. Richiesta di ulteriori informazioni quando non si conosce una parola	13	0	0	0	13
03. Riformulazione	13	12	59	0	84
03. Semplificazione quando non si conosce una parola	26	12	0	67	105
03. Strategie per facilitare la comunicazione: semplificazione del linguaggio	0	0	0	97	97
03. Strategie per facilitare la comunicazione: utilizzo del non verbale	26	0	0	0	26
03. Traduzione a vista	0	0	0	73	73
03. Utilizzo della 1 o della 3 persona	39	0	0	18	57
04. ALTRO	39	48	190	230	507
04. Codice deontologico	0	12	0	0	12
04. Problematiche relative alla conoscenza del ruolo e della figura del mediatore	39	48	190	230	507
TOTALS	1495	756	1456	2916	6623

Tabella 23: categorie che emergono dall'analisi delle interviste e dei focus groups – dati estrapolati dal programma Atlas.ti

Come nel caso delle mediazioni registrate alla voce *codes* troviamo le categorie con cui sono state codificate le domande e gli argomenti trattati durante le interviste ed i *focus groups*.

Alla voce *primary docs*, invece, è possibile differenziare i cinque documenti analizzati, due interviste (I1 e I2) e due *focus groups* (F3 e F4).

Il programma ha elaborato un unico documento di analisi riepilogativo sia per le interviste sia per i *focus groups* perché le domande e quindi le categorie utilizzate per codificare le informazioni erano le stesse. Lo scopo dei *focus groups* e delle interviste infatti era il medesimo ovvero indagare alcuni aspetti relativi alla formazione ed alla pratica dei mediatori registrati durante le visite in ospedale e che non avevano potuto rispondere ai questionari (cfr. 3).

Alcune delle informazioni estraibili dalla tabella 23 si riferiscono alla frequenza di alcuni dati che ci interessava raccogliere come per esempio la percentuale di volte in cui i mediatori dichiarano di semplificare parole per facilitare la comunicazione o il numero di volte in cui dichiarano di prendere note.

Altre informazioni, invece, appaiono all'interno della tabella ma non saranno prese in esame durante l'analisi delle tecniche o strategie di mediazione o delle risposte dei mediatori, sono state inserite unicamente per ricordarci quale argomento tratti la porzione di testo a cui fanno riferimento. Ci riferiamo per esempio alla voce 'lingua madre', questa codificazione è stata inserita unicamente per aiutarci a ritrovare le parti di testo che si riferiscono alla lingua di origine dei mediatori non alla frequenza con cui viene parlata. Questo tipo di dati verrà commentato durante la discussione dei risultati.

4.4 Analisi dei questionari

La presente sezione è dedicata alla presentazione dell'analisi dei questionari. Per realizzarla abbiamo seguito le seguenti fasi:

- Compilazione al pc dei dati cartacei in un file *excel*;
- Creazione di tabelle e grafici che riassumessero i risultati riportati dai partecipanti.

Il file *excel* che abbiamo costruito per tabulare i dati è composto dalla colonna di sinistra che contiene il numero dell'informatore e da 22 colonne in cui sono state inserite le risposte fornite dai mediatori.

La riga in alto, colorata di grigio, contiene invece il numero della domanda a cui fa riferimento il questionario.

Poiché il questionario era composto da domande aperte e chiuse, abbiamo deciso di assegnare un valore numerico alle risposte, dove possibile, per facilitare il calcolo delle occorrenze in fase di analisi.

Tutte le risposte che corrispondono al ‘sì’ sono state codificate con il valore 1, tutte le risposte che rappresentano un ‘no’ sono state riportate con il valore 2. Nel caso in cui il mediatore non abbia risposto alla domanda, invece, abbiamo inserito nella tabella il valore 0.

Nel caso delle scelte multiple abbiamo numerato le risposte ed inserito i valori corrispondenti, per esempio la domanda 4, “da quanto tempo lavori come mediatore?” aveva come possibili risposte 5 voci:

- 0/5 anni
- 5/10 anni
- 10/15 anni
- 15/ 20 anni
- più di 20 anni

La prima voce è stata codificata con il valore 1, la seconda con il valore 2, la terza con il valore 3 e l’ultima con il valore 4.

Nei casi di domande a risposta aperta in cui si chiedesse ai mediatori di raccontare eventuali problemi di comunicazione interculturale (domanda 16) o indicare le competenze che secondo loro dovessero possedere i mediatori (domanda 10) abbiamo ritenuto opportuno riportare nel file l’intera risposta fornita.

Di seguito si riporta un estratto tratto dal file in *excel* con le prime risposte fornite dai cinque partecipanti all’indagine:

	1	2	3	4	5	6	7
N.	Lingua materna	Lingue mediazione	Altre lingue parlate	Anni esperienza	Corsi formazione	Ore corsi	Organizzati da:
1	Francese	Francese	Inglese /spagnolo	1	2	0	0
2	Italiano	Cinese mandarino	Inglese	1	1	1	1
3	Italiano	Inglese	Francese/ tedesco/ turco	1	2	0	0
4	Albanese	Albanese	Inglese	1	1	1	3

5	Rumeno	Rumeno	Inglese	1	2	0	0
---	--------	--------	---------	---	---	---	---

Tabella 24: Estratto dal file di analisi dei questionari al pc tramite excel.

Secondo De Vaus (2002: 12-15) nella fase di analisi delle domande a risposta aperta, è fondamentale ridurre a determinate categorie le risposte fornite dai partecipanti. Per creare tali categorie è necessario individuare delle possibili variabili.

De Vaus riassume così la procedura riportando un esempio di codificazione con tre variabili:

1. *Create three variables (PROB1, PROB2 AND PROB3);*
2. *Examine the responses provided by respondents;*
3. *Create categories for PROB1 for each of the problems listed;*
4. *Use the same categories for PROB2 and PROB3;*
5. *For each respondent, code the problems listed into the variables PROB1, PROB2 and PROB3.*

Sulla base di queste indicazioni teoriche, nel nostro lavoro abbiamo individuato possibili variabili per ogni risposta aperta fornita dai partecipanti nei questionari. Ad ogni variabile abbiamo successivamente associato determinate categorie.

Riportiamo di seguito un esempio relativo alla domanda numero 15 questionari che prevedeva una risposta aperta da parte dei mediatori:

Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

Grazie alle 80 risposte fornite sono state individuate le seguenti variabili:

- Cercando di fornire spiegazioni oggettive;
- Cercando di fornire spiegazioni continue senza stancarsi;
- Cercando di fornire spiegazioni chiare;
- Cercando di spiegare confrontando i diversi valori culturali di riferimento o spiegando i dettagli i valori culturali di riferimento della propria cultura, esplicitando impliciti culturali;
- Cercando di fare esempi;
- Cercando di riformulare il linguaggio e parafrasando;

- Cercando di utilizzare tecniche teatrali;
- Cercando di spiegare i punti di vista di tutti i partecipanti;
- Cercando di utilizzare un linguaggio tecnico;
- Cambiando interlocutore;
- Invitando l'operatore a porre le domande in maniera differente.

All'interno delle variabili sono state inserite le risposte di ogni partecipante. Il risultato ottenuto è visibile nello schema seguente:

Modalità di risoluzione di alcuni problemi relazionati alla cultura di origine dei mediatori	N° di mediatori	Riferimento al mediatore
Cercando di fornire spiegazioni oggettive	2	M7, M30
Cercando di fornire spiegazioni continue senza stancarsi	1	M8
Cercando di fornire spiegazioni chiare	1	M9
Cercando di spiegare confrontando i diversi valori culturali di riferimento o spiegando i dettagli i valori culturali di riferimento della propria cultura, esplicitando impliciti culturali	32	M10, M11, M13, M14, M15, M28, M29, M32, M35, M36, M39, M40, M43, M45, M50, M51, M52 (evitando generalizzazioni), M54, M58, M60, M61, M62, M63, M64, M66, M67, M68, M69, M72, M78, M79
Cercando di fare esempi	11	M12, M17, M20, M21, M28, M34, M38, M55, M59, M63, M75
Cercando di riformulare il linguaggio e parafrasando	2	M14, M71
Cercando di utilizzare tecniche teatrali	1	M16
Cercando di spiegare i punti di vista di tutti i partecipanti	3	M41, M42, M80
Cercando di utilizzare un linguaggio tecnico	1	M53
Cambiando interlocutore	1	M56

Invitando l'operatore a porre le domande in maniera differente	1	M77
--	---	-----

Schema 1: *Estratto dall'analisi dei questionari.*

All'interno dello schema le variabili sono indicate dalla colonna di sinistra mentre nella colonna di destra sono indicate le singole categorie fornite dai mediatori intervistati durante l'indagine. Abbiamo considerato nella *variabile 3* 'cercando di spiegare confrontando i vari valori culturali di riferimento, ecc.' diverse risposte tra cui, per esempio:

- Risposta di M10: "spiegare il senso del problema con un aspetto culturale diverso";
- Risposta di M11: "ho spiegato gli usi e costumi della mia cultura";
- Risposta di M13: "cercando di costruire paragoni con l'altra cultura";
- Risposta di M14: "favorire la comunicazione tra L diverse riformulando il linguaggio, esplicitazione elementi impliciti culturali".

Tutte le risposte dei mediatori che potessero essere ricondotte alla variabile relativa all'esplicitazione di eventuali impliciti culturali o alla spiegazione di eventuali diversità culturali, sono state raggruppate in un'unica voce.

Per ognuna delle domande dei questionari riportiamo le risposte schematizzate o raggruppate. Per ognuna di esse forniremo un commento funzionale a comprendere come abbiamo eseguito l'analisi.

4.4.1 Parte 1: informazioni generali sui mediatori.

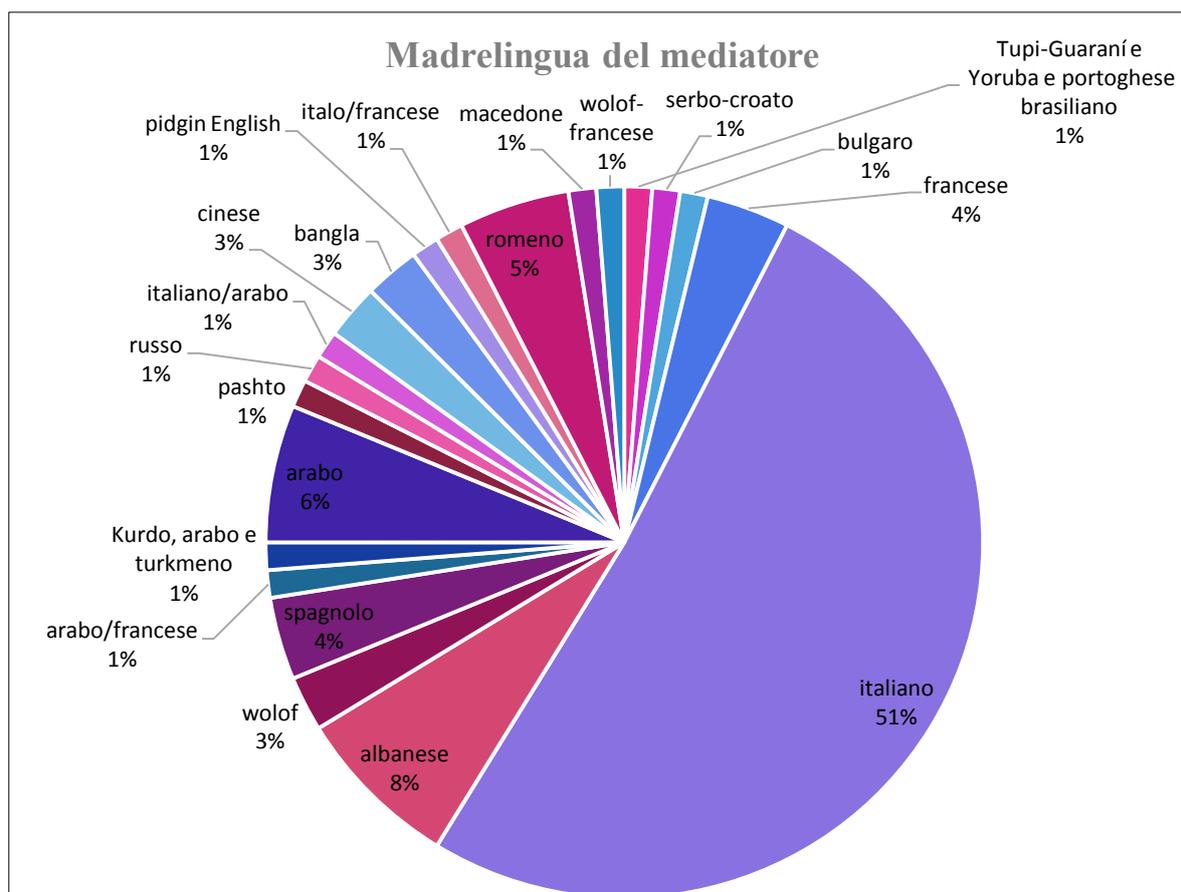
Domanda 1: Qual è la tua lingua materna? Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione?

Rispetto alla domanda uno abbiamo deciso di creare una tabella riepilogativa rispetto alla prima parte della domanda, ovvero la madrelingua dei mediatori. A questo proposito abbiamo creato una tabella che potesse essere rappresentata anche graficamente attraverso un grafico a torta. La seconda parte della domanda numero uno, invece, dedicata alle lingue nelle quali i mediatori svolgono la mediazione, è stata accorpata alla domanda numero 2 che era dedicata alla conoscenza di altre lingue straniere. Ci sembrava interessante, infatti, poter comparare le lingue per cui i mediatori svolgono la mediazione (parte della domanda 1) con le altre lingue conosciute (domanda 2).

Di seguito si riporta la tabella con la madrelingua dei mediatori coinvolti nella somministrazione dei questionari ed il numero corrispondente dei mediatori che la parlano

Madrelingua	Numero di mediatori che la parlano
Albanese	6
Arabo	5
Arabo/francese	1
Bangla	2
Bulgaro	1
Cinese	2
Francese	3
Italiano	41
Italiano/arabo	1
Italo/francese	1
Kurdo, arabo e turkmeno	1
Macedone	1
Pashto	1
Pidgin English	1
Romeno	4
Russo	1
Serbo-croato	1
Spagnolo	3
Tupi-Guaraní e Yoruba e portoghese brasiliano	1
Wolof	2
Wolof-francese	1

A partire dalla tabella è stato elaborato un grafico a torta e che mostriamo di seguito:



Domanda 2: Conosci altre lingue straniere?

Come abbiamo anticipato, nell'analisi della domanda 2 riferita alle altre lingue parlate dai mediatori, abbiamo inserito anche la risposta alla seconda parte della domanda 1: *Qual è la lingua per cui hai svolto la mediazione?*

Oltre alle lingue straniere parlate ed alle lingue conosciute dai mediatori, abbiamo inserito i dati forniti nelle risposte alla domanda 2 in una tabella che riepilogasse sia la madre lingua, sia le altre lingue.

In questo modo abbiamo potuto comparare le lingue che i mediatori conoscono con le lingue per cui vengono effettivamente chiamati per svolgere le mediazioni.

Il confronto è visibile nella tabella seguente:

Numero M.	Lingua materna	Lingue mediazione	Altre L parlate
M1	Francese	Francese	Inglese /Spagnolo

M2	Italiano	Cinese Mandarino	Inglese
M3	Italiano	Inglese	Francese/Tedesco/Turco
M4	Albanese	Albanese	Inglese
M5	Rumeno	Rumeno	Inglese
M6	Italiana	Spagnolo	Inglese
M7	Italiana	Inglese/Francese/Spagnolo	Tedesco/Russo
M8	Wolof	Wolof/Francese	Inglese
M9	Italiana	Inglese	2
M10	Albanese	Albanese	Inglese/Spagnolo
M11	Italiana	Inglese	Spagnolo
M12	Italiana	Russo	Francese/Inglese
M13	Italiana	Inglese/Francese	Spagnolo/Portoghese
M14	Albanese	Albanese	Russo/Inglese
M15	Italiano	Cinese Mandarino	2
M16	Spagnolo	Spagnolo	2
M17	Italiano	Inglese	Cinese
M18	Arabo/Francese	Arabo/Francese	Inglese
M19	Italiano	Cinese Mandarino	Inglese, Spagnolo, Francese
M20	Spagnolo	Spagnolo	Inglese
M21	Albanese	Albanese/Kossovaro	2
M22	Kurdo, Arabo, Turkmano	Turco, Persiano, Azero	1
M23	Italiano	Inglese, Francese	2
M24	Spagnolo	Inglese, Tedesco	2
M25	Italiano	Cinese E Inglese	2
M26	Bulgaro	Bulgaro	Russo e Inglese

M27	Italiano	Cinese Inglese	Francese
M28	Albanese	Albanese	Russo
M29	Francese	Francese/Inglese	Spagnolo
M30	Italiano	Non Ha Esperienze	Inglese, Cinese, Spagnolo
M31	Italiano	Non Ha Esperienze	Cinese, Inglese, Francese
M32	Arabo	Arabo	Inglese
M33	Pashto (Afghanistan), Dari	Pashto (Afghanistan), Dari	Urdu
M34	Serbo Croato	Serbo-Croato-Bosniaco-Macedone	2
M35	Italiano	Francese	Francese e Inglese
M36	Albanese	Albanese	Inglese
M37	Italiana	Cinese	Francese, Inglese Tedesco Scolastico
M38	Arabo	Arabo	Inglese
M39	Russo	Russo-Ucraino	Bielorusso
M40	Tupi-Guaraní e Yoruba e Portoghese Brasiliano	Tupi-Guaraní e Yoruba E Portoghese Brasiliano	Spagnolo e Francese
M41	Arabo	Arabo - Francese	Inglese
M42	Bangla	Bangla	Inglese – Hindi
M43	Pidgin English, Ibo-Inglese	Pidgin English	2
M44	Italiano-Francese	Francese	Inglese e Polacco di Base
M45	Romeno	Romeno	Inglese
M46	Italiano	Inglese Spagnolo	Francese, Portoghese
M47	Italiano	Inglese, Russo	Francese

M48	Italiano	Cinese	Inglese, Francese e Tedesco
M49	Italiano	Cinese	Francese e Inglese
M50	Francese	Wolof	Inglese e Spagnolo
M51	Italiano	Spagnolo	Inglese
M52	Macedone	Macedone - Serbo Croata	2
M53	Bangla	Bangla	Hindi
M54	Italiano	Cinese	Inglese
M55	Italiano	Inglese	Francese
M56	Arabo	Arabo	Inglese, Ebraico
M57	Wolof	Wolof/Francese	Inglese e Francese
M58	Italiano	Arabo	Inglese, Spagnolo, Francese
M59	Italiano	Inglese	Francese
M60	Cinese	Cinese	2
M61	Italiano	Inglese	Romeno, Russo, Thai
M62	Cinese	Cinese	2
M63	Italiano	Inglese/Cinese	Francese/Cantonese
M64	Italiano	Cinese	Inglese/Francese
M65	Italiano	Cinese, Inglese	Tedesco
M66	Italiano	Cinese, Inglese	Tedesco
M67	Italiano	Cinese	Inglese, Francese e Tedesco
M68	Italiano-Arabo	Arabo	Inglese e Francese
M69	Romeno	Romeno	Russo, Inglese
M70	Italiano	Arabo-Marocchino	Inglese
M71	Italiano	Inglese E Spagnolo	2
M72	Italiano	Cinese	Francese e Inglese
M73	Italiano	Inglese	Francese

M74	Italiano	Arabo	Francese
M75	Italiano	Francese	2
M76	Arabo	Arabo	Inglese, Tedesco, Francese e Spagnolo
M77	Romeno	Romeno	Serbo e Spagnolo
M78	Wolof/Francese	Wolof/Francese	Inglese
M79	Italiano	Francese	Inglese
M80	Italiano	Francese	Inglese e Spagnolo

4.4.2 Parte 2: formazione in mediazione

Domanda 4: Da quanto tempo lavori come mediatore?

Per riassumere i dati relativi agli anni di esperienza dei mediatori abbiamo deciso di chiedere loro di rispondere nei questionari ad una domanda a risposta chiusa. Tra le scelte avevano cinque diverse opzioni che rappresentavano fasce di esperienza:

- da 0 a 5 anni;
- da 5 a 10 anni;
- da 10 a 15 anni;
- da 15 a 20 anni;
- più di 20 anni.

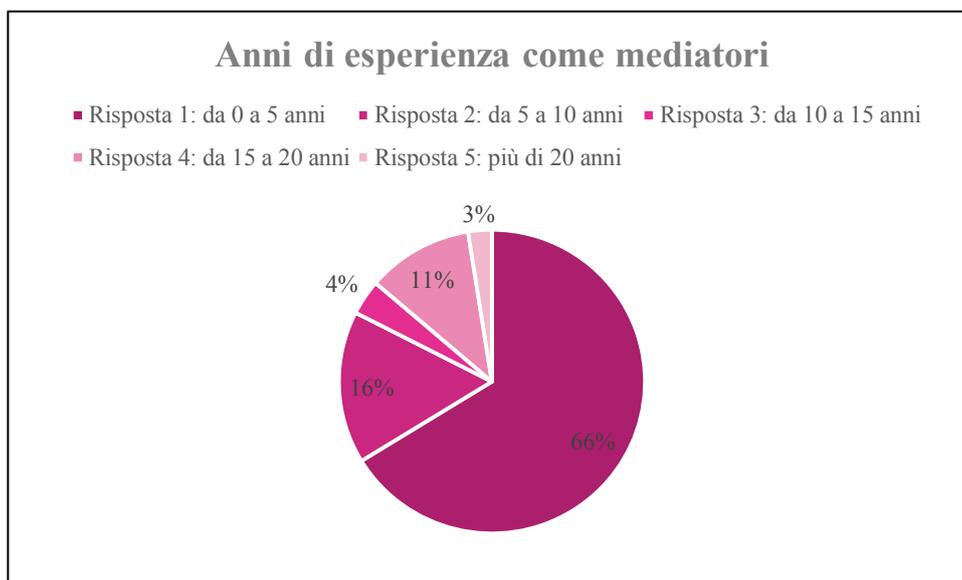
Abbiamo quindi costruito una tabella che riepilogasse le risposte fornite e che mostriamo di seguito:

Anni di esperienza	Numero di mediatori
Risposta 1: da 0 a 5 anni	53
Risposta 2: da 5 a 10 anni	13

Risposta 3: da 10 a 15 anni	3
Risposta 4: da 15 a 20 anni	9
Risposta 5: più di 20 anni	2

Nella fase di analisi abbiamo notato che la scala da 0 a 5 anni di esperienza poteva creare alcune criticità nella fase di elaborazione delle informazioni. Infatti nello stesso valore sono stati inseriti sia i dati forniti da chi non aveva esperienza sia i dati dei mediatori che avevano fino a 5 anni di pratica nella mediazione. Tra le risposte fornite, tuttavia, rileviamo il fatto che circa l'80% dei mediatori che hanno indicato la risposta 0-5 non avessero esperienza. I restanti meno di 5 anni.

A partire dalla tabella abbiamo poi elaborato il grafico che segue:



Domanda 5: Hai mai frequentato corsi di formazione per diventare mediatore?

La domanda numero 5 aveva come obiettivo indagare se i mediatori partecipanti al nostro studio avessero partecipato mai in corsi di formazione per diventare mediatore. Poiché il panorama nazionale, come abbiamo visto nel capitolo 1, è estremamente eterogeneo, ci pareva interessante capire quale formazione specifica possedessero e se mai avessero frequentato corsi professionalizzanti.

La domanda 5 indaga unicamente la partecipazione o meno a corsi e ed è stato chiesto ai mediatori di rispondere ad un quesito a risposta chiusa. I risultati sono visibili nella tabella che

segue. Mentre rispetto ai corsi ed alla loro organizzazione abbiamo proceduto con nuove domande, come la numero 6.

Partecipazione in corsi di formazione per diventare mediatori	Numero di mediatori
Hanno seguito corsi di formazione	40
Non hanno seguito corsi di formazione	38
Non hanno risposto alla domanda (i numeri 26 e 77)	2

Domanda 6: se sì, di quante ore orano?

Con la domanda numero 6 abbiamo iniziato ad entrare nello specifico dei corsi frequentati dai mediatori e come primo aspetto abbiamo voluto indagare il numero di ore dei corsi seguiti.

L'informazione ci sembrava interessante poiché, vista la varietà della formazione dei mediatori in Italia (cfr. 1) il dato poteva essere significativo per l'eterogeneità che rappresenta.

I 40 mediatori che hanno dichiarato di aver partecipato in formazioni specifiche hanno quindi risposto a domande chiuse nelle quali abbiamo raggruppato possibili fasce di formazione:

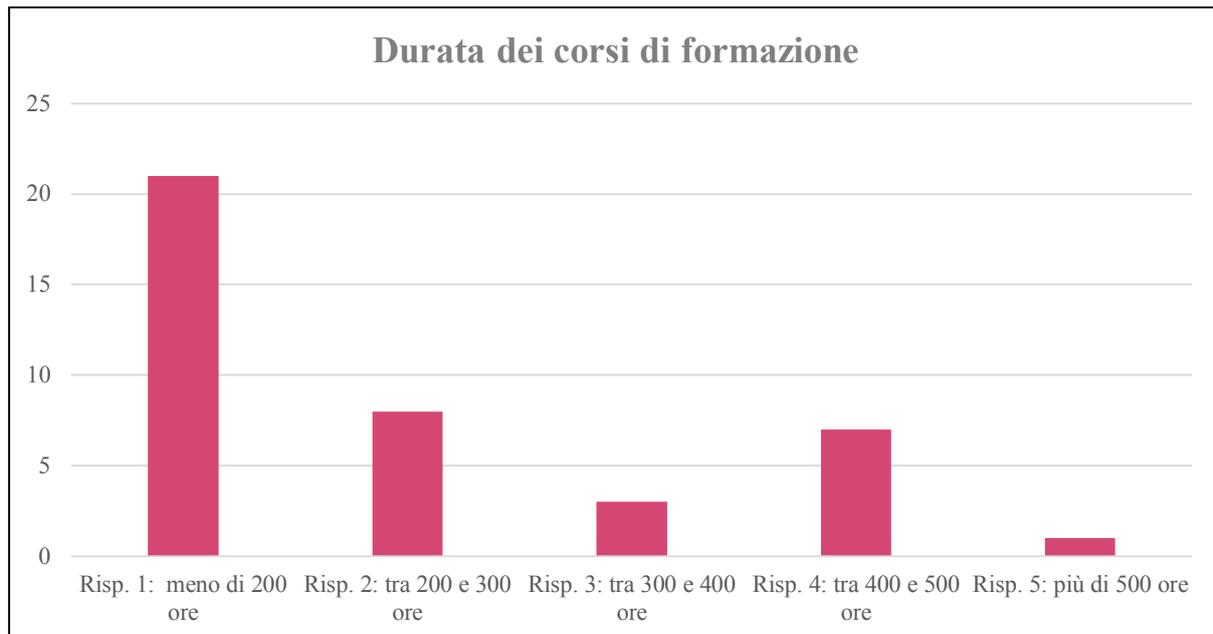
- meno di 200 ore;
- tra 200 e 300 ore;
- tra 300 e 400 ore;
- tra 400 e 500 ore;
- più di 500 ore.

Nella tabella che segue riassumiamo le risposte fornite:

Durata dei corsi	Numero di mediatori
Risposta 1: meno di 200 ore	21
Risposta 2: tra 200 e 300 ore	8
Risposta 3: tra 300 e 400 ore	3

Risposta 4: tra 400 e 500 ore	7
Risposta 5: più di 500 ore	1

L'istogramma che presentiamo, sempre collegato alla domanda numero, rappresenta in maniera più visiva la durata dei corsi di formazione a cui hanno partecipato i mediatori da noi intervistati.



Di seguito abbiamo riportato anche le sigle dei 40 mediatori che non hanno seguito corsi di formazione e che sono i seguenti:

M1, M3, M5, M6, M8, M9, M12, M13, M15, M17, M19, M22, M23, M24, M25, M27, M29, M30, M31, M32, M33, M35, M36, M37, M39, M44, M47, M48, M53, M55, M58, M59, M61, M62, M65, M66, M68, M69, M71, M75.

Il dato ci pareva interessante da raccogliere per la fase finale del nostro studio relativo alla triangolazione delle informazioni.

Domanda 7: Se sì, erano corsi di ...

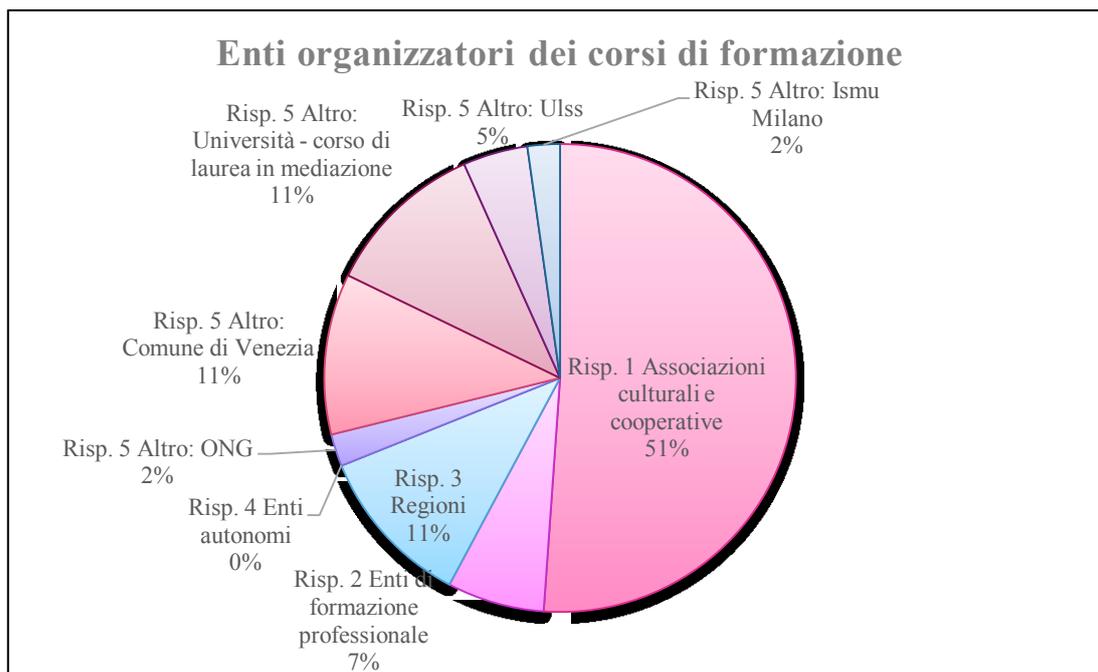
La domanda 7 intendeva indagare gli enti organizzatori dei corsi di formazione seguiti dai mediatori. I 40 mediatori che hanno dichiarato di aver frequentato corsi, quindi, hanno risposto alla domanda e hanno scelto tra le varie opzioni fornite da noi l'ente corrispondente alla propria

formazione. Nel caso in cui non fossero presenti opzioni adeguate i mediatori hanno inserito nello spazio dedicato all'aggiunta di nuove informazioni ('altro – risposta 5') la specifica rispetto all'ente promotore del corso.

Di seguito la tabella riporta le risposte fornite. Nella voce 5 abbiamo già specificato quali enti avessero organizzato i corsi seguiti dai mediatori.

Ente che ha organizzato i corsi	Numeri di risposte per ente
Risposta 1: Associazioni culturali e cooperative	23
Risposta 2: Enti di formazione professionale	3
Risposta 3: Regioni	5
Risposta 4: Enti autonomi	0
Risposta 5 Altro: ONG	1
Risposta 5 Altro: Comune di Venezia	5
Risposta 5 Altro: Università - corso di laurea in mediazione	5
Risposta 5 Altro: ULSS	2
Risposta 5 Altro: ISMU Milano	1

Il grafico che segue rappresenta visivamente le percentuali rispetto agli enti erogatori dei corsi di formazione per i mediatori.



Domanda 8: Hai la qualifica di mediatore rilasciata dalla Regione?

Con la domanda 8 abbiamo voluto indagare se i partecipanti all'indagine fossero in possesso della qualifica di mediatore rilasciata dalle proprie corrispondenti regioni.

Ne sono in possesso solo 4 persone quindi non tutti i mediatori che quindi hanno dichiarato di aver frequentato corsi di formazione organizzati dalle regioni.

Mediatori che possiedono la qualifica della Regione	Numero di mediatori
Sì: 1	4
No: 2	75

Nello specifico possiedono la qualifica i mediatori M1, M24, M50 e M57.

Domanda 9: Hai frequentato mai corsi di linguaggio settoriale (microlingua)?

Con la domanda numero 9 abbiamo voluto reperire la percentuale di frequenza dei mediatori a corsi specifici di linguaggio tecnico.

Poiché pensiamo che la microlingua sia una delle competenze che debbano possedere i mediatori (cfr. 2.3.3.4), ci pareva interessante poter raccogliere questo dato. Per farlo abbiamo chiesto ai mediatori di rispondere ad una domanda a risposta chiusa.

Nella tabella che segue riporta le risposte fornite:

Hanno frequentato corsi di microlingua	Numero di mediatori
Sì	16
No	64

Nello specifico hanno dichiarato di aver seguito i corsi i mediatori: M7, M13, M14, M21, M26, M27, M29, M31, M37, M40, M43, M50, M65, M66, M67 e M69.

Domanda 10: Quali sono le competenze che pensi debba possedere un mediatore?

La domanda 10 intendeva raccogliere l'opinione dei mediatori in merito alle competenze che secondo la loro visione, debba possedere un mediatore.

Per completare la tabella abbiamo cercato di raggruppare le risposte dei mediatori sotto alcune macro voci. Per esempio nella risposta A 'conoscere aspetti della lingua e della cultura per cui si media' abbiamo considerato tutti i mediatori che hanno dichiarato l'importanza di conoscere:

- gli aspetti verbali di una lingua;
- gli aspetti non verbali;
- conoscenze interculturali in generale.

Abbiamo preso questa decisione perché ci sembrava che tutte le tre opzioni potessero essere contenute nella sezione dedicata alla conoscenza di aspetti verbali e non verbali della lingua per cui si media.

Nella voce B, 'conoscere i servizi del territorio' abbiamo inserito tutte le risposte relative alla conoscenza di servizi anche se non sono stati specificati dai mediatori.

Nella voce C 'Saper valutare le diverse situazioni, saper individuare gli obiettivi della mediazione' abbiamo inserito risposte come "capire la situazione" (M42), "saper individuare gli obiettivi delle parti" (M45).

Al punto D, invece, abbiamo inserito l'unica risposta fornita da un mediatore, M6.

Alla voce E sono stati riportati tutti i mediatori che hanno nominato l'"ascolto attivo" o la capacità di ascoltare attivamente da parte di un mediatore.

