



SCUOLA SUPERIORE PER MEDIATORI LINGUISTICI
(Decreto Ministero dell'Università 31/07/2003)

Via P. S. Mancini, 2 – 00196 - Roma

**TESI DI DIPLOMA
DI
MEDIATORE LINGUISTICO**

(Curriculum Interprete e Traduttore)

Equipollente ai Diplomi di Laurea rilasciati dalle Università al termine dei
Corsi afferenti alla classe delle

**LAUREE UNIVERSITARIE
IN
SCIENZE DELLA MEDIAZIONE LINGUISTICA**

TITOLO DELLA TESI

**LA RESPONSABILITÀ DEL MEDIATORE LINGUISTICO IN
UNA SOCIETÀ SEMPRE PIÙ GLOBALIZZATA: IL FASCINO
DI UNA PROFESSIONE COME L'INTERPRETE AL FIANCO
DEL MEDIATORE**

RELATORI:
Prof.ssa Adriana Bisirri

CORRELATORI:
Prof.ssa Luciana Banegas
Prof.ssa Maria Nocito
Prof.ssa Claudia Piemonte

CANDIDATA:
Sviatlana Crescenzi Mironenka
2851

ANNO ACCADEMICO 2021/2022

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

“Alla mia famiglia, per la felicità che naviga nei loro occhi di fronte ad ogni mio traguardo”.

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

SOMMARIO

INTRODUZIONE	6
CAPITOLO 1	9
1.1 La voce come un grande potere: traduzione di ciò che ci circonda	9
1.2 Non solo parole: i gesti come simboli sincronizzati della comunicazione	12
1.3 Le espressioni del viso: esternazioni delle emozioni	19
1.4 Il concetto di cultura	26
CAPITOLO 2	28
2.1 Nascita della mediazione interlinguistica ed interculturale	28
2.2 Chi è il mediatore linguistico	29
2.3 Gli "strumenti" del mediatore	34
2.4 La professione del mediatore nella società	38
CAPITOLO 3	46
3.1 Dibattito sulla terminologia	46
3.2 Le tappe dell'interpretazione	47
3.3 le forme dell'interpretare	50
3.4 l'evento comunicativo: la conferenza	56
3.5 il ruolo dell'interprete nell'evento comunicativo: ricevente ed emittente	60
3.6 l'interprete e il mediatore a confronto	62
CONCLUSIONE	68
CHAPTER 1	75
1.1 The voice as a great power: translating what surrounds us	75
1.2 Not only words: gestures as synchronised symbols of communication	78
CHAPTER 2	85
2.1 The mediator's tools and instruments	89
CHAPTER 3	93
3.1 Debate on terminology	93

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

3.2 the forms of interpretation	95
3.3 Interpreter and mediator in relation to each other	98
Conclusions	102
CAPÍTULO 1	108
1.1 La voz como gran poder: traducir lo que nos rodea	108
1.2 No sólo palabras: los gestos como símbolos sincronizados de la comunicación	111
CAPÍTULO 2	118
2.1 Las herramientas y los instrumentos del mediador	122
CAPÍTULO 3	126
3.1 Debate sobre la terminología	126
3.2 las formas de interpretación	128
3.3 El intérprete y el mediador en relación con el otro	131
Conclusiones	135
Ringraziamenti	136
Bibliografía	139
Sitografía:	141

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

SEZIONE ITALIANO

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

INTRODUZIONE

“It takes more than having two hands to be a good pianist. It takes more than knowing two languages to be a good translator or interpreter.”
(François Grosjean)

Questo mio elaborato, nasce dall'esigenza di spiegare in cosa consista la mediazione linguistica e il ruolo che svolge il mediatore linguistico, poiché, molte volte mi è capitato, parlando del mio indirizzo universitario, di dover dare, ammetto con confusione, una definizione molto superficiale del termine e della figura che esso rappresenta. Infatti, è difficile, spiegare in poco tempo tutto ciò che ne fa parte e tutti i ruoli che il mediatore assume; proprio per questo motivo, molto spesso viene generalizzato il tutto utilizzando le singole parole di interprete e traduttore, oppure tutte le volte che mi è capitato di dover spiegare la differenza tra traduzione ed interpretazione, o far capire alla maggior parte delle persone che il nostro mestiere non è traducibile solamente con un termine. Proprio per questo motivo ho scelto di affrontare questa tematica per la mia tesi di laurea, cercando di spiegare nel modo più completo e totale ciò che fa il mediatore linguistico mettendo in evidenza i campi che copre, la sua figura professionale e il suo ruolo all'interno della società.

Gli studi e le ricerche nell'ambito dell'interpretazione e della mediazione sono relativamente recenti, a causa della presenza sempre più costante di stranieri in vari paesi, negli ultimi anni assistiamo ad una

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

richiesta sempre più frequente di mediatori e interpreti soprattutto nel settore dei servizi pubblici. Purtroppo l'Italia è uno degli Stati in cui la regolamentazione di queste figure non è chiara, pur essendo forse l'unica nazione in cui la figura dell'interprete è citata nella Costituzione. Nonostante ciò esiste ancora molta confusione derivante anche dal caos terminologico che ruota intorno a queste figure. Molti sono i dibattiti in merito alla reale funzione dei mediatori culturali e alla relazione con gli interpreti, ci si interroga se questi debbano avere ruoli diversi o se sono compatibili l'uno con l'altro. Per questo motivo cercherò di fare chiarezza in merito a ciò. Prima di addentrarmi nella figura del mediatore e successivamente a quella dell'interprete, nel primo capitolo, la mia curiosità si è soffermata su quelli che potremmo definire gli ingredienti fondamentali di una buona comunicazione: la parola, i gesti e il contatto visivo. Infatti questi tre elementi sono essenziali al mediatore che deve dimostrare al suo pubblico di essere stato un buon ascoltatore e destinatario del messaggio, ma soprattutto deve dimostrare le sue doti comunicative. È qui che svela le sue carte per far sì che il suo discorso risulti lineare, coerente e chiaro, deve essere sicuro di sé nell'esposizione, deve essere sciolto, deve mantenere un'impostazione vocale decisa, un tono di voce alto e ben scandito e, cosa non meno importante, deve mantenere un contatto visivo con il pubblico. A questi tre elementi ne va aggiunto un quarto: la cultura, essenziale per il lavoro degli interpreti. Gli interpreti non sono solo mediatori linguistici, ma anche culturali perché devono saper adattare la propria traduzione a un pubblico vasto e spesso proveniente da contesti molto diversi. Questi concetti sono tra i presupposti sui quali si basa questa tesi di laurea e, più in generale, la professione dell'interprete. È bene, dunque, chiarire cosa si intende per