Nel punto F abbiamo riportato una voce generale ‘saper mediare e conoscere tecniche di mediazione’. Abbiamo creato una categoria che contenesse risposte che si riferivano ad aspetti generici della mediazione come “saper mediare” (M8), “saper mediare tra lingue e culture diverse” (M14), “tecniche di mediazione” (M23), “saper mediare tra lingua e cultura” (M37) ecc.

Alla voce G abbiamo riportato risposte specifiche di mediatori che si riferivano ad competenze legate al mondo della traduzione e dell’interpretazione come “traduttore” (M8), “interpretative” (M13) e “traduzione” (M24).

Nella sezione H sono stati inseriti i riferimenti ai mediatori che hanno specificato l’importanza di conoscere la normativa di riferimento come “conoscenza delle normative” (M16), “come funzionano beni e servizi e la materia legislativa” e “normativa” (M74).

Alla voce I è presente la risposta di un solo mediatore che ha inserito tra le competenze che a suo avviso devono possedere i mediatori anche conoscenze specifiche di determinati ambiti di loro intervento come la medicina (M27).

L contiene la voce ‘saper essere empatici’ che abbiamo inserito per raccogliere le risposte dei mediatori che considerano l’empatia una delle competenze dei mediatori. Tra gli esempi troviamo “empatia” (M31, M49, M58, M61), “essere empatico” (M55), “empatia culturale” (M63) ed “essere empatico” (M76).

Nella sezione M abbiamo raggruppato le risposte relative alla ‘capacità di saper ascoltare senza fornire un giudizio’ come “carattere neutro senza pregiudizi” (M32), “non avere pregiudizi” (M46), “apertura mentale priva di pregiudizi e voler evitare di giudicare” (M47), e “capacità di restare al mezzo tra gli interlocutori” in quanto abbiamo ritenuto che il mediatore si riferisse al tentativo di mantenere una giusta distanza tra gli interlocutori senza giudicare le posizioni né di uno né dell’altro.

‘saper negoziare’ è stato riportato da un solo mediatore, alla voce N (M55), così come alla voce O troviamo un solo riferimento a ‘possedere conoscenze antropologiche’ (M56) ed alla voce P l’unico riferimento a ‘saper controllare le emozioni’ (M60). Abbiamo rilevato sempre un solo riferimento alla voce Q con ‘saper riformulare’ ed alla voce R con ‘saper semplificare il linguaggio’, entrambi riportati dal mediatore M67.

S contiene invece i riferimenti relativi alla competenza ‘sapersi relazionare’ forniti dai mediatori come “ottime capacità relazionali” (M38) o “competenze inter relazionali” (M72).

La sezione T contiene tutti i riferimenti forniti dai mediatori sulla competenza ‘saper comunicare’ nella quale abbiamo incluso, per esempio, “saper comunicare” (M28), “saper

facilitare la comunicazione” (M29), “capacità comunicative” (M38) e “competenze comunicative” (M54).

U contiene la voce ‘saper definire i ruoli dei partecipanti nella sezione di mediazione’, così come specificato dai mediatori M46, M51, M79.

Infine V e Z contengono i riferimenti a competenze definite unicamente da due soli mediatori, ‘sociologiche’ (M56) e ‘professionalità, neutralità e riservatezza’ (M22).

Di seguito si riporta la tabella completa:

Competenze	Numero di mediatori	Riferimento al mediatore
A. Conoscere aspetti della lingua e della cultura per cui si media (verbali ed extraverbali) e conoscenze interculturali	61	M2, M3, M4, M5, M6, M7, M10, M11, M12, M13, M15, M17, M18, M19, M20, M21, M23, M25, M26, M27, M28, M29, M30, M31, M32, M33, M34, M35, M36, M37, M39, M40, M43, M44, M46, M47, M48, M49, M52, M53, M56, M58, M59, M60, M61, M62, M64, M65, M67, M68, M69, M70, M71, M72, M73, M74, M75, M77, M78, M80
B. Conoscere i servizi del territorio	3	M3, M36, M39
C. Saper valutare le diverse situazioni, saper individuare gli obiettivi della mediazione	5	M4, M42, M45, M46, M58
D. Saper facilitare una relazione	1	M6
E. Saper ascoltare in maniera attiva	6	M7, M16, M35, M41, M52, M76
F. Saper mediare e conoscere tecniche di mediazione	8	M8, M14, M23, M37, M41, M57, M60, M63, M66

G. Saper interpretare e tradurre	3	M8, M13, M24
H. Conoscere la normativa	3	M16, M34, M74
I. Possedere competenze specifiche es. medicina	1	M27
L. Saper essere empatici	8	M31, M49, M55, M58, M61, M63, M76, M77
M. Saper ascoltare senza pregiudizi	4	M32, M46, M47, M77
N. Saper negoziare	1	M55
O. Possedere conoscenze antropologiche	1	M56
P. Saper controllare le emozioni	1	M60
Q. Saper riformulare	1	M67
R. Saper semplificare il linguaggio	1	M67
S. Sapersi relazionare	8	M15, M38, M51, M72, M73, M76, M77
T. Saper comunicare	3	M28, M29, M38, M54
U. Saper capire e definire i ruoli dei partecipanti nella sessione di mediazione	3	M46, M51, M79
V. Competenze sociologiche	1	M56
Z. Professionalità, neutralità, riservatezza	1	M22

Mediatori che non hanno risposto alla domanda	2	M1, M9
--	---	--------

Abbiamo escluso dall'analisi dei dati la risposta fornita dal mediatore M50 poiché non ha precisato con esattezza il tipo di competenze che secondo lui debba possedere un mediatore. Come risposta, infatti ha indicato le seguenti voci "conoscenza e consapevolezza". Non sapendo a cosa queste voci facciano riferimento non sono state inserite nella tabella.

Domanda 11: Hai mai frequentato corsi in cui ti abbiano insegnato tecniche di mediazione? Se sì, quali tecniche?

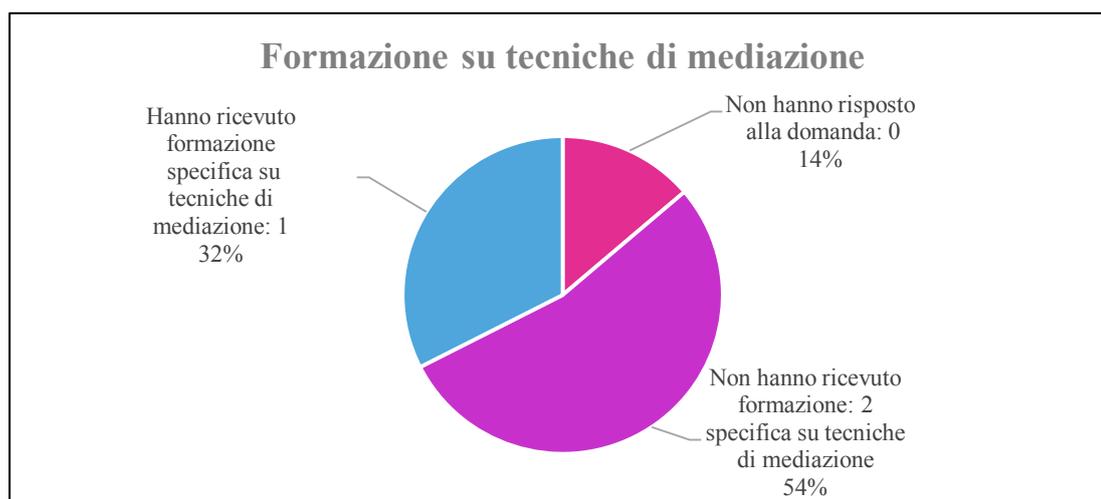
Attraverso la domanda 11 intendevamo conoscere se i mediatori che avessero frequentato corsi di formazioni avessero anche ricevuto una preparazione specifica su alcune tecniche di mediazione. Poiché come abbiamo visto nel capitolo 1 la formazione dei mediatori è estremamente eterogenea e differenziata da una zona all'altra, era nostro interesse capire cosa sia considerato tecnica di mediazione e cosa sia effettivamente insegnato all'interno dei suddetti corsi.

Per farlo abbiamo realizzato prima una domanda a risposta chiusa ed aperta nella quale i mediatori dovevano specificare se avessero mai ricevuto una formazione specifica su tecniche di mediazione e secondariamente, attraverso lo spazio dedicato alla risposta aperta, indicare quali tecniche di mediazione fossero state insegnate loro.

Di seguito si riporta la tabella con l'elaborazione delle risposte alla domanda 11:

Formazione specifica con tecniche di mediazione	Numero di mediatori
Non hanno risposto alla domanda: 0	11
Non hanno ricevuto formazione specifica su tecniche di mediazione: 2	43
Hanno ricevuto formazione specifica su tecniche di mediazione: 1	26

L'immagine che segue rappresenta graficamente le risposte alla domanda numero 11.



Rispetto al 32% dei mediatori che ha dichiarato di aver ricevuto una formazione specifica, si dettagliano di seguito le tecniche da loro riportate.

Per realizzare la tabella riassuntiva abbiamo deciso di raggruppare alcune delle risposte quando ci parevano simili o afferenti allo stesso ambito, anche se espresse dai mediatori con modalità differenti.

Alla voce A, infatti, abbiamo inserito tutte le tecniche appartenenti all'utilizzo del 'non verbale' durante una sessione di mediazione. A sua volta la voce A è stata suddivisa nelle tre categorie di impiego del non verbale più ricorrenti:

- posizione nello spazio (M2) e posizione nello spazio più utilizzo di gesti (M25);
- posizione in sala, riportata da sei mediatori che hanno voluto specificare il luogo (M15, M30, M31, M60, M70 ed M75). L'ultimo mediatore della lista, M75 aggiunge anche un generico riferimento all'utilizzo dell'extralingua;
- *eye contact* che abbiamo separato da altri aspetti del non verbale poiché il mediatore ha specificamente indicato la funzione del contatto visivo da lui impiegata (M17).

La voce B contiene tutti i riferimenti ad attività di gruppo o a lavori di gruppo compiuti dai mediatori ed indicati da M7 ed M36.

La voce C contiene le risposte fornite rispetto all'utilizzo di tecniche indicate come 'Ascolto e contrattazione' o 'Ascolto attivo', 'ascolto e pazienza' o 'mediazione del conflitto' o 'gestione del conflitto'. Abbiamo accorpato l'ascolto attivo con la mediazione del conflitto perché i mediatori le considerano due tecniche tra loro collegate; per poter gestire un conflitto è necessario saper ascoltare attivamente. I mediatori di riferimento sono M10, M14, M16, M47 e M34.

Nella sezione D abbiamo inserito il riferimento alla 'presa di note' indicato dal mediatore M15, nella E il riferimento alla conoscenza di abilità relazionali segnalate da M20 mentre alle F abbiamo indicato la conoscenza di tecniche specifiche di comunicazione in zone di guerra, riportate da M56.

Il mediatore M50 indica come tecnica l'utilizzo di un linguaggio semplificato che abbiamo inserito alla voce G. Infine, il mediatore M17 considera una tecnica il rispetto della privacy, si veda la voce H.

Di seguito si riporta la tabella completa.

Tecniche apprese durante i corsi	Numero di mediatori	Riferimento al mediatore
---	----------------------------	---------------------------------

A. Non verbale	Posizione nello spazio e gesti	2	M2 e M25 (aggiunge anche “gesti”).
	Posizione in sala	6	M15, M30, M31, M60, M70 e M75 (aggiunge anche “extralingua”).
	<i>Eye contact</i>	1	M17
B. Gestione di un gruppo e lavoro di gruppo		2	M7 e M36
C. Ascolto e contrattazione, ascolto e pazienza o Ascolto attivo o mediazione del conflitto o gestione del conflitto		6	M10, M14, M16, M47, M50 e M34
D. Presa di note		1	M15
E. Abilità relazionali basate sul modello di Balboni Caon		1	M20
F. Comunicazione in zone di guerra		1	M56
G. Linguaggio semplificato		1	M50
H. Rispetto della privacy		1	M17

4.4.3 Parte 3: Aspetti pratici del lavoro dei mediatori

La terza sezione del questionario riguarda la pratica quotidiana del lavoro dei mediatori. Abbiamo voluto indagare quali tecniche e quali strategie di mediazione impiegassero. Abbiamo

scelto una serie di tecniche e strategie che secondo noi erano significative rispetto alla pratica della mediazione (cfr. 2.3.3.3) e per ognuna di esse abbiamo realizzato un'indagine.

Domanda 12: Prendi appunti durante la mediazione?

La prima domanda era rivolta alla presa di appunti durante la mediazione. Alcuni mediatori hanno affermato di impiegare la strategia, altri no, altri ancora non hanno risposto alla domanda.

La tabella che segue raccoglie tutte le risposte.

Presa di appunti durante la mediazione	Numero di mediatori
Si: 1	49
No: 2	25
Non ha risposto alla domanda: 0	6

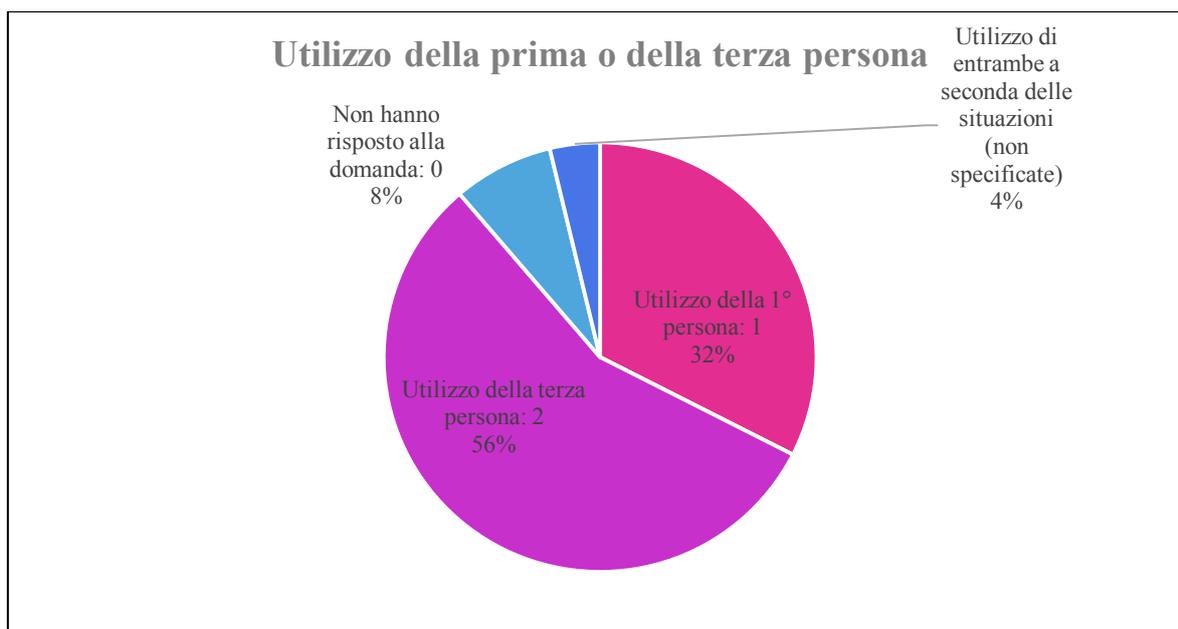
Domanda 13: Usi la prima o la terza persona durante la mediazione?

La domanda 13 era dedicata a sapere se i mediatori impiegassero la prima o la terza persona durante le mediazioni. Alcuni di loro hanno specificato di utilizzare la prima, altri la terza, alcuni entrambe a seconda delle situazioni, anche se senza aver specificato quali, ed altri ancora non hanno fornito una risposta alla domanda.

La tabella che segue schematizza i dati raccolti.

Utilizzo della 1° o della terza persona	Numero di mediatori
Utilizzo della 1° persona: 1	26
Utilizzo della terza persona: 2	45
Non hanno risposto alla domanda: 0	6
Utilizzo di entrambe a seconda delle situazioni (non specificate)	3

Il grafico invece riporta visivamente gli stessi dati raccolti nella tabella precedente:



Domanda 14 e 16: Quali sono i principali problemi di comunicazione che hai riscontrato durante il tuo lavoro come mediatore? Cosa riguardavano i problemi di comunicazione interculturale?

La domanda 14 facevano riferimento all'eventuale presenza di problemi di comunicazione interculturale affrontati durante il lavoro dei mediatori. La domanda 16, invece, si riferiva ai contenuti di tali problemi. Poiché le due domande erano collegate tra di loro abbiamo deciso di inserire le risposte nella stessa tabella e di analizzarle congiuntamente.

Il punto 1 della tabella contiene i riferimenti a problematiche nate da una diversa concezione del tempo tra gli interlocutori presenti durante le mediazioni; si veda i mediatori M1, M23, M29, M80.

Il punto 2 si riferisce ad una generica diversità rispetto a valori culturali di riferimento segnalata da M2, M10, M11, M12, M13, M25, M33, M34, M36, M45, M46, M47, M48, M50, M51, M56, M59, M61, M63, M66, M68, M69, M70, M75, M78, M80. Abbiamo inserito anche indicazioni di mediatori che hanno riportato la seguente voce "diversità di usi e costumi" come per esempio scrive M11.

Il punto 3 raccoglie problemi avuti dai mediatori rispetto alla differenza dei servizi sociali o pubblici o socio-sanitari e quindi alle difficoltà da loro riscontrate nel dover spiegare tale differenza. Si vedano le risposte di M3, M16, M34, M43, M58, M64, M80.

Nel punto 4 si possono notare problematiche relazionate alla concezione ed alla conoscenza del ruolo del mediatore da parte degli operatori dei servizi per cui hanno svolto la mediazione o degli stessi pazienti o interlocutori. Tali problematiche per esempio si riferiscono alla richiesta

da parte di alcuni pazienti di non tradurre l'intero contenuto della conversazione (M4) o alla visione del mediatore come ostacolo nella comunicazione invece che facilitatore (M38).

M5 considera uno dei principali problemi di comunicazione la diversità legata all'ironia tra le culture; l'abbiamo codificata nel punto 5.

Nel punto 6 invece ritroviamo il riferimento di M8 che indica come problema la mancanza di fiducia da parte dei pazienti nel ruolo del mediatore.

La voce 7 contiene problematiche relazionate ad una diversa concezione della cura, salute e malattia, come per esempio l'interruzione volontaria di gravidanza; si vedano le risposte dei mediatori M7, M27, M37, M54, M58, M67, M79.

Al punto 8 i mediatori M8, M23, M55, M71, M72 indicano le criticità relazionate alla difficoltà di tradurre da una lingua all'altra gli stessi corrispondenti linguistici e di non trovare sempre gli equivalenti esatti.

Al punto 9 abbiamo inserito la generica risposta fornita da M10 rispetto alla diversità di relazionarsi tra culture.

La voce 10 contiene i riferimenti alla diversa concezione del ruolo della donna e del rapporto uomo / donna segnalata dai mediatori M11, M38.

Il punto 11 riporta le risposte fornite da M12, M15, M59 sulle diversità che possono nascere dall'utilizzo di differenti gesti.

La voce 12 si riferisce ad generici problemi relazionati a criticità dovute a differenze verbali M14, M25, M27, M36, M40, M49, M54, M57, M58, M61, M64, M69. Non vengono specificate quali.

Anche il punto 13 contiene un generico riferimento a differenze non verbali indicate da M14, M17, M23, M31.

M15 alla voce 14 indica problematiche relative ad un diverso uso dei convenevoli ed al punto 15 lo stesso mediatore aggiunge le criticità che nascono da una differente concezione della *privacy* ad al 16 quelle che nascono da un diverso tono della voce tra gli interlocutori.

Al punto 17 M16 riporta la mancanza di ascolto attivo ed a al punto 18 M17, M33, M37, M48, M55, M67 riportano la mancanza di un vocabolario specifico o microlinguistico.

Sempre rispetto a differenze di tipo verbale M20, M24 segnalano la presenza di parole tabù durante la mediazione.

Il punto 20 riguarda problematiche legate alla mancanza di condivisione degli obiettivi della mediazione da parte di tutte le parti coinvolte come scrivono M21, M42.

Il punto 21 invece si riferisce all'assenza o difficoltà di dialogo e comunicazione tra una o più parti coinvolte nella mediazione, così come riportato da M28, M39, M57, M60, M77.

La voce 22 contiene il timore di riformulare o riportare correttamente il messaggio da mediare espresso da M30. Lo stesso mediatore segnala anche difficoltà relazionate alla possibile diversa gestione del flusso della comunicazione.

M39 segnala una diversa concezione del lavoro, per esempio con vittime di tratta e M40, M79 indicano una diversa idea della gestione dello spazio pubblico e privato.

M40, M41, M52, M53, M74, M78 segnalano una diversa concezione dei sistemi educativi al punto 26, mentre al punto 27 troviamo una diversa concezione dei sistemi religiosi, riportata da M40, M41, M50, M55, M62, M79, M80.

M45, M75 segnalano l'assenza di empatia, mentre M55 la diversa concezione della famiglia ed M66 del diverso modo di comportarsi a tavola.

M67 riporta una diversità rispetto al concetto di igiene ed M68 rispetto al *maternage* ed alla cura del neonato.

Infine M79 riporta una diversa concezione che viene attribuita al cibo e M18 segnala problematiche riscontrate in situazioni in cui ha percepito un rifiuto dell'integrazione anche se non specifica dove, come né quando o perché.

Una volta creati questi raggruppamenti abbiamo colorato in sezioni diversi le voci inserite.

Per farlo abbiamo utilizzato le sezioni del modello di Balboni, Caon (2015. cfr. 2). Inoltre abbiamo aggiunto una voce dedicata al ruolo del mediatore poiché, come abbiamo potuto osservare è una delle criticità che emergono dalle risposte dei questionari.

Le voci sono le seguenti:

Rosa:	Valori culturali
Azzurro:	Non verbale
Giallo:	Aspetti verbali (tra cui anche alcuni aspetti che possono variare per un diverso valore culturale di riferimento come l'ironia).
Verde:	Abilità relazionali
Viola:	Ruolo mediatore/funzionamento del servizio di mediazione/relazione mediatore-operatore-paziente

Di seguito, invece, si riporta lo schema completo:

Problematiche	Numero di mediatori	Riferimento al mediatore
1. Diversa concezione del tempo	4	M1, M23, M29, M80
2. Diversi valori culturali di riferimento (si intendono anche usi e costumi es. M11)	26	M2, M10, M11, M12, M13, M25, M33, M34, M36, M45, M46, M47, M48, M50, M51, M56, M59, M61, M63, M66, M68, M69, M70, M75, M78, M80
3. Diverso funzionamento dei servizi (burocratici, sanitari, amministrativi, scolastici ecc..)	7	M3, M16, M34, M43, M58, M64, M80
4. Mancato riconoscimento del ruolo del mediatore sia da parte del paziente sia da parte dell'operatore (es. confidenzialità fuori dalla mediazione e richiesta di non tradurre gli interi messaggi M4, mediatore visto come ostacolo M38)	4	M4, M38, M52, M74
5. Diversa concezione dell'ironia	1	M5
6. Mancanza di fiducia nel mediatore da parte del paziente o dell'operatore	1,	M8,
7. Differente concezione della cura e della malattia (es. interruzione volontaria di gravidanza)	6	M7, M27, M37, M54, M58, M67, M79
8. Impossibilità di tradurre alcune parole che non hanno un corrispondente in italiano	5	M8, M23, M55, M71, M72
9. Diverso modo di relazionarsi tra culture	1	M10
10. Diversa concezione della figura della donna, diversa concezione del rapporto uomo/donna	2	M11, M38
11. Diversi significati che si attribuiscono ai gesti	3	M12, M15, M59

12. Diversità legate ad aspetti verbali	12	M14, M25, M27, M36, M40, M49, M54, M57, M58, M61, M64, M69
13. Diversità legate ad aspetti non verbali (es comportamenti da tenere in alcune situazioni, modo di presentarsi)	4	M14, M17, M23, M31
14. Diverso uso dei “convenevoli”	1	M15
15. Diversa concezione della privacy	1	M15
16. Diverso valore attribuito al tono della voce	1	M15
17. Mancanza di ascolto attivo da parte degli interlocutori durante la mediazione	1	M16
18. Mancanza del vocabolario specifico (microlingua)	6	M17, M33, M37, M48, M55, M67
19. Presenza di parole tabù o non tabù durante la mediazione	2	M20, M24
20. Mancanza di condivisione degli obiettivi della mediazione da parte di tutte le parti coinvolte	2	M21, M42
21. Assenza o difficoltà di dialogo e comunicazione tra una o più parti coinvolte nella mediazione	5	M28, M39, M57, M60, M77
22. Timore di riformulare o riportare correttamente il messaggio da mediare	1	M30
23. Diverso modo di gestire il flusso comunicativo (es. interrompere una conversazione e prendere la parola)	1	M30
24. Diversa concezione del lavoro (es. con vittime di tratta)	1	M39
25. Diversa concezione della gestione e della condivisione dello spazio	2	M40, M79
26. Diversa concezione dei sistemi educativi	6	M40, M41, M52, M53, M74, M78

27. Diversa concezione dei sistemi religiosi	7	M40, M41, M50, M55, M62, M79, M80
28. Assenza di empatia	2	M45, M75
29. Diverso concezione della famiglia	1	M55
30. Diverso modo di comportarsi a tavola durante i pasti	1	M66
31. Diversa concezione dell'igiene	1	M67
32. Diversa concezione del <i>maternage</i> e cura del neonato	1	M68
33. Diversa concezione e valore che viene dato al cibo	1	M79
34. Gente che rifiuta l'integrazione	1	M18

Mediatori che non hanno risposto alla domanda	9	M6, M9, M19, M22, M26, M44, M65, M73, M76
--	---	---

Abbiamo escluso dall'analisi dei dati due risposte fornite da due mediatori e che riguardano:

- M18 - Paura dell'integrazione;
- M35 - Curiosità delle persone.

In entrambi i casi, non sapendo esattamente a quale aspetto facessero riferimento e a quali specifiche non abbiamo potuto codificare la paura o la curiosità come aspetti verbali, non verbali, relazionali o valoriali.

Domanda 15: Ti è mai capitato di dover spiegare problemi relativi alla tua cultura d'origine? Se sì, come li hai risolti?

Alla voce 15 abbiamo chiesto ai mediatori se avessero mai riscontrato problemi relazionati alla propria cultura di origine e, in caso affermativo, come li avessero risolti.

22 mediatori non hanno risposto alla domanda, 7 mediatori hanno dichiarato di non aver mai dovuto risolvere problemi legati alla propria cultura ed il mediatore M53 non ha specificato come ha affrontato gli eventuali problemi riscontrati.

La tabella che segue riporta la modalità di risoluzione dei problemi riportata dai mediatori ed i riferimenti ad essi nei questionari.

Ogni voce indica esplicitamente le modalità indicate dai mediatori che hanno risposto alle domande. Nella voce D abbiamo considerato tutte le azioni compiute per risolvere problematiche relazionate ad aspetti culturali. Qualche mediatore ha scritto per esempio che ha confrontato “impliciti culturali”, altri “valori culturali” ecc.

Modalità di risoluzione di alcuni problemi relazionati alla cultura di origine dei mediatori	Numero di mediatori	Riferimento al mediatore
A. Cercando di fornire spiegazioni oggettive	2	M7, M30
B. Cercando di fornire spiegazioni continue senza stancarsi	1	M8
C. Cercando di fornire spiegazioni chiare	1	M9
D. Cercando di spiegare confrontando i diversi valori culturali di riferimento o spiegando i dettaglio i valori culturali di riferimento della propria cultura, esplicitando impliciti culturali	32	M10, M11, M13, M14, M15, M28, M29, M32, M35, M36, M39, M40, M43, M45, M50, M51, M52 (evitando generalizzazioni), M54, M58, M60, M61, M62, M63, M64, M66, M67, M68, M69, M72, M78, M79
E. Cercando di fare esempi	11	M12, M17, M20, M21, M28, M34, M38, M55, M59, M63, M75
F. Cercando di riformulare il linguaggio e parafrasando	2	M14, M71
G. Cercando di utilizzare tecniche teatrali	1	M16

H. Cercando di spiegare i punti di vista di tutti i partecipanti	3	M41, M42, M80
I. Cercando di utilizzare un linguaggio tecnico	1	M53
L. Cambiando interlocutore	1	M56
M. Invitando l'operatore a porre le domande in maniera differente	1	M77

Mediatori che non hanno risposto alla domanda	22	
Mediatori che non hanno mai dovuto gestire problematiche relative alla cultura d'origine	7	
Mediatori a cui è capitato di dover risolvere problemi legati alla propria cultura di origine ma che non specificano come abbiano proceduto	1	M33

Quanto scritto da M20, M26 è stato considerato una non risposta in quanto troppo generico e non riconducibile a nessuna categoria.

Domanda 17: Utilizzi alcune strategie per rendere la comunicazione più facile tra tutti i partecipanti e per fare in modo che tutti partecipino? Cosa fai esattamente?

Con la domanda 17 abbiamo voluto conoscere le strategie impiegate dai mediatori per rendere la comunicazione più efficace tra i partecipanti.

Nella voce A abbiamo inserito tutti i riferimenti a strategie non verbali come i riferimenti che hanno fatto alcuni mediatori alla posizione in ambulatorio o a gesti impiegati (come M4 indica "posizione delle sedie e linguaggio del corpo").

Le altre voci della tabella corrispondono esattamente alle risposte fornite dai mediatori.

La tabella che segue riassume tutti i risultati della domanda 17.

22 mediatori non hanno riposto alla domanda, 1 mediatore dichiara di non utilizzare strategie e due mediatori affermano di impiegare strategie senza specificare quali.

Non abbiamo considerato valide le seguenti risposte: M10, M15, M39, M41 (avviene prima della mediazione), M68 (riformulo, ma è la base del lavoro del mediatore).

Non facendo riferimento a nessuna strategia in concreto non ci è stato possibile inserire le risposte nella tabella.

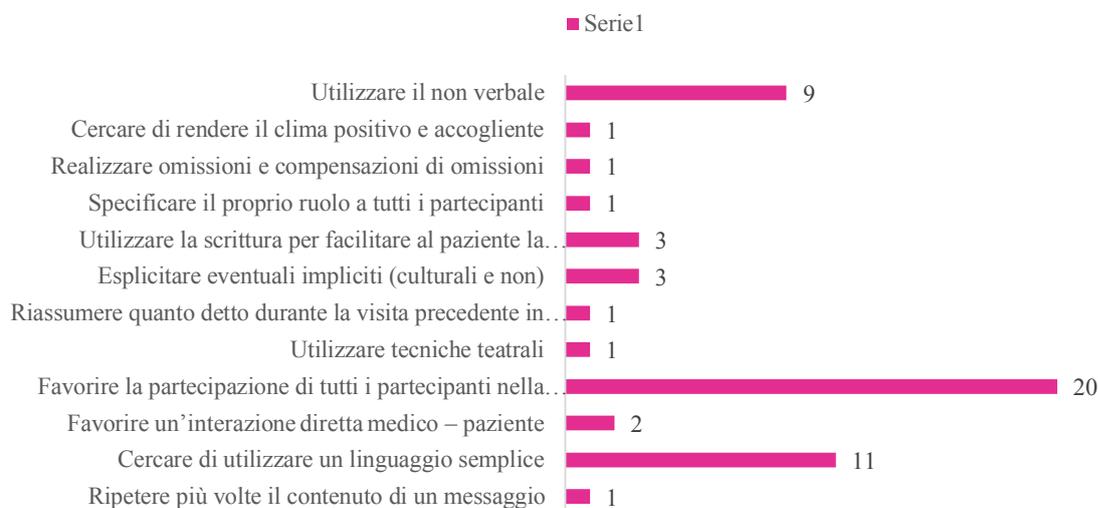
Strategie utilizzate dai mediatori per rendere la comunicazione più efficace	Numero di mediatori	Riferimento al mediatore
A. Impiegare il non verbale (es. Gestì o diverso posizionamento delle sedie in ambulatorio ecc.)	9	M4, M7, M17, M45, M52, M57, M63, M66, M79
B. Ripetere più volte il contenuto di un messaggio	1	M5
C. Cercare di utilizzare un linguaggio semplice	11	M5, M12, M13, M37, M48, M51, M52, M55, M62, M69, M71
D. Favorire un'interazione diretta medico – paziente	2	M8, M25
E. Favorire la partecipazione di tutti i partecipanti nella sessione di mediazione gestendo i turni di parola	20	M11, M13, M26, M28, M34, M42, M46, M47, M50, M54, M58, M59, M60, M65, M66, M70, M73, M77, M78, M80
F. Utilizzare tecniche teatrali	1	M16
G. Riassumere quanto detto durante la visita precedente in modo che i contenuti siano chiari a tutti	1	M21
H. Esplicitare eventuali impliciti (culturali e non)	3	M36, M61, M74

I. Utilizzare la scrittura per facilitare al paziente la comprensione dei messaggi	3	M37, M49, M64
L. Specificare il proprio ruolo a tutti i partecipanti	1	M43
M. Realizzare omissioni e compensazioni di omissioni	1	M72
N. Cercare di rendere il clima positivo e accogliente	1	M75
O. Farsi accompagnare da persone di riferimento	1	M56

Mediatori che non hanno risposto alla domanda	22
Mediatori che non usano strategie	1
Mediatori che utilizzano strategie ma non specificano quali	2

Attraverso un grafico abbiamo rappresentato graficamente le strategie impiegate dai mediatori per facilitare la comunicazione.

Strategie per semplificare la comunicazione utilizzate dai mediatori



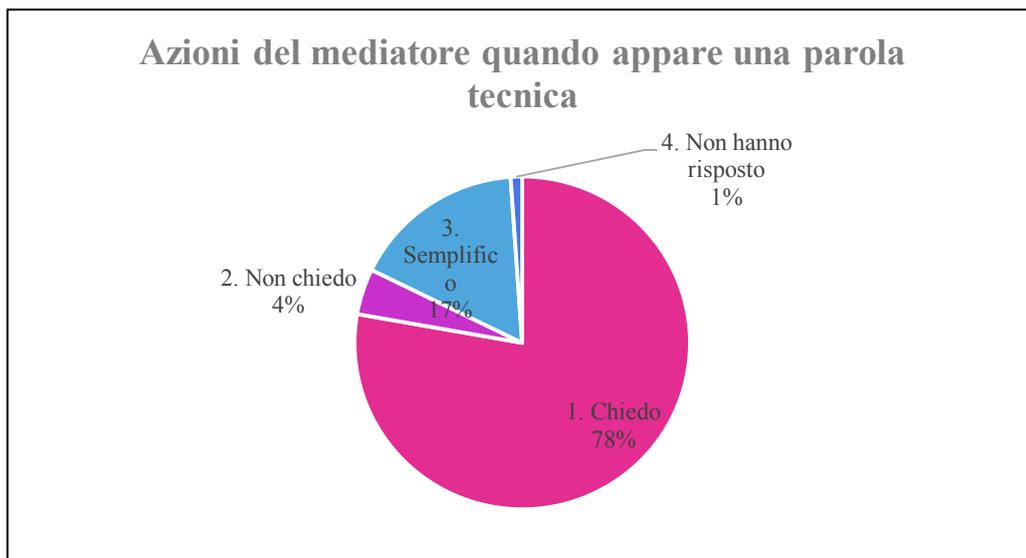
Domanda 18: Se durante una mediazione compare una parola tecnica che non sai cosa significa, cosa fai?

Con la domanda 18 abbiamo voluto indagare come agiscano i mediatori davanti ad una parola tecnica che non conoscono. Abbiamo dato loro una scelta multipla con tre opzioni:

- chiedo;
- non chiedo;
- semplifico.

La tabella ed il grafico che seguono riportano e rappresentano le risposte fornite.

Azioni del mediatore quando compare una parola tecnica	Numero di mediatori
1. Chiedo	70
2. Non chiedo	4
3. Semplifico	15
4. Non hanno risposto	1

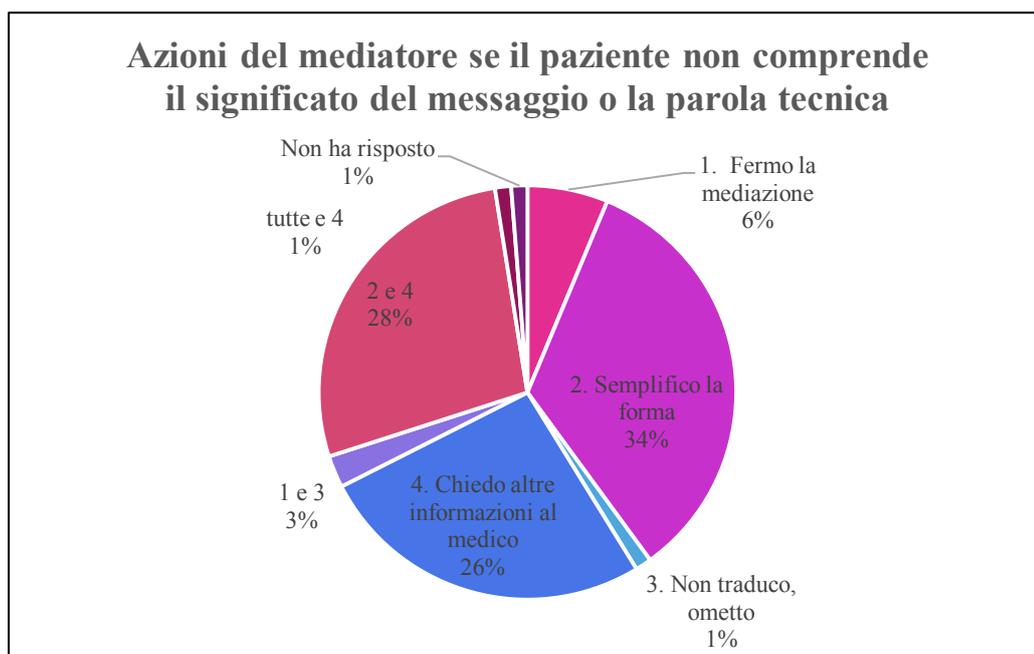


Domanda 19: Se il paziente non comprende il significato del messaggio o la parola tecnica, cosa fai?

Con le risposte alla domanda 19 i mediatori hanno specificato come procedono nel caso in cui il paziente non conosca una parola tecnica o il significato del messaggio.

Nella tabella riportiamo il numero le azioni ed il numero dei mediatori corrispondente.

Azioni del mediatore	Numero di mediatori
1. Fermo la mediazione	5
2. Semplifico la forma	27
3. Non traduco, ometto	1
4. Chiedo altre informazioni al medico	21
Sia la 1 che la 3	2
Sia la 2 che la 4	22
Tutte e 4	1
Non ha risposto	1



Domanda 20: Hai mai fatto una traduzione a vista dei documenti? Cioè leggendo e traducendo direttamente i documenti?

Nella domanda 20 abbiamo domandato ai mediatori se avessero mai realizzato una traduzione a vista. 1 solo mediatore non ha risposto alla domanda. La tabella che segue riporta le risposte della scelta multipla fornite dagli altri mediatori.

Traduzioni a vista	Numero di mediatori
1. Sì	53
2. No	26
3. Non hanno risposto alla domanda	1

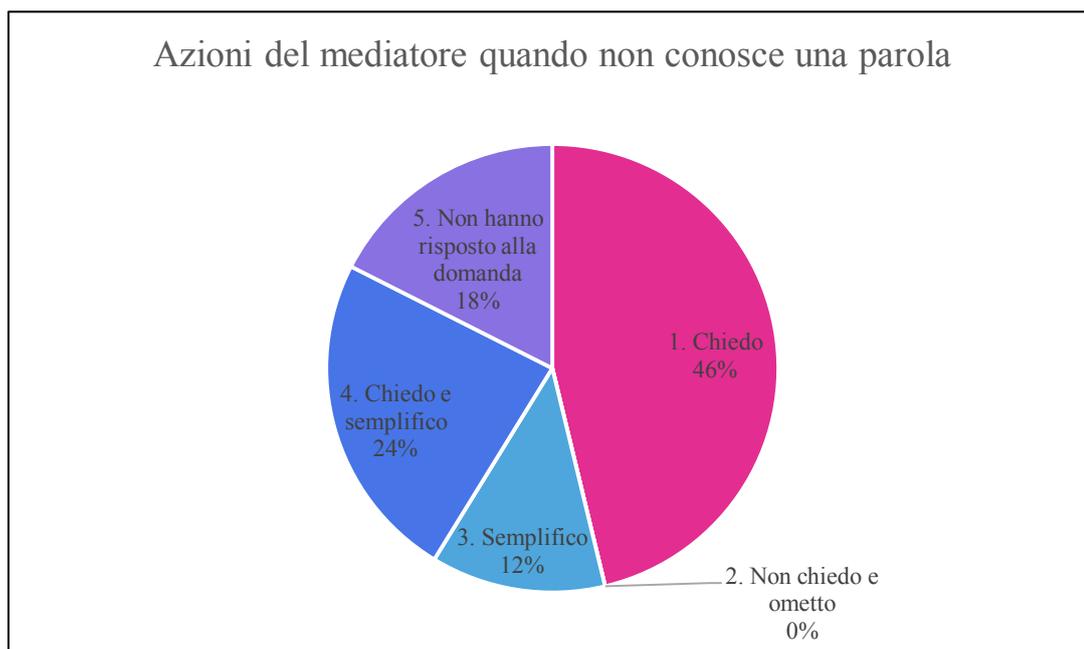
Domanda 21-a: se non conosci una parola cosa fai?

Con la domanda 21-a abbiamo chiesto ai mediatori come si comportassero nel caso in cui non conoscessero una parola durante le mediazioni. Abbiamo fornito loro una serie di possibili rendendo la domanda una scelta multipla.

14 mediatori non hanno risposto alla domanda. La tabella che segue riporta tutti i risultati.

Azioni del mediatore quando non conosce una parola	Numero di mediatori

1. Chiedo	37
2. Non chiedo e ometto	0
3. Semplifico	10
4. Chiedo e semplifico	19
5. Non hanno risposto alla domanda	14



21-b. Se semplifichi, come lo fai?

Con la domanda 21-b invece abbiamo voluto sapere come si comportassero esattamente i mediatori nel caso in cui non conoscessero una parola.

Solo 22 mediatori hanno specificato come semplificano le parole che non conoscono e per ognuno di loro abbiamo riportato le risposte nella tabella seguente.

Azioni per semplificare	Numero di mediatori	Riferimento al mediatore
Traduco con altre parole	4	M1, M11, M37, M48
Riformulo e adatto le parole al contesto	3	M6, M46, M73

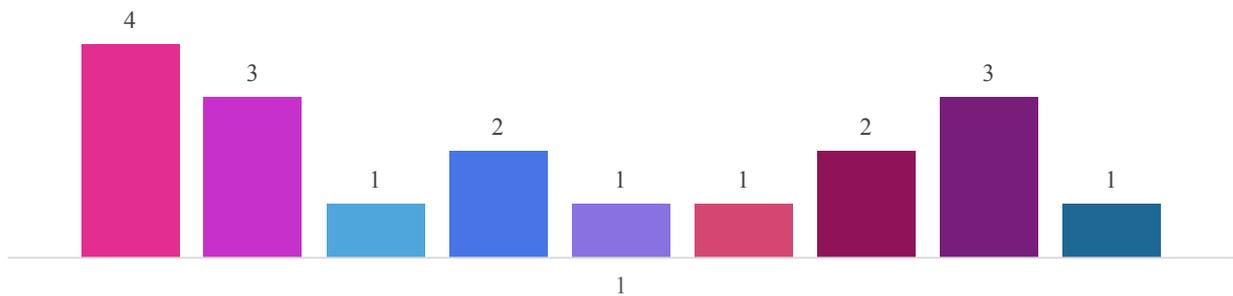
Utilizzo iperonimi	1	M19
Adatto il registro linguistico	2	M25, M31
Cerco di comprendere il significato in base al contesto e ai temi trattati	1	M29
Riporto esattamente quanto detto dal medico	1	M30
Cerco nel dizionario o su Google	2	M32, M34
Uso sinonimi	3	M51, M56, M58
Chiedo all'operatore di semplificare e traduco la sua semplificazione	1	M54
Uso parafrasi	5	M55, M58, M69, M72, M73
Faccio esempi	2	M56, M58

Non abbiamo considerato nel file di analisi della risposta 22 quanto scritto dai mediatori M64, M66, M67 poiché riportano quanto segue: “rispondono dicendo che semplificano le parole nel modo più chiaro possibile”. Non avendo specificato come semplificano il messaggio abbiamo ritenuto le risposte fornite incomplete.

L'istogramma che segue rappresenta graficamente le diverse modalità con cui i mediatori semplificano le parole che non si conoscono.

Azioni per semplificare parole che non si conoscono

- Traduco con altre parole
- Riformulo e adatto le parole al contesto
- Utilizzo iperonimi
- Adatto il registro linguistico
- Cerco di comprendere il significato in base al contesto e ai temi trattati
- Riporto esattamente quanto detto dal medico
- Cerco nel dizionario o su Google
- Uso sinonimi
- Chiedo all'operatore di semplificare e traduco la sua semplificazione



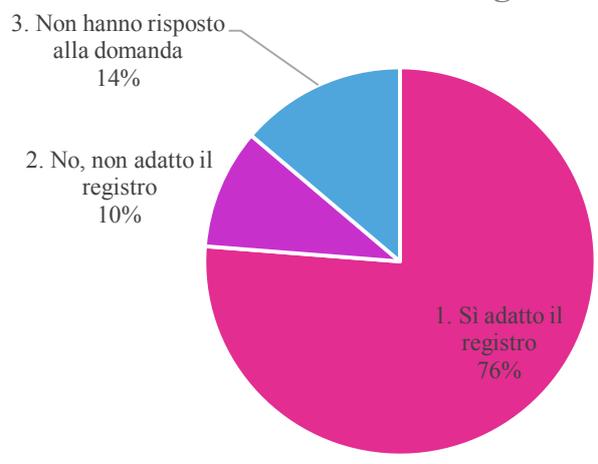
Domanda 22: Quando fai una mediazione tra medico e paziente adatti il registro quanto parli con uno o con l'altro? Cioè, utilizzi un registro più colloquiale se parli con un paziente e più specializzato e formale se parli con il medico?

Infine, l'ultima domanda del questionario era dedicata al cambio di registro da parte del mediatore tra gli interlocutori all'interno della sessione di mediazione.

Alcuni partecipanti affermano di adattare il registro, altri di non farlo ed altri ancora non hanno risposto alla domanda. La tabella ed il grafico che seguono riportano le risposte totali.

Il mediatore adatta o non adatta il registro linguistico	Numero di mediatori
1. Sì adatto il registro	61
2. No, non adatto il registro	8
3. Non hanno risposto alla domanda	11

Mediatori che adattano il registro linguistico



5. RISULTATI

Come abbiamo osservato nell'introduzione del presente studio, attraverso la nostra ricerca abbiamo cercato di dare risposta ad alcuni interrogativi relativi alla pratica della mediazione ed alla formazione dei mediatori. In particolare, le nostre domande di ricerca erano le seguenti:

1. Quali sono le strategie e le tecniche comunicative e di interpretazione che impiegano i mediatori durante una sessione di mediazione per facilitare la comunicazione?

Nello specifico:

- 1.1. Come agiscono i mediatori nel processo di riformulazione del linguaggio dalla microlingua alla lingua della comunicazione?
 - 1.2. Come si esplicitano gli impliciti culturali tra parlanti di diverse lingue e culture?
 - 1.3. Come viene tradotto il linguaggio non verbale durante la sessione di mediazione?
 - 1.4. Come si potrebbe migliorare o integrare l'attività dei mediatori sulla base del modello di comunicazione della comunicazione interculturale (Balboni 1999b, 2007; Balboni e Caon 2015)?
2. Quali tecniche proprie dell'educazione linguistica e della comunicazione interculturale sarebbe possibile utilizzare per migliorare la competenza comunicativa dei mediatori?

Grazie all'osservazione e registrazione di sessioni di mediazione e grazie alle domande rivolte ai mediatori mediante questionari, interviste e *focus groups*, abbiamo cercato di dare risposta alle domande di ricerca.

La presente sezione è dedicata alla discussione dei risultati ottenuti dall'analisi dei dati presentati nelle sezioni precedenti. Si dettaglieranno prima i risultati relativi alle mediazioni osservate e registrate, successivamente quelli relativi alle interviste ed ai *focus groups* ed infine quelli relativi a questionari somministrati ai mediatori.

5.1 Risultati rispetto ai questionari

L'obiettivo rispetto ai risultati che presentiamo in seguito all'analisi dei questionari, non è quello di generalizzare ma di riflettere rispetto ai dati raccolti nei nostri studi di caso e che

rappresentano solo un piccolo campione di riferimento rispetto alla mediazione in Italia in questo momento.

Per ogni domanda del questionario si riporterà di seguito un commento e si presenteranno i risultati ottenuti.

1. Rispetto alla domanda numero 1 ci pare interessante rilevare come il 50% dei mediatori di madrelingua italiana sia contrattato per svolgere mediazioni in lingua cinese. Per le restanti lingue, invece, emerge che tendenzialmente i mediatori siano della stessa madrelingua dei pazienti per cui svolgono la mediazione.

2 e 3. Rispetto alla domanda numero 2 abbiamo notato come tutti i mediatori conoscano almeno un'altra lingua europea diversa dalla lingua madre e per cui sono a volte chiamati a svolgere una mediazione. Per esempio alcuni mediatori di nazionalità spagnola conoscono e sono chiamati a svolgere mediazioni in lingue inglese.

4. Per quanto concerne la formazione dei mediatori abbiamo rilevato che il 66% degli intervistati svolge mediazione da meno di 5 anni e solo un 16% ha lavorato in un periodo di tempo che va da 5 a 10 anni. I restanti svolgono mediazioni da oltre dieci anni.

Il dato ci pare interessante per comparare le risposte successive tra di loro in quanto oltre la metà dei mediatori è cresciuto professionalmente nello stesso arco di tempo e potrebbe aver seguito le stesse linee guida formative.

5. La maggior parte dei mediatori, infatti, ha seguito corsi di formazione, 40 su 80. Ci pare comunque interessante notare come 38 mediatori su 80 intervistati non abbiano mai seguito corsi di mediazione eppure lavorino attivamente presso diversi servizi. Quest'ultimo dato conferma quanto da noi indicato nel capitolo 1 del presente lavoro in cui abbiamo specificato come formazione e competenze dei mediatori non siano necessarie oggi né obbligatorie secondo le ultime indicazioni nazionali o regionali. Gli enti locali godono di una forma di autonomia per cui il mediatore può essere selezionato sulla base di criteri discrezionali e soggettivi. In alcuni bandi pubblici, per la gestione di servizi come la mediazione in ospedale, infatti, l'assegnazione dei punteggi viene stabilita sulla base dell'offerta economica e non della qualità del profilo professionale proposto. In altri, invece, viene presa in considerazione anche una formazione minima che debbano possedere i mediatori, pari ad almeno 45 ore. Se consideriamo le linee guida di alcune regioni italiane, per esempio la provincia autonoma di Bolzano che prevede 800 ore di formazioni, possiamo osservare come il dato sia significativo e molto eterogeneo. Ci domandiamo se nelle 45 ore previste dai bandi i mediatori possano effettivamente sviluppare la professionalità richiesta per svolgere la loro professione.

6. Le risposte fornite alla domanda numero 6 dei questionari concludono la riflessione che abbiamo riportato relativamente alla domanda numero 5. Confermiamo con la risposta 6 la grande eterogeneità presente sul suolo italiano rispetto alla formazione dei mediatori. 21 di essi hanno seguito corsi di formazioni inferiori a 200 ore, altri invece tra 200 e 400 ore e solo un mediatore superiore a 500 ore.

7. Grazie alla risposta 7, infine, notiamo come anche gli organizzatori dei corsi siano i più diversificati. Il 51% dei corsi, infatti, sono stati organizzati da enti come cooperative o associazioni, 5 mediatori hanno seguito i corsi di laurea in mediazione, altri 5 corsi organizzati da Comuni ed enti Pubblici e solo 5 corsi seguiti da regioni. Questi ultimi rilasciano l'attestato di qualifica regionale valido ai fini dell'inserimento dei mediatori negli albi locali. La grande diversità rispetto agli enti organizzatori dei corsi ci rileva, nuovamente, la diversità delle competenze apprese durante le formazioni e la disparità dei contenuti.

8. Di conseguenza, rispetto alla domanda numero 8, solo 4 mediatori possiedono la qualifica di mediatore rilasciata dalla regione.

Vista la grande eterogeneità riguardante la formazione dei mediatori abbiamo voluto indagare sui contenuti che hanno seguito nei corsi da loro frequentati. In particolare, come abbiamo specificato nel capitolo 4, ci siamo concentrati sugli alcuni aspetti che secondo noi caratterizzano l'attività del mediatore come:

- il passaggio dalla microlingua alla lingua della comunicazione;
- la gestione del flusso comunicativo;
- le abilità relazionali;
- la gestione di problematiche di natura interculturale.

Gli aspetti che abbiamo appena menzionato sono stati approfonditi sia nelle domande relative alla formazione dei mediatori sia in quelli relativi alla pratica della mediazione; seconda e terza parte dei questionari.

9. Con la domanda numero 9 abbiamo indagato la formazione dei mediatori rispetto alla microlingua. Emerge dai dati che solamente 16 mediatori su 80 hanno seguito corsi specifici. Rileviamo, inoltre, il fatto che tra i 16 mediatori che hanno seguito la formazione sulla microlingua, solo uno abbia seguito corsi realizzati dalla regione, il mediatore M50. Il dato conferma, ancora una volta, la differenza che caratterizza la formazione dei mediatori a livello nazionale. Non tutti i mediatori che hanno una formazione specifica regionale risiedono nella stessa regione.

10. Con la domanda numero 10 abbiamo chiesto ai mediatori quali fossero, a loro avviso, le competenze che debba possedere un mediatore.

Ci interessava capire, in particolare, la percezione che avessero rispetto al loro operato, anche se la metà di essi possiede poca formazione e poca esperienza sul campo. In linea con quanto stabiliscono le indicazioni ministeriali ed i principali studi sulla mediazione (cfr. capitoli 1 e 2), anche i mediatori intervistati tramite i questionari affermano che le principali competenze siano “conoscere aspetti della lingua e della cultura per cui si media (verbali ed extraverbali) e conoscenze interculturali”, risposta fornita da 61 mediatori. A seguire, a pari livello con 8 risposte fornite per categoria, i mediatori hanno dichiarato che siano fondamentali anche le seguenti competenze:

- Saper mediare e conoscere tecniche di mediazione;
- Saper essere empatici;
- Sapersi relazionare.

A seguire, con 6 risposte fornite abbiamo registrato la competenza:

- Saper ascoltare in maniera attiva.

Infine, con 4 risposte notiamo la seguente competenza:

- Saper ascoltare senza pregiudizi.

Ci sembrano dati significativi in quanto corrispondono alla formazione sulla competenza comunicativa interculturale che pensiamo debbano possedere i mediatori ed alla competenza in tecniche di mediazione. Tra le tecniche di mediazione, come abbiamo visto, abbiamo incluso la conoscenza delle diverse abilità relazionali. L'importanza di sapersi relazionare tra cui la comunicazione empatica e l'ascolto attivo rientrano tra le abilità che i mediatori rilevano come importanti nella formazione ed attività quotidiana.

Oltre alle competenze sopra elencate, tra le risposte fornite dai mediatori ritroviamo anche altri riferimenti come la semplificazione del linguaggio, l'individuazione degli obiettivi della mediazione, saper riformulare, possedere neutralità e professionalità, ecc. Si tratta di risposte fornite da pochi mediatori, 1 o 3 per tipologia e che quindi abbiamo considerato come meno significative nella nostra ricerca.

11. Come abbiamo osservato nel commento alla risposta precedente, la conoscenza di tecniche di mediazione è una delle principali competenze che anche gli stessi mediatori rilevano. Per questa ragione abbiamo chiesto quali tecniche nello specifico fossero state apprese. Anche in questo caso, i 26 mediatori che hanno seguito corsi su tecniche di mediazione, forniscono risposte tra loro differenti. Tra le risposte si notano alcuni riferimenti a tecniche relative all'utilizzo del non verbale come la gestione della posizione nello spazio, il contatto visivo, l'utilizzo di gesti che accompagnino la favoriscano la comunicazione tra i partecipanti

nell'interazione. Osserviamo, inoltre, l'attenzione rivolta a tecniche come la gestione della relazione e delle abilità relazionali (empatia ed ascolto attivo).

Come abbiamo osservato nei capitoli precedenti la gestione del non verbale, delle abilità relazionali e del flusso comunicativo rientrano tra le tecniche da noi classificate come tali. Ci sembra interessante notare, tuttavia, come non vengano menzionate altre tecniche da parte dei mediatori intervistati.

12. Rispetto alla domanda numero 12 ci sembra interessante rilevare il fatto che 49 mediatori su 80 abbiano dichiarato di prendere note durante le mediazioni. Circa il 50% di essi, quindi, dichiara di impiegare la strategia. Poiché ci pare una strategia fondamentale nella professione del mediatore, e per questa ragione l'abbiamo inclusa all'interno della nostra classificazione (cfr. 2.3.3.4), ci sembra un dato significativo da rilevare. Rimandiamo alla triangolazione dei dati nel capitolo dedicato alle conclusioni per una riflessione sull'effettiva applicazione della strategie nella pratica della mediazione.

13. Rispetto all'utilizzo della prima o della terza persona, il 50 % circa dei mediatori intervistati ha dichiarato di impiegare la terza persona. Come abbiamo rilevato nelle analisi delle mediazioni registrare anche nella pratica i mediatori utilizzano principalmente la terza persona.

14 e 16. Per quanto riguarda i principali problemi di comunicazione interculturale abbiamo realizzato nel capitolo 4 una tabella riassuntiva che contiene le principali risposte. Come abbiamo spiegato, le risposte dei mediatori sono state classificate in base al modello di comunicazione interculturale di Balboni e Caon (2015). Oltre agli aspetti che caratterizzano il modello della comunicazione interculturale, valori, non verbale e aspetti verbali della lingua, abbiamo aggiunto anche una voce relativa al ruolo del mediatore ed al funzionamento del servizio di mediazione.

La legenda con cui abbiamo codificato le risposte fornite dai mediatori è la seguente:

Rosa:	Valori culturali
Azzurro:	Non verbale
Giallo:	Aspetti verbali (tra cui anche alcuni aspetti che possono variare per un diverso valore culturale di riferimento come l'ironia).
Verde:	Abilità relazionali

Viola:	Ruolo mediatore/funzionamento del servizio di mediazione/relazione mediatore-operatore-paziente
--------	---

In particolare i risultati che emergono rispetto alle diverse aree sono i seguenti:

Categoria	Quantità aspetti per ogni categoria che emergono dalle risposte fornite dai mediatori
Valori culturali	67
Non verbale	8
Aspetti verbali (tra cui anche alcuni aspetti che possono variare per un diverso valore culturale di riferimento come l'ironia)	28
Abilità relazionali	4
Ruolo mediatore/funzionamento del servizio di mediazione/relazione mediatore-operatore-paziente	14

Come possiamo notare dalla tabella la maggior parte delle problematiche di natura interculturale che hanno riscontrato i mediatori è dipesa dalla diversità rispetto ai valori culturali di fondo. In particolare una diversa visione del tempo, della religione, dei servizi pubblici sanitari ed educativi e della gestione dello spazio. Riteniamo che siano dati importanti da tenere in considerazione nel momento in cui si ipotizzassero percorsi formativi per mediatori sulla gestione delle diversità culturali. Ci sembra inoltre fondamentale, per la formazione dei

mediatori, fornire loro una serie di strumenti, quali le abilità relazionali affinché apprendano a gestire le possibili criticità che possono emergere in seguito a diversi valori culturali di riferimento.

Rispetto al non verbale emerge come le principali differenze dipendano da diversità legate ai gesti, alla cinesica e alla prossemica (per esempio l'atteggiamento da tenere durante una presentazione), o al consumo dei pasti in ospedale.

Per quanto riguarda invece gli aspetti verbali della lingua abbiamo notato come le diversità includano l'utilizzo dell'ironia, la mancanza di conoscenze microlinguistiche, l'assenza di equivalenti tra le lingue oggetto di mediazione e la presenza di alcune parole tabù nelle due lingue e culture per cui si realizza la sessione.

Questi dati ci sembrano fondamentali come implicazioni per la formazione dei mediatori in quanto i corsi di lingua rivolti a mediatori, come abbiamo osservato nel capitolo 1, non includono quasi mai una riflessione sulle differenze microlinguistiche né un lavoro di riformulazione partendo dalle parole tabù e dalle differenze culturali che possono esistere tra le combinazioni linguistiche oggetto della mediazione.

Per quanto riguarda, infine, il ruolo del mediatore, ci sembra un dato importante rilevare come anche gli stessi mediatori coinvolti abbiano individuato alcune criticità durante la pratica quotidiana. In particolare affermano come non sia definito e conosciuto il ruolo del mediatore tra i gli utenti e tra gli operatori dei servizi. Tale situazione porta a una mancanza di fiducia nel ruolo del professionista.

16. Con la risposta alla domanda numero 16 i mediatori hanno specificato come abbiano spiegato eventuali problemi di natura interculturale riscontrati durante le mediazioni.

Ci sembra rilevante notare come tra le principali modalità abbiano indicato il confronto tra i diversi modelli di riferimento, l'esplicitazione degli impliciti culturali e la presentazione di diversi esempi. Notiamo come tali soluzioni corrispondano alle strategie ed alle tecniche che abbiamo presentato come possibili azioni che possono compiere i mediatori all'interno di una mediazione.

17. Rispetto alla domanda 17 ci sembra interessante notare come le soluzioni proposte dai mediatori nella pratica della mediazione per facilitare la comunicazione corrispondano, almeno in parte, alle strategie e tecniche proposte nella nostra classificazione. In particolare notiamo come utilizzino strategie quali il non verbale (gesti e sguardi), la gestione dei turni di parola e la riformulazione e semplificazione del linguaggio all'interno della sessione in modo che sia comprensibile da parte di tutti i partecipanti.

18, 19 e 21. Se durante la mediazione i mediatori non comprendono il significato di una parola, il 78% di essi dichiara di chiedere informazioni. Anche rispetto alla domanda numero 19, nel caso in cui i pazienti non conoscano il significato dei termini impiegati, il 34% dei mediatori dichiarano di semplificare la forma, mentre il 26% dichiara di chiedere ulteriori informazioni al medico. Il 28% dichiara di realizzare entrambe le azioni.

Tuttavia, ci sembra interessante notare come nella pratica quotidiana in nessuna mediazione registrata i mediatori abbiano chiesto di specificare e dettagliare le informazioni raccolte. Nel caso della mediazione numero 3, tuttavia, la mediatrice non conosce il significato del termine *pap-test* ma non chiede spiegazioni al medico. Il medico, a sua volta, affida alla mediatrice il compito di specificare il significato del tipo di visita che deve seguire la paziente senza verificare la corretta trasmissione delle informazioni. In altri casi, inoltre, i mediatori traducono direttamente le parole tecniche ai pazienti senza prima accertarsi del fatto che essi conoscano o meno i termini utilizzati, come abbiamo osservato nei commenti relativi alle riformulazioni realizzate per passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione. Posto che i mediatori non possono sapere preventivamente se i pazienti conoscono o meno i termini impiegati, riteniamo che sia fondamentale che accertino preventivamente o durante la mediazione sulle conoscenze che effettivamente possiedono gli utenti per cui sono chiamati a svolgere la mediazione.

Abbiamo accorpato i commenti alle domande 18, 19 e 21 in quanto si riferiscono all'attività di semplificazione e riformulazione della lingua che impiegano i mediatori e per cui forniscano sempre la medesima risposta.

20. Rispetto alla domanda 21, 53 mediatori dichiarano di aver realizzato traduzioni a vista, tuttavia il dato non compare nelle mediazioni da noi registrate né si tratta di una tecnica che è presente nei corsi di formazione dei mediatori intervistati. I 5 mediatori che hanno seguito i corsi di laurea in mediazione avranno partecipato a formazioni specifiche sulla traduzione a vista tuttavia di domandiamo con quali competenze e strategia la applichino i restanti mediatori che non hanno avuto indicazioni operative sul tema.

22. Infine, rileviamo il dato secondo il quale il 76% dei mediatori dichiara di semplificare e adattare il registro a seconda degli utenti per cui svolga la mediazione. Negli studi di caso da noi condotti, tuttavia, non abbiamo potuto rilevare nessun esempio.

5.2 Risultati rispetto alle mediazioni

Come abbiamo osservato nel capitolo 4, a conclusione dell'analisi della scheda di osservazione delle mediazioni e al termine dell'analisi dei dati realizzata attraverso il *software* Atlas.ti, abbiamo estrapolato una serie di tabelle riepilogative dei risultati ottenuti. Ogni tabella sarà commentata di seguito nelle sezioni dedicate.

5.2.1 Mediazioni osservate

Come abbiamo specificato nel capitolo 4, a conclusione dell'analisi delle mediazioni osservate abbiamo elaborato una tabella in cui fossero presenti le categorie, i codici e la frequenza in cui sono comparsi nella scheda di osservazione. La tabella con le frequenze è visibile di seguito:

Strategie – Categorie	Tecniche – Codici	N° di volte in cui ricorrono nel testo
Gestire il flusso comunicativo	Presentazione	11
	Utilizzo del non verbale per gestire la comunicazione tra medico e paziente	3
	Posizione	11
	Gestire i turni di parola durante la mediazione	6
Confrontare gli impliciti culturali	Esplicitare	2
Facilitare l'accesso al testo orale o scritto	Presa di note/appunti	1
	Utilizzo del non verbale per facilitare l'accesso al testo orale	2
	Traduzione	6
Ruolo attivo da parte dei mediatori	Richiesta di informazioni per capire il motivo della visita	10

	Altre attività oltre la mediazione	21
	Gestione della criticità nella mediazione	7
	Chiarire dubbi	8
	Professionalità e conoscenza del ruolo del mediatore	4
	Questioni etiche-relazionali	13
Totale codificazioni		105

Tabella 25: *frequenza delle categorie e dei codici che ricorrono nella scheda di osservazione*

Osservando la tabella possiamo notare come le principali strategie e tecniche che emergono siano le seguenti:

Ruolo attivo da parte dei mediatori	Altre attività oltre la mediazione	21
	Questioni etiche e relazionali	13
Gestire il flusso comunicativo	Presentazione e posizione	11
Ruolo attivo da parte dei mediatori	Richiesta di informazioni per capire il motivo della visita	10
	Chiarire dubbi	8

Rispetto alla domanda di ricerca numero 1 vediamo come la strategia che più viene impiegata dai mediatori è la *gestione del flusso comunicativo* attraverso:

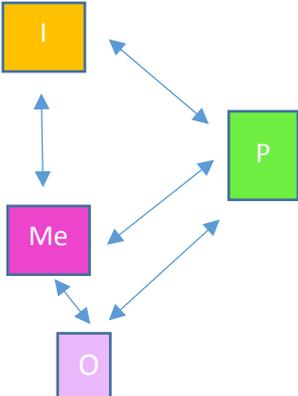
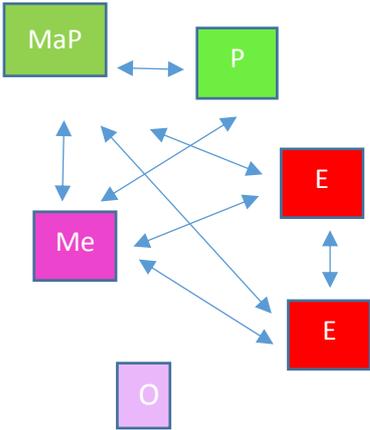
- la presentazione che realizzano i mediatori. Abbiamo osservato, infatti, che tutti i mediatori si sono presentati ai pazienti che hanno incontrato. Alcuni hanno dettagliato il proprio ruolo e le proprie funzioni, come nella mediazione Med.21, altri invece si limitano a fornire nome, cognome e ruolo, come nelle mediazioni 6 e 7.

Dobbiamo tuttavia ricordare che, trattandosi di informazioni ottenute da mediazione osservate e non registrate, i dati che riportiamo rispetto alle presentazioni dipendono dalle nostre note prese durante la mediazione.

Siamo pertanto consapevoli dei limiti che ciò possa comportare nella lettura oggettiva delle informazioni raccolte;

- richiesta di informazioni per capire il motivo della visita;
- la gestione della posizione all'interno della sessione. In alcuni casi la posizione dei mediatori viene imposta dal *setting* nel quale si trovano a dover agire, mentre in altri si nota come cerchino di rispettare il più possibile la posizione a triangolo per facilitare la comunicazione.