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

evitare fraintendimenti e per esplicitare la prospettiva sulla quale questo elaborato si erge.

Nel secondo capitolo, partendo dalla definizione di mediazione linguistica per poi passare alla figura professionale del mediatore linguistico, vengono mostrati gli ambiti professionali e i ruoli che esso svolge, in particolare come questa figura possa spaziare nei diversi ambiti professionali non fermandosi solo in quello traduttivo o interpretativo, ma andando ben oltre. Tutto questo per arrivare all'ultimo capitolo, dove la professione dell'interprete, affiancata a quella del mediatore, svolge un ruolo parallelo, ma con delle diversità che saranno esaminate per poi definire il modus operandi dell'interpretariato. Deve essere il sunto di tutto ciò che ho avuto modo di scoprire, imparare ed elaborare grazie agli insegnamenti di questi ultimi anni, ai tirocini che mi sono stati offerti, alle capacità che ho acquisito, ma anche agli errori commessi e dai quali ho potuto trarre ulteriore insegnamento in merito alle tematiche trattate.

CAPITOLO 1

1.1 La voce come un grande potere: traduzione di ciò che ci circonda

Fin dall'inizio della propria vita, il fanciullo entra in relazione con il mondo e con gli individui che lo compongono grazie all'ausilio di alcune fondamentali facoltà che lo caratterizzano, una di queste importantissime facoltà è il linguaggio. Il linguaggio può essere inteso come quell'insieme di conoscenze e abilità specifiche proprie degli esseri umani che ha, come prerequisiti, strutture biologiche, neurali e cognitive. Tali abilità e conoscenze sono perlopiù innate ma sono modulate dall'esperienza e dal rapporto con il mondo circostante. Il linguaggio quale facoltà umana permette all'individuo di usare una o più lingue a fini comunicativi. Il linguaggio in quanto oggetto è costituito da diverse parti come i suoni descritti tramite due discipline quali la fonetica (studio dei dettagli acustici dei suoni del linguaggio e la loro articolazione) e la fonologia (che descrive le categorie astratte di suoni del linguaggio usati da ogni lingua per segmentare lo spazio dei suoni); un fonema è l'unità di base di un suono linguistico in una lingua; la grammatica descrive le unità di una lingua e la sintassi l'ordine delle parole e le regole secondo cui si combinano in una frase; la morfologia indaga i morfemi e le regole di formazione delle parole; la semantica studia il significato dei costituenti linguistici e l'organizzazione concettuale soggiacente, mentre la pragmatica indaga l'uso che del linguaggio fanno i parlanti. La comunicazione, invece, può essere definita come uno degli eventi sociali più importanti: l'essere umano comunica sia in maniera intenzionale,

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

ossia per scambiare informazioni o riferire qualcosa, che in maniera non intenzionale, per dare un'immagine di sé. Per comunicare ci serviamo di diversi strumenti, canali o mezzi: televisione, radio, fotografie, oltre alle altre forme di comunicazione che avvengono nell'incontro con le persone. Infatti la comunicazione presuppone la presenza di un'interazione tra soggetti, attori della comunicazione, che comunicano in entrambe le direzioni, in senso bidirezionale. Ogni volta che avviene un passaggio di informazioni da un emittente ad un destinatario si parla di processo comunicativo. Il principale mezzo di trasmissione della comunicazione è il linguaggio che deve essere comune ad entrambi i soggetti, l'emittente ed il ricevente, affinché avvenga la comunicazione.

La lingua è un qualcosa di fluttuante, inafferrabile, un sistema aperto in continua evoluzione, per questo è uno degli argomenti di studio più ostici e allo stesso tempo accattivanti. Potremo definirlo un sistema dinamico legato indissolubilmente alla dimensione spazio/temporale, sempre pronto ad adeguarsi alle mode, alle scoperte, alle innovazioni. Un fiume in continuo movimento, che non conosce soste, in ogni istante pronto ad ospitare nel suo letto neologismi, modi di dire, forestierismi, termini e locuzioni in stretto rapporto con i tempi. Di conseguenza il linguaggio, espressione personale e soggettiva della lingua, deve essere visto in rapporto a queste continue variazioni. Dal punto di vista socio-antropologico, esso è studiato come mezzo di comunicazione, come strumento di scambio di pensieri e di idee; senza dubbio una delle prime necessità dell'uomo. In ogni dove, in ogni tempo, non esiste popolo che "naturalmente" non abbia sviluppato un proprio linguaggio, un proprio modo di esprimersi per farsi capire e per capire. Come è nato il linguaggio? Come il cervello «libera» la parola? Per fornire le prime