Nella tabella seguente riportiamo qualche esempio:

<p>Esempio 1</p>	<p>Mediazione Med. 6</p> <p>Esempio di efficace gestione triangolare della comunicazione</p>	
<p>Esempio 2</p>	<p>Mediazione Med. 12</p> <p>Esempio di gestione della comunicazione differente dalla struttura triangolare.</p>	
<p>Esempio 3</p>	<p>Mediazione Med. 14</p> <p>Esempio di gestione del triangolo della</p>	

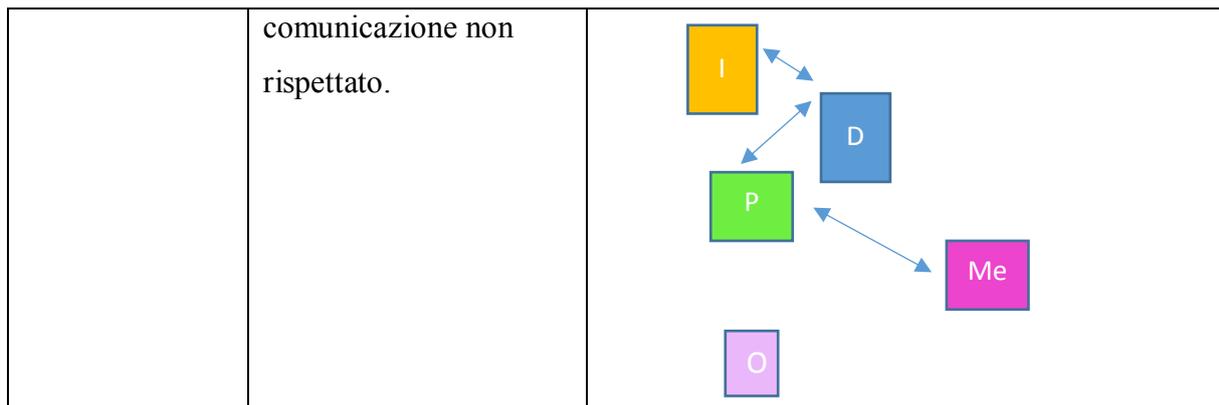


Tabella 26: esempi di gestione della posizione del mediatore durante la sessione di mediazione – estratto dalla scheda di osservazione delle mediazioni

Nell'esempio 1 notiamo come la mediatrice abbia cercato di rispettare la comunicazione triangolare per favorire il flusso comunicativo tra tutti gli interlocutori.

Nell'esempio 2 osserviamo invece come la comunicazione tra i partecipanti assuma una forma non triangolare ma quasi quadrata; ciò è dovuto dall'alto numero di persone presenti durante la sessione.

Infine, nell'esempio 3, possiamo notare come il triangolo della comunicazione non venga rispettato in quanto si tratta di una mediazione avvenuta durante una medicazione nel reparto di maxillo facciale. La mediatrice deve restare distante dal paziente, dal medico e dall'infermiera che stanno medicando. La comunicazione è resa più complessa per questa ragione, la mediatrice non riesce a vedere in faccia il paziente, è distante da lui, non riesce a vedere in faccia contemporaneamente tutti gli interlocutori presenti durante l'interazione.

In seguito alla lettura della tabella riteniamo interessante notare come, oltre alla strategia della gestione del *flusso comunicativo* la maggior parte delle codificazioni delle attività dei mediatori si riferiscono ad un loro ruolo attivo nella gestione di problematiche etiche e relazionali o nel coinvolgimento in azioni esterne alla sessione della mediazione. Quest'ultimo dato emerge infatti 21 volte, su un totale di 105 codificazioni.

Si tratta di azioni come accompagnamento dei pazienti presso sportelli o farmacie, ricerca degli esami eseguiti nel corso dei mesi, acquisto di medicine, ecc. Sono tutte azioni che prevedono un ruolo attivo da parte dei mediatori di supporto al paziente e che va oltre la facilitazione linguistica all'interno di sessioni di mediazione.

Anche le questioni etiche hanno assunto un ruolo importante all'interno delle sessioni. Come abbiamo visto nella mediazione Med.2, infatti, la mediatrice ci racconta a sessione conclusa che non sa come affrontare una serie di problematiche etiche e personali. Nello specifico:

- la mediatrice è in possesso di informazioni personali relativi alla paziente che potrebbero essere influenti durante la conversazione con la dottoressa ma non emergono durante la sessione. La mediatrice dunque si interroga sulla possibilità o meno di trasmettere tali informazioni violando le confidenze realizzate da parte della paziente fuori dalla sessione di mediazione;
- la mediatrice si interroga sulla gravità della situazione che la paziente sta affrontando e si sente coinvolta emotivamente;
- la mediatrice ci racconta di non essere sempre accettata dalla comunità musulmana in quanto non porta il velo.

Rispetto a queste questioni etiche che ritroviamo anche in altri racconti delle mediatrici, si vedano per esempio i *focus groups*, riteniamo importante sottolineare che in generale in Europa, ma nello specifico in Italia, ad oggi, non esiste un codice etico che regoli l'attività dei mediatori. Riportiamo, infatti, le parole di Tebble, il quale afferma che a livello internazionale non è ancora stato stabilito un codice etico per gli interpreti.

Tebble (2012: 23) infatti scrive che “since the world politically comprises nation states of different cultures, languages and societies it is not surprising that there is no agreed international set of qualifications and code of ethical conduct for dialogue interpreters”.

Possiamo affermare tuttavia, che neanche per i mediatori tale codice sia stato stabilito.

La scelta della gestione di questioni etiche e relazionali dipende dai singoli mediatori, dai servizi che gestiscono le mediazioni e dai servizi presso quali essi lavorino.

Vedremo nelle sezione dei risultati dedicati all'analisi dei *focus groups* come tale questione emerga e la richiesta di un codice etico sia rilevata come fondamentale da parte dei mediatori.

5.2.2 Mediazioni registrate

Come abbiamo potuto osservare nel capitolo 4, l'analisi delle mediazioni ci ha consentito di ottenere una tabella contenente la quantità di tecniche e le strategie impiegate dai mediatori all'interno delle sessioni registrate.

Rispetto alle strategie impiegate dai mediatori nelle visite da noi analizzate possiamo osservare la seguente tabella che mostra i principali risultati:

PRINCIPALI STRATEGIE CHE EMERGONO DALL'ANALISI DELLE MEDIAZIONI TRASCritte	NUMERO DI PORZIONI DI TESTO CODIFICATE IN CUI APPAIONO LE STRATEGIE
1. RIFORMULARE	129
2. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI	105
3. REALIZZARE UNA OMISSIONE	84
4. CHIEDERE FEEDBACK O CONFERME	82
5. RIASSUMERE	57

Tabella 27: *principali strategie che emergono dall'analisi delle mediazioni trascritte*

Nella colonna di sinistra, grigia, abbiamo inserito le principali strategie che emergono dall'analisi delle mediazioni registrate, mentre nella colonna di destra, arancione, abbiamo inserito il numero di porzioni di testo in cui compaiono le strategie corrispondenti.

Il totale delle porzioni di testo codificate, così come è visibile nel capitolo 4, è pari a 931. Rispetto al totale delle porzioni codificate abbiamo inserito le 5 strategie più frequenti utilizzate dai mediatori.

Nella tabella che segue, invece, abbiamo inserito le principali tecniche impiegate nelle mediazioni:

PRINCIPALI TECNICHE CHE EMERGONO DALL'ANALISI DELLE MEDIAZIONI TRASCritte	NUMERO DI PORZIONI DI TESTO CODIFICATE IN CUI APPAIONO LE TECNICHE
1. Chiedere ulteriori informazioni	70
2. Aggiungere informazioni	69
3. Chiarire dubbi	29
4. Chiedere feedback o conferme	25

5. Passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione	24
--	----

Tabella 28: *principali strategie che emergono dall'analisi delle mediazioni trascritte*

Come nella tabella precedente, nella colonna di sinistra sono state inserite le principali tecniche che emergono dall'analisi delle mediazioni registrate mentre nella colonna rosa di destra appare il numero di volte in cui è stato codificato il testo.

Per rispondere alla domanda di ricerca numero 1, possiamo osservare come le principali strategie siano la riformulazione, l'aggiunta di informazioni, la realizzazione di una omissione, la richiesta di *feedback* o conferme ed il riassunto.

Abbiamo affermato nei capitoli precedenti (cfr. 1 e 2) che l'attività dei mediatori consiste in una facilitazione della comunicazione. Essa, infatti, si basa sulla riformulazione dei messaggi scambiati da parte degli interlocutori all'interno di un evento comunicativo, ovvero la sessione di mediazione. I dati raccolti attraverso l'analisi corrispondono alla definizione teorica di mediazione poiché la principale strategia impiegata è appunto la stessa riformulazione.

Ci sembra inoltre importante osservare come molte porzioni di testo siano impiegate dai mediatori per chiedere informazioni aggiuntive o chiarire dubbi inserendo quindi nuove parti di testo e chiedendo agli stessi interlocutori di riformulare e aggiungere nuove informazioni diverse da quelle trasmesse dal medico o dal paziente.

Come dato rilevante ci sembra inoltre interessante notare come la terza strategia impiegata dai mediatori sia la realizzazione di omissione; ci sembra importante poterlo sottolineare perché questo implica che vengano eliminate diverse porzioni di testo da parte dei mediatori durante le interpretazioni.

Infine sottolineiamo come emerga tra le principali strategie l'utilizzo del passaggio dalla microlingua alla lingua della comunicazione e viceversa. Tale strategia ci sembra importante nella comunicazione in contesti socio-sanitari poiché, come abbiamo osservato nel capitolo 2, la lingua dell'ambito socio-sanitario è fortemente caratterizzata da un lessico microlinguistico che non tutti gli utenti o mediatori coinvolti nei servizi conoscano.

Vedremo successivamente come i mediatori lavorino per realizzare questo passaggio dalla lingua della prima comunicazione a quella tecnica.

Rispetto alle tecniche principalmente adottate dai mediatori osserviamo come vengano aggiunte richieste, nuove informazioni e come vengano chiariti dubbi o gestite richieste di *feedback* e conferme. Le tecniche che maggiormente vengono utilizzate sono in linea con le strategie

precedentemente elencate poiché per chiarire dubbi o per chiedere *feedback* e conferme i mediatori aggiungono o richiedono ulteriori informazioni.

A conclusione delle analisi e dell'elaborazione delle tabelle contenenti le strategie e le tecniche impiegate dai mediatori nei testi inseriti, il software Atlas.ti consente inoltre di estrapolare una tabella contenente la corrispondenza tra le strategie e le tecniche impiegate.

La triangolazione dei dati verrà commentata nel capitolo dedicato alle conclusioni.

La tabella è visibile in appendice.

Di seguito si riportano i risultati ottenuti dall'analisi delle mediazioni registrate. Nello specifico si fornirà un'esemplificazione di ognuna delle tecniche e strategie di mediazione impiegate dai mediatori per facilitare la comunicazione. In seguito, a conclusione delle esemplificazioni si fornirà un commento sulle tecniche e strategie che maggiormente appaiono nei testi analizzati. Per ogni esemplificazione riportata si fornirà un commento sull'uso efficace o inefficace della tecnica e strategia impiegata dai mediatori rispetto al caso presentato ed al contesto in cui è stata realizzata la mediazione.

Siamo consapevoli che tali commenti vadano letti e riadattati da parte dei mediatori, tenendo in considerazione le lingue e le culture di appartenenza degli interlocutori all'interno della sessione di mediazione. Citando Balboni e Caon (2015) ricordiamo che alcuni incidenti interculturali possono nascere da problemi di comunicazione legati al suono della lingua, alla scelta delle parole e degli argomenti, ad alcuni aspetti grammaticali, alla struttura del testo, ai titoli ed appellativi utilizzati, ai gesti, all'uso del corpo e agli oggetti presenti in un evento comunicativo e ad un linguaggio più o meno formale o informale.

Per esempio, in alcune culture, come quella inglese, è preferibile non utilizzare gli imperativi ma attutirne "la forza pragmatica" con espressioni come "*could you go...You should go...etc*". Katan (1999: 17) riporta un esempio di come l'utilizzo in inglese di un imperativo italiano possa risultare coercitivo per la cultura inglese e quindi, nella traduzione di un estratto da Italo Calvino, venga riformulato nel seguente modo:

Italo Calvino, "Pesci grossi, pesci piccoli", trans. Archibold Clquhoun:	
- Signorina, -chiede.	"Signorina" he asked.
- Dimmi.	"Yes?" [not "Tell me"]
- Perché piange?	"Why are you crying?"
- Perché sono sfortunata in amore	"Because I'm crossed in love"
- Ah!	"Ah!"

Prima di valutare quale strategia o quale tecnica di mediazione impiegare, i mediatori dovranno pertanto considerare:

- il contesto in cui si svolge la mediazione;
- gli interlocutori coinvolti;
- le lingue e le culture di appartenenza di entrambi.

Di seguito si riportano le strategie e le tecniche con alcuni esempi emersi dalle analisi delle mediazioni.

Gestire il flusso comunicativo

Come abbiamo osservato nelle sezioni teoriche, la gestione del flusso comunicativo è una strategia impiegata dai mediatori per favorire l'interazione tra tutti i partecipanti presenti durante la sessione di mediazione. Tra le varie tecniche che si possono impiegare per gestire il flusso ritroviamo:

- Presentarsi;
- Gestire i turni di parola;
- Utilizzare il non verbale;
- Posizionarsi in ambulatorio;
- Interrompere la sessione di mediazione;
- Interrompere frasi lunghe.

Per ognuna delle tecniche elencate cercheremo di fornire un esempio tratto dalle mediazioni registrate.

Non essendoci stata concessa l'autorizzazione a registrare le mediazioni via audio prima dell'inizio della sessione di mediazione, non abbiamo nessun estratto di presentazione realizzata dai mediatori. In tutte le circostanze nelle quali abbiamo potuto osservare una visita medica mediata, infatti, i mediatori si sono sempre presentati prima della sessione stessa e quindi prima dell'interazione registrata.

La seconda tecnica che prenderemo in considerazione, invece, è la gestione dei turni di parola. Essa rientra tra le competenze interpersonali del mediatore e come abbiamo osservato nel capitolo 2 è fondamentale per favorire la partecipazione di tutti i presenti durante la mediazione.

Riportiamo di seguito un estratto di un caso in cui non è stato gestito il turno di parola da parte della mediatrice. Il medico, dopo aver assistito a nove minuti di conversazione tra mediatrice e paziente, si vede costretto a chiedere esplicitamente di essere informato sul contenuto della conversazione. In grassetto evidenziamo l'intervento del medico che chiede chiarimenti:

Mediatrice e paziente parlano a bassa voce (disturbo sonoro e basso tono di voce della mediatrice).

*Medico: **Dimmi cosa gli dici.***

Mediatrice: No è che lei dice che pensava che è una cosa normale visto che lei deve vedere la sua ecografia quindi ha pensato che è una procedura normale da seguire.

Estratto 1: analisi 2 Atlas.ti – mediazione per la lingua cinese.

La mediatrice avrebbe dovuto esplicitare le ragioni che l'hanno portata a non interrompere la paziente e conversarvi senza coinvolgere il medico. Per farlo avrebbe potuto utilizzare un'affermazione anziché un'affermazione e coinvolgere così tutti gli interlocutori.

Riportiamo di seguito un altro estratto in cui presentiamo la gestione dei turni di parola da parte della mediatrice:

Dottoressa: Dopo la gravidanza extra-uterina o prima? Chiedile...

Mediatrice in arabo: Prima di tua figlia?

Paziente: Prima della bambina.

Dottoressa: Ok quindi 2011

Mediatrice in italiano: Aspetta [rivolgendosi alla dottoressa]

Mediatrice in arabo: Prima che ti togliessero la tuba o dopo?

Paziente: No, dopo che mi togliessero la tuba.

Estratto 2: analisi 10 Atlas.ti – mediazione in lingua araba.

Nell'estratto 2 notiamo come la mediatrice intervenga per segnalare alla dottoressa che deve attendere prima di proseguire con la comunicazione poiché è necessario rivolgersi alla paziente per poter effettuare tutte le domande che le è stato chiesto di realizzare.

La gestione dei turni di parola è infatti fondamentale all'interno della visita anche per garantire al mediatore la possibilità di comprendere correttamente tutti i messaggi scambiati dai partecipanti.

Nel caso in cui i turni di parola non venissero rispettati o il mediatore si trovasse a dover gestire frasi troppo lunghe e di difficile elaborazione, può interromperle o interrompere la sessione di mediazione. Se il mediatore non interrompe frasi lunghe che non consentono la gestione della comunicazione tra i partecipanti e se non interviene in maniera attiva per gestire il flusso comunicativo, si può verificare il fenomeno per il quale altri interlocutori interrompano lo scambio di messaggi tra loro. Vediamo nell'estratto 3, a seguire, come il medico sia costretto ad interrompere la mediatrice per poter ottenere le informazioni di cui ha bisogno.

Ciò comporterà una serie di interruzioni della comunicazione emesse da parte di tutti i partecipanti. Il medico non ha compreso le informazioni trasmesse e interrompe la mediatrice per accertarsi di quanto comunicato in precedenza. La mediatrice vuole passare a presentare un nuovo problema della paziente, che le è stato trasmesso in precedenza, mentre il medico vuole accertarsi di aver compreso correttamente quanto comunicato fino a quel momento.

Allo stesso tempo la paziente e la mediatrice intraprendono un dialogo tra di loro che esclude il medico. La situazione è tale per cui si instaurano una serie di interazioni che isolano di volta in volta i partecipanti dalla comunicazione e creano una difficoltà da parte della mediatrice di gestione dei turni di parola.

Paziente: adesso ho un altro problema, quello di cui ti ho appena parlato.

Volevo chiedere: tutto intorno all'ano sento prurito... Messaggio poco chiaro.

*Mediatrice: la signora dice che adesso **ha un altro problema che...***

*Medico: **quindi questo problema lo abbiamo risolto, la visita è stata fatta però non abbiamo la risposta***

Mediatrice: Il medico chiede se il problema di prima è stato risolto. Il tuo problema alla pelle lo hai fatto vedere ma non ci sono i risultati...

Paziente: L'ho fatto vedere, ma il medico non mi ha dato il resoconto dei risultati.

Mediatrice: Non il resoconto dei risultati; tutte le volte che il medico... lui scrive una cosa, scrive una carta [N.d.T. l'impegnativa?].

Paziente: Lui mi ha dato una carta, con quella sono solo andata a prendere il farmaco; quella carta dovrei averla lasciata a casa.

Estratto 3: analisi 2 Atlas.ti – mediazione in lingua cinese.

Di seguito, invece, presentiamo l'utilizzo da parte di alcuni mediatori della tecnica dedicata all'interruzione della sessione di mediazione.

Nel seguente caso la mediatrice ha utilizzato la tecnica poiché ha interrotto la comunicazione tra utente ed operatore per comunicare al paziente ciò che le era stato precedentemente riferito da un altro medico.

La mediatrice inoltre interrompe la mediazione in maniera efficace in quanto motiva le sue azioni a tutti i partecipanti. In grassetto riportiamo il commento della mediatrice al medico:

Medico: Nel tuo caso serve

*Mediatrice: nel tuo caso bisogna fare una terapia, ciò che mi ha spiegato l'altro medico di là prima (**al medico: adesso gli spiego quello che mi ha detto la dottoressa di là**) è che quando loro vedono un test positivo, devono aspettare e devono fare delle analisi e attendere 3 settimane perché vengono inviate ad un altro ospedale a XXX [nome di città], è per questo che ci sono stati dei tempi d'attesa, ok?*

Medico: certamente

Estratto 4: analisi 5 Atlas.ti – mediazione in lingua francese.

Di seguito riportiamo un altro esempio di interruzione della sessione di mediazione che a nostro avviso è stata efficace.

La mediatrice si trovava a mediare in una sessione durante la quale la dottoressa parlava direttamente in inglese con il paziente obbligando la mediatrice a riformulare sempre in inglese lo stesso messaggio. L'inglese scolastico della dottoressa era alternato ad alcune parole in italiano o da calchi della lingua italiana nelle produzioni orali in inglese. La mediatrice, a metà mediazione, è intervenuta per spiegare alla dottoressa che la lingua da lei utilizzata era di difficile comprensione e che ci sono differenze tra l'inglese standard studiato in Italia e quello nigeriano. Per queste ragioni l'interruzione della sessione risulta essere efficace perché consente alla mediatrice di definire il proprio ruolo e le proprie funzioni davanti alla dottoressa. Riteniamo che un ulteriore passaggio efficace sarebbe stato quello di specificare anche al paziente il proprio ruolo all'interno della visita medica e spiegare il dialogo che stava avvenendo tra la dottoressa e la mediatrice motivando l'interruzione della mediazione.

Paziente in italiano: niente alcol ok? Terzo la malattia che hai è trasmissibile quindi tu hai l'epatite B e se tu fai sesso con altri uomini o donne e se il tuo sangue è toccato da altre

persone puoi dare a loro la malattia, ok? Quindi usa i preservativi e fai attenzione perché XXX e XXX portano il virus a zero e quando è a zero nel sangue non c'è virus e non puoi darlo ad altri ma adesso c'è ancora un po' di virus nel sangue

Mediatrice: scusi, l'inglese che sa lei io lo capisco però se lei me lo dice in italiano faccio ...Per me è facile

Medico: perché io voglio dirglielo io e voglio che glielo dici anche tu.

Estratto 5: analisi 1 Atlas.ti – mediazione in lingua inglese.

Infine, mostriamo un'interruzione della sessione realizzata da parte della mediatrice che non lascia concludere la paziente e giudica il suo atteggiamento senza darle la possibilità di trasmettere tutto il messaggio. Successivamente la mediatrice informa il medico dell'interruzione che ha realizzato senza riformulare esattamente quando ha trasmesso alla paziente. Inseriamo l'esempio nella tesi come estratto di un'interruzione di mediazione non efficace.

Mediatrice in cinese: lui ha detto che tutti gli esami che hai fatto, una volta fatti, non devi buttare via i fogli; quei fogli ti servono per andare a ritirare gli esiti degli esami; poi li puoi buttare.

Paziente: io non ho... [presumibilmente sta cercando la documentazione nel telefono].

Mediatrice: non puoi, non puoi utilizzare il telefono.

Mediatrice: (sorride) perché sta tirando fuori il cellulare, dice che 'ho tutto qua dentro' però io dico 'no', quella è un'altra cosa

Estratto 6: analisi 2 Atlas.ti – mediazione in lingua cinese.

Rispetto alle ultime due tecniche previste dalla gestione del flusso comunicativo, ovvero posizionarsi in ambulatorio ed utilizzare il non verbale, rimandiamo alla sezione del presente capitolo dedicata all'analisi delle mediazioni osservate. Poiché non è stata consentita la registrazione tramite video, tutte le mosse dei mediatori in cui è stato utilizzato il non verbale per facilitare l'interazione tra i partecipanti (come l'impiego di gesti specifici) e le osservazioni riguardanti la posizione in ambulatorio sono state annotate ed analizzate attraverso il diario di osservazione delle mediazioni (cfr. 5.1.1).

Prendere note

Sulla strategia relativa alla presa di note abbiamo notato come non sia stata utilizzata da nessun mediatore durante le sessioni di mediazione. Non avendo potuto registrare con video, abbiamo rilevato nelle note della scheda di osservazione del ricercatore che solo il mediatore italiano di lingua cinese della Med.1 ha preso note prima di entrare durante la sessione. Egli, infatti, ha appuntato in un quaderno le ragioni e le motivazioni che hanno portato la paziente a richiedere la visita medica ed alcune parole chiave relative agli ultimi esami da lei eseguiti.

Riformulare e Parafrasare

Come abbiamo visto dalle tabelle che emergono dall'analisi dei dati con l'Atlas.ti, la riformulazione è una delle strategie che maggiormente viene utilizzata dai mediatori.

Riformulazione, parafrasi e riassunto sono strategie indipendenti che non contengono al loro interno ulteriori tecniche.

A continuazione si può osservare un esempio di riformulazione del messaggio trasmesso dal medico al padre di un paziente. Si tratta, a nostro avviso, di una riformulazione non efficace in quanto il mediatore omette alcune parti del testo come gli orari di visita del bambino da parte dei familiari.

Medico: all'inizio le mamme che hanno fatto il cesareo fanno fatica a spostarsi, appena dovesse riuscire a venire lei può venire qui a tutte le ore a visitare il bambino e in base a come va Fabio, cioè in base a come va la flebo, potrebbe anche lui essere spostato da qui verso la mamma. Dipende un po' dai tempi, dobbiamo vedere se lui rapidamente toglie un po' la flebo

Mediatore: loro vedranno a breve come gli toglieranno ecco queste due flebo loro da soli lo porteranno ci sono delle piccole ...

Pare: io ho visto

Mediatore: come delle carrozzine, loro lo porteranno dalla mamma e la mamma quando potrà già alzarsi e la porteranno in camera lei potrà venire qui da sola in qualsiasi momento perché qui è sempre aperto per le mamme

Estratto 7: analisi 8 Atlas.ti – mediazione in lingua russa.

Nella mediazione seguente, invece, corrispondente all'analisi numero 9 dell'Atlas.ti, troviamo un ulteriore esempio di riformulazione. La mediatrice trasmette il messaggio emesso dal medico al paziente anche se utilizzando lessico e strutture linguistiche differenti. Inseriamo l'estratto

come esempio di efficace riformulazione poiché tutte le informazioni essenziali trasmesse dal medico vengono comunicate al paziente.

Medico: il test che noi abbiamo mandato a Modena, per altro, è un test che ci serve per forza da fare prima di iniziare la terapia perché è un test che valuta ummm esattamente se il virus che lui ha è un ceppo sensibile a tutti i farmaci oppure se lui, da chi si è contagiato, insomma, dal soggetto fonte ha acquisito un ceppo con già delle resistenze ai farmaci che quindi ci limitano un po' all'utilizzo della terapia.

Mediatrice: Lui dice che queste analisi che hanno inviato a Modena sono molto importanti per vedere se il virus è resistente agli altri farmaci perché se la persona che le ha trasmesso il virus ha già fatto un trattamento allora il virus è resistente ai farmaci. Se no, allora devono vedere se non è resistente per per trovare la terapia per te ...

Estratto 8: analisi 5 Atlas.ti – mediazione in lingua francese.

Riportiamo invece di seguito un esempio di parafrasi realizzata nella stessa lingua italiana da parte della mediatrice la quale riproduce con parole diverse il messaggio dell'ostetrica. La mediatrice realizza una parafrasi per assicurarsi di aver compreso correttamente l'intero contenuto del messaggio trasmesso. La mediatrice infatti si rivolge all'ostetrica dicendo “*per capire se ho capito bene*”.

Ostetrica: allora devi dirle che non possiamo impiegare un operatore per andare a ritirare i suoi esami, lei deve venire qua alle 7 di mattina allo sportello oppure può andare in internet e scaricarli dall'area riservata o andare in farmacia

Mediatrice: per capire se ho capito bene, siccome non è possibile che un operatore va a prendere per lei gli esami, lei deve venire allo sportello presto alla mattina alle 7 sennò c'è anche internet per aprire i risultati on-line o la farmacia

Estratto 9: analisi 3 Atlas.ti – mediazione in lingua cinese.

Riassumere

Il riassunto è una delle principali strategie impiegate dai mediatori. In alcuni casi, durante le mediazioni registrate, è stato impiegato in maniera efficace perché sono state riportate tutte le informazioni principali ed i concetti chiave. In altre circostanze, invece, vengono realizzati riassunti meno efficaci.

Riportiamo di seguito un esempio di riassunto non efficace. La mediatrice infatti non trasmette al paziente le informazioni relative alla fascia oraria in cui dovrebbe recarsi in ospedale per la visita medica abbinata ad una mediazione.

Paziente: dobbiamo metterci d'accordo perché se vuole la mediazione dobbiamo vedere l'orario che preferite voi, 9,10 massimo, 9,30 massimo

Mediatrice: lei dice che dobbiamo metterci d'accordo sull'orario. Se vuoi che io venga a tradurre durante durante il prelievo

Estratto 10: analisi 1 Atlas.ti – mediazione in lingua inglese.

Nell'estratto 10 l'esempio di riassunto che realizza la mediatrice viene effettuato immediatamente di seguito alla porzione di testo trasmessa dal paziente. In altri casi, invece, le mediatrici realizzano i riassunti in momenti distanti del testo fonte. Come vediamo nell'estratto 11 che segue, la mediatrice riporta al medico il fatto che la paziente provi un dolore nella zona lombare. Tale informazione le era stata trasmessa ad inizio mediazione e non era stata comunicata al medico.

Il messaggio della paziente viene riassunto a metà mediazione.

Informazioni della paziente trasmesse ad inizio mediazione:

Paziente: La zona lombare si chiama ecco mi fa male, la schiena mi faceva così [in italiano: male venuta qui tutti malato qui, tutta il dolore il lombo lì così]

Mediatrice: sì sì tutto il dolore

Medico: Le volevamo chiedere, Lei quando quando si sentirebbe di andare in poltrona

Mediatrice in russo alla paziente: Quando Lei si può alzare per andare a sedersi sulla poltrona quando Lei può alzarsi per poi sedersi sulla poltrona, non su quella ma su questa (la mediatrice indica due poltrone presenti in sala: appunti aggiunti subito dopo aver riascoltato la mediazione).

Riassunto della mediatrice formulato a metà mediazione:

Mediatrice: eh sì perché diceva che le fa male la schiena perché Lei sta sdraiata il secondo giorno

Medico: eh sì per forza a stare ferma lì, poi queste spalline qua vanno tirate giù

Estratto 11: analisi 6 Atlas.ti – mediazione in lingua russa.

Infine, a seguire, si può osservare un estratto tratto da un caso di mediazione utilizzato durante una sessione di certificazione COMLINT. Abbiamo ritenuto interessante inserire un caso tratto dalla certificazione come esempio di applicazione efficace della strategia del riassunto.

La mediatrice, infatti, riporta tutte le informazioni essenziali trasmesse dall'infermiera al paziente.

Infermiera: il glucosio è il livello di zucchero nel sangue. Il bambino diabetico non può controllare i livelli di zucchero nel sangue: a volte è molto alto e a volte è molto basso. L'insulina è un ormone artificiale che può aiutare a regolare questi livelli e a sentirsi meglio.

Mediatrice: il glucosio è lo zucchero che abbiamo nel sangue. Il livello si può alzare e abbassare. L'insulina è un ormone artificiale che può aiutare a regolare questi livelli e a sentirsi meglio.

Estratto 12: caso di mediazione tratto dalla prova di certificazione COMLINT – sessione del 21 marzo 2015. Caso riadattato da una mediazione presso il centro diabetico di un ospedale con un paziente di origini marocchine.

Scegliere la tipologia di linguaggio

Come abbiamo osservato nel capitolo 2, il mediatore può decidere quale tipologia di linguaggio adottare a seconda delle diverse situazioni che si trovi ad affrontare e a seconda del tipo di competenze linguistiche possedute dagli interlocutori.

Tra le tecniche che appartengono a questa strategia troviamo:

- Transcodificare (da testo a disegno, da testo a immagine, da testo a gesto);
- Passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione.

Per ognuna di esse si riporteranno di seguito alcuni esempi estrapolati dalle analisi realizzate con l'Atlas.ti.

Transcodificare

A seguire un estratto tratto da un caso di mediazione in cui la mediatrice applica in modo efficace tale tecnica. Poiché non è stato consentito l'utilizzo di video per registrare le sessioni di mediazione ma unicamente di file audio, abbiamo riportato in grassetto le note appuntate dal ricercatore durante le osservazioni ed in cui si rende evidente l'uso della tecnica. Abbiamo ritenuto opportuno inserire le note all'interno delle trascrizioni delle mediazioni in quanto

pensiamo che sia fondamentale poterle collegare direttamente ai momenti precisi in cui la transcodificazione è stata realizzata.

Mediatrice: torsione del busto, che tipo di movimento è?

Educatore 2: torsione è questo fare questo movimento prima da una parte e poi dall'altra

Mediatrice: ok quindi per sei volte

Educatore 2: sì sì

Mediatrice: qua, movimento braccia in tre tempi

Educatore 2: in tre tempi sarebbe questo, uno, due e tre [non verbale: l'educatore mostra alla mediatrice i movimenti che il ragazzo deve svolgere a casa. I movimenti sono poi ripetuti dalla mediatrice che li mostra al ragazzo].

Estratto 13: analisi 4 Atlas.ti – mediazione in lingua cinese.

La mediazione corrispondente all'analisi numero 4 è l'unico caso rispetto a tutte le mediazioni trascritte in cui abbiamo osservato l'impiego della transcodificazione da parte dei mediatori. Nonostante non si possiedano informazioni raccolte tramite una registrazione video, possiamo affermare che in nessuna delle altre visite mediche a cui abbiamo partecipato i mediatori abbiano impiegato tale strategia.

Passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione

Il passaggio dalla microlingua alla lingua della comunicazione è una delle tecniche principalmente impiegata dai mediatori. Come abbiamo osservato nel capitolo 2 è fondamentale che in ambiente socio-sanitario venga effettuata una parafrasi o una traduzione del lessico specialistico poiché il tipo di contesto ne è fortemente caratterizzato. Inoltre, non tutti gli interlocutori presenti durante la sessione sono in possesso delle competenze necessarie per comprendere l'intero significato dei termini settoriali.

A seguire presentiamo un estratto in cui la mediatrice di fatto non applica un *code switching* ma riformula il messaggio del medico utilizzando la stessa terminologia tecnica e altri aggettivi che appartengono alla microlingua della medicina. La mediatrice, quindi, non solo non si accerta delle conoscenze linguistiche dell'utente ma non facilita neppure la comunicazione tra medico e paziente.

*Medico: Esatto, la mamma per noi, l'unica cosa importante per avere qui la mamma anche se viene con la seggiolina accompagnata è che non abbia il **catetere vescicale e tante flebo** per il resto anche se arriva con la seggiolina per noi va bene.*

*Mediatore: L'importante è che sua moglie se viene qui loro possono portarla anche su sulla sedia come si chiama importante è che **non abbia delle flebo e che non abbia il catetere interno catetere che mettono nella vescica urinaria.***

Estratto 14: analisi 8 Atlas.ti – mediazione in lingua russa.

Riportiamo anche come terzo esempio un caso nel quale il mediatore non ha realizzato il passaggio dalla microlingua alla lingua della comunicazione. Poiché la paziente risponde in maniera affermativa alla domanda posta dalla mediatrice possiamo supporre che abbia compreso il contenuto del messaggio. Il mediatore tuttavia non interroga la paziente rispetto alla conoscenza o meno del termine da tradurre, 'raschiamento'. Inseriamo la conversazione nella tabella che segue.

*Dottoressa: ok, va bene. Col **raschiamento** l'aborto?*

*Mediatrice in arabo: In quel [caso], ti hanno fatto il **raschiamento**?*

Paziente: Sì

Estratto 15: analisi 10 Atlas.ti – mediazione in lingua araba.

Nell'estratto che abbiamo riportato notiamo anche come la mediatrice non traduca il termine 'aborto'. In tutta la mediazione il termine non viene mai impiegato. Non avendo potuto intervistare a posteriori la mediatrice non sappiamo se la scelta sia dovuta a una sua personale riformulazione del linguaggio, una problematica di natura interculturale (nel mondo musulmano la parola 'aborto' potrebbe essere considerato un tabù) o una omissione.

Confrontare gli impliciti culturali

La strategia dedicata al confronto degli impliciti culturali viene utilizzata dai mediatori anche se non nella frequenza maggiore rispetto alle altre cinque strategie presentate nel capitolo 4

(come il riassunto o l'omissione). Grazie a questo dato possiamo quindi affermare che le principali criticità che mediatori, utenti ed operatori dei servizi riscontrano all'interno delle sessioni di mediazione non sono collegate a problematiche di natura culturale o valoriale e non nascono da stereotipi e pregiudizi che gli uni hanno nei confronti degli altri.

Come afferma Gavioli (2009) anche nella ricerca condotta presso i centri ospedalieri dell'area modenese, i ricercatori ipotizzavano di riscontrare durante le sessioni numerosi problemi di natura interculturale e culturale basati su stereotipi e pregiudizi degli operatori o degli utenti. La ricerca ha confermato, invece, che i problemi relazionati alla dimensione culturale sono inferiori e che spesso lo stereotipo viene alimentato dagli operatori stessi e non dagli utenti.

Anche all'interno delle mediazioni da noi osservate e registrate possiamo affermare che, nella maggior parte dei casi, le criticità di natura culturale sono emerse partendo da difficoltà riscontrate dagli operatori invece che dai pazienti. Si vedano per esempio le mediazioni corrispondenti alle analisi 2 e 3 in lingua cinese ed 1 in lingua inglese.

Nei primi casi le problematiche relative ad impliciti culturali emergono per mancanza di conoscenza da parte del medico o dell'ostetrica delle abitudini alimentari dei pazienti presenti durante la visita. A partire da una visione etnocentrica e stereotipata rispetto al mondo cinese il medico, inoltre, ironizza sulla possibile dieta che vorrebbe proporre alla paziente provocando così un possibile incidente interculturale. Come vedremo più in seguito

Fanno parte della strategia le seguenti tecniche:

- Interrompere la sessione di mediazione;
- Esplicitare;
- Aggiungere informazioni

È interessante notare, come tale strategia sia fortemente collegata all'aggiunta di informazioni. Per esplicitare problematiche legate ad impliciti culturali, infatti, i mediatori non solo interrompono la sessione di mediazione per gestire le criticità che sono sorte e che non consentirebbero di proseguire con la mediazione ed esplicitano eventuali dubbi ma tendono ad aggiungere numerose informazioni. In questo modo forniscono dati agli interlocutori per chiarire in maniera completa le eventuali problematiche di natura culturale. Per la triangolazione dei dati che emergono dalla combinazione tra tecniche e strategie di mediazione si veda il capitolo dedicato alle conclusioni.

Abbiamo deciso di presentare di seguito un estratto tratto da un caso di interpretazione in cui l'interprete agisce come mediatore all'interno di una visita medica. Nella situazione presentata l'interprete-mediatore applica in modo efficace l'interruzione della sessione di mediazione. Egli, infatti, si rivolge agli operatori presenti perché presume che alcune problematiche di

natura interculturale possano inficiare la comunicazione con una paziente gestante. La paziente, infatti, come vedremo, risponde alle domande poste senza motivare le proprie scelte; l'interprete-mediatore, di conseguenza, si interroga sulla possibilità che le risposte fornite dalla paziente siano legate a ragioni di tipo culturale. Per queste ragioni viene interrotta la sessione di mediazione per cercare di esplicitare eventuali motivazioni di natura culturale.

Riteniamo che si tratti di un esempio efficace in quanto l'interprete-mediatore davanti alla necessità di interrompere la sessione informi tutti i partecipanti e motivi le sue scelte.

In grassetto riportiamo il passaggio che abbiamo appena menzionato:

Una donna che ha appena partorito deve prendere una medicina. Un'infermiera gliela dà insieme ad un succo d'arancia.

Infermiera: Ciao Matilda, ecco la tua medicina per il dolore e un bicchiere di un succo d'arancia che puoi berti.

Interprete/mediatore: Ciao Matilda qua hai la tua medicina e un bicchiere di succo di arancia da prendere.

Paziente: non posso bere il succo d'arancia

Interprete/mediatore: non posso bere il succo d'arancia

Infermiera: sei allergica al succo d'arancia?

Interprete/mediatore: sei allergica al succo d'arancia?

Paziente: No

Interprete/mediatore: No

Infermiera: non ti piace il succo d'arancia?

Interprete/mediatore: non ti piace il succo d'arancia?

Infermiera: allora bevillo

Interprete/mediatore: allora bevillo

Paziente: No

Interprete/mediatore: No

*Interprete/mediatore [rivolgendosi all'infermiera]: **per favore, mi consenta di fare una domanda alla paziente per vedere se ci sono alcune ragioni specifiche a causa delle quali non vuole bere il succo di arancia***

*Interprete/mediatore [rivolgendosi alla paziente]: **ho detto all'infermiera che voglio chiederti se ci sono delle ragioni per cui non vuoi bere il succo d'arancia. Perché non lo vuoi bere?***

*Paziente: **perché le donne non devono bere nulla che contenga acido citrico dopo aver partorito. Mia mamma me lo ha insegnato.***

Interprete/mediatore [rivolgendosi alla infermiera]: ho chiedo alla paziente perché non vuole bere succo d'arancia e ha detto che sua madre le ha insegnato che le donne non devono bere niente che contenga acido citrico dopo aver partorito²⁸.

Estratto 16: Caso di mediazione tratto dal programma di formazione "Mediazione Interculturale nell'ambito della salute" realizzato presso la città di Barcellona nel 2009 e finanziato da "Obra Social: fundación La Caixa".

All'interno delle mediazioni registrate troviamo pochi passaggi in cui vengono confrontati impliciti culturali o differenze culturali. Le porzioni di testo codificate come corrispondenti a questa strategie sono infatti solamente 16 su un totale di 931 codificazioni.

Un esempio di confronto tra diversità culturali lo troviamo nella mediazione dell'analisi 1 in cui la mediatrice deve spiegare alla dottoressa il tipo di lingua che viene principalmente utilizzata in Nigeria, ovvero la lingua inglese. La specifica della lingua utilizzata da parte del paziente porterà il medico a parlare in un inglese scolastico che sarà incomprensibile per il paziente e creerà criticità durante la mediazione. La mediatrice, infatti, come abbiamo visto nella tecnica dedicata all'interruzione della sessione di mediazione, dovrà interrompere la comunicazione per spiegare alla dottoressa che l'utilizzo della sola lingua inglese durante la visita non è funzionale per una comunicazione efficace. Come notiamo nell'estratto riportato di seguito, la dottoressa utilizza un inglese scolastico alternato a momenti in cui parla in lingua italiana. La combinazione linguistica da lei proposta rende complesso il processo di mediazione in quanto la mediatrice dovrebbe riformulare nella stessa lingua inglese o tradurre unicamente le porzioni di testo in italiano.

Medico: ok English

Mediatrice in italiano: noi nigeriani parliamo inglese più che francese.

Medico: last time it was on December when we saw each other but it was not here it was with doctor Grilli how are you?

Paziente: fine

28 Per approfondimenti si veda:

https://multimedia.caixabank.es/lacaixa/ondemand/obrasocial/pdf/inmigracion/Mediacion_intercultural_es.pdf
La traduzione è nostra.

Medico: XXX [nome della medicina] do you take this drugs every day? Tutti i giorni?

Prendi la medicina tutti i giorni?

Estratto 17: analisi 1 Atlas.ti – mediazione in lingua inglese.

Riteniamo che l'esempio che abbiamo riportato nell'estratto 18 non sia efficace in quanto non sia finalizzato alla negoziazione della lingua della comunicazione da impiegare durante la mediazione creando poi criticità durante la conversazione. La mediatrice, inoltre, non esplicita al paziente il passaggio relativo alla spiegazione della lingua impiegata in Nigeria, escludendolo quindi da una porzione dell'interazione.

Aggiungere informazioni

Come abbiamo osservato prima, il confronto di eventuali implicite culturali può avvenire anche aggiungendo informazioni durante la mediazione.

Riportiamo di seguito un esempio in cui la mediatrice racconta le differenze che ha riscontrato rispetto alla somministrazione delle medicine in Africa ed in Italia. Per spiegare all'utente la modalità di assunzione dei farmaci la mediatrice aggiunge informazioni poiché ritiene che alcuni implicite culturali, in questo caso l'utilizzo dei medicinali, possano rappresentare una criticità nella comprensione delle indicazioni che il medico fornisce all'utente. L'aggiunta della mediatrice è riportata di seguito nel riquadro in grassetto.

Mediatrice: ah lui chiede se deve seguire sempre lo stesso orario?

Medico: allora sì

Mediatrice: bisogna prenderle tutti i giorni nello stesso orario

Medico: allora questa qui, [nome della medicina], e glielo dico già adesso perché vedo che è già molto spaventato

Mediatrice: sì

Medico: potrebbe dare degli effetti collaterali legati soprattutto alla testa, potrebbe dare un po' di instabilità quindi è meglio prenderla prima di andare a letto, alle 22 uno va a letto si mette a letto e fine

Mediatrice: allora meglio prendere la sera perché la prima medicina può dare un po' di mal di testa e vertigini, bisogna prenderlo la sera prima di andare a letto così tu dormi e non senti niente, ok?

Paziente: ok

Mediatrice: perché durante la giornata può darti un po' di [gesto] ... e invece la sera lo prendi e dormi

Medico: a stomaco vuoto, ahh a stomaco pieno scusa

Mediatrice: dopo aver mangiato

Mediatrice: e bisogna prenderlo tutti i giorni alla stessa ora così hai la copertura di 24 ore, è così che si prendono le medicine, non come si prendono in Africa, un giorno alle 8, un giorno alle 10, un giorno non si prendono, anche io sono africana ed è per questo che conosco la situazione.

Estratto 18: analisi 5 Atlas.ti – mediazione in lingua francese.

Abbiamo notato nel capitolo 4 che il confronto degli impliciti culturali avviene principalmente attraverso l'aggiunta di informazioni ed in particolare lo abbiamo riscontrato nell'analisi numero 4.

La mediazione corrispondente, infatti, si è svolta in psichiatria, presso il centro diurno, ed era dedicata alla ricostruzione della storia del paziente, del proprio vissuto, delle principali differenze riscontrate tra le esperienze avute in Cina e quelle in Italia come il funzionamento del sistema scolastico e la struttura della propria famiglia .

Riportiamo di seguito un passaggio in cui emergono le aggiunte di informazioni che realizza la mediatrice. In particolare, l'ultima riga dell'estratto contiene una riformulazione realizzata dalla mediatrice la quale dichiara che esistono differenze tra le materie che il ragazzo aveva studiato in Cina e quelle studiate in Italia. Il ragazzo si esprime nominando unicamente un fattore linguistico mentre la mediatrice trae le conclusioni rispetto a diversità culturali tra le due nazioni senza menzionare la diversità linguistica. Non avendo potuto intervistare la mediatrice a mediazione conclusa non sappiamo se arrivi alle conclusioni proposte perché conosce il ragazzo, eventuali diversità rispetto alla Cina o se invece aggiunga una frase in maniera autonoma nella interpretazione.

Educatrice 1: sì sì la lingua ... come attività o materie sono molto simili tra Cina e Italia? Chiedo questo come mia curiosità?

Mediatrice: lei chiede: le materie che studi qui e quelle che studi in Cina sono circa le stesse?

Mediatrice: no, vero? Quali aspetti non sono uguali?

Educatrice 1: non so, matematica c'era?

*Ragazzo: **la lingua.***

Mediatrice: l'aspetto linguistico, giusto?

*Mediatrice: **dice che non sono uguali, sono diversi***

Estratto 19: analisi 4 Atlas.ti – mediazione in lingua cinese.

Infine, riportiamo anche un estratto nel quale la mediatrice non esplicita le differenze culturali che emergono durante la mediazione. La madre del paziente nomina un tipo di gioco cinese e una dei due educatori coinvolti, non conoscendo il tipo di attività, chiede spiegazioni. La mediatrice, sapendo che l'altro educatore conosce il gioco sorride e non specifica quanto richiesto. In colore nero ed in grassetto abbiamo sottolineato il passaggio.

Notiamo, inoltre, come la mediatrice gestisca la comunicazione tra gli interlocutori aggiungendo formulando domande e aggiungendo richieste che poi non vengono tradotte e comunicate tra tutti i partecipanti. In blu riportiamo il passaggio nel quale la mediatrice gestisce l'interazione tra i partecipanti in maniera autonoma senza poi riportare le risposte agli altri interlocutori.

Madre: Il sabato e la domenica loro [il ragazzo e i suoi amici] giocano a mahjong. Il sabato e la domenica: due giorni. Ed è felice.

*Mediatrice: **Le persone che vengono [a casa] sono della sua età o sono amici e parenti più grandi?***

Madre: Più grandi.

Mediatrice: Quando ci sono molte persone lui è felice.

Messaggio della madre del ragazzo poco chiaro.

Mediatrice: lei dice che a casa sua ha una abitudine che ogni sabato vengono amici cinesi a giocare un tipo di gioco.

Educatore 2: un tipo di dama cinese?

Mediatrice: no, conosce il dottore

[Risate]

Estratto 20: analisi 4 Atlas.ti – mediazione in lingua cinese.

Cogliere il valore dei diversi registri

Abbiamo notato grazie all'analisi delle mediazioni trascritte che nessun mediatore cambi il registro durante le conversazioni tra medico e paziente o tra operatori ed utenti dei servizi. In alcuni casi, come abbiamo notato nelle strategie precedenti, viene riformulata la microlingua della medicina in lingua della comunicazione. In nessun caso si realizza un passaggio tra gli interlocutori da un registro più o meno formale o caratterizzato da diverse varietà linguistiche.

Cogliere informazioni aggiuntive o chiarire dubbi

Abbiamo visto nel capito 2 come diversi mediatori per accertarsi delle informazioni da trasmettere chiedano agli interlocutori di aggiungere ulteriori informazioni rispetto a quelle già scambiate durante la mediazione. Come abbiamo osservato all'inizio di questo capitolo, inoltre, la strategia in oggetto è una delle principali impiegate dai mediatori. Se mediare significa facilitare una comunicazione allora chiarire dubbi e raccogliere informazioni aggiuntive può risultare una strategia efficace per poter facilitare al meglio tutti i messaggi trasmessi dagli interlocutori. Tuttavia riteniamo fondamentale affermare che tale strategia possa favorire la comprensione dei contenuti trasmessi nella mediazione se il mediatore coinvolge tutti i partecipanti rispetto alle azioni che sta compiendo, come aggiungere informazioni, richiedere nuovi dati, riportare nella sessione informazioni ottenute prima di entrare o in un'altra circostanza. Se ciò non avviene allora la gestione della mediazione viene lasciata totalmente al mediatore che non agisce più come facilitatore della mediazione ma come uno degli interlocutori primari. In questo modo possono crearsi diverse problematiche legate alla non comprensione dei passaggi linguistici tra gli interlocutori, incomprendione rispetto ai ruoli dei partecipanti e dei contenuti trasmessi. È sempre fondamentale che il mediatore espliciti le ragioni e le motivazioni che lo spingono ad uscire dai messaggi trasmessi dagli interlocutori e

ad accertarsi di ciò che ha compreso. Allo stesso modo è necessario che specifichi il bisogno che può riscontrare durante la mediazione di aggiungere nuove informazioni.

La strategia contiene al suo interno le seguenti tecniche:

- Interrompere la sessione di mediazione
- Esplicitare;
- Chiedere ulteriori informazioni;
- Chiedere informazioni per capire il motivo della visita;
- Aggiungere informazioni.

Rispetto a situazioni avvenute prima o dopo la mediazione:

- Riportare informazioni comunicate dal medico o da altro personale ottenute prima della sessione di mediazione;
- Aggiungere informazioni per chiarire procedure relative ad azioni che si svolgono prima o dopo la sessione di mediazione;
- Chiarire dubbi relativi ad azioni che avvengono prima o dopo la mediazione.

Di seguito riportiamo alcuni esempi tratti dai casi che abbiamo analizzato.

Mediatrice: lei sostiene che da quando è arrivato qui il ragazzo è migliorato velocemente... spiega che è il fattore linguistico, ma che pian piano sta migliorando; questo aspetto va sempre meglio.

Educatrice 1: per quello chiedevo anche tanto della scuola, volevo capire se ha allacciato amicizie, come si trova nel gruppo scuola, se deve fare degli esercizi perché magari possiamo essergli di aiuto anche noi.

Educatore 2: sì sì esatto

Mediatrice: Lei chiede se a scuola ti danno dei compiti da fare. Dice che ti vede raramente fare i compiti.

Ragazzo: Li faccio a scuola.

Mediatrice: Li hai già fatti tutti. A scuola ci sono persone con cui hai fatto amicizia?

Ragazzo: Sì.

Mediatrice in cinese: Stranieri o cinesi?

Ragazzo: Stranieri.

Mediatrice in cinese: Ah, stranieri.

Mediatrice: dice che ha fatto amicizia con qualche compagno di classe.

Educatrice 1: qualche amico ce l'ha.

Estratto 21: analisi 4 Atlas.ti – mediazione in lingua cinese.

Come vediamo nell'estratto 22, la mediatrice aggiunge una domanda al ragazzo, vuole sapere se le persone che ha conosciuto sono straniere o cinesi. La domanda non viene posta dagli educatori, la mediatrice non comunica agli altri interlocutori che sta modificando parte del dialogo e, nonostante non ne dia comunicazione preventivamente, non trasmette nemmeno nella riformulazione finale all'educatrice l'informazione nuova che ha ottenuto dal ragazzo.

Solo un minuto dopo nella comunicazione la mediatrice riporta l'informazione ottenuta ma senza esplicitare di aver posto la domanda precedentemente. L'estratto 23 mostra il passaggio che abbiamo appena menzionato:

Mediatrice: dice che gli amici che conosciuto a scuola tutti stranieri però nessun cinese.

Educatore 2: ah poverino

Mediatrice: è l'unico cinese

Educatrice 1: quello che vorrei raccomandargli è appunto di sforzarsi qua con noi di sforzarsi a parlare italiano perché già è molto riservato, vedo che dice qualche parola ma è ancora molto restio.

Estratto 22: analisi 4 Atlas.ti – mediazione in lingua cinese.

La stessa mediatrice, nella mediazione corrispondente all'analisi numero 2, invece, aggiunge una domanda senza esplicitare ai partecipanti di averla posta ma trasmettendo subito dopo la nuova informazione ottenuta. Si tratta della domanda relativa al numero di volte che la paziente ha già frequentato il consultorio; domanda che non era stata strutturata dal medico. In grassetto si evidenzia il passaggio.

Medico: lei è già stata qua vero signora?

*Mediatrice: sei già venuta qui, vero? **Quante volte?***

Paziente: sì, sì. Oggi è già... dovrebbe essere la quinta volta.

Mediatrice: è già quinta volta, già stata.

Estratto 23: analisi 2 Atlas.ti – mediazione in lingua cinese.

Nell'estratto seguente invece mostriamo l'esempio di una richiesta di ulteriori informazioni posta da parte della mediatrice per comprendere cosa sia accaduto alla paziente e perché l'abbia portata a sottoporsi alla visita medica. Nonostante in un passaggio precedente la paziente abbia già spiegato le ragioni per cui si trova presso il reparto di neurologia, la mediatrice pone nuove domande. In questo caso la mediatrice non esplicita all'infermiera le nuove richieste né trasmette le risposte ottenute.

Mediatrice: cosa ti è successo?

Paziente: ho avuto un trapianto di tendini per renderli più forti perché i nervi sono più deboli

Estratto 24: analisi 9 Atlas.ti – mediazione in lingua inglese.

Riportiamo invece di seguito un esempio nel quale la mediatrice per chiarire dubbi alla dottoressa riporta informazioni che possiede in quanto conosce la paziente da diversi anni. In questo caso i nuovi dati apportati dalla mediatrice sono utili per la dottoressa in quanto le consentono di ricostruire al meglio la cartella clinica della paziente. La dottoressa infatti afferma "ecco perché non avevamo capito". La mediatrice, infatti, conosce il percorso sanitario della paziente e racconta che ha avuto tra gravidanze di cui una extrauterina in seguito alla quale le è stata tolta una tuba. In grassetto si riportano i passaggi:

Dottoressa: No. Ehm ok, ho capito bene due parti in precedenza, due parti spontanei?

Mediatrice in arabo: Hai due bambini, hai avuto parti normali?

Paziente: Cesareo [NdT la paziente non utilizza plurali perché non esistono, ma si riferisce ad entrambi i parti] [La paziente usa la parola "cesareo" che viene compresa in italiano dalla dottoressa]

Dottoressa: ecco perché non avevamo capito

Mediatrice in italiano: infatti ...

Dottoressa: Quindi, due cesarei precedenti?

Paziente: Tre [NdT in italiano]. Due...

Mediatrice in arabo: Due parti e l'altra gravidanza in...

Mediatrice in italiano: allora, lei ha avuto una gravidanza extrauterina

Dottoressa: Ok, sì, che quindi aveva laparotomica, col taglio, capito?

Mediatrice: sì perché hanno tolto una tuba.

Estratto 25: analisi 10 Atlas.ti – mediazione in lingua araba.

In altri casi, invece, i mediatori per chiarire eventuali dubbi si rivolgono agli operatori sanitari e non ai pazienti. La tecnica ci sembra che possa essere efficace in quanto consente di essere sicuri rispetto al contenuto dei messaggi da trasmettere emessi da parte di tutti gli interlocutori coinvolti.

Di seguito si può notare nell'estratto 27 come la mediatrice si rivolga al medico e all'infermiera per accertarsi sulle procedure corrette che deve seguire il paziente per realizzare la medicazione in casa. Mentre sta traducendo al paziente si interrompe per assicurarsi di aver compreso correttamente.

Mediatrice: ok hai capito?

Paziente: sì

Medico: ok

Mediatrice: so you have to put... lui deve versare questo?

Infermiera: sì in un bicchiere con un po' d'acqua, digli di metterlo nel bicchiere con un po' d'acqua di sciacquare e di sputare.

Estratto 26: analisi 7 Atlas.ti – mediazione in lingua inglese.

Chiedere feedback e conferme

Per assicurarsi rispetto al contenuto del messaggio trasmesso, i mediatori possono non solo richiedere o aggiungere nuove informazioni, come abbiamo affermato durante il commento della strategia precedente, ma possono anche chiedere feedback e conferme.

Questa strategia contiene al suo interno le seguenti tecniche:

- Usare espressioni come: “Capito?”; “Giusto?”; “Vero?”;

- Chiarire dubbi;
- Chiedere ulteriori informazioni;
- Chiedere feedback.

Inizialmente, come abbiamo spiegato nel capitolo 2, avevamo inserito nella strategia anche la tecnica “chiedere di riformulare” perché pensavamo che i mediatori potessero chiedere agli utenti di riformulare il messaggio tradotto in modo da essere certi che fosse compreso.

Riportiamo un estratto da un caso di mediazione in cui in grassetto si evidenzia la domanda della mediatrice al paziente che avevamo inserito in fase di analisi come richiesta di riformulazione. Pensiamo sia più opportuno considerarla come una generica richiesta di feedback e conferme.

*Paziente: **Ok e se interrompo le medicine?***

*Mediatrice: **Se le interrompi?***

*Paziente: **Sì se le interrompo e non le prendo per una settimana.***

Medico: Lui chiede se può interrompere le medicine?

Estratto 27: analisi 5 Atlas.ti – mediazione in lingua francese.

Un'altra delle tecniche è usare espressioni come “capito?”, “vero?”, “giusto?”.

Riportiamo di seguito un passaggio in cui la mediatrice si assicura la comprensione della risposta trasmessa al medico utilizzando l'espressione ‘vero?’.

Medico: ma allora

Mediatrice: ha preso solo 2 settimane

Medico: ma allora la stitichezza è passata?

Mediatrice: sì, è passato tutto dice

Medico: eh no perché avevo capito che non era passata

Mediatrice: ora è passato tutto

*Medico: è **passata, è guarita***

*Mediatrice: **Adesso non hai più nulla, vero?***

Estratto 28: analisi 5 Atlas.ti – mediazione in lingua francese.

Riteniamo che la tecnica sia efficace nel momento in cui i mediatori non fossero certi del messaggio da trasmettere tuttavia riteniamo che possa essere più efficace se impiegata prima di comunicare i dati come certi. Nell'estratto che abbiamo appena commentato, infatti, la mediatrice prima fornisce le risposte al medico poi si rivolge alla paziente per chiederle se effettivamente tutti i sintomi non siano più presenti.

All'interno della categoria abbiamo inserito anche espressioni differenti da 'giusto-capito-vero' ma che possono essere impiegate come intercalari per accertarsi rispetto alla comprensione di un messaggio. Nell'estratto 30 che segue si può notare come la mediatrice utilizzi l'espressione 'no?'. In grassetto si evidenzia il passaggio.

Medico: Sta prendendo le vitamine?

Mediatrice: Stai prendendo le vitamine?

Paziente: Sì.

Mediatrice: Le hai già prese?

Paziente: Al mattino, anche al mattino le prendo.

*Mediatrice: **Regolarmente le prendi, no?***

Paziente: Sì sì, tutte.

Mediatrice: prende, prende regolarmente

Estratto 29: analisi 3 Atlas.ti – mediazione in lingua cinese.

Nell'estratto numero 30 l'utilizzo della tecnica risulta essere più efficace in quanto la mediatrice prima di fornire la risposta definitiva del paziente al medico si accerta di aver compreso correttamente il messaggio. Riteniamo tuttavia che la mediatrice avrebbe potuto realizzare un ulteriore passaggio esplicitando al medico che stava cercando di chiedere conferma al paziente rispetto alla risposta ottenuta. In questo modo il dialogo tra paziente e mediatrice avrebbe potuto essere più chiaro per tutti i partecipanti e non avrebbe escluso dalla conversazione il medico.

Chiarire dubbi

Abbiamo aggiunto nell'elenco delle tecniche che possono impiegare i mediatori per chiedere conferma rispetto ai messaggi trasmessi anche 'chiarire dubbi'. La tecnica è stata inserita

durante l'analisi per codificare tutte le espressioni che impiegano i mediatori dare conferme o chiarire alcuni aspetti emersi durante la mediazione. Nel caso della mediazione numero 2 la mediatrice utilizza l'espressione 'certamente'.

Mediatrice: Devi portare tutte le prescrizioni mediche oppure le scatole delle medicine.

Paziente: Anche le medicine devo portare.

*Mediatrice: **Certamente.***

Estratto 30: analisi 2 Atlas.ti – mediazione in lingua cinese.

Chiedere ulteriori informazioni

In alcune circostanze, per avere conferme rispetto alla comprensione del messaggio trasmesso dagli interlocutori, come abbiamo già osservato rispetto ad altre strategie, i mediatori chiedono ulteriori informazioni agli utenti o agli operatori presenti durante le sessioni di mediazione.

Riportiamo un esempio tratto da un caso nel quale la mediatrice domanda alla paziente se effettivamente si sia già alzata dal letto in cui sta realizzando la cura.

Mediatrice: sta sdraiata il secondo giorno

Medico: eh si per forza a stare ferma lì, poi queste spalline qua vanno tirate giù

*Mediatrice in russo alla paziente: ah si è già alzata, **Lei si è già alzata, no?***

Estratto 31: analisi 2 Atlas.ti – mediazione in lingua cinese.

Chiedere feedback

In altre circostanze, invece di richiedere nuove informazioni, i mediatori si limitano a chiedere un feedback rispetto al contenuto del messaggio che devono mediare e che hanno appena ascoltato. Nell'estratto che segue la mediatrice vuole assicurarsi che il paziente abbia compreso le indicazioni relative alla somministrazione dei farmaci che deve assumere. In grassetto si può notare come chieda un *feedback* utilizzando l'espressione 'ok' a cui il paziente risponde nel medesimo modo.

*Mediatrice in F: ok? tu lo prendi alla stessa ora tutti i giorni così diventa automatico e non ti dimentichi **ok?***

*Paziente: **ok***

Medico: fine

Estratto 32: analisi 5 Atlas.ti – mediazione in lingua francese

Nell'estratto 34, invece, la mediatrice chiede alla paziente di confermare la comprensione del messaggio utilizzando l'espressione 'va bene'.

Mediatrice in russo alla paziente: ecco questa rossa e chiamerà l'infermiera, lei verrà con Lei al bagno, va bene

Paziente: Va bene

*Mediatrice in russo alla paziente: per non andare da sola, per non alzarsi da sola, **va bene?***

*Paziente: **aha va bene***

Estratto 33: analisi 6 Atlas.ti – mediazione in lingua russa

Infine, come esempio di richiesta di *feedback* e conferme da parte della mediatrice riportiamo un estratto della mediazione numero 7. La mediatrice per chiarire alla dottoressa l'*iter* del percorso sanitario della paziente e ricostruire le gravidanze avute e gli eventuali aborti, domanda un bambino sia nato a seguito di una operazione. La mediatrice utilizza l'espressione 'questo'. Alla domanda la mediatrice risponde dicendo che si tratta di un altro bambino. Riteniamo che la mediatrice ponga la domanda rispetto all'identità del bambino poiché conosce la paziente e tutti i bambini che ha avuto negli anni. Avendo potuto osservare la mediazione prima di entrare ed assistere durante la visita medica abbiamo notato che fosse presente uno dei figli della paziente in sala d'attesa. Probabilmente la mediatrice utilizza l'espressione 'questo' per rivolgersi al bambino che aveva appena visto prima dell'inizio della visita medica.

Dottoressa: Ok, aborto spontaneo, no. ...?

Mediatrice in arabo: Non ti è capitato di perdere il feto, sangue...?

Paziente: Me n'è morto uno che mi hanno tolto, di due mesi.

*Mediatrice in arabo: **Questo è quello dell'operazione?***

Paziente: No, no, un altro bimbo

Mediatrice in arabo: Un altro

Mediatrice in italiano: Ha avuto un aborto, sì due mesi

Estratto 34: analisi 7 Atlas.ti – mediazione in lingua araba

De-stereotipare gli stereotipi

Come abbiamo visto nel capitolo 2, durante la comunicazione possono insorgere incomprensioni di natura interculturale dovute ad una diversa concezione di valori, aspetti verbali o non verbali della lingua o ad una diversa visione stereotipata della realtà dell'altro.

Riteniamo che il mediatore abbia a disposizione due diverse tecniche per gestire l'eventuale presenza di stereotipi che possono insorgere nella comunicazione. Le tecniche sono le seguenti:

- Esplicitare;
- Aggiungere informazioni.

Esplicitare

Riprendiamo di seguito un passaggio di una mediazione in cui la mediatrice esplicita agli operatori dei servizi le difficoltà che i pazienti di origine cinese hanno durante la navigazione nel sito della sanità pubblica. Il sito, infatti, si presenta in italiano e costituisce una barriera in accesso per chi non conosca la lingua. Gli operatori ritengono che i pazienti, in quanto di origine cinese sappiano navigare nel sito poiché tutti loro possiedono telefonini e tecnologie che potrebbero supportare la ricerca nel web. Anche in questo caso, come negli studi di Gavioli (2009) emerge che lo stereotipo da gestire da parte del mediatore nasce dalla convinzione degli operatori stessi nei confronti degli utenti.

In grassetto si può osservare l'intervento della mediatrice:

*Medico: **bisogna andare presto alle 7:00 di mattina***

Mediatrice: dice è chiusa lo sportello

Medico: alle 7 bisogna arrivare

Ostetrica: bisogna che vengano prima

Medico: no dormire

Ostetrica: ma scusa gli esami li puoi prendere anche in farmacia (rivolgendosi alla paziente), non ha internet (rivolgendosi alla mediatrice)? Tutti hanno internet

*Mediatrice: **sì però per loro è difficile entrare sito vostro***

Ostetrica: è difficile?

*Mediatrice: **non riescono a capire***

Ostetrica: ma avete tutti sti telefonini, non si riesce a ...

*Mediatrice: **sì ma in cinese***

Estratto 35: analisi 3 Atlas.ti – mediazione in lingua cinese

Aggiungere informazioni

Sempre nella mediazione numero 3, come si può leggere di seguito, la mediatrice interviene per spiegare le differenze nella alimentazione delle diverse zone della Cina. Per farlo fornisce una spiegazione al medico relativa alle diverse abitudini alimentari. In grassetto è possibile leggere tutto il passaggio.

Mediatrice: perché tante volte per donne cinesi è molto difficile togliere riso. Quando loro dicono che è poco, sì è meno, è poco ma comunque è abbondante.

Medico: ma tu scusa che sei cinese ...

*Mediatrice: io sono particolare, **io sono venuta dal Nord della Cina, quindi come alimentazione è diverso da loro. Per loro primo pasto, primo piatto è riso invece per noi c'è anche pane anche c'è pasta, mangiamo anche spaghetti Nord della Cina. Loro hanno meno scelta***

*Ostetrica: **ah come tipi***

*Mediatrice: **sì come tipi, sì quando dice che deve mangiare allora per loro è mangiare riso***

Medico: ma la carne, la carne non fa parte dei vostri piatti?

Mediatrice: sì, però come quantità metà è riso, l'altra metà è verdura o carne e tutto il resto

Estratto 36: analisi 3 Atlas.ti – mediazione in lingua cinese

Rispetto ai due esempi sopra riportati riteniamo che gli interventi della mediatrice di esplicazione o aggiunta di informazioni siano efficaci nella gestione dello stereotipo. La mediatrice, infatti, riesce a fornire una spiegazione agli operatori sulle differenze culturali da loro percepite nei confronti degli utenti (si veda la modalità di accesso ad un sito *web* di sanità pubblica e la diversa alimentazione).

La mediatrice, tuttavia, non coinvolge gli utenti in questa fase di chiarimento con gli operatori. Gli utenti vengono così esclusi dalla conversazione e non sono partecipi né consapevoli dei messaggi scambiati tra mediatrice ed operatore. In questo caso si creeranno nella comunicazione alcune incomprensioni tra utente e mediatrice. Gli utenti chiederanno spiegazioni alla mediatrice rispetto al contenuto della comunicazione con gli operatori ma tali spiegazioni non sempre verranno fornite.

Riteniamo, quindi, che il mediatore debba sempre coinvolgere l'utente ed esplicitare le azioni che sta svolgendo all'interno della sessione di mediazione per:

- non escludere dalla comunicazione nessun interlocutore e, di conseguenza, non creare eventuali incomprensioni e criticità;
- essere certo che le aggiunte di informazioni o esplicitazioni di stereotipi siano condivise da parte dell'utente senza cadere nel rischio di fornire spiegazioni generali e che non corrispondono alla visione o al vissuto reale dell'utente stesso.

Come sottolinea Quershi Burckhardt (2009: 7-9), a questo proposito, quando si include nella mediazione la diversità culturale, la comunicazione interculturale diventa ancor più complessa in quanto

per capire realmente quello che una persona dice dobbiamo essere capaci di interpretare in maniera corretta ciò che dice e ciò che non dice, il significato in sé delle parole ma anche 'leggere' attraverso piste non verbali [...] Il mediatore è l'unico che conosce sia la lingua del paziente sia quella del professionista sanitario ed è realmente il solo a sapere ciò che dice ogni persona. Ciò può avere un grande impatto nella relazione assistenziale incluse le relazioni con i partecipanti

[...] È fondamentale che il professionista sanitario possa fidarsi pienamente del mediatore e della sua triangolazione della comunicazione, che sia sincera e che rispecchi realmente quanto si sta dicendo.