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

risposte a queste domande occorre partire da Noam Chomsky. L'uomo, sostiene Chomsky, ha un dono che nessun altro essere vivente conosciuto possiede: un linguaggio con una complessa sintassi e una ricca semantica che possono essere continuamente arricchite. L'apparato di fonazione «moderno», con la laringe posta sopra la trachea e con la conseguente possibilità di modulare una quantità enorme di suoni, è apparsa circa 300.000 anni fa. Tutto ciò fa presumere che il linguaggio complesso sia effettivamente nato con la nostra specie: Homo sapiens. La nascita della parola è un cammino che ci riporta indietro al tempo dei nostri antenati e ci fa riflettere sul suono, sulla voce e sulla musica. Non bisogna pensare alla voce, che poi dà vita alla parola desiderata, come ad una semplice vibrazione di corde vocali, la voce nasce in un corpo che è prima di tutto uno strumento che risuona, vibra, si tende e si rilassa, la voce non può nascondere le nostre emozioni al contrario dice agli altri come siamo, se siamo tesi o rilassati, se abbiamo fretta, se siamo pensierosi, se siamo curiosi. Abbiamo davvero un enorme potere in mano: la voce dunque diventa traduttrice di ciò che ci circonda, non è un codice convenzionale ma è frutto dell'ascolto, della connessione profonda con i suoni del mondo. L'unicità del linguaggio umano non riguarda solo e non riguarda tanto quello straordinario numero di suoni che noi chiamiamo parole e che non ha eguali nel mondo animale, ma la capacità di produrre parole nuove e di mettere insieme le parole per produrre enunciati nuovi. Ciò significa che il linguaggio umano non è un archivio di risposte agli stimoli dell'ambiente, ma possiede una «grammatica universale» che appartiene all'uomo e solo all'uomo¹. Il consiglio di Noam Chomsky è quello così di ignorare il problema di come è nato il linguaggio e di quali sono i suoi meccanismi cerebrali,

¹ La scienza del linguaggio secondo Noam Chomsky

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

perché vanno ben oltre la possibilità di una seria indagine scientifica². Gli uomini che popolavano il nostro pianeta 100.000 anni fa comunicavano attraverso gesti che gradualmente hanno ceduto il posto alla lingua parlata. Man mano che la società diventava più complessa, la memoria collettiva del gruppo non bastava più per tramandare oralmente tutte le cose importanti. Era necessario avere una memoria al di fuori dell'oralità, in questo modo la crescita della 'comunicazione' portò alle 'comunicazioni', allo sviluppo dei media per conservare e riutilizzare il crescente volume di informazioni³". Se la capacità di parlare e comprendere un linguaggio ha permesso all'uomo di aprirsi agli altri individui, alle culture e alle idee, senza dubbio conoscere e apprendere nuove lingue non è un ostacolo, ma un'opportunità per creare un futuro senza barriere, in cui tutti sono in grado di comunicare tra loro. Numerosi studi scientifici hanno dimostrato infatti che parlare correttamente almeno una lingua straniera aumenta la capacità di apprendimento e la velocità di comprensione, favorisce il sistema nervoso e quindi l'attività del cervello, ma in assenza di parola ecco arrivare un nuovo elemento comunicativo: i gesti.

1.2 Non solo parole: i gesti come simboli sincronizzati della comunicazione

La comunicazione non verbale è la parte di comunicazione che comprende tutti gli aspetti non legati al significato letterale delle parole che compongono un messaggio. Giocare con l'anello, pizzicarsi il naso, grattarsi la nuca, sono segnali che vengono prodotti inconsapevolmente

² Dai gesti alla parola: la nascita del linguaggio di Pietro Greco (L'Unità 15.03.2004)

³ (Crowley - Heyer, 1995)

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

ed automaticamente. I segnali del corpo non sono riconosciuti come messaggi e si prestano ad essere facilmente smentiti anche se misure effettuate da alcuni studiosi hanno stabilito che solo il 7% delle informazioni che ci arrivano da un discorso sono tramite la parola, il restante si divide in 38% che proviene dalla voce ed il 55% che giunge dalle mani, dalle braccia, da gambe e piedi. Il linguaggio del corpo spesso viene utilizzato come verifica del linguaggio verbale, nominandolo così linguaggio rivelatore. Quando si cerca di interpretare il linguaggio del corpo non bisogna soffermarsi su un singolo elemento, ma è bene considerarne altri perché spesso alcuni possono risultare ambigui. Acquistano importanza quindi il tono della voce, la gestualità, l'atteggiamento, la distanza e la mimica. Il tono della voce riguarda la sonorità delle espressioni dell'individuo e quindi l'intonazione, il ritmo, ma anche il sospiro o il silenzio. La mimica riguarda tutti i movimenti espressi dal viso, l'atteggiamento indica la postura; la distanza si riferisce a quella che ci separa dagli altri ed infine la gestualità comprende tutti i gesti delle braccia.

Si passa, dunque, ora ad analizzare più nel dettaglio uno dei canali della comunicazione non-verbale: il gesto. A differenza delle lingue vocali, che usano il canale acustico-vocale, le lingue dei segni si servono della modalità visivo-gestuale. L'etimologia della parola rimanda al latino *gerere* che significa 'compiere' (Treccani) e, in effetti, una delle collocazioni tipiche della lingua italiana è proprio 'compiere un gesto'. Il vocabolario Treccani online definisce gesto⁴ come un movimento del braccio, della mano, del capo, con cui si esprime tacitamente un pensiero, un sentimento, un desiderio, talora anche involontariamente, o si accompagna la parola per renderla più espressiva. Gesticolare fa parte

⁴ Definizione di GESTO: <http://www.treccani.it/vocabolario/gesto/>

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

della natura umana e un grande supporto al messaggio verbale è dato proprio dalla gestualità e dalle espressioni del viso. Infatti, nell'attività discorsiva, i gesti e le parole sono simboli sincronizzati che si integrano in una singolare rappresentazione cognitiva.⁵ La forza del linguaggio non verbale ha un peso determinante nella trasmissione e nella ricezione del messaggio, infatti, a facilitare la comprensione del messaggio sono proprio i gesti, i quali restano più facilmente impressi nella mente del pubblico. Nel momento in cui la gestualità non dovesse essere coerente con le parole pronunciate, il pubblico tenderebbe ad affidarsi al messaggio trasmesso dai gesti anziché prestare attenzione al contenuto verbale. Per questo motivo: “l'efficacia comunicativa richiede una congruenza tra linguaggio verbale, non verbale e toni di voce⁶.” Ovviamente, è bene moderare la gesticolazione, non bisogna mai esagerare; soprattutto bisogna ben tenere a mente che, nelle varie culture, alcuni gesti hanno significati completamente diversi. Sansavini suggerisce sei regole d'oro per una postura ed una gestualità efficace:

- Evitare quando possibile ogni barriera che separi dall'uditorio, avvicinarsi ai partecipanti e integratevi con loro;
- Tenere una postura eretta, con spalle alte e testa alta;
- Mantenere una postura equilibrata sulle gambe;
- Se si avverte la necessità di movimento, camminare in aula, ma sempre in direzione del pubblico e senza mai voltare le spalle;

⁵ PANDISCIA Fabio, “Linguaggio del corpo & PNL”, (articolo in linea), URL: <https://www.fabiopandiscia.it/index.php/la-forza-delle-pause-e-dei-chunks/>

⁶ SANSAVINI Cesare, L'arte del Public Speaking. Tecniche di comunicazione avanzate, op. cit., p. 39.

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

- Iniziare con le braccia lungo i fianchi, per superare la prima sensazione di disagio, presto mani e braccia entreranno da sole in azione avviando una gestualità spontanea;
- Tenere le mani libere da ogni oggetto possibilmente mostrando il palmo della mano quale segnale di distensione e di sincerità.⁷

Al giorno d'oggi la parola gesto comprende anche il concetto di gesticolazione e gestualità che però molti studiosi, tra i quali Kendon (1986)⁸ e Desmond Morris⁹, distinguono come idee separate. Secondo Kendon la gesticolazione è «l'insieme di gesti che co-occorrono con il parlato e sembrano avere una stretta relazione con una frase o parte di essa». Anche Morris offre una definizione simile di gesticolazione: è la rappresentazione di un'azione manuale effettuata inconsciamente per dare enfasi al discorso durante un'interazione verbale. Gli studiosi, perciò, definiscono la gestualità come il movimento delle mani in relazione al parlato, sebbene con il termine gesto si indichino azioni di vario genere, non necessariamente legate all'uso delle mani. Sono molte le ipotesi avanzate riguardo all'origine del gesto e variano anche in base all'approccio disciplinare degli studi condotti. Infatti, alcuni studiosi parlano di una origine cognitiva, altri invece la analizzano tenendo in considerazione l'evoluzione della specie e la distinzione tra essere umano e animale. Argyle¹⁰ mette in evidenza la principale diversità tra il genere umano e quello animale: noi siamo dotati di linguaggio, in

⁷ Ivi, p. 29

⁸ Rossini, N. (2009). *Il gesto. Gestualità e tratti non verbali in interazioni diadiche*. Bologna: Pitagora.

⁹ Morris, D. (1977). *Manwatching. A Field Guide to Human Behaviour*. London: Jonathan

¹⁰ Argyle, M. (1975). *Bodily Communication*. London: Methuen & Co. Tr. it. (1992). *Il corpo e il suo linguaggio. Studio della comunicazione non verbale*. Bologna: Zanichelli, 2 ed.

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

aggiunta, secondo l'autore, la comunicazione umana è proiettata, in generale, verso il mondo esterno a noi, infatti ci occupiamo degli altri, delle cose, degli eventi esterni, del passato o del futuro; mentre la comunicazione animale riguarda aspetti interiori all'essere o intenzioni. È per queste ragioni che l'uomo ha creato un nuovo insieme di segnali non-verbali che accompagnano il discorso, forniscono informazioni aggiuntive rispetto al mero messaggio verbale e producono un impatto maggiore nei confronti delle altre persone che ci circondano. Tuttavia, in parte, l'essere umano ha mantenuto anche le modalità primitive della comunicazione non-verbale: in origine, le mani si sono evolute per afferrare o manipolare oggetti e solo dopo hanno acquisito anche l'abilità di essere strumenti per la comunicazione. Inoltre, sebbene i segnali non-verbali non si siano evoluti in modo uniforme in tutte le culture – ad esempio, oggi si possono ritrovare gesti uguali in due culture differenti con significati diversi o gesti distinti che indicano lo stesso significato –, noi esseri umani possiamo vantare una enorme evoluzione della cultura nel corso della storia rispetto agli esseri animali. È già evidente che l'interprete, che deve offrire un servizio per agevolare la comunicazione tra interlocutori di due lingue diverse, non deve limitarsi a considerare il proprio lavoro semplicemente e solamente come la veicolazione di un messaggio verbale, ma deve essere consapevole del fatto che anche gli aspetti non detti della comunicazione variano di significato da cultura a cultura e persino da interlocutore a interlocutore all'interno della stessa comunità linguistica. Di conseguenza, ogni interprete dovrebbe essere a conoscenza dei principali segnali non-verbali presenti nelle proprie lingue di lavoro. Infine, secondo Argyle, la comunicazione umana si distingue da quella animale perché noi siamo in grado di pianificare il nostro comportamento sociale, peraltro molto complesso e carico di

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

significato. Agiamo in modi specifici per obiettivi mirati e prefigurati e siamo anche in grado di controllare il nostro comportamento nel corso della sua esecuzione. Spesso esso stesso segue norme specifiche che, se eluse, rischiano di farci perdere il nostro status o il nostro posto all'interno della comunità. Quanto detto risulta di vitale importanza per un interprete e per la sua carriera, perché egli non può permettersi di rischiare di essere escluso da una interazione né tantomeno può permettersi di perdere la fiducia di coloro per i quali sta lavorando. Anche altri studiosi si sono interessati all'evoluzione filogenetica del gesto e del linguaggio. Tra questi, degno di menzione è Corballis¹¹, che sottolinea il ruolo fondamentale del gesto come mezzo di comunicazione in quanto precedente allo sviluppo del linguaggio, che poi sarebbe prevalso. Armstrong, Stokoe e Wilcox¹² ipotizzano che «il linguaggio nasca come gestuale e rimanga essenzialmente gestuale, anche nella comunicazione verbale», mentre McNeill¹³ sostiene che il linguaggio sia nato come «bimodale». Altri studiosi, invece, rifiutano queste idee negando il coinvolgimento del gesto nell'evoluzione del linguaggio e la sua funzione nell'atto comunicativo, ma ritengono che la gestualità abbia il compito di attivare le immagini o di aiutare nel reperimento delle entrate lessicali. A questo punto, è bene evidenziare come, in tale modalità, le persone sorde possono esplicitare pienamente le loro potenzialità comunicative e linguistiche: le lingue dei segni sono una forma primaria e difficilmente eludibile di espressione e di autoidentificazione per le comunità sorde e uno dei mezzi più potenti per

¹¹ Corballis, M. C. (1992). On the evolution of language and generativity. *Cognition*, 44(3), 197–226.

¹² *Gesture and the Nature*, David F. Armstrong (Autore) William C. Stokoe (Autore) Sherman E. Wilcox (Autore)
Cambridge University Press, 1995

¹³ McNeill, D. (2005). *Gesture and thought*. University of Chicago Press.

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

trasmettere la loro cultura basata sulla percezione visiva. Numerosi sia all'estero sia in Italia sono i festival dedicati al teatro e alla poesia in segni: attraverso queste produzioni artistiche le persone sorde ci forniscono una testimonianza importante riguardo alle esperienze legate alla sordità. Il primo equivoco da chiarire è che non esiste una lingua dei segni universale. In ogni Paese troviamo comunità di persone sorde che si servono dei segni per comunicare e che usano varietà diverse di lingue. L'American sign language (ASL), la Langue des signes française (LSF), il British sign language (BSL) e la Lingua dei segni italiana (LIS) sono alcune tra le più note e studiate varietà linguistiche in segni che si sono sviluppate nei rispettivi Paesi¹⁴. Ognuna di tali varietà ha caratteristiche strutturali autonome.

È noto, quindi, che esiste una correlazione cognitiva e neurologica tra il parlato e il gesto, non a caso molti psicologi si occupano anche di gesti e di comunicazione non-verbale. Infatti, sia Kendon sia McNeill propongono due teorie che conferiscono pari dignità al gesto e al parlato. Kendon li paragona a due compagni che compiono la stessa impresa anche se separati ma che, in fondo, dipendono dalle stesse intenzioni; mentre McNeill ipotizza che il gesto sia «il prodotto manifesto degli stessi processi interni che danno origine all'altro prodotto manifesto, il parlato». È chiaro come il gesto sia significativo per ogni lingua, cultura e lavoro e come questo aspetto, come tanti altri, dovrebbe far suonare un campanello d'allarme nella mente di qualsiasi mediatore linguistico che dovrebbe conoscere le principali differenze gestuali o espressive in modo da non fraintenderle lui stesso e per farle comprendere e accettare ai suoi interlocutori. In questo momento si parla, soprattutto, di interpretazione di comunità o trattativa nella quale il professionista deve mediare tra due

¹⁴ LE LINGUE DEI SEGNI NEL MONDO in "XXI Secolo" - Treccani

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

parti che interagiscono a stretto contatto, i cui scopi sono molto specifici e, spesso, devono essere soddisfatti nel minor tempo possibile. Si pensi a una trattativa bilaterale tra due aziende il cui obiettivo è vendere e comprare, se la comunicazione fosse ostacolata da qualsiasi incomprensione dovuta alla differenza nell'uso della comunicazione non-verbale, l'accordo verrebbe interrotto immediatamente e le due parti ne uscirebbero infastidite. Nell'interpretazione consecutiva, dove l'interprete si trova spesso su un palco, questa pressione è meno evidente ma è comunque da tenere presente perché basterebbe davvero poco per mettere a rischio la fiducia che l'interprete si deve guadagnare sia nei confronti del pubblico sia in quelli dell'oratore. Tale fiducia rende il lavoro più agevole e scorrevole ed è, quindi, una prerogativa.

1.3 Le espressioni del viso: esternazioni delle emozioni

È noto che le emozioni si manifestano anche attraverso la voce, le espressioni del volto, il contatto visivo, la postura e i gesti del corpo: «le emozioni sono esperienze complesse in cui si può distinguere un aspetto mentale di consapevolezza, delle modificazioni fisiologiche, dei comportamenti espressivi sia volontari che involontari»¹⁵. Il viso è la principale fonte d'esternazione delle emozioni. Nella comunicazione orale le espressioni mutano costantemente e sono continuamente osservate dal pubblico. Le espressioni del viso si possono dividere in due categorie: involontarie e le cosiddette espressioni mimiche. Le prime sono al di fuori del controllo umano; le seconde, invece, possono essere gestite dal nostro cervello. Un esempio di espressione mimica è “il

¹⁵ (Baroni e D'Urso, 2004: 325-326)

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

famoso viso di circostanza [che] entra a far parte della nostra evoluzione sociale".¹⁶ Talvolta, quando ci si espone davanti a una platea, capita che il nervosismo prenda il sopravvento e in questo caso si riesce a tenere sotto controllo qualsiasi espressività del volto. Questa "abilità" viene comunemente definita "blocco mimico", o "poker face",¹⁷ e sta ad indicare l'inespressività più totale del volto. La vera forza comunicativa nasce dalla capacità di suscitare emozioni, coinvolgere ed entusiasmare chi ascolta, e per ottenere ciò occorre essere spontanei e coerenti con ciò che si sta dicendo. L'arma principale per dimostrarsi aperti, disponibili, entusiasti e appassionati al tema è il sorriso, a patto, però, che sia coerente con il contenuto verbale, altrimenti il risultato è che il pubblico potrebbe sentirsi preso in giro. Sansavini afferma che "un bravo oratore deve essere padrone della propria espressività perché trasmettere emozioni è parte integrante di una buona comunicazione."¹⁸