Come abbiamo commentato nel caso di mediazione sopra riportato, è importante che il mediatore espliciti tutti i passaggi culturali, ma anche linguistici, che si trova a dover mediare all'interno della sessione per essere certo di quanto sta traducendo e per non escludere gli interlocutori. Sempre Quershi Burckhardt (2009: 9) ci riporta invece il caso opposto rispetto alla mediazione da noi presentata. Si tratta di situazioni nelle quali sono i medici o gli operatori a sentirsi esclusi dalla comunicazione tra mediatore ed utente. Scrive infatti che

Alcuni professionisti sanitari ammettono di sentirsi frustrati nel percepire un contatto più intimo tra il mediatore ed il paziente, fino al punto in cui preferiscono non utilizzare il mediatore [...] È possibile che ciò sia relazionato al sospetto che il mediatore non traduca le cose con esattezza, che stia aggiungendo informazioni o che non traduca completamente ciò che sta dicendo il paziente. A volte accade che il mediatore utilizzi più parole e che la traduzione richieda più tempo di quello di cui ha disposto l'operatore sanitario o che il paziente emetta una risposta relativamente lunga e al mediatore occorran poche parole nella traduzione e ciò può risultare inappropriato. Infine, a volte, accade che il mediatore ed il paziente instaurino una conversazione che non si traduce. In questi casi la sensazione che ha il professionista sanitario è quella di essere escluso dalla comunicazione²⁹.

Per evitare casi di incomprensioni è necessario che il mediatore espliciti i passaggi o le aggiunte che sta realizzando tra utenti ed operatori.

Nonostante i casi presentati si riferiscano all'ambito socio-sanitario riteniamo che le azioni di spiegazione di eventuali differenze culturali, gestione di malintesi interculturali, aggiunta di informazioni ed esplicitazioni siano fondamentali in tutti gli ambiti della mediazione interlinguistica ed interculturale. Tali azioni, infatti, contribuiscono alla buona coordinazione della comunicazione tra i partecipanti coinvolti nella mediazione.

Realizzare una omissione

²⁹ La traduzione è nostra.

All'inizio del presente capitolo abbiamo notato come la realizzazione di omissioni sia una delle principali strategie adottate dai mediatori nelle mediazioni che abbiamo potuto registrare.

Nell'estratto che segue si nota come una conversazione tra dottoressa e mediatrice non venga tradotta alla paziente presente.

Dottoressa: [Rivolgendosi alla specializzanda] eh perché lei ha avuto sia quello che i due cesari. [Rivolgendosi alla mediatrice] abbiamo capito bene vero? Dopo i due cesari non parti?

Mediatrice: lei ha fatto il primo cesareo in Marocco poi dopo ha avuto la extrauterina qua infatti io l'ho incontrata il primo anno con l'extrauterina giù...

*[*Unclear: sovrapposizione di voci*] e in tutto quattro gravidanze penso, sì sì*

Dottoressa: sì sì

Dottoressa: in realtà 5 con l'aborto spontaneo, no 4 più questa

Estratto 37: analisi 10 Atlas.ti – mediazione in lingua araba

Le ragioni per le quali non vengono riportate le intere parti di testo possono essere differenti, come errori di mediazione, volontà di riassumere il testo dimenticandone alcune parti, volontà di non offendere l'altra parte coinvolta nella comunicazione ecc. Nel caso specifico presentato nell'estratto 38 la mediatrice conosceva la paziente e la seguiva da diverso tempo e in durante varie visite mediche. Per questa ragione, probabilmente, afferma che la paziente ha avuto quattro gravidanze. Riteniamo, tuttavia, che sarebbe stato più efficace se la mediatrice avesse coinvolto in ogni passaggio la paziente per farle la possibilità di comunicare le informazioni che desiderava trasmettere.

Non entreremo nel merito delle ragioni per cui i mediatori omettano parti di testo ma riteniamo fondamentale che essi siano consapevoli dell'impiego di questa strategia e che possano compensare una omissione nel caso in cui si accorgessero di averla realizzata.

Di seguito si riportano ulteriori esempi di omissioni realizzate dai mediatori.

Nell'estratto che segue il padre del neonato esprime alla mediatrice la sua preoccupazione per cui il bambino non pianga ancora. La mediatrice omette il passaggio alla dottoressa.

Padre: io gli ho parlato non piangeva

Mediatore in italiano: oggi lo ha visto, gli ha parlato

Medico: sì sì adesso è bello sveglio, fa tutto da solo, respira da solo, il cuore va bene, ha già fatto la prima pipì e anche la prima cacca e ha fatto anche il primo pasto di latte

Estratto 38: analisi 8 Atlas.ti – mediazione in lingua russa

Nell'estratto 40, invece, la mediatrice non traduce al medico un'informazione trasmessa dalla paziente la quale afferma di soffrire di capogiro e di non riuscire a stare in posizione eretta. In grassetto si evidenzia il passaggio.

Mediatrice in russo alla paziente: ah si è già alzata, Lei si è già alzata, no?

*Paziente: **inizio ad alzarmi e cado cado e mi gira la testa***

Medico: e l'appetito, non mangia eh?

Mediatrice in russo alla paziente: mangia qualcosa? Non ha appetito?

Paziente: non ho appetito

Mediatrice: non ha appetito

Medico: ok

Estratto 39: analisi 6 Atlas.ti – mediazione in lingua russa

Realizzare una compensazione della omissione

Nell'estratto che segue, le prime informazioni trasmesse dal medico al padre di un neonato, sulla condizione delle mamme dopo il cesareo, non vengono immediatamente tradotte dalla mediatrice ma riprese più avanti nella conversazione. La ripresa avviene anche per la sollecitazione del medico che chiede alla mediatrice di esplicitare eventuali perplessità del padre, vedendolo molto preoccupato.

*Medico: all'inizio **le mamme che hanno fatto il cesareo fanno fatica a spostarsi**, appena dovesse riuscire a venire lei può venire qui a tutte le ore a visitare il bambino e in base a come va Fabio, cioè in base a come va la flebo, **potrebbe anche lui essere spostato da qui***

verso la mamma. Dipende un po' dai tempi, dobbiamo vedere se lui rapidamente toglie un po' la flebo

*Mediatore loro vedranno a breve come gli toglieranno ecco queste due flebo loro da soli lo porteranno
ci sono delle piccole*

Padre: io ho visto ma ...

Mediatore: come delle carrozzine, loro lo porteranno dalla mamma e la mamma quando potrà già alzarsi e la porteranno in camera lei potrà venire qui da sola in qualsiasi momento perché qui è sempre aperto per le mamme

Padre: ma così in generale

Medico: è che io vedo il papà molto preoccupato, non so se ha delle domande

Mediatore: sì perché lui dice che se la mamma non riesce a spostarsi ma quello non è un problema perché alla fine la portano anche di là.

Estratto 40: analisi 8 Atlas.ti – mediazione in lingua russa

Nell'estratto 42 vediamo sempre una compensazione della omissione realizzata grazie alla sollecitazione dell'infermiera che si accorge che la paziente parla con la mediatrice e vuole sapere la ragione delle macchie rosse che ha riscontrato sulle gambe. La mediatrice per questo motivo fornisce una risposta all'infermiera.

Infermiera: può anche dormire se vuole eh? se ci riesce con le scosettine a me va bene

Paziente alla mediatrice: è molto brutto ma ho molti pizzicotti di zanzare

Infermiera: cos'ha fatto?

Mediatrice: zanzare

Infermiera: ahh

Estratto 41: analisi 9 Atlas.ti – mediazione in lingua inglese

Nell'ultimo estratto che riportiamo, invece, la compensazione dell'omissione viene realizzata direttamente dalla mediatrice. Attorno al minuto 8.19 della registrazione la paziente le riporta di avere sintomi di un nuovo problema alla pelle. La mediatrice non traduce immediatamente al medico le nuove informazioni ottenute ma risponde alle domande che le vengono subito

poste. Successivamente, invece, la stessa mediatrice, attorno al minuto 10.07 riprende il messaggio della paziente.

*Paziente: Adesso ho un altro problema, quello di cui ti ho appena parlato. Volevo chiedere: **tutto intorno all'ano sento prurito**... Messaggio poco chiaro.*

Mediatrice: la signora dice che adesso ha un altro problema che...

Medico: quindi questo problema lo abbiamo risolto, la visita è stata fatta però non abbiamo la risposta

08:44 Mediatrice: Il medico chiede se il problema di prima è stato risolto. Il tuo problema alla pelle lo hai fatto vedere ma non ci sono i risultati...

[...]

*Mediatrice: **sì dice che dove che fa scarica si sente prurito quindi vuole chiedere se c'è qualcosa che non va***

Medico: che medicine sta prendendo?

10:07 Mediatrice: Il medico ti chiede quali medicine stai prendendo. Quelle che ti ha dato, che stai prendendo.

Estratto 42: analisi 2 Atlas.ti – mediazione in lingua cinese

Gestire problematiche etiche e relazionali

Come abbiamo commentato nel capitolo 2, la presente strategia è stata inserita in fase di analisi delle mediazioni poiché ci pareva interessante rilevare il fatto che i mediatori si trovino a dover gestire anche problematiche di tipo etico e relazionale. Tale situazione può dipendere dal fatto che non sia presente un codice etico dei mediatori né una legge nazionale uniforme che ne regoli ruoli, ambiti di intervento, caratteristiche del profilo professionale (cfr. capitolo 1).

Tuttavia, come abbiamo osservato nella tabella da cui emergono le frequenze relative alle tecniche ed alle strategie di mediazione, la gestione di problematiche etiche e relazionali all'interno delle sessioni di mediazione compare in un numero minimo di casi; abbiamo riscontrato solo 3 porzioni di testo su un totale di 931 codificazioni. Abbiamo notato come tali problematiche siano affrontate dai mediatori fuori dalle sessioni di mediazione, all'inizio o a conclusione delle visite mediche quanto si mantiene un dialogo tra i pazienti e i mediatori stessi.

La strategia contiene al suo interno le seguenti tecniche:

- risolvere un dilemma etico;
- riflettere sul coinvolgimento emotivo;
- applicare professionalità e conoscenza del ruolo del mediatore.

Le riflessioni dei mediatori di tipo etico riguardanti il proprio coinvolgimento emotivo davanti alla mediazione sono strettamente collegate alle codifiche di testo che abbiamo inserito nella voce ‘contenitore extra attività di mediazione’. Spesso, infatti, il coinvolgimento del mediatore lo porta a dover gestire situazioni che vanno oltre la mediazione linguistica e culturale come nel caso che riportiamo della mediazione numero 6. La paziente mantiene una lunga conversazione non tradotta al medico con la mediatrice la quale si preoccupa su luogo presso cui si recherà a vivere la paziente una volta dimessa dall’ospedale. La mediatrice conosce la paziente e sa che è sola e che ha solo una amica che potrebbe ospitarle. Non ci è chiaro se la paziente possieda regolarmente un permesso di soggiorno e se l’amica da lei nominata la ospiti gratuitamente. La paziente, infatti, si rivolge alla signora come ‘padrona’. Il coinvolgimento emotivo della mediatrice è evidente nel passaggio nel quale dichiara di volersi interessare al futuro della paziente fuori dall’ospedale. In questo senso la mediazione si collega anche ad un ruolo di accompagnamento e supporto che spesso viene richiesto ai mediatori di realizzare al di fuori delle visite mediche. Riportiamo di seguito l’esempio.

*Mediatrice in italiano: **però a me interessa quando vai via di qua dove vai?***

Paziente: <unclear>

*Mediatrice in russo: **Quando dovrà uscire dall'ospedale dove andrà a vivere?***

Paziente: io andrò dalla mia padrona <unclear>

Mediatrice in italiano: ah da questa signora Valna

Paziente: perché lavoro da lei, sono registrata lì

Mediatrice in italiano: ci ha tutto lì la residenza e ha un contratto a ore quindi lavora solo di giorno

Paziente: <unclear> paga molto bene

Estratto 43: analisi 6 Atlas.ti – mediazione in lingua russa

Per il contenitore extra: compiti oltre la mediazione

Come abbiamo osservato nel capitolo 2, abbiamo inserito nell'analisi una voce relativa a tutte le attività che svolgono i mediatori al di fuori delle sessioni di mediazione. Si tratta principalmente di attività di supporto o accompagnamento dei pazienti per esempio nella prenotazione di visite mediche, gestione di problematiche personali o accompagnamento nel percorso sanitario o gestione di comunicazione e trasmissione di informazioni da parte dei mediatori direttamente ai pazienti senza la presenza dell'operatore socio-sanitario.

Non si tratta di azioni presenti in maniera significativa nelle mediazioni registrate poiché le porzioni di testo codificate sono 13 su un totale di 931. Tuttavia ci sembrava interessante farle emergere in quanto anch'esse caratterizzano la professione dei mediatori.

Si tratta di attività che a volte vengono commissionate dagli stessi operatori mentre in altre circostanze sono i mediatori stessi a farsi carico delle diverse criticità. Questa situazione può dipendere dal fatto che non vi sia in Italia un profilo unico sul ruolo e sulle azioni che devono compiere i mediatori. Come abbiamo osservato nell'estratto 44 alcuni interventi dei mediatori possono essere collegati a problematiche etiche che si trovano ad affrontare.

In altri casi, invece, si tratta di azioni vere e proprie che devono compiere.

Riportiamo di seguito qualche esempio.

Nella mediazione numero 4 gli educatori richiedono la presenza della mediatrice durante alcuni laboratori di arte terapia, al di fuori quindi delle sessioni di interpretazione e mediazione linguistica e culturale ma con un ruolo differente di educatrice. La mediazione che si prospetta per la seduta di arte terapia non è di tipo triangolare ma di accompagnamento e supporto del paziente durante tutto il laboratorio, non si tratta quindi solo di una traduzione linguistica.

La madre del ragazzo per cui si svolge la mediazione ed il ragazzo stesso resta esclusi dal colloquio che avviene tra mediatrice ed educatori.

Educatrice1: va bene. Un'altra cosa che poi chiediamo e per cui abbiamo chiesto anche la tua presenza è perché XXX (educatore 2) conduce il gruppo di risveglio muscolare e c'era la necessità di andare a spiegare gli esercizi come avremo la necessità della tua presenza il primo giorno del laboratorio di arte terapia.

Estratto 44: analisi 4 Atlas.ti – mediazione in lingua cinese

Nell'estratto che segue si può osservare, invece, come la mediatrice fornisca i dati relativi al servizio di supporto e accompagnamento degli utenti all'interno dell'ospedale anche al di fuori delle sessioni di mediazione. La mediatrice si rende disponibile anche solo per chiarire eventuali

dubbi o criticità che il paziente possa riscontrare durante la terapia che gli viene prescritta dal medico.

Mediatrice in F: se tu avessi dei dubbi tu puoi venire qua o chiedere di noi, io sono in ospedale il martedì, il giovedì e il venerdì mattina

Paziente: qua?

Mediatrice in F: sì io sono in ospedale dalle 8.30 alle 11.30 e mi puoi trovare all'entrata principale dove ci sono le scale mobili, a destra ufficio mediazione

Paziente: ok quindi posso avere un numero di telefono?

Mediatrice in F: sì [numero di telefono] ufficio mediazione

[la mediatrice dà un foglietto con il numero di telefono dell'ufficio al paziente]

Se non rispondiamo puoi lasciare un messaggio in segreteria

[la mediatrice riscrive su un foglio più grande gli orari]

Mediatrice in F: questi sono gli orari

Estratto 45: analisi 5 Atlas.ti – mediazione in lingua francese

Saper scegliere tra le diverse abilità relazionali

Come abbiamo affermato nel capitolo 2 l'apporto che pensiamo possa dare il modello di comunicazione interculturale di Balboni e Caon (2015) all'attività dei mediatori è soprattutto relativo alle abilità relazionali. Come abbiamo visto, essendo l'attività dei mediatori basata sulla

facilitazione della comunicazione e sulla gestione della relazione tra i partecipanti di una conversazione, riteniamo che saper scegliere quale abilità sia più o meno adatta alle diverse situazioni sia una strategia fondamentale.

Pensiamo che la comunicazione empatica meriti una sezione di commento dedicata poiché dalle nostre analisi risulta essere una delle abilità più utilizzate. Inoltre si tratta di uno degli aspetti più studiati sia nell'ambito degli studi sulla mediazione sia della interpretazione nei servizi pubblici (si veda per esempio Arumí-Ribas, 2016).

Presenteremo quindi prima un esempio con commento di un estratto relativo alla comunicazione empatica e, successivamente, un estratto con commento relativo all'utilizzo di tutte le abilità relazionali all'interno di una sessione di mediazione.

Comunicare in maniera empatica

Come riportiamo nell'esempio seguente, l'educatrice che gestisce la mediazione utilizza espressioni come 'poverino', 'lo capiamo', 'ci dispiace', 'ha paura' ecc... che possono essere state impiegate con il tentativo di creare una comunicazione emotiva tra il paziente e gli altri interlocutori presenti. Notiamo come la mediatrice non traduca nella sua lingua tali espressioni. Non avendo potuto realizzare delle interviste a posteriori durante la ricerca, non conosciamo le ragioni che hanno portato la mediatrice a decidere di non tradurre le formule utilizzate dall'educatrice. Ci sembra che tali formule possano rappresentare una comunicazione di tipo empatico e riteniamo che il mediatore debba, indipendentemente dalle intenzioni dell'emittente del messaggio, tradurre l'intero testo orale in modo da fornire a tutti gli interlocutori tutte le informazioni che vengono scambiate durante la mediazione.

Sarà compito dei mediatori sapere se e quando poter tradurre le espressioni impiegate. Nel caso in cui, per esempio, il tentativo di instaurare una comunicazione empatica possa risultare offensivo da parte di un utente, così come alcune espressioni come 'poverino' il mediatore deve saper riformulare il messaggio al contesto adattandolo.

Nel primo estratto vediamo come la mediatrice non traduca i riferimenti alle emozioni e stati d'animo del ragazzo come 'ha paura'.

Educatrice 1: magari con tutti questi blocchi linguistici ha paura a stare con gli altri, magari si incontrano delle difficoltà ma pian piano insomma

Mediatrice: loro dicono che l'aspetto linguistico un poco alla volta migliora, pian piano riesce a interagire con gli altri.

Estratto 46: analisi 4 Atlas.ti – mediazione in lingua cinese.

Nel secondo estratto invece la mediatrice non riporta le espressioni come 'poverino'.

Mediatrice: sì, dice che ha un cugino che lavora a Padova e ...

Educatore 2: ahhh

Mediatrice: e ogni tanto va a trovarlo però poche volte

*Educatore 2: **poche volte poverino***

Educatrice1: eh bè se lavora a Padova

*Educatore 2: **se lavora a Padova figurati...***

Educatrice 1: chiedo un'altra cosa, a scuola come sta andando?

Mediatrice: ti chiede: come va a scuola?

Ragazzo: bene.

Estratto 47: analisi 4 Atlas.ti – mediazione in lingua cinese.

Abilità relazionali

Per presentare le abilità relazionali applicate ad un caso di mediazione abbiamo scelto un unico passaggio che ci pare possa rappresentarle congiuntamente.

Medico: Dunque, come va con il peso?

Mediatrice: Il peso come va?

Paziente: Non lo so.

Mediatrice: Non ti sei mai pesata?

Paziente: Mai.

Mediatrice: La signora non ha mai pesato a casa

*Medico: **che punizione possiamo dargli?***

Mediatrice: (sorride)

*Medico: **niente riso per quanto tempo?***

Mediatrice: per una gravidanza?

*Mediatrice: **Il medico sta scherzando!** Se non ti pesi, devi fare attenzione a quello che mangi; il riso non devi assolutamente mangiarlo.*

Paziente: Sì, adesso mangio poco; mangio soprattutto verdura e carne.

Estratto 48: analisi 3 Atlas.ti – mediazione in lingua cinese.

Nell'estratto 16 leggiamo il tentativo di ironizzare da parte del medico partendo da uno stereotipo: la paziente è di origini cinesi e quindi come possibile punizione per il fatto di non essersi mai pesata il medico propone alla mediatrice di non prescriverle riso.

Nell'estratto 15, sopra riportato, leggiamo che, molti minuti più avanti, la mediatrice cerca di esplicitare al medico le differenze alimentari che esistono tra diverse zone della Cina.

Rispetto alle abilità relazionali pensiamo che la mediatrice abbia:

- saputo osservare la situazione interpretando l'evento comunicativo da una posizione terza in quanto non assume la prospettiva dei due interlocutori ma cerca di fornire una nuova spiegazione. La mediatrice quindi si decentra e si distacca emotivamente dai fatti, non prende posizione e interviene nel dialogo presentando un punto di vista differente. Pensiamo che il distacco emotivo avvenga nell'estratto 15 quando la mediatrice decide di intervenire dettagliando le diverse abitudini alimentari; nell'estratto 16, invece, a inizio mediazione, all'ironia del medico non è presente una immediata risposta della mediatrice che sorride e sottolinea lo scherzo del medico senza presentare spiegazioni o diversi punti di vista;
- saputo relativizzare il proprio punto di vista presentando diverse abitudini alimentari, la propria, quella della paziente e di averle confrontate con la cultura italiana;
- saputo sospendere il giudizio (utilizzando la nomenclatura proposta da Balboni e Caon, 2015) in quanto non ha espresso pareri personali ma ha gestito la mediazione come parte 'terza';
- saputo comprendere emotivamente i diversi punti di vista, del medico e della paziente;
- saputo negoziare i significati di tutti gli interlocutori presenti durante la visita spiegando

i diversi valori attribuiti al cibo ed alle abitudini alimentari.

5.3 Risultati rispetto alle interviste ed ai *focus groups*

Come abbiamo osservato nei commenti dedicati ai questionari, anche nei casi delle interviste e dei gruppi focali abbiamo rivolto le stesse domande ai mediatori coinvolti nelle mediazioni registrate.

Tutti i mediatori intervistati sono di origine straniera, alcuni di loro svolgono mediazioni anche in lingue veicolari, come la mediatrice Me3.D, di madrelingua araba, che svolge mediazioni in arabo ed in francese e la mediatrice Me1.R, di madrelingua rumena, che svolge mediazioni in russo ed in inglese. Entrambe le mediatrici dichiarano di svolgere le mediazioni nelle lingue veicolari nel caso in cui i pazienti di una comunità rifiutino la presenza di un mediatore della stessa provenienza temendo che la confidenzialità delle informazioni trasmesse durante la sessione non sia rispettata. Per esempio, secondo i racconti di Me.1R, alcuni pazienti di origine camerunense dell'ospedale L2 per realizzare una mediazione presso il reparto di malattie infettive hanno chiesto la presenza di un mediatore di diversa provenienza e che parlasse una lingua veicolare, nel loro caso l'inglese.

Rispetto ai profili delle persone intervistate, come nel caso dei mediatori che hanno partecipato alle indagini realizzate attraverso i questionari, anche le mediatrici dei FG e delle I lavorano da meno di 10 anni e solo alcune hanno seguito corsi di formazione superiori alle 200 ore, 4 di 8 coinvolte.

Per quanto riguarda le competenze che pensano debbano possedere i mediatori rileviamo il fatto che le risposte fornite siano in linea con quelle raccolte tramite i questionari.

Nello specifico le mediatrici sottolineano l'importanza di conoscere aspetti legati alla cultura, alla lingua ed alle abilità relazionali.

Anche rispetto alle principali problematiche che i mediatori hanno riscontrato durante il loro lavoro emergono dati simili a quelli raccolti con i questionari, ovvero:

- diversità di tipo linguistico;
- diversità di tipo culturale (come una diversa concezione della figura della donna, della religione, di cura e malattia, del tempo);
- diversità legate ad aspetti non verbali della lingua.

Rispetto alle diverse tecniche apprese durante i corsi di formazione seguiti, 7 mediatori su 8 hanno seguito una formazione specifica per diventare mediatori, emergono le seguenti:

- empatia;
- gestione dello spazio attraverso la posizione e l'impiego del non verbale;
- sapersi presentare;
- sapersi relazionare.

Come nel caso dei questionari, è evidente che nei corsi di formazione seguiti dai mediatori siano insegnate principalmente tecniche relative alla gestione della relazione e del flusso della comunicazione. Tuttavia non vengono formati rispetto a strategie e tecniche di manipolazione della lingua, riformulazione, parafrasi, riassunto, cambio di registro, presa di note, traduzione alla vista ecc. Inoltre, non vengono formati su tutte le abilità relazionali presenti nel modello di Balboni e Caon e che pensiamo che possano facilitare la gestione della relazione da parte dei mediatori. Nonostante i mediatori coinvolti nelle I e nei FG dichiarino di applicare nella mediazione tutte le strategie che abbiamo appena citato, dalle analisi dei testi trascritti si evince come tali strategie non vengano applicate.

6. CONCLUSIONI DELLA TESI

Nel presente capitolo cercheremo di dare risposta alle domande di ricerca triangolando i dati ottenuti dall'osservazione e registrazione delle sessioni di mediazione e dalle risposte fornite dai mediatori in questionari, *focus groups* ed interviste.

In secondo luogo presenteremo una proposta relativa alla formazione dei mediatori e le implicazioni glottodidattiche che derivano dall'analisi dei dati che abbiamo raccolto.

Infine, si dettaglieranno nuove linee di ricerca e proposte di indagine futura.

2. Rispetto alla domanda numero 1 (Quali sono le strategie e le tecniche comunicative e di interpretazione che impiegano i mediatori durante una sessione di mediazione per facilitare la comunicazione?) abbiamo osservato come quasi tutte le strategie e le tecniche di mediazione da noi elencate nella tabella presentata nel capitolo 2 siano impiegate nella pratica del lavoro dei mediatori. Le strategie e le tecniche che i mediatori dichiarano di utilizzare ma che non trovano riscontro negli studi di caso da noi realizzati sono le seguenti:

- chiedere per semplificare un termine nel caso in cui non si comprenda;
- cambiare registro;
- chiedere l'interruzione della sessione di mediazione previa esplicitazione delle ragioni che la provocano. Abbiamo osservato come i mediatori spesso interrompano la comunicazione tra gli interlocutori ma senza rendere noto ai partecipanti della sessione le motivazioni per cui ritengono di doverla applicare né esplicitano a tutti i partecipanti le interazioni che avvengono o tra mediatore e operatore o tra mediatore ed utente che accede ai servizi.

Per quanto riguarda tutte le altre tecniche e strategie (cfr. 2.3.3.4), rimandiamo alla tabella completa per notare come esse vengano impiegate in tutte le mediazioni analizzate. Le strategie e le tecniche che si utilizzano per facilitare la comunicazione afferiscono a diverse categorie tra cui:

- aspetti verbali come riformulazione, parafrasi, riassunto;
- aspetti non verbali come gestione dei turni di parola, transcodificazione e utilizzo del non verbale;
- aspetti legati a valori culturali e problematiche di natura interculturale come la gestione dello stereotipo e di eventuali impliciti culturali;

- aspetti legati alla professionalità dei mediatori ed al coinvolgimento emotivo all'interno di una sessione di mediazione;
- aspetti legati alla gestione della relazione tra i partecipanti attraverso l'impiego di abilità relazionali come la comunicazione empatica e l'ascolto attivo.

Riteniamo che l'omissione, invece, sia da considerarsi una strategia trasversale a tutte le aree sopra descritte in quanto può essere realizzata in diversi ambiti. Ad esempio, abbiamo infatti osservato come nell'analisi della mediazione numero 4 la mediatrice la applichi a un tipo di comunicazione empatica mentre in altre mediazioni vengano omesse porzioni di testo come nella mediazione 2 o aspetti legati alla visione stereotipata della realtà, come nella mediazione numero 3 in cui il medico ironizza sulla provenienza della paziente di origine cinese e quindi sulla dieta che immagina segua a casa, composta da riso e carboidrati.

Per ampliare i commenti forniti alle domande di ricerca e per risondere alle sottodomande specifiche (ad esempio, come agiscono i mediatori nel processo di riformulazione del linguaggio nel passaggio dalla microlingua alla lingua della comunicazione, ecc. cfr. introduzione), riteniamo sia utile proporre una riflessione a partire dalla triangolazione dei dati raccolti durante la nostra indagine e che presenteremo nel paragrafo seguente.

Presentiamo qui di seguito una tabella con corrispettiva legenda, relativa alla co-occorrenza tra le strategie e le tecniche di mediazione. Per ogni strategia abbiamo evidenziato in grigio la casella corrispondente alle due principali tecniche di mediazione abbinate alla strategia stessa. L'elaborazione è stata realizzata in automatico dal programma Atlas.ti, la tabella in *excel* completa è visibile in appendice.

STRATEGIE	A	B	C	D	E	F	G	H	I	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
01. GESTIRE IL FLUSSO COMUNICATIVO	2	0	0	1	0	2	4	1	19	1	7	2	1	0	0	1	0	0	0
03. RIFORMULARE	23	0	5	4	0	0	12	2	2	0	1	10	0	0	0	4	0	0	3
04. RIASSUMERE	4	0	1	1	0	1	6	1	4	0	2	5	0	0	0	1	0	0	6
05. PARAFRASARE	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
06. SCEGLIERE LA TIPOLOGIA DI LINGUAGGIO	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	11	0	0	0	0	0	3	0
07. CONFRONTARE GLI IMPLICITI CULTURALI	5	0	1	0	0	3	4	13	1	0	0	1	0	1	1	3	1	0	2

O DIFFERENZE CULTURALI																			
09. COGLIERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE O CHIARIRE DUBBI	33	1	2	12	2	2	46	7	3	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1
10. CHIEDERE FEEDBACK E CONFERME	3	0	2	12	1	23	25	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	16
11. DESTEREOTIPARE GLI STEREOTIPI	3	0	0	2	0	0	0	5	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
12. IMPIEGARE LE ABILITA' RELAZIONALI	5	0	10	1	0	0	3	6	1	0	0	0	0	3	2	19	2	0	0
13. GESTIRE PROBLEMATICHE ETICHE E RELAZIONALI	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2	3	0	0	0
14. REALIZZARE UNA OMISSIONE	5	0	0	6	0	1	4	5	1	0	1	2	0	0	1	9	0	0	0
15. REALIZZARE UNA COMPENSAZIONE DELL'OMISSIONE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tabella 29: estratto dall'analisi con Atlas.ti – co-occorrenza strategie e tecniche di mediazione.

Legenda della tabella delle co-occorrenze	
Simbolo	Significato
A	Aggiungere informazioni
B	Aggiungere informazioni prima o dopo la mediazione
C	Ascoltare attivamente
D	Chiarire dubbi
E	Chiedere di riformulare
F	Chiedere feedback o conferme
G	Chiedere ulteriori informazioni
H	Esplicitare
I	Gestire i turni di parola

L	Interrompere frasi lunghe
M	Interrompere la sessione di mediazione
N	Passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione
O	Presentarsi
P	Relativizzare
Q	Riflettere sul coinvolgimento emotivo
R	Saper comunicare emotivamente
S	Sospendere il giudizio
T	Transcodificare
U	Usare espressioni come “giusto”, “vero” ecc?

Nello specifico delle tecniche applicate dai mediatori, abbiamo notato come la riformulazione rispetto alla microlingua sia una delle azioni principalmente compiute durante le mediazioni. Gli stessi mediatori riconoscono che la competenza in entrambe le lingue oggetto di mediazione sia a livello microlinguistico sia a livello di prima comunicazione sia fondamentale nella professione del mediatore.

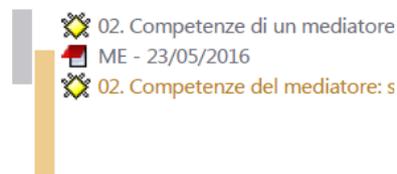
Riprendiamo come esempio un estratto dall'intervista I.1 realizzata alla mediatrice MeIR:

Intervistatrice: quali sono le competenze che deve possedere un mediatore?

Mediatrice: comprensione

Intervistatrice: in che senso?

00.18 Mediatrice: comprensione del linguaggio sia del linguaggio medico sia della lingua italiana in generale, deve essere neutro nel senso che si deve essere neutro nel senso che deve essere obiettivo più che altro e non si deve coinvolgere emotivamente nella mediazione



Estratto 49: intervista 1 – analisi con Atlas.ti

Come vediamo nella tabella, infatti, alla strategia numero 6, relativa alla scelta della tipologia di linguaggio, corrisponde principalmente la tecnica dedicata al passaggio dalla microlingua alla lingua della comunicazione.

- 2.1. Per rispondere alla domanda 1.1 (Come agiscono i mediatori nel processo di riformulazione del linguaggio dalla microlingua alla lingua della comunicazione?), abbiamo osservato come nel passaggio dalla microlingua alla lingua della comunicazione i mediatori non chiedano ai medici o ai pazienti se conoscano gli equivalenti nelle lingue di arrivo né ulteriori spiegazioni agli operatori per ampliare la spiegazione dei concetti. Come abbiamo osservato nel capitolo 5, in alcuni casi le riformulazioni sono efficaci in quando semplificano i contenuti e li rendono comprensibili da parte degli utenti (si veda la mediazione 8 in lingua russa in cui si parla di ‘diabete’ e ‘glicemia’, mentre in altri, come nella mediazione 2, la mediatrice cinese, non conoscendo il termine *pap test* e non chiedendo informazioni fornisce una rielaborazione scorretta dei contenuti).
- 2.2. Per rispondere alla domanda 1.2 (Come si esplicitano gli impliciti culturali tra parlanti di diverse lingue e culture?), invece, la tabella ci aiuta ad individuare le principali tecniche impiegate che sono:

- l’esplicitazione;
- l’aggiunta di informazioni.

Dall’osservazione delle analisi, infatti, i mediatori per spiegare diversità di tipo culturale tendono ad aggiungere informazioni e ad esplicitare eventuali visioni differenti rispetto ai valori culturali di riferimento o agli stereotipi che possiedono gli interlocutori.

Grazie alla tabella delle corrispondenze, inoltre, notiamo come nella gestione delle diversità culturali sia presente anche un abbinamento alla comunicazione empatica ed all’utilizzo delle diverse abilità relazionali. Riteniamo fondamentale, infatti, che il mediatore sappia gestire lo stereotipo o la diversa visione partendo da alcune abilità come l’ascolto attivo, la relativizzazione ed il decentramento dei punti di vista e la comunicazione empatica. Nel caso in cui gli interlocutori presenti non sappiano applicare tali abilità sarà compito del mediatore guidare gli utenti e gli operatori nel loro utilizzo.

1.3. La domanda di ricerca specifica sull’impiego del non verbale e la sua traduzione all’interno della sessione di mediazione (Come viene tradotto il linguaggio non verbale durante la sessione di mediazione?) resta una domanda a cui possiamo rispondere solo parzialmente. Non avendo avuto la possibilità di registrare via audio non abbiamo potuto osservare la messa in pratica del non verbale da parte dei mediatori. Possiamo solo rilevare il fatto che in solo una

occasione sia stata impiegata una transcodificazione, si veda la mediazione numero 4, nella quale la mediatrice ha tradotto in gesti le istruzioni relative ad esercizi di risveglio muscolare che doveva eseguire il paziente.