Nel 1978 Ekman e Friesen hanno codificato un sistema per classificare i movimenti del viso, così come appaiono nel volto umano: il Facial Action Coding System (detto in sigla FACS).¹⁹ La classificazione dei movimenti muscolari del volto umano nasce dagli studi di Hjortsjö, un anatomista svedese. Il FACS serve ad identificare lo stato intimo ed emozionale della persona tramite l'analisi delle micro-espressioni facciali. In altre parole, l'analisi dei micro-movimenti del volto umano può fornire indicazioni su pensieri ed emozioni nascoste del soggetto. Conoscerle, può farci capire meglio l'altro e individuare eventuali

¹⁶ SANSAVINI Cesare, *L'arte del Public Speaking. Tecniche di comunicazione avanzate*, op. cit., p. 31.

¹⁷ Ivi, p. 35

¹⁸ Ivi, p. 36

¹⁹ VITALE Igor, *FACS di Paul Ekman – Facial Action Coding System: come si usa la tecnica*, URL: <http://www.psicologiadellavoro.org/facs-di-paul-ekman-facial-action-coding-system-come-si-usa-latecnica/>

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

menzogne o incongruenze.²⁰ Nei comportamenti sociali è molto importante il contatto visivo. Difatti, è la prima cosa che si cerca quando si vuole creare una relazione con altri, ma è anche la prima cosa che si evita di instaurare se si vuole esprimere distacco e disinteresse.²¹ Così come per il poker face, anche lo sguardo può subire delle modifiche, una dimostrazione è data dalla variazione di direzione. Infatti, ci sono mediatori e/o interpreti che per evitare di incrociare gli occhi del pubblico, stabilendo un contatto diretto, tendono a guardare verso il basso o verso l'alto, oppure a fissare un punto vuoto della stanza. Questo avviene perché, magari, essendo al centro dell'attenzione, si sentono in imbarazzo. Generalmente, quando si tratta di una conferenza o di un incontro con più persone, si suggerisce, o meglio, si raccomanda di distribuire lo sguardo su tutti i partecipanti. Infatti, è fondamentale dosare il proprio sguardo su tutto il pubblico, cercando un contatto visivo con ogni singolo individuo, per evitare di cadere nella trappola dello "scanning"²², ovvero il contatto fuggente. Per far sì che si crei un rapporto armonioso tra relatore e pubblico, l'oratore deve avere un contatto visivo aperto e pulito: in questo modo le sensazioni trasmesse saranno tranquillità e sicurezza, e la sua immagine professionale ne trae vantaggio rafforzandosi. Sansavini propone cinque regole d'oro per stabilire un buon contatto visivo:

- Cercare una postura eretta che permetta di tenere la testa alta che spazia su tutta la sala;
- Cercare il contatto visivo con tutti trasmettendo il messaggio non a una massa amorfa di persone ma a singoli individui;

²⁰ Ibidem.

²¹ SANSAVINI Cesare, L'arte del Public Speaking. Tecniche di comunicazione avanzate, op. cit., p. 39.

²² Ivi, p. 42.

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

- Soffermare il contatto visivo per pochi secondi su ognuno, senza mantenerlo troppo a lungo;
- Evitare lo scanning;
- Nel presentare lucidi non voltare mai le spalle al pubblico.²³

Il mediatore dovrebbe cercare di mantenere il contatto visivo con le parti, concentrandosi su di loro, senza farsi distrarre. Se una delle parti lo guarda in modo diretto, vuol dire che non teme di confrontarsi con lui. D'altro canto, se una delle parti evita il contatto visivo, può voler dire che ha qualcosa da nascondere o che è a disagio ed evita il contatto con lui. Con lo sguardo trasferiamo emozioni e sentimenti alle parti, rivelando l'atteggiamento di ascolto, di attenzione e di interesse per quanto le parti stanno dicendo. Monitorare le espressioni facciali è molto importante, perché ci rivelano se la persona di fronte a voi è disposta ad ascoltare. Un viso rilassato invita la parte a parlare più apertamente. Mentre invece un viso minaccioso erige una barriera tra voi e l'interlocutore. Il mediatore deve quindi cercare di mantenere un'espressione calma e serena ed aperta, anche quando si trova di fronte ad una parte infuriata o totalmente priva di espressione. In ambedue i casi anche un semplice sorriso potrebbe essere recepito come una derisione o come una sfida è per questo motivo che vanno evitati i segnali situazionalmente ambigui²⁴. Invece, per cogliere le emozioni altrui il mediatore deve prestare particolare attenzione alla voce che manifesta e trasmette numerose componenti di significato, oltre all'elemento linguistico, aggiungendo gli aspetti prosodici dell'intonazione e quelli paralinguistici del ritmo (durata, velocità

²³ Ivi, p. 43.

²⁴ L'Arte del mediatore Autori: Avv. Alessandra Sgubini and Dott. Valerio Calvi

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

dell'eloquio e pause) e dell'intensità (volume). Numerosi studi hanno dimostrato come ogni emozione sia caratterizzata da un preciso e distinto profilo vocale: ad esempio la collera comporta un incremento del tono e dell'intensità della voce con pause brevi e ritmo elevato; la paura invece si manifesta attraverso un forte aumento del tono, l'elevata velocità del ritmo di articolazione e la forte intensità della voce. La tristezza invece si rileva con un tono basso, un volume modesto, lunghe pause e ritmo di articolazione rallentato; la gioia invece si esterna con un incremento del tono, con una tonalità molto acuta, con un aumento dell'intensità e con l'accelerazione del ritmo di articolazione. Le ricerche hanno altresì dimostrato che il destinatario è in grado di riconoscere e di interferire lo stato emotivo di chi parla, prestando attenzione alle sue caratteristiche vocali, con un'accuratezza media del 60%, molto elevata e di gran lunga superiore al dato del riconoscimento delle emozioni rispetto la mimica facciale. Fra le diverse emozioni la collera è quella più facilmente riconosciuta, seguita dalla paura; mentre il disgusto, il disprezzo e la tenerezza sono le emozioni meno riconoscibili tramite la voce. La comunicazione degli stati mentali del soggetto, delle esperienze emotive e degli atteggiamenti interpersonali passa anche per il sistema cinesico che comprende i movimenti del corpo e degli occhi. Sembrerà strano, ma anche il silenzio e l'immobilità rappresentano una forma di comunicazione, ma questi segnali possono essere facilmente fraintesi e queste ambiguità possono costituire delle complicazioni al processo comunicativo, pertanto il mediatore non potrà pensare che una persona non stia comunicando, ma dovrà chiedersi cosa sta comunicando una persona con il suo silenzio o la sua assenza cercando elementi utili nel linguaggio non verbale come ad esempio le emozioni che il volto manifesta oppure attraverso il contesto (cosa è stato detto prima o dopo).

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

L'intervento verbale del mediatore di fronte ad un silenzio prolungato, permetterà alla parte di chiarire le motivazioni o sarà lo stesso mediatore a dare un'interpretazione chiedendo di essere corretto nel caso di errata attribuzione ai motivi del silenzio. Il mediatore inoltre deve prestare particolare attenzione ad esso in quanto costituisce un modo strategico di comunicare ed il cui significato varia con le situazioni, le relazioni e la cultura di riferimento. Il valore comunicativo del silenzio è da attribuire alla sua ambiguità, poiché può essere l'indizio di un ottimo rapporto e di una comunicazione intensa, oppure al contrario, il segnale di una pessima relazione e di una comunicazione deteriorata. Una parte può stare in silenzio perché ascolta o riflette e quindi dimostrarsi coinvolta o perché sta soffrendo, ma può stare in silenzio anche perché è ostile o indifferente.

I valori del silenzio possono essere positivi o negativi e riguardano molto aspetti:

- legami affettivi: il silenzio può manifestare una profonda condivisione o una distanza ostile
- funzione di valutazione: tramite il silenzio si può esprimere consenso e approvazione o dissenso e disapprovazione
- processo di rivelazione: il silenzio può rendere manifesto qualche cosa a qualcun altro oppure costituire una barriera opaca
- funzione di attivazione: il silenzio può essere segno di una forte concentrazione o di dispersione mentale.

Il silenzio è governato da regole sociali che indicano come e quando usarlo, in genere esso ricorre nelle situazioni sociali in cui la relazione tra i partecipanti è incerta, poco conosciuta e ambigua, ossia situazioni in cui appare importante non esporsi. Il silenzio inoltre è utilizzato quando vi è una distribuzione nota e asimmetrica di potere

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

sociale tra i partecipanti, talché il soggetto che è in posizione subalterna di solito tende a stare in silenzio ed in atteggiamento di ascolto. Il mediatore deve essere molto attento al significato del silenzio e, specie se si prolunga, deve interrogarsi sul suo significato, cercando di comprendere ciò che sta accadendo e a quali motivazioni sia attribuibile.

Sono diverse le funzioni del silenzio nella mediazione²⁵:

- ***insight e riflessione***: la parte di fronte ad una particolare problematica che sta affrontando ha bisogno di fermare il flusso delle parole per riflettere e pensarci. Ad esempio ciò può accadere nella fase di formulazione delle ipotesi o di decisione, dimostrando un alto coinvolgimento del soggetto nel compito;

- ***ascolto***: la parte può restare in silenzio, ponendosi in un clima di ascolto e di ricettività, indice di una buona alleanza di lavoro;

- ***aspetto emotivo***: la parte può anche tacere quando prova una forte emozione o ricorda situazioni ad alto contenuto emotivo, che non necessariamente desidera condividere

- ***ostilità***: La parte può smettere di comunicare quando prova fastidio o rifiuto per quanto è stato detto o è accaduto in mediazione, manifestando così il venir meno dell'alleanza e la necessità di un intervento da parte del mediatore.

- ***vuoto***: il silenzio in questo caso è privo di un significato specifico e potrebbe manifestare semplicemente un attimo di pausa nel ritmo concitato delle negoziazioni.

Il silenzio può essere utilizzato dal mediatore stesso quando accoglie emozioni forti, quando non vuole essere incalzante con

²⁵ V. BONSIGNORE, Il mediatore come comunicatore efficace, in Strategie di Gestione delle controversie: dal primo incontro con le parti alla sottoscrizione dell'accordo, Gruppo 20 ore, 2011

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

domande e lascia volontariamente dei vuoti tra la fine della risposta e la domanda successiva ed infine per dare il tempo alla parte di aggiungere eventuali altre utili informazioni.

1.4 Il concetto di cultura

Il concetto di cultura è essenziale per il lavoro degli interpreti che non sono solo mediatori linguistici, ma anche culturali perché devono saper adattare la propria traduzione a un pubblico vasto e spesso proveniente da contesti molto diversi. È bene quindi chiarire che cosa si intende per cultura in modo da poter condividere lo stesso terreno comune quando ci si addenterà nel vivo di questa tesi di laurea e dell'analisi delle tecniche del mediatore linguistico.