1.4 Per quanto riguarda la domanda 1.4 (Come si potrebbe migliorare o integrare l'attività dei mediatori sulla base del modello di comunicazione interculturale (Balboni 1999b, 2007; Balboni e Caon 2015?) riteniamo che il modello di comunicazione di Balboni e Caon (2015) possa essere utilizzato per fornire ai mediatori una indicazione più strutturata rispetto all'utilizzo delle diverse abilità relazionali e per guidarli nell'individuazione di alcune categorie di possibili problematiche di tipo interculturale che possono riscontrare nel loro lavoro:

- verbali;
- non verbali;
- valoriali;
- relazionali.

Il vantaggio di un modello di riferimento per i mediatori rispetto alle aree critiche della comunicazione interculturale è legato al fatto che:

- è facilmente memorizzabile (sono poche voci che permettono di osservare in modo maggiormente critico le situazioni comunicative);
- è in grado di “generare comportamenti” (Balboni , Caon: 2015:20), ossia permette di offrire non solo delle conoscenze ma anche di agire in modo più consapevole nelle situazioni impreviste, di poter fare *problem solving* sulla base dell'esercizio di abilità relazionali che ad esempio aiutano ad evitare gli stereotipi e le letture ‘affrettate’ e i giudizi affrettati sulla realtà (vedi ad esempio l'abilità del sospendere il giudizio e del relativizzare per negoziare i significati).

Oltre ai commenti appena realizzati, vorremo riportare altre informazioni che ci sembrano interessanti rispetto alla triangolazione dei dati.

Per quanto riguarda la presa di note, quasi il 50% dei mediatori dichiara di utilizzarla durante le mediazioni ma negli studi di caso da noi osservati ma non viene mai utilizzata.

Sempre dall'analisi realizzata emerge il fatto che siano presenti più omissioni che compensazioni delle omissioni negli studi di caso. Nonostante sia presente questo dato i mediatori coinvolti nei FG e nelle I dichiarano di tradurre sempre tutto quello che viene trasmesso dagli interlocutori e negano la realizzazione di omissioni.

Come nel caso delle omissioni la percezione che possiedono le mediatrici rispetto al proprio lavoro è quella di realizzare sempre i passaggi dalla microlingua della medicina a quella della comunicazione. Tale decisione è presa per rendere più chiaro il messaggio da parte degli utenti che accedono ai servizi. Lo dichiara anche la mediatrice Med3. Durante il *focus group* a cui partecipa.

Allo stesso modo i mediatori dichiarano di adattare il registro ma nelle mediazioni, (almeno il 52% di essi) ma ciò non avviene nelle mediazioni osservate.

49 mediatori, inoltre, dichiarano di prendere appunti durante la mediazione ma, negli studi di caso condotti, solo un mediatore ha preso note prima di iniziare una visita medica, come abbiamo osservato nell'analisi delle mediazioni registrate.

Oltre ai dati forniti per rispondere alle domande di ricerca, ci sembra interessante notare come la gestione del flusso comunicativo avvenga principalmente attraverso la gestione dei turni di parola e come l'aggiunta o la richiesta di informazioni avvenga per chiarire eventuali dubbi, esplicitare implicite culturali, assicurarsi un *feedback* ed una comprensione dei messaggi trasmessi.

Poiché la gestione dei turni di parola e l'aggiunta di informazioni, insieme alla realizzazione delle omissioni e alla gestione di implicite culturali e della microlingua rientrano tra le tecniche e strategie principalmente impiegate dai mediatori, ci sembrava interessante riportare i dati che abbiamo appena menzionato. Tali dati, infatti, possono essere oggetto di riflessione per la realizzazione di un profilo di competenze e abilità uniforme rispetto alla figura del mediatore e per l'elaborazione di un corso di formazione uniforme.

In relazione alla domanda di ricerca numero 2 (Quali tecniche proprie dell'educazione linguistica e della comunicazione interculturale sarebbe possibile utilizzare per migliorare la competenza comunicativa dei mediatori?), riteniamo che alcune tecniche dell'educazione linguistica e della comunicazione interculturale possano apportare conoscenze significative nella formazione dei mediatori.

A livello linguistico abbiamo notato come per i mediatori sia fondamentale:

- saper comunicare;
- saper impiegare alcune tecniche adattandole in base ai diversi contesti di riferimento e alle specifiche dinamiche che si vengono a creare tra utente e operatore dei servizi;
- conoscere una lingua della comunicazione ed una microlingua nelle due lingue oggetto della mediazione.

Rispetto al competenza comunicativa riteniamo quindi che i mediatori debbano essere formati su tutti gli aspetti del modello di Balboni e Caon (linguistici, extralinguistici, valoriali e

relazionali in collegamento con eventi comunicativi regolati culturalmente) presentato nel capitolo 2 per entrambe le lingue in cui si svolgono le mediazioni.

Riportiamo un estratto dal *focus group* numero 1 nel quale la mediatrice Me8. B fornisce alcuni esempi di problemi di natura interculturale. Secondo il suo racconto, infatti, nella cultura bengalese non capire una domanda o dover negare di aver compreso equivale alla sensazione di 'perdere la faccia'. La mediatrice, quindi, sapendo che molti pazienti bengalesi potrebbero reagire affermando di aver capito, davanti alle sollecitudini degli operatori, ma in realtà esprimendo un parere contrario, pone costantemente nuove domande ai suo interlocutori per accertarsi dell'effettiva comprensione.

Riportiamo qui di seguito il passaggio:

Mediatrice 2: diciamo che perdere prestigio davanti a propria famiglia è cosa peggiore quindi

Intervistatrice: ma se non ho capito non faccio una domanda e interrompo? faccio finta di aver capito?

Mediatrice 2: sì

Estratto 50: focus group 1 – analisi con Atlas.ti

Per quanto riguarda le tecniche invece, rileviamo l'importanza che apprendano a:

- saper riassumere;
- saper parafrasare;
- saper riformulare;
- saper individuare i concetti chiave in un testo orale e scritto;
- saper prendere note;
- saper passare dalla microlingua alla lingua della comunicazione;
- saper cambiare registro;
- saper interagire cambiando e gestendo i turni di parola all'interno di una comunicazione;
- saper esplicitare eventuali impliciti;

- saper narrare le informazioni in maniera logica e sequenziale.
- saper impiegare diverse abilità relazionali.

Pensiamo che la consapevolezza dei processi che i mediatori compiono e degli strumenti che hanno a disposizione, come tecniche e strategie, possa migliorare la gestione della mediazione in contesti differenti.

La classificazione proposta relativa a tecniche e strategie di mediazione cerca di coniugare gli studi sulla mediazione fino ad ora realizzati e gli studi sull'attività degli interpreti-mediatori dei servizi pubblici dato che spesso le due figure coincidono e compiono azioni simili o sovrapponibili (si veda per esempio la gestione dello stereotipo, dei riferimenti culturali, l'aggiunta di informazioni, il coordinamento dei turni di parola e del flusso della comunicazione e le omissioni).

Siamo consapevoli del fatto che non sia l'unica classificazione possibile, tuttavia essa ci pare risponda in questo momento all'esigenza di classificare da un punto di vista didattico le attività compiute dai mediatori. La proposta di tale classificazione nasce da una volontà di dare uniformità al lavoro del mediatore e pensiamo possa rappresentare uno strumento da utilizzare nella pratica del lavoro quotidiano.

Un tentativo di innovazione rispetto alle strategie mutuare dal mondo dell'interpretazione-mediazione nei servizi pubblici è rappresentato dalle abilità relazionali.

In linea generale e sintetizzando il contributo dei diversi autori, possiamo concludere affermando che il compito del mediatore è quello di negoziare significati per creare uno spazio di mediazione che definiremmo 'interpersonale'. Se è vero che ad incontrarsi non sono culture ma persone (Balboni, Caon, 2015) allora il lavoro del mediatore si basa sulla relazione tra interlocutori e sulla costruzione di uno spazio di mediazione tra le persone coinvolte. Si tratterà quindi di creare spazi di dialogo tra persone prima ancora che tra culture e lingue differenti.

Scrivono Balboni e Caon a proposito della distanza da trovare per poter gestire efficacemente la comunicazione in ambito interculturale, (2015: 138) "la giusta distanza deve essere trovata innanzitutto nella consapevolezza della inevitabile lente soggettiva che il nostro sguardo ha sulla realtà".

In particolare, rispetto alle abilità relazionali, abbiamo osservato come gli stessi mediatori, durante le risposte fornite ai questionari e le interviste o i *focus group* abbiano dichiarato l'importanza di saper comunicare in maniera empatica, sospendere il giudizio, ascoltare in maniera attiva. Rispetto alla comunicazione empatica riprendiamo le risposte di una mediatrice, Med.1 R alle nostre domande durante l'intervista numero 1. La mediatrice parlando delle

competenze che deve possedere il mediatore nella gestione della relazione afferma che nella sua professione diventi centrale saper gestire la ‘giusta distanza’.

Intervistatrice: allora volevo chiedere la tua opinione

Mediatrice: perché io non posso tenere di più al paziente o non posso essere da parte del medico, non esiste

Intervistatrice: certo

Mediatrice: non esiste, non va bene, perché una volta che tu ti coinvolgi emotivamente la mediazione è finita secondo me

 02. Competenze del mediatore: :
 ME - 23/05/2016 [1]

Estratto 51: intervista 1 – analisi con Atlas.ti

Anche la mediatrice Me8.B dichiara di aver studiato nei corsi di formazione seguiti la ‘giusta distanza’ da mantenere nella comunicazione mediata ed afferma:

tenere la distanza tra lavoro diciamo essere ... non fare parte ..

Intervistatrice: una giusta distanza

14.36 Mediatrice 2: una giusta distanza tra paziente, utente e medico diciamo operatore. Questa la prima cosa diciamo e poi in vario hanno fatto qualche pratica come deve essere lavoro di mediatore.

Intervistatrice: vi hanno fatto provare un lavoro del mediatore? Un lavoro sulla lingua? O sul modo di relazionarvi?

Mediatrice 2: sul modo di comunicazione.

A proposito di comunicazione empatica la mediatrice Me7.A coinvolta nel *focus group* numero 1 afferma l'importanza di saper essere empatici e che l'empatia sia una delle tecniche che le sono state insegnate durante i corsi di mediazione da lei frequentati.

5.27 Intervistatrice: quali per esempio? Puoi farmi qualche esempio?

Mediatrice 1: [sospira]

5.42 Intervistatrice: non so ad esempio se ti dicono una tecnica .. perché si fanno tanti corsi e tutti dicono tecniche, tecniche ma in concreto io mi chiedo, che cosa vi insegnano?

5.46 Oddio, Difficile mettere in parole adesso, insomma, io direi prima di tutto di ... di ... diciamo si è parlato di empatia e queste cose qua ..

Estratto 52: Focus group 1 – analisi con Atlas.ti

Ne consegue l'importanza che assume la dimensione relazionale all'interno della mediazione. Anche all'interno del *focus group* numero 2 le mediatrici hanno affermato l'importanza di apprendere come comunicare determinati tipi di informazioni e di saperle gestire nella relazione con i pazienti.

Mediatrice 1: si dicevo che magari in un altro reparto come ginecologia o un altro reparto che non ha a che fare con malattia del sangue è facile che qualche volta se tu vai da una mamma che ha appena partorito che segreto ha?

Intervistatrice: certo

Mediatrice 1: invece per quanto riguarda le malattie che ha a che fare col sangue che è trasmissiva è molto delicato quindi quando tu vai nel reparto tipo malattie infettive è molto delicato e li trovi alcune persone che magari si trovano un po' intimorite un po' sì... sono diffidenti all'inizio.. quindi tipo io questo ragazzo è la prima volta che l'ho visto magari se mi capita di fare ancora mediazione con lui magari sarà un po' più semplice. Io so che il reparto malattie infettive è molto delicato per quanto riguarda la Nigeria in questi anni

Estratto 53: Focus group 2 – analisi con Atlas.ti

A questo proposito, Gavioli (2009: 23), sottolinea quanto sia importante possedere una “competenza nel facilitare la relazione”.

Gli stessi mediatori intervistati affermano l'importanza di saper gestire una relazione tra operatori ed utenti che accedono ai servizi, così come sottolineato dalla mediatrice Med.6 Q nella intervista numero 2:

02.28 Mediatrice: ma no, era più che altro l'atteggiamento che poi lei dice ognuna di voi sapete bene le vostre lingue e l'italiano quindi non è quello il problema è più che altro il comportamento e l'atteggiamento del mediatore, come si pone nei confronti del personale, come si pone nei confronti dell'utente

02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIAZIONE
02. Tecniche e strategie di mediazione: sapersi relazionare

Estratto 54: intervista 2 – analisi con Atlas.ti

La stessa mediatrice, in un passaggio successivo dell'intervista afferma che nei corsi di formazione da lei frequentati abbiano insegnato principalmente ai mediatori tecniche di relazione:

03.44 Intervistatrice: ok quindi diciamo, più tecniche di relazione, della gestione della relazione

Mediatrice: sì sì sì

02. FORMAZIONE DEL MEDIATORE E ASPETTI TEORICI SULLA MEDIAZIONE
02. Tecniche e strategie di mediazione: sapersi relazionare

Estratto 55: intervista 2 – analisi con Atlas.ti

Anche Luatti (2011), infine, ricorda come la professione del mediatore sia basata non solo su aspetti linguistici ma anche relazionali. Egli scrive infatti che

Nucleo centrale della mediazione è poi la facilitazione della relazione con l'altro cioè la dimensione interculturale [...] così la mediazione se correttamente agita è un dispositivo che promuove scambio, incontro, dialogo, contribuendo a demolire recinti, ad aprire passaggi, a suscitare conversazioni; rende, sempre se autenticamente agita, più flessibili le identità culturali per spiegare le disuguaglianze; genera, se sostenuta in modo coordinato, cambiamento e innovazione, promuovendo un ripensamento e una ri-organizzazione dei servizi.

Dusi (2013: 126) riprende, infine, il concetto della centralità della relazione nella mediazione. L'autrice scrive infatti che si tratta di

una professione strutturalmente centrata sulla relazione. Una relazione in qualche modo forzata, imposta da una condizione di bisogno, e forse anche per questo ancora più fragile, minata dalla necessità, dalla distanza e da *frame* culturali diversi. Il compito di generare uno spazio relazionale spetta al mediatore.

Riteniamo che le abilità relazionali possano aiutare il mediatore a creare tale 'spazio relazionale' o 'dialogo interpersonale', come abbiamo menzionato in precedenza, e che spetti al mediatore saperle impiegare per costruirlo.

Grazie all'analisi dei dati, inoltre, abbiamo osservato come numerose attività caratterizzino anche il lavoro del mediatore al di fuori della sessione di mediazione triadica che si realizza con operatore ed utente. Ci riferiamo, per esempio, alle attività menzionate nei capitoli 4 e 5 rivolte a momenti di accompagnamento e sostegno dei pazienti prima o dopo le visite mediche.

Crediamo che, data la natura complessa delle relazioni da gestire tra persone la conoscenza delle abilità relazionali possa essere uno strumento utile per i mediatori.

La mediatrice Me6.Q, per esempio, ci comunica nell'intervista numero 1 la necessità di saper gestire la relazione con il paziente anche prima di iniziare la sessione di mediazione. Riportiamo qui di seguito il passaggio:

05.00 Mediatrice: quindi farlo il sostegno, nelle schede di mediazione c'è sempre la casella da barrare 'sostegno' perché stiamo sempre col paziente, farlo rilassare, tanto siamo qui di supporto quindi vedere noi come già una figura che parla la sua lingua, conosce bene la loro cultura li aiuta

 04. ALTRO

 04. Problematiche relative alla conoscenza del ruolo e della figura del mediatore

 ME - 23/05/2016 [6]

Estratto 56: Intervista 1 – analisi con Atlas.ti

Come prosecuzione del lavoro che abbiamo iniziato e che siamo consapevoli rappresenti solo un piccolo studio di caso, ci sembra interessante poter realizzare alcune interviste a posteriori ai mediatori che hanno partecipato nelle mediazioni osservate e registrate.

Le interviste, infatti, ci consentirebbero di raccogliere dati rispetto al reale operato dei mediatori per poter triangolare le risposte non solo con quanto dichiarato attraverso i questionari e quanto raccolto tramite le registrazioni.

Ci sembrerebbe interessante, infatti, indagare:

- le ragioni per cui alcuni mediatori abbiano realizzato delle omissioni;
- la percezione di alcuni impliciti o stereotipi culturali da parte dei mediatori;
- la percezione rispetto all'utilizzo delle abilità relazionali; se e come, per esempio, la comunicazione empatica sia considerata rispetto alle lingue e culture di riferimento dei mediatori, se l'ascolto attivo o la relativizzazione dei punti di vista, per esempio, sia realizzabile in tutte le combinazioni linguistiche e se no in base a quali motivazioni.

Essendo la mediazione un'attività che viene realizzata per facilitare la comunicazione tra diversi utenti ed operatori e basandosi su abilità linguistiche, non linguistiche e relazionali, ci domandiamo, inoltre, quali siano le emozioni e le sensazioni provate durante le sessioni e come la mediazione stessa sia percepita da parte dei mediatori e degli stessi utenti per cui venga realizzata (sapere che qualcuno sta parlando al tuo posto o avere la responsabilità di "tradurre" quanto uno sta dicendo in un'altra lingua,).

Proponiamo dunque la realizzazione di un questionario e di interviste sul vissuto emotivo dei partecipanti.

Siamo consapevoli, inoltre, del fatto che gli studi di caso da noi presi in esame si riferiscano unicamente ad un settore, quello socio-sanitario, e che siano stati realizzati in maniera generale senza entrare nello specifico dei diversi ambiti di intervento.

Un ampliamento del nostro studio potrebbe essere dedicato alle diverse situazioni che i mediatori possono riscontrare, sia a livello sanitario sia a livello sociale, per capire se il modello di mediazione e la classificazione di tecniche e strategie da noi proposti sia funzionale o se (e come) vada riadattato a seconda dei diversi contesti di riferimento: asti pensare, per esempio, ad una mediazione realizzata con vittime di tratta, o con richiedenti asilo politico o in pronto soccorso.

Infine, come ampliamento e prosecuzione del nostro lavoro, proponiamo uno studio della prova di certificazione in comunicazione e mediazione interlinguistica ed interculturale, COMLINT³⁰ progettata e realizzata all'interno del Laboratorio di Comunicazione Interculturale e Didattica dell'Università Ca' Foscari di Venezia. Tale prova è stata elaborata con il fine di:

- proporre un riconoscimento della figura del mediatore in Italia a livello nazionale data l'assenza di uniformità nella definizione di compiti e ruoli attorno a tale figura;
- proporre uno standard di uniformazione delle competenze del mediatore in Italia;
- offrire una certificazione delle competenze anche agli stranieri presenti sul territorio che siano esclusi dai percorsi universitari per questioni di titoli di accesso o riconoscimento ufficiale degli stessi presso le Istituzioni italiane.

Per realizzare la certificazione sono stati presi in considerazione gli aspetti che secondo la scuola veneziana caratterizzano la mediazione e che sono stati affrontati nei capitoli precedenti (cfr.1 e 2):

- facilitazione della comunicazione: tecniche e strategie;
- comunicazione interculturale: aspetti, valori e abilità relazionali.

Trattandosi di un'attività sperimentale ma comunque realizzata all'interno della nostra ricerca sulla mediazione, abbiamo ritenuto opportuno menzionarla nelle conclusioni del nostro lavoro come ampliamento futuro rispetto alla figura del mediatore.

Concludendo il nostro lavoro, possiamo affermare come lo sviluppo di competenze comunicative e abilità relazionali oltre a quello di una competenza microlinguistica siano fondamentali per poter costruire una professionalità del mediatore interculturale e

³⁰ Data la natura sperimentale della prova, essa è stata testata su un campione di 100 mediatori che hanno partecipato nella sessione di Venezia del 21 Marzo 2015.

Grazie al coinvolgimento del Centro di Ricerca in Didattica delle Lingue che ha approvato e sostenuto la realizzazione, la certificazione è stata realizzata e corretta in collaborazione con il direttore del LabCom, Dott. Fabio Caon, ed alcune formatrici del laboratorio stesso esperte in didattica della comunicazione interculturale e mediazione, Dott.ssa Annalisa Bricchese, Dott.ssa Giulia Bortolon Guidolin e Dott.ssa Claudia Meneghetti. La prova di certificazione è composta da cinque parti, tre scritte e due orali. Tanto nelle sezioni scritte quanto in quelle orali sono presenti aspetti di teoria e pratica relativi alla facilitazione della comunicazione o alla comunicazione interculturale.

La parte scritta comprende tre sezioni, ognuna afferente ad un tema specifico:

1. teoria e pratica della mediazione;
2. analisi di un intervento di mediazione;
3. commento critico su caso autentico di mediazione.

Per lo svolgimento delle tre sezioni scritte i candidati hanno a disposizione quattro ore di tempo.

La parte orale, invece, è costituita da due sezioni, anche in questo caso afferenti ad ambiti tematici specifici:

4. competenza comunicativa interculturale;
5. analisi e commento critico di un intervento di mediazione.

Si rimanda al sito del Laboratorio LabCom, www.unive.it/labcom, per ottenere ulteriori informazioni rispetto alla prova.

interlinguistico che sappia adattarsi non solo ai diversi contesti lavorativi attuali ma anche, in una prospettive di *lifelong learning*, ai cambiamenti legati agli scenari socioculturali futuri. È questo, infatti, l'apporto maggiore che può dare la didattica delle lingue al mondo della mediazione interlinguistica e interculturale, contribuendo in un'ottica interdisciplinare ad integrare e arricchire le conoscenze e le competenze del mediatore per definire in modo più chiaro e condiviso a livello nazionale il suo profilo professionale. È questo, altresì, il senso ultimo della nostra ricerca e dell'elaborazione della prova di certificazione ad essa collegata.

BIBLIOGRAFIA

- AA.VV., 2010, *Quadro europeo di riferimento per le lingue: apprendimento insegnamento valutazione*, Oxford, La Nuova Italia.
- ABALLOUCHE S., 2002, "La mediación intercultural", in *Anuario de Psicología*, vol. 33, n.4.
- ABRAHAMSON M., 1983, *Social Research Methods*, Englewood Cliffs, New York, Prentice Hall.
- ABRIL MARTÍ M. I., 2006, *La interpretación en los Servicios Públicos: Caracterización comogénero, contextualización y modelos de formación. Hacia unas bases para el diseño curricular*. Tesi dottorale, Granada, Universidad de Granada. <http://hera.ugr.es/tesisugr/16235320.pdf> [Data di consultazione 29-09-2016].
- ABUÍN M., 2007, *El proceso de interpretación consecutiva. Un estudio del binomio problema/estrategia*, Granada, Editorial Comares.
- AGUSTÍ-PANAREDA J., 2003, *The complex plasticity of mediation. Intercultural mediators in Catalonia*, Stanford, Stanford University, tesi dottorale.
- AMATO A., 2007, "The interpreter in multi-party medical encounters" in WADENSJÖ C., ENGLUUND B. D., NILSSON A. L. (eds.), *The Critical Link 4. Professionalisation of interpreting in the community*, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins.
- ANGELELLI C., 2000, "Interpretation as a communicative event: A look through Hymes' lenses" in *Meta Journal des traducteurs / Meta: Translators' Journal*, XLV Vol. 45, núm. 4.
- ANGELELLI C., 2003, "The interpersonal role of the interpreter in cross-cultural communication. A survey of conference, court, and medical interpreters in the US, Canada, and Mexico" in BRUNETTE L., BASTIN G., HEMLIN I., CLARKE H., (Eds.), *The Critical Link 3: Interpreters in the Community*, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins.
- ANGELELLI C., 2004, *Medical Interpreting and Cross-cultural Communication*, Cambridge, Cambridge University Press.
- ANGELELLI C., 2008, "The Role of the Interpreter in the Healthcare Setting: A Plea for a Dialogue between Research and Practice" in VALERO C., MARTIN A. (eds.), *Building Bridges: the Controversial Role of the Community Interpreter*, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins.
- ANTONIN MARTÍN M., 2009, *La mediación intercultural en el sistema de salud de Cataluña*. Tesi dottorale, Tarragona, Universitat Rovira i Virgili. <<http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/8442/TESIS.pdf?sequence=1>> [Fecha de consulta: 29-09-2016].
- ANTONINI R. (a cura di), 2014, *La mediazione linguistica e culturale non professionale in Italia*, Bologna, Bononia University Press.
- ANTONINI R., 2009, "The perception of dubbed cultural references in Italy", in *Intralinea, online translation journal*, vol. 11.
- ANTONINI R., 2008, "Training future mediators how (not) to take sides in language mediation" in *Language and Bias in Specialized Discourse*, Milano, Cuem.
- ARUMÍ RIBAS M., 2012, "Problems and Strategies in Consecutive Interpreting: A Pilot Study at Two Different Stages of Interpreter Training" in *Meta: journal des traducteurs / Meta: Translators' Journal*, vol. 57, n° 3.
- ARUMÍ RIBAS M., 2016, "The fuzzy boundary between the roles of interpreter and mediator in the public services in Catalonia: Analysis of interviews and interpreter-mediated interactions in the health and educational context", in *Across Languages and Cultures*, in Corso di Stampa.
- ARUMÍ RIBAS M., BESTUÉ C., GARCÍA B. S., GIL-BARDAJÍ A., MINETT J., ONOS L., RUIZ DE INFANTE B., UGARTE X., VARGAS URPI M., 2011, *Comunicar en la diversitat. Intèrprets, traductors i mediadors als serveis públics*, Barcelona, Linguamón-Casa de les llengües.
- BALBONI P.E., 1994, *Didattica dell'italiano a stranieri*, Roma, Bonacci.
- BALBONI P.E., 1989, *Microlingue e letteratura nella scuola superiore*, Brescia, La Scuola.

- BALBONI P.E., 1999a, *Dizionario di glottodidattica*, Perugia, Guerra.
- BALBONI P.E., 1999b, *Parole comuni, culture diverse. Guida alla comunicazione interculturale*, Venezia, Marsilio.
- BALBONI P.E., 2000, *Le microlingue scientifico-professionali: natura e insegnamento*, Torino, Utet.
- BALBONI P.E., 2007, *La comunicazione interculturale*, Venezia, Marsilio.
- BALBONI P.E., 2008, *Fare educazione linguistica*, Torino, Utet.
- BALBONI P.E., 2009, “La mediazione linguistica e culturale un approccio filosofico”, in SERRAGIOTTO G., *La facilitazione e la mediazione linguistica nell’italiano L2*, Venezia, La Toletta Edizioni.
- BALBONI P.E., 2012, (prima ed. 2002), *Le sfide di Babele. Insegnare le lingue nelle società complesse*, Torino, Utet.
- BALBONI P.E., 2014, *L’italiano L1 come lingua dello studio*, Torino, Loescher.
- BALBONI P.E., CAON F., 2015, *La comunicazione interculturale*, Venezia, Marsilio.
- BALBONI P.E., DOLCI R., SERRAGIOTTO G. (a cura di), 2007, *ITALS dieci anni di formazione*, Roma, Bonacci.
- BALSAMO F., 2003, *Famiglie di migranti. Trasformazioni dei ruoli e mediazione culturale*, Roma, Carocci.
- BANFI E., GAVIOLI L., GUARDIANO C., VEDOVELLI M. (a cura di), 2006, *Problemi e fenomeni di mediazione linguistica e culturale*, Perugia, Guerra.
- BARALDI C., 2003, *Comunicazione interculturale e diversità*, Roma, Carocci.
- BARALDI C., 2006, “Comunicazione interculturale e analisi sociologica: come e perché”, in *Studi di sociologia*, n. 2.
- BARALDI C., 2007, *Dialogare in classe. La relazione tra insegnanti e studenti*, Roma, Donzelli.
- BARALDI C., 2009, “Il significato della mediazione con bambini e adolescenti”, in BARALDI C., MAGGIONI G., (a cura di), *La mediazione con bambini e adolescenti*, Roma, Donzelli.
- BARALDI C., 2010, “Il significato della mediazione interculturale nell’interazione” in *Africa e Mediterraneo*, 72-73, 2-3/2010.
- BARALDI C., GAVIOLI G., 2008, “La mediazione interlinguistica come dialogo tra culture?”, in BARALDI C., FERRARI G. (a cura di), *Il dialogo tra le culture. Diversità e conflitti come risorse di pace*, Roma, Donzelli.
- BARALDI C., GAVIOLI L. (a cura di), 2012, *Coordinating Participation in Dialogue Interpreting*, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins.
- BARIK H. C., 1975, “Simultaneous interpretation: Qualitative and Linguistic data” in *Language and Speech*, n.16.
- BARTLOMIEJCZYK M., 2006, “Strategies of simultaneous interpreting and directionality”, in *Interpreting* 8/2.
- BEAUGRANDE R., 1978, *Factors in a Theory of Poetic Translation*, Assen, Van Gorcum.
- BELPIEDE A. (a cura di), 2002, *Mediazione culturale*, Torino, Utet.
- BENEDUCE R., 2007, *Etnopsichiatria. Sofferenza mentale e alterità fra storia, dominio e cultura*, Roma, Carocci.
- BENNET A., GEORGE A.L, 2005, *Case studies and theory development in the social sciences*, Cambridge, Massachusetts, MIT Press.
- BENNET M. (a cura di), 2002, *Principi di comunicazione interculturale*, Milano, FrancoAngeli.
- BERMÚDEZ ANDERSON K., 2002, *Mediación intercultural: una propuesta para la formación*, Madrid, Editorial Popular.
- BERSANI BERSELLI G., 2009, “Selezione lessicale e mediazione orale in consultazioni mediche presso ospedali pubblici” in GAVIOLI L. (a cura di), *La mediazione linguistica e culturale: una prospettiva interazionista*, Perugia, Guerra Edizioni.

- BEYLARD-OZEROF A., KRALOVA J., MOSER-MERCER B. (a cura di), 1998, *Translation Strategies and Creativity*, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins.
- BLANCHET A., GHIGLIONE R., MASSONNAT J., TROGNON A., 1989, *Técnicas de investigación en Ciencias Sociales. Datos, Observación, Entrevista y Cuestionario*, Madrid, Narcea ediciones.
- BOCHNER S. (a cura di), 1981, *The Mediating Person: Bridges between Cultures*, Cambridge, Schenkman.
- BOLDEN G., 2000, "Toward Understanding Practices of Medical Interpreting: Interpreters' Involvement in History Taking" in *Discourse Analysis*, vol. 2.
- BOLDEN, G., 2000, "Toward understanding practices of medical interpreting: interpreters involvement in history taking" in *Discourse studies* 2(4).
- BOWEN S., 2001, "Language Barriers in Access to Health Care. Health Systems Division, Health Policy and Communications Branch, Health Canada" <http://www.hc-sc.gc.ca/hcs-sss/pubs/acces/2001-lang-acces/index-eng.php> [data ultima consultazione 29-09-2016].
- BOWLING D., HOFFMAN D., 2000, "Bringing peace into the room: The personal qualities of the mediator and their impact on the mediation" in *Negotiation Journal*, vol. 16.
- BRICHESE A, TONIOLI V, 2015, "La mediazione interlinguistica ed interculturale Competenze comunicative interculturali, tecniche e strategie dei mediatori" in *EL.LE*, n. 4-3 http://virgo.unive.it/ecf-orkflow/upload_pdf/ELLE_4_3_2015_003_Tonioli%20Bricchese.pdf [Data ultima consultazione 29-09-2016]
- BURDEUS DOMINGO N., 2010, *Interpretación en los servicios públicos en el ámbito sanitario en la provincia de Barcelona*, Universitat Autònoma de Barcelona, Departament de Traducció i d'Interpretació, lavoro di ricerca di fine master.
- BURDEUS DOMINGO N., 2015, *La interpretación en los servicios públicos en el ámbito sanitario. Estudio comparativo de las ciudades de Barcelona y Montreal*, Universitat Autònoma de Barcelona, tesi dottorale.
- CAON F. (a cura di), 2006, *Insegnare italiano nella Classe ad Abilità Differenziate*, Perugia, Guerra Edizioni.
- CAON F. (a cura di), 2008, *Tra lingue e culture*, Milano, Bruno Mondadori.
- CAON F., 2010, *Dizionario dei gesti degli italiani. Una prospettiva interculturale*, Perugia, Guerra.
- CAON F., SPALIVIERO C., 2015, *Educazione letteraria, educazione linguistica, educazione interculturale: intersezioni*, Torino, Loesher/Bonacci.
- CASADEI S., FRANCESCHETTI M. (a cura di), 2009, *Il mediatore culturale in sei Paesi europei (Italia, Francia, Germania, Grecia, Regno Unito, Spagna). Ambiti di intervento, percorsi di accesso e competenze*, Report di ricerca, Roma, Strumenti ISFOL.
- CASANOVA, M. A., 2005, "La interculturalidad como factor de calidad educativa", in SORIANO E. (a cura di), 2005, *La interculturalidad como factor de calidad educativa*, Madrid, La Muralla.
- CASTIGLIONI M., 1997, *La mediazione linguistico-culturale. Principi, strategie, esperienze*, Milano, FrancoAngeli.
- CASTIGLIONI M., 2001, "Riflessioni sulla mediazione linguistico – culturale: dieci anni di esperienze in Italia", in RENZETTI. R., LUATTI L. (a cura di), *Facilitare l'incontro. Il ruolo e le funzioni del mediatore linguistico – culturale*, Arezzo, Ucodep.
- CASTIGLIONI M., 2007, "Il ruolo del mediatore linguistico – culturale in un progetto di promozione comunitaria della salute", in *Studi emigrazione*, n.165.
- CECCATELLI GURRIERI G., 2003, *Mediare culture. Nuove professioni tra comunicazione e intervento*, Roma, Carrocci.
- CECCATELLI GURRIERI G., 2006, "Ripensare le identità, ripensare la mediazione", in LUATTI L. (a cura di), *Atlante della mediazione linguistico culturale*, Milano, FrancoAngeli.
- CHESTERMAN A., 1997, *Memes of Translation*, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins.

- CHRISTENSEN PAULSEN T., 2011, "User expectations and evaluation: a case study of a court interpreting event" in *Perspectives: Studies in Traductology*, vol. 19, n. 1.
- CILIBERTI A., 2009, "Fenomeni di 'coinvolgimento' in incontri mediati medico-paziente", in GAVIOLI L. (a cura di), *La mediazione linguistico-culturale: una prospettiva interazionista*, Perugia, Guerra.
- CILIBERTI A., 2012, *Glottodidattica. Per una cultura dell'insegnamento linguistico*, Carocci, Roma.
- CIMA R., 2009, *Incontri possibili. Mediazione culturale e pedagogia sociale*, Roma, Carocci.
- CISP-UNIMED, 2004, *Indagine sulla mediazione culturale e i mediatori. La ricerca e le normative regionali*, Roma, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.
- CNEL, 2009, *Indici di integrazione degli immigrati in Italia. Il potenziale di inserimento socio-occupazionale dei territori italiani*, Roma, VI Rapporto, 20 febbraio 2009.
- COGNIGNI E., VITRONE F., 2010, "Facilitare la mediazione: spazi e figure della mediazione linguistico – culturale in contesto educativo", in MILLER D.R., PIANO A. (a cura di), *La geografia della mediazione linguistico – culturale*, Bologna, Dupress.
- COHEN-EMERIQUE M., 1997, "La negotiation interculturelle, phase essentielle de l'integration des migrants" in *Hommes and Migrations*, n. 108.
- CONSIGLIO D'EUROPA, 2011, *Intercultural competences in social services. Constructing an inclusive institutional culture. Methodological guide*, France, Council of Europe Publishing.
- CORSELLIS A., 2008, *Public Service Interpreting. The first Steps*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.
- CORTÉS D., 2009, *La competencia cultural para mediadores interculturales*, Programa de formación Mediación intercultural en el ambito de la salud, Barcelona, Obra social La Caixa.
- CRESWELL J. W., 2009, *Research design. Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*, Thousand Oaks/Londres/Nueva Delhi: Sage Publications Ltd.
- CRESWELL J.W., 2007, *Qualitative inquiry and research design. Choosing among five approaches*, Thousand Oaks/Londres/Nueva Delhi: Sage Publications Ltd.
- CRONIN M., "Pedagogic translation in Mediazione Linguistica" in ARGONDIZZO C. (a cura di), 2005, *L'altra didattica. Proposte e riflessioni su aspetti di didattica innovativa delle lingue moderne nell'università italiana*, Catanzaro, Rubbettino.
- D'ANGELO M., 2012, *Traduzione didattica e didattica della traduzione. Percorsi, teorici, modelli operativi*, Urbino, QuattroVenti.
- D'ANNUNZIO B., 2008, "Verso un'educazione linguistica interculturale", in CAON F., *Tra lingue e culture. Per un'educazione linguistica interculturale*, Torino, Bruno Mondadori.
- DANESI M., 1998, *Neurolinguistica e glottodidattica*, Padova, Liviana.
- DAVIDSON B., 2000, "The interpreter as institutional gatekeeper: the social-linguistic role of interpreters in Spanish-English medical discourse in *Journal of Sociolinguistic*, n. 4.
- DAVITTI E., 2013, "Dialogue interpreting as intercultural mediation. Interpreters' use of upgrading moves in parent-teacher meetings", in *Interpreting* n. 15/2.
- DE LUISE D., MORELLI M., 2005, "¿Mediadores? ¿Intérpretes? ¿Negociadores? La percepción del papel de diferentes profesionales" in VALERO-GARCÉS C. (ed.), *Traducción como mediación entre lenguas y culturas. Translation as mediation or how to bridge linguistic and cultural gaps*, Madrid, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá.
- DE LUISE D., MORELLI M., 2005, "¿Mediadores? ¿Intérpretes? ¿Negociadores? La percepción del papel de diferentes profesionales" in VALERO-GARCÉS C. (a cura di), *Traducción como mediación entre lenguas y culturas. Translation as mediation or how to bridge linguistic and cultural gaps*, Madrid, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá.
- DE VAUS D., 2002, *Analyzing Social Science Data. 50 key problems in Data Analysis*, Thousand Oaks/Londres/Nueva Delhi: Sage Publications Ltd.

- DEARDORFF D. K., 2011, "Assessing Intercultural Competence", in *New Directions for Institutional Research*, n. 149.
- DELLA CORTE S., 2004, *La neutralità nell'interpretazione di comunità e nella mediazione linguistico-culturale tra deontologia e prassi*, SSLIMIT, Università degli studi di Bologna, tesi laurea non pubblicata.
- DI CRISTOFARO LONGO G., 2013, "Intercultura" in GIANFALDONI S., *Lessico interculturale*, Milano, FrancoAngeli.
- DOLCI R., 2008, "Osservare e interpretare il processo di adattamento socioculturale: un modello di analisi", in CAON F. (a cura di), *Tra lingue e culture: Per un'educazione linguistica interculturale*. Milano, Bruno Mondadori.
- DOMÍNGUEZ ARAÚJO L., 2015, *La evaluación para el aprendizaje de la interpretación de conferencias*. Concepciones y prácticas de docentes y discentes en tres cursos de postgrado de Cataluña, Portugal y Canarias, Universitat Autònoma de Barcelona, tesi dottorale.
- DOMÍNGUEZ ARAÚJO L., 2015, *La evaluación para el aprendizaje de la interpretación de conferencias*. Concepciones y prácticas de docentes y discentes en tres cursos de postgrado de cataluña, portugal y canarias, Universitat Autònoma de Barcelona, Tesi dottorale.
- DOWER C., KAISER J., 2007, *Improving Language Access in California Hospitals*, San Francisco, University of California, The Center for the Health Professions, https://healthforce.ucsf.edu/sites/healthforce.ucsf.edu/files/publication-pdf/9.2%202007-09_Improving_Language_Access_in_Hospitals_General_References.pdf [data ultima consultazione 29-09-2016]
- DUSI P., 2013, "Competenze culturali nella mediazione", in PORTERA A. (a cura di), *Competenze interculturali. Teoria e pratica nei settori scolastico-educativo, giuridico, aziendale, sanitario e della mediazione culturale*, Milano, FrancoAngeli.
- DUSI P., VECCHIO A., 2013, "Competenze interculturali nella letteratura anglofona" in PORTERA A. (a cura di), *Competenze interculturali. Teoria e pratica nei settori scolastico-educativo, giuridico, aziendale, sanitario e della mediazione culturale*.
- EDWARDS R., TTEMPLE B., ALEXANDER C., 2005, "Users' experiences of interpreters. The critical role of trust" in *Interpreting: International Journal of Research and Practice in Interpreting*, vol. 7, n. 1.
- ESCARBAJAL A., 2010, *Interculturalidad, mediación y trabajo colaborativo*, Madrid, Narcea.
- ESPOSITO M., VEZZADINI S. (a cura di), 2011, *La mediazione interculturale come intervento sociale*, Milano, FrancoAngeli.
- FAERCH C., KASPER G., 1983, "Plans and strategies in foreign language communication" in FAERCH C., KASPER G. (eds), *Strategies in Interlanguage Communication*, New York, Longman.
- FANON F., 1971, "Medicina e colonialismo", in *Opere Scelte*, Torino, Einaudi.
- FAVARO G., 2001, *I Mediatori linguistici e culturali nella scuola*, Bologna, EMI.
- FAVARO G., 2002, *Insegnare l'italiano agli alunni stranieri*, Milano, La Nuova Italia.
- FAVARO G., 2007, "Parole a più voci. I mediatori linguistico – culturali nella scuola", in *Studi emigrazione*, 165.
- FAVARO G., 2011, *A scuola nessuno è straniero*, Firenze, Giunti.
- FAVARO G., FUMAGALLI M., 2004, *Capirsi diversi. Idee e pratiche di mediazione interculturale*, Roma, Carocci.
- FENTON S., 1997, "The role of the interpreter in the adversarial courtroom" in *The Critical Link: Interpreters in the Community*, Amsterdam/ Philadelphia, John Benjamins Publishing.
- FIORUCCI M., 2004, *Spazi e luoghi della mediazione interculturale*, Roma, Armando.
- FLICK U., 1995, *How to design surveys*, Thousand Oaks/Londres/Nueva Delhi: Sage Publications Ltd.

- FLICK U., 2009, *Doing Interviews*, Thousand Oaks/Londres/Nueva Delhi: Sage Publications Ltd.
- FLICK U., 2014, *An introduction to qualitative research*, Thousand Oaks/Londres/Nueva Delhi: Sage Publications Ltd.
- FOWLER Y., 1997, “The courtroom interpreter. Paragon and intruder?” in *The Critical Link: Interpreters in the Community*, Amsterdam/ Philadelphia, John Benjamins Publishing.
- FREDDI G., 1994, *Glottodidattica*, UTET Torino, Libreria.
- GARCÍA FERRANDO, M., 1993, “La entrevista” in FERRANDO G., IBÁÑEZ J., ALVIRA F., (Comp.), *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*, Alianza, Madrid.
- GARCÍA-BEYAERT S., SERRANO PONS J., 2009, “Recursos para superar las barreras lingüístico-culturales en los servicios de salud” in Montes Morena J., Babarro A., Aramburu A. H. (eds.), *Manual de atención al inmigrante*. Madrid y Barcelona: Ergon. <http://www.l-in-k.org/Garcia-Beyaert-2009-Recursos-para-superar-barreras-ling-cult-en-salud.pdf> [Data ultima consultazione 29-09-2016].
- GARCÍA-BEYAERT, 2011, *Seminario MIRAS. Formación de intérpretes en los servicios públicos*, Documento interno di lavoro, non pubblicato,
- GARZONE G., 2010, “Osservazioni sul profilo professionale del mediatore linguistico e dell’interprete in ambito sociale nella prospettiva deontologica”, in MILLER D.R., PANO A. (a cura di), *La geografia della mediazione linguistico-culturale*, Bologna, Dupress.
- GAVIOLI L. (a cura di), 2009a, *La mediazione linguistico-culturale. Una prospettiva interazionista*, Guerra, Perugia.
- GAVIOLI L., 2009b, “La mediazione linguistico- culturale come interazione, Introduzione al volume”, in GAVIOLI L., (a cura di), *La mediazione linguistico – culturale. Una prospettiva interazionista*, Perugia, Guerra.
- GAVIOLI L., 2014, “Negotiating renditions in and through talk: some notes on the contribution of conversation analysis to the study of interpreter mediated interaction”, in *Lingue Culture Mediazioni, Languages Cultures Mediation* n. 1/1-2.
- GAVIOLI L., MAXWELL N., 2007, “Interpreter intervention in mediated business talk”, in BOWLES H., SEEDHOUSE P., GOTTI H., (a cura di), *Conversation Analysis and Language for Specific Purposes*, Bern et al., Peter Lang.
- GEE J. P., 2011, *An introduction to discourse analysis: Theory and method* (3rd edition), New York, Routledge.
- GENTILE A. et al, 1996, *Liaison Interpreting: A Handbook*, Melbourne, University Press.
- GIANFALDONI S., 2013, *Lessico interculturale*, Milano, FrancoAngeli.
- GIL-BARDAJI A., 2010, “La resolution de problems en traduction: quelques pistes” in *Meta: journal des traducteurs / Meta: Translator’s Journal*, vol. 55, n. 2.
- GILBERT N., 1993, *Researching Social Life*, Thousand Oaks/Londres/Nueva Delhi: Sage Publications Ltd.
- GILE D., 1995, *Basic Concepts and Models for Interpreter and Translator Training*. Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins.
- GILE D., 2000, “Opportunities in Conference Interpreting Research”, in BEEBY A., ENSINGER D., PRESAS M. (a cura di), *Investigating Translation*, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins.
- GILE D., 2002, “Conference interpreting as a Cognitive Management Problem” in PÖCHHACKER F., SHLESINGER M. (a cura di), *The Interpreting Studies Reader*, London, Routledge.
- GILE D., 2009, (seconda edizione), *Basic Concepts and Models for Interpreter and Translator Training*, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins.
- GILLHAM B., 2000, *Case study Research Methods*, London, Bloomsbury Academic Publishing.
- GIMÉNEZ ROMERO C., 1997, “La naturaleza de la mediación intercultural” in *Migraciones*, n.2.
- GRUPO CRIT, 2009, *Culturas y atención sanitaria. Guía para la comunicación y la mediación intercultural*, Barcelona, Octaedro.

- GRUPO CRIT, 2014, *La Práctica de la Mediación Interlingüística e Intercultural en el Ámbito Sanitario*, Granada, Comares.
- GRUPO TRIÁNGULO, 2006, *Guía para la mediación intercultural. Marco – Proceso e Instrumento de Evaluación*, Cuadernos de Mediación Intercultural, n.1.
- GUMUL E., 2006, “Explicitation in conference interpreting”, in THELEN M., LEWANDOWSKA T., *Translation and mediating. Part 7*, Maastricht, Department of Translation and Interpreting, Maastricht School of International Communication, Zuyd University.
- HALE S., 2007, *Community interpreting*, Houndmills, Palgrave Macmillan.
- HALE S., NAPIER J., 2013, *Research Methods in Interpreting. A Practical Resource*, London/New Delhi/New York/Sydney, Bloomsbury.
- HESSE-BIBER S. N., LEAVY P., 2006, *The practice of qualitative research*, Thousand Oaks/Londres/Nueva Delhi: Sage Publications Ltd.
- HOFFMAN R., 1997, “The cognitive psychology of expertise and the domain of interpreting” in *Interpreting*, n. 2 (1/2).
- HOFSTEDE G., 1991, *Cultures and Organizations: Software of the Mind*, London, McGraw-Hill.
- HÖNIG H. G., KUSSMAUL P., 1982, *Strategie der Übersetzung*, Tübingen, G. Narr.
- HONIG H., 1991, “Mapping theory and the landscape of mental translation processes” in VAN LEUVEN-ZWART K., NAAIJKENS T. (a cura di), *Translation Studies : The State of the Art*, Amsterdam, Rodopi.
- HSIEH E., HONG S. J., 2010, “Not all are desired: Providers’ views on interpreters emotional support for patients” in *Patient Education and Counseling*, vol. 81.
- HURTADO A., 1999, *Enseñar a traducir*, Madrid, Edelsa.
- HURTADO A., 2001, *Traducción y Traductología. Introducción a la Traductología*, Madrid, Ediciones Cátedra.
- JOHNSON P., NIGRIS E., 1996, *Educazione interculturale*, Milano, Bruno Mondadori.
- JONES R., 1998, *Conference Interpreting Explained*, Manchester, St. Jerome.
- KALE SYED E., RAZA H., 2010, “Language barriers and the use of interpreters in the public services. A questionnaire-based survey” in *Patient Education and Counseling*, vol. 81.
- KALINA S., 1994, “Analyzing interpreters’ performance: methods and problems” in Snell-Hornby M., Pöschhacker F., Kaindl K. (eds), *Translation Studies: an Interdiscipline*, Vol. 2, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins.
- KALINA S., 1998, “Strategische Prozesse beim Dolmetschen. Theoretische Grundlagen, empirische Fallstudien, didaktische Konsequenzen” in *Language in Performance* 18, Tübingen, Gunter Narr.
- KALINA S., 2002, “Quality in interpreting and its prerequisites: a framework for a comprehensive view” in GARZONE G., VIEZZI M. (eds), *Interpreting in the 21st Century. Challenges and Opportunities, (1st Conference on Interpreting Studies, Forlì, 9-11 November 2000)*, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins.
- KATAN D., 1999, *Translating Cultures. An Introduction for Translators, Interpreters and Mediators*, London and New York, Routledge.
- KAUNZNER U. A., 2005, “La competenza comunicativa come prerequisite della mediazione linguistica: proposte per una didattica preparatoria” in RUSSO M., MACK G., *Interpretazione di trattativa. La mediazione linguistico-culturale nel contesto formativo e professionale*, Milano, Hoepli.
- KIRALY D., 1995, *Pathways to Translation, Pedagogy and Process*, Kent, The Kent State University Press.
- KOHN K., KALINA S., 1996, “The Strategic Dimension of Interpreting” in *Meta: journal des traducteurs / Meta: Translators' Journal*, vol. 41-1.
- KOIKE D. A., RODRÍGUEZ-ALFANO L. (eds), 2010, “Dialogue in Spanish: Studies in functions and contexts”, in *Language and Dialogue*, vol. 1.1.

- KRASHEN, S., 1981, *Second Language Acquisition and Second Language Learning*, Oxford, Pergamon.
- KRIPPENDORFF K., 2004, *Content analysis: An introduction to its methodology* (2nd edition), Thousand Oaks/Londres/Nueva Delhi: Sage Publications Ltd.
- KUSSMAUL P., 1995, *Training the Translator*, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins.
- KVALE S., 1966, *InterViews – An introduction to Qualitative Research Interviewing*, Thousand Oaks/Londres/Nueva Delhi: Sage Publications Ltd.
- LÁZARO GUTIÉRREZ R., 2010 *La interpretación en los servicios sanitarios en España. Estudio de la asimetría en las consultas médicas con pacientes de habla extranjera y la repercusión de la presencia de un intérprete ocasional*, Universidad de Alcalá, tesi dottorale.
- LLEVOT CALVET N., 2002, *Els mediadors interculturals a les institucions educatives de Catalunya*, Universitat de Lleida, tesi dottorale.
- LORSCHER W., 1991, *Translation Performance, Translation Process and Translation Strategies: A Psycholinguistic Investigation*, Tübingen, Gunter Narr Verlag.
- 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.
- LUISE M.C. (a cura di), 2003, *Italiano Lingua Seconda: Fondamenti e metodi*, Perugia, Guerra Edizioni.
- LUISE M.C., 2006, *Italiano come lingua seconda*, Torino, Utet.
- LUKA G., 2005, “Il mediatore culturale” in RUSSO M., MACK G., *Interpretazione di trattativa. La mediazione linguistico-culturale nel contesto formativo e professionale*, Milano, Hoepli.
- MACKENZIE R., 1998, “Creative problem-solving and translator training” in BEYLARD-OZEROF A., KRALOVA J., MOSER-MERCER B. (eds), *Translation Strategies and Creativity*, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins.
- MASON I., 1999, “Dialogue interpreting” in *The translator*, 5(2).
- MASON I., STEWART M., 2001, “Interactional Pragmatics, Face and the Dialogue Interpreter” in MASON I. (ed.), *Triadic Exchanges. Studies in Dialogue Interpreting*, Manchester, St. Jerome Publishing.
- MAZZI S., 2006, “Profilo professionale e formazione del mediatore interculturale”, paper presentato al Seminario *Professione Mediatore. I profili e le competenze, gli standard formativi e le prospettive di lavoro*, Firenze, 12/06/2006.
- 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, giugno 2009, cicl.
- MERLINI R., FAVARON R., 2005, “Examining the voice of interpreting in speech pathology” in *Interpreting*, vol. 7, n. 2.
- METZGER M., 1999, *Sign Language Interpreting: Deconstructing the Myth of Neutrality*, Washington D.C., Gallaudet university Press.
- MEYER B., 2012, “Ad hoc interpreting for partially language-proficient patients. Participation in multilingual constellation” in BARALDI C., GAVIOLI L. (a cura di), *Coordinating Participantion in Dialogue Interpreting*, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins.
- MEZZADRI M. (a cura di), 2006, *Integrazione linguistica in Europa*, Torino, UTET Università.
- MEZZADRI M., 2003, *I ferri del mestiere. (Auto)formazione per insegnanti di lingua*, Guerra-éditions SOLEIL, Perugia/Welland.
- MEZZADRI M., 2004, *Il Quadro comune europeo a disposizione della classe. Un percorso verso l'eccellenza*, Guerra-éditions SOLEIL, Perugia/Welland.
- MEZZADRI M., 2015, *I nuovi ferri del mestiere*, Torino, Loesher/Bonacci.
- [MILES M. B.](#), [HUBERMAN A. M.](#), 1994, *Qualitative data analysis: an expanded sourcebook*,

- Thousand Oaks/Londres/Nueva Delhi: Sage Publications Ltd.
- MIRAS, 2011, *Comunicar en la diversitat. Traductors, intèrprets i mediadors als serveis públics*, Barcelona, Linguamón, Casa de les Llengües, <http://llengua.gencat.cat/permalink/b907fe16-5382-11e4-8f3f-000c29cdf219> [data ultima consultazione 29-09-2016].
- NAPIER J., 2002, *Sign Language interpreting. Linguistic coping strategies*, England, Uk., Douglas, McLean.
- NAPIER J., 2004, "Interpreting omissions: A new perspective" in *Interpreting: International Journal of Research and Practice in Interpreting*, 6(2).
- NEUMAN W. L., 2000, *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*, Boston, Allyn and Bacon.
- NIEMANTS N., S. A., 2010, *Articolo di dottorato*, non pubblicato.
- NORD C., 1988, *Textanalyse und Übersetzen*, Heidelberg, J. Groos Verlag.
- PALLOTTI G., 1998, *La seconda lingua*, Milano, Bompiani.
- PATTARIN E., 2009, "Mediazione e mediatori linguistico-culturali", in BARALDI C., MAGGIONI G. (a cura di), *La mediazione con bambini e adolescenti*, Roma, Donzelli.
- PEREZ CRESPO M. J., 2005, "Mediacion Intercultural. El trabajo con familias de inmigrantes: de la mediacion social intercultural a la mediacion familiar en el espacio comunitario" in ROMERO NAVARRO F. (ed.), *La Mediación. Una visión Plural*, Las Palmas de Gran Canaria, Consejería de Presidencia y Justicia, Viceconsejería de Justicia y Seguridad. Gobierno de Canarias.
- PÖCHHACKER F. (ed.), 2015, *Routledge encyclopedia of interpreting studies*, London and New York Routledge.
- PÖCHHACKER F., 2008, "Interpreting as Mediation" in VALERO-GARCÉS C., MARTIN A. (eds.), *Crossing Borders in Community Interpreting. Definitions and Dilemmas*, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins.
- PORTERA A. (a cura di), 2013, *Competenze Interculturali. Teoria e pratica nei settori scolastico-educativo, giuridico, aziendale, sanitario e della mediazione culturale*, Milano, FrancoAngeli.
- PORTERA A., DUSI P. (a cura di), 2011, *Gestione dei conflitti e mediazione interculturale*, Milano, FrancoAngeli.
- PRESAS M., 2000, "Bilingual competence and translation competence" in SCHAFFNER C., BEVERLY A. (ed), *Developing Translation Competence*, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins.
- PUNCH K. F., 2005, *Introduction to social research: Quantitative and qualitative approaches* (2nd edition), Thousand Oaks/Londres/Nueva Delhi: Sage Publications Ltd.
- QUERSHI A., 2009, "Comunicación intercultural y relación terapéutica" in *Programa de Formación La mediación intercultrual en el ámbito de la salud*, Módulo V, capítulo 13, Barcelona, Fundación la Caixa.
- RAGA G. F., 2014, "Contextualización cultural en mediación iterlingüística e intercultural en el ámbito sanitario" en Grupo CRIT (eds.), *La práctica de la mediación interlingüística e intercultural en el ámbito sanitario*, Granada, Comares.
- RICCARDI A., 1996, "Language-specific strategies" in *Cay Dollerup and Viveke Appel. New Horizons – Teaching Translation and Interpreting*, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins.
- RICCARDI A., 1998, "Interpreting strategies and creativity" in BEYLARD OZEROFF A., KRÁLOVÁ J., MOSER MERCER B., (a cura di), *Translators' Strategies and Creativity*, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins.
- RICCARDI A., 1999, "Interpretazione simultanea: strategie generali e specifiche" in FALBO C., RUSSO M., STRANIERO F. (a cura di), *Interpretazione Simultanea e Consecutiva: Problemi Teorici e Metodologie Didattiche*, Milano, Ulrico Hoepli.

- RICCARDI A., 2005, “On the Evolution of Interpreting Strategies in Simultaneous Interpreting” in *Meta journal des traducteurs / Meta: Translators' Journal*, vol. 50-2.
- RODRÍGUEZ G., GIL J., GARCÍA E., 1996, *Métodos de investigación cualitativa*, Málaga, Aljibe.
- RODRIGUEZ NAVAZA B., 2008, “África, sangre y VIH: el papel del mediador en la resolución de conflictos culturales específicos en el ámbito sanitario” in VALERO GARCÉS C., PENA DÍAZ C., LÁZARO GUTIÉRREZ R. (eds.), *Investigación y Práctica en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos: Desafíos y Alianzas*, Alcalá de Henares, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá.
- ROJAS TEJADA A., J., FERNÁNDEZ PRADOS J., S., PÉREZ MELÉNDEZ C., 2014, *Investigar mediante encuestas. Fundamentos teóricos y aspectos prácticos*, Madrid, Síntesis.
- RUBIN H.J., RUBIN I.S., 2012, *Qualitative Interviewing: The art of hearing data* (3rd edition), Thousand Oaks/Londres/Nueva Delhi: Sage Publications Ltd.
- RUBIN J. H., RUBIN S.I., 1995, *Qualitative Interviewing. The art of hearing data*, Thousand Oaks/Londres/Nueva Delhi: Sage Publications Ltd.
- RUIZ OLABUÉNAGA J. I., 2003, *Metodología de la investigación cualitativa*, Bilbao, Universidad de Deusto, Artes Gráficas Rontegui, S.A.L.
- RUSSO M., MACK G. (a cura di), 2005, *Interpretazione di trattativa. La mediazione linguistico – culturale nel contesto formativo e professionale*, Milano, Hoepli.
- SÁNCHEZ PÉREZ I. M., *Mediación Interlingüística e intercultural en el ámbito de la salud sexual y reproductiva: estudio de casos con usuarias de origen chino*, Universitat Jaume I, tesi doctoral.
- SANTAGATI M., 2004, *Mediazione e serratotointegrazione. Processi di accoglienza e di inserimento dei soggetti migranti*, FrancoAngeli, Milano, Fondazione ISMU.
- SANTIPOLO M., 2002, *Dalla sociolinguistica alla glottodidattica*, Torino, Utet.
- SANTIPOLO M., TOSINI M., TUCCARONE S., 2004, *La comunicazione interculturale in ambito socio-sanitario*, Venezia, Libreria editrice Cafoscarina.
- SARANTAKOS S., 2005, *Social Research* (3rd edition), New York, Palgrave Macmillan.
- SAVIGNON S. J., 1983, *Communicative Competence: Theory and Classroom Practice*, Addison-Wesley Reading, MA.
- SCHLESINGER H.J., 1995, “The process of Interpretation and the Moment of Change” in *Journal of the American Psychoanalytic Association*.
- SCHREIER M., 2012, *Qualitative Content Analysis in Practice*, Thousand Oaks/Londres/Nueva Delhi: Sage Publications Ltd.
- SCHULZ VON THUN F., 1997, *Parlare insieme. La psicologia della comunicazione*, Milano, TEA.
- SCLAVI M., 2003, *Arte di ascoltare mondi possibili*, Milano, B. Mondadori.
- SCLAVI M., 2005, “Ascolto attivo e seconda modernità”, in *Rivista di Psicologia Analitica*, n. 19.
- SÉGUINOT C., 1991, “A study of student translation strategies”, in TIRKKONEN-CONDIT S. (a cura di), *Empirical Research in Translation and Intercultural Studies*, Tübingen, Gunter Narr Verlag.
- SERRAGIOTTO G., (a cura di), 2004, *Cedils. Certificazione in didattica dell'italiano a stranieri*, Bonacci, Roma.
- SERRAGIOTTO G. (a cura di), 2009a, *La facilitazione e la mediazione linguistica nell'italiano L2*, Venezia, Studio LT2, I Quaderni del CEG – Centro Interdipartimentale su Cultura ed Economia della Globalizzazione.
- SERRAGIOTTO G. (a cura di), 2009b, *Sillabo di riferimento per la formazione degli insegnanti di italiano a stranieri*, Venezia, Università Ca' Foscari.
- SETTON R., 1999, *Simultaneous Interpretation. A cognitive-pragmatic analysis*, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins Publishing.

- SHEUCH E.L., 1974, *La entrevista en la investigación social*, Madrid, Tecnos.
- SHIFFRIN D., 1994, *Approaches to discourse*, Oxford, Cambridge, Blackwell.
- SIEBER J. E., 1998, "Planning ethically responsible research" in BICKMAN L., RO D. J., (Eds), *Handbook of applied social research methods*, Thousand Oaks/Londres/Nueva Delhi: Sage Publications Ltd.
- SILVERMAN D., (edited by), 1997, *Qualitative Research. Theory, Method and Practice*, Thousand Oaks/Londres/Nueva Delhi: Sage Publications Ltd.
- SILVERMAN D., 2001, *Interpreting Qualitative Data: Methods for Analysing Talk, Text and Interaction*, Londres/Thousand Oaks/Nueva Delhi, Sage Publications Ltd.
- SILVERMAN D., 2006, *Interpreting qualitative data* (3rd edition), Thousand Oaks/Londres/Nueva Delhi: Sage Publications Ltd.
- SILVERMAN D., 2013, *Doing qualitative research: a practical handbook*, Thousand Oaks/Londres/Nueva Delhi: Sage Publications Ltd. (4th edition).
- STAKE R. E., 2010, *Qualitative Research. Studying how things work*, Guilford Publications, New York.
- STAKE R., 1995, *The art of case study research*, Londres/Thousand Oaks/Nueva Delhi, Sage Publications Ltd.
- TAFT R., 1981, "The Role and Personality of the Mediator", in BOCHNER S., *The Mediating Person*, Cambridge, Schenkman.
- TAYLOR J. S., BOGDAN R., 1987, *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*, Barcelona, Ediciones Paidós Ibérica.
- TEBBLE H., 1998, *Medical Interpreting: Improving Communication with your patients*, Deakin University, Canberra e Geelong.
- TEBBLE H., 1999, "What can interpreters learn from discourse studies?" in HALE S., OZOLINS U., STERN L. (eds.), *The Critical Link 5. Quality in interpreting – a shared responsibility*, Amsterdam/ Philadelphia, John Benjamins Publishing.
- TING-TOOMEY, S., 1999, *Communicating across cultures*, New York/London, Guilford.
- TITONE R., 1987, "La dimensione affettiva", in FREDDI G. (a cura di), 1987, *Lingue straniere per la scuola elementare*, Padova, Liviana.
- TREVISANI D., 2005, *Negoziazione interculturale. Comunicare oltre le barriere culturali*, FrancoAngeli, Milano.
- UGARTE BALLESTER X., 2006, "Traducción e interpretación de los servicios públicos en Cataluña y Baleares" in *Revista española de lingüística aplicada*, Amsterdam/ Philadelphia, John Benjamins Publishing.
- URIBE PINILLOS E., PRATS SAN ROMÁN G., 2009, "La mediación intercultural" in *Programa de Formación La mediación intercultural en el ámbito de la salud*, Módulo VI, capítulo 15, Barcelona, Fundación la Caixa
- VALERO-GARCÉS C., 1998, "¿Traducción e interpretación en servicios públicos? ¿De qué me hablas? ¿Una nueva especialización?" in VALERO-GARCÉS C., DE LA CRUZ CABANILLAS I. (Eds), *Nuevas Tendencias y Aplicaciones de la traducción*, Alcalá de Henares, Servicio de Publicaciones de la Universidad.
- VALERO-GARCÉS C., 1999, "Community Interpreting and Translating in the Spanish Social-Context" in *Languages is a Human Right: Fourth International Forum and First European Congress on Court Interpreting and Legal Translation*, Graz, Insitute für Translator and Interpreter Training.
- VALERO-GARCÉS C., 2001, "El mediador interlingüístico en los servicios públicos: ¿Nuevos principios éticos para nuevas realidades" in BARR A., MARTÍN RUANO M. R., TORRES DEL REY J. (Eds), *Últimas corrientes teóricas en los estudios de traducción y sus aplicaciones*, Salamanca, Universidad de Salamanca.

- VALERO-GARCÉS C., 2002, "Traducción e interpretación en los servicios públicos. Nuevas necesidades para nuevas realidades" in *Trasducción e interpretación en los servicios públicos. Nuevas necesidades para nuevas realidades*, Alcalá de Henares, Servicio de Publicaciones de la Universidad.
- VALERO-GARCÉS C., 2014, *Health, Communication and Multicultural Communities: Topics on Intercultural Communication for Healthcare Professionals*, Newcastle upon Tyne, Cambridge Scholars Publishing.
- VALERO-GARCÉS, C., 2005, "Doctor-Patient consultation in dyadic and triadic exchange" in *Interpreting*, vol. 7, n.2.
- VALERO-GARCÉS, C., 2006, *Formas de mediación intercultural e interpretación en los servicios públicos. Conceptos, datos, situaciones y práctica*, Granada, Comares.
- VALERO-GARCÉS, C., LÁZARO GUTIÉRREZ R., 2008, "Investigación sobre la calidad de la comunicación en la atención sanitaria a la población inmigrante" in VALERO-GARCÉS, C. (ed.), *Investigación y práctica en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Desafíos y Alianzas. Research and Practice in Public Service Interpreting and Translation. Challenges and Alliances*, Alcalá de Henares, Universidad de Alcalá, servicio de publicaciones.
- VARGAS-URPÍ M., 2009, *La interpretació social: Estat de la qüestió. El cas del col·lectiu xinès a Catalunya*, Universitat Autònoma de Barcelona.
- VARGAS-URPÍ M., 2012, *La interpretació als serveis públics i la mediació intercultural amb el col·lectiu xinès a Catalunya*, Universitat Autònoma de Barcelona, tesi doctoral.
- VARGAS-URPÍ M., 2013, "ISP y/o mediación intercultural: La realidad de los profesionales que trabajan en el contexto catalán" in *Cuadernos de ALDEEU*, n.15.
- VARGAS-URPÍ M., ARUMÍ-RIBAS M., 2015, "Estrategias de interpretación en los servicios públicos en el ámbito educativo" in *Intralinea, online translation journal*, vol. 17.
- VEDOVELLI M. (a cura di), *Problemi e fenomeni di mediazione linguistica e culturale*, Perugia, Guerra.
- VEDOVELLI M., 2002, *L'italiano degli stranieri. Storia, attualità e prospettive*, Roma, Carocci.
- VILLANO P., RICCIO B., 2008, *Culture e mediazioni*, Bologna, Il Mulino.
- WADENSJÖ C., 1995, "Dialogue interpreting and the distribution of responsibility" in *Hermes, Journal of Linguistics*, vol. 14.
- WADENSJÖ C., 1998, *Interpreting as interaction*, London, Longman.
- WADENSJÖ C., 2001, "Interpreting in crisis. The interpreter's position in therapeutic encounters", in MASON I. (ed.), *Triadic Exchanges. Studies in Dialogue Interpreting*, Manchester, St. Jerome.
- WADENSJÖ C., Englund D. B., Nilson A. L., 2007, *The critical Link 4, Professionalization of Interpreting in the Community*, Amsterdam/ Philadelphia, John Benjamins Publishing.
- WATZLAWICK P et al., 1971, *Pragmatica della comunicazione umana*, Roma, Astrolabio.
- WELSH N. A., COLEMAN P. T., 2002, "Institutionalized Conflict Resolution: Have We Come to Expect Too Little?" in *Negotiation Journal*, 18(4).
- WILLS W., 2015, "Strategy" in PÖCHHACKER F. (ed.), *Routledge encyclopedia of interpreting studies*, London and New York Routledge.
- WINSLADE J., MONK G. D., 2002, *Narrative Mediation: a New Approach to Conflict Resolution*, (1st edition), San Francisco, Jossey-Bass Publishers.
- WOTJAK G., 1981, "Técnicas de translación" in Medina M., Caballero L., Martínez F. (a cura di), *Aspetos fundamentales de la teoría de la traducción*, La Habana, Ediciones Pueblo y Educación.
- YIN R. K., 2003, *Case study research: Design and methods*, (2nd ed.), Thousand Oaks/Londres/Nueva Delhi: Sage Publications Ltd.
- ZUANELLI E., 1983, *Plurilinguismo, lingue materne, educazione plurilingue*, Venezia, ITE.