Il concetto di cultura può assumere due sfumature diverse: la cultura come un prodotto e la cultura come un processo. La cultura come prodotto è il risultato di una attività umana, come le discipline scientifiche, umanistiche o artistiche, oppure gli aspetti organizzativi, gli stili di vita, le tradizioni di una società. Per cultura come processo, invece, si intende la visione del mondo di una comunità o il sistema di valori in essa sviluppati. Si parla, dunque, delle pratiche sociali, comprendendo anche le norme comportamentali accettate o rifiutate da un gruppo specifico. Pare ovvio affermare che spesso il concetto di cultura nella sua vastità venga associato a quello di stato, nazione o lingua, ma quante volte ci è capitato di sentire dire, o forse di pensare, che gli abitanti del nord Italia sono freddi mentre quelli del sud sono più aperti e accoglienti. Oppure ci è capitato di sicuro di ritenere una persona, anche nostra coetanea, "strana" e invece di trovarci in perfetta sintonia con una più anziana, o viceversa. Noi esseri umani tendiamo a

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

esprimerci in tanti modi diversi con i quali chi ci sta accanto si può sentire più o meno concorde e le nostre relazioni sono spesso guidate dal vissuto che ogni individuo si porta appresso e dalla personalità o dal carattere modellato nel tempo. Pertanto, possono verificarsi anche differenze culturali tra persone provenienti dalla stessa comunità e che condividono la stessa lingua. Queste sono differenze culturali basate su diversità caratteriali.

Per gli interpreti è bene prendere in considerazione la totalità di questi aspetti, ma ricordarsi che in una situazione lavorativa sono le differenze culturali derivate dalla lingua e nazionalità non condivise ad assumere un ruolo molto più rilevante rispetto alla differenza di carattere individuale. Un interprete deve essere consapevole del fatto che la cultura può avere mille volti, deve poter essere in grado di riconoscerli e, di conseguenza, di gestirli. A questo punto è bene trattare un altro principio che verrà ribadito nel corso di questa tesi di laurea: il concetto di consapevolezza. Senza la consapevolezza di chi siamo, cosa pensiamo, sentiamo o dove siamo, non potremmo capire le reazioni anche più profonde e intime dell'altro così come non potremmo comprendere le nostre. La consapevolezza è un elemento essenziale della pratica o della messa in scena: è cruciale coltivare consapevolezza su due livelli, uno interno e uno esterno. Bisogna essere consapevoli di chi si è, del proprio corpo, della propria anima, delle proprie abilità e dei propri limiti, ma anche dell'esterno, degli altri e degli oggetti che ci circondano. Si intuisce, quindi, quanto sia vitale riconoscere l'importanza della consapevolezza dell'interprete sia riguardo alla comprensione delle differenze culturali che permettono al professionista di prevenire o correggersi in caso di fraintendimenti, sia riguardo alla comunicazione non-verbale, e quindi alle reazioni emotive che il corpo produce.

CAPITOLO 2

2.1 Nascita della mediazione interlinguistica ed interculturale

La mediazione nasce in Italia tra gli anni Ottanta e Novanta in seguito all'aumento della popolazione straniera sul territorio e alla conseguente necessità di fornire supporto linguistico e di favorire la comprensione di alcuni aspetti culturali del nostro paese. L'aumento dei flussi migratori ha portato così alla ricerca di soluzioni efficaci che facilitassero la comunicazione tra individui di diverse lingue e culture. Fondamentalmente una buona mediazione ha l'obiettivo di «risolvere problemi, proporre soluzioni, governare fenomeni, valorizzare le risorse della società multietnica e multiculturale», la mediazione interviene quando «disuguaglianze e discriminazioni creano condizioni di conflitto, potenziali o effettive». Tale strumento ha subito nel corso degli anni numerosi cambiamenti in base al variare dei flussi migratori e dei percorsi normativi regionali e nazionali rivolti a definire il ruolo, le funzioni e gli ambiti di intervento dei mediatori linguistici e culturali. Non esiste ad oggi una definizione chiara ed univoca del concetto di mediazione, 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 o afferire all'ambito della traduzione ed interpretazione linguistica con attività di facilitazione linguistica. Per questo motivo è bene distinguere il termine mediazione linguistica che si riferisce principalmente ad attività relazionate all'ambito della traduzione ed interpretazione linguistica, mentre con la definizione mediazione culturale o

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

interculturale si rivolge ad un tipo di attività che si occupa di mediare tra culture differenti con attenzione socio-antropologica. Tale differenziazione ha portato allo sviluppo di due rami di studio, uno a livello linguistico ed interlinguistico, ed uno a livello culturale ed interculturale che hanno caratterizzato gli studi sulla mediazione negli ultimi anni. Alla definizione del concetto di mediazione ruota la figura del mediatore a cui vengono affiancati diversi appellativi, come interculturale, culturale o linguistico-culturale, a seconda del tipo di attività svolta: da un ruolo di interpreti o traduttori ad azioni di mediazione culturale.

2.2 Chi è il mediatore linguistico

A livello nazionale la figura professionale del mediatore appare per la prima volta nella circolare ministeriale 205 del 26 Luglio 1990, *Scuola dell'obbligo e alunni stranieri*, in cui si fa riferimento ad «esperti di madrelingua per attuare le iniziative per la valorizzazione della lingua e cultura d'origine». Sempre in ambito scolastico il Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione del 25 Luglio 1998 nomina la figura del mediatore culturale qualificato, ai fini dell'inserimento di alunni stranieri nelle scuole. A livello orientativo ed amministrativo, invece, emerge la figura del mediatore interculturale funzionale ad agevolare i rapporti tra singole amministrazioni e stranieri presenti sul territorio. Le motivazioni che portano all'esigenza di questa nuova figura professionale risiedono nella storia. Viviamo in una società che cambia continuamente, è sempre più aperta e multietnica e risulta così praticamente impossibile sottrarsi ad un processo di integrazione culturale. È proprio in questo contesto che nasce la figura del Mediatore

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

Interlinguistico ed Interculturale, una persona che deve essere in grado di mediare non solo tra diverse lingue, ma anche tra differenti culture. La figura del mediatore oggi viene riconosciuta nella pratica e validata da un riconoscimento istituzionale come vera e propria professione, che non si può improvvisare, anche se molti parlano del mediatore come colui che usa il buon senso. La cosa che stupisce è che molti pensino che sia una cosa semplice, in realtà si tratta di un mestiere complesso e difficile. I concetti di base e le linee di comportamento professionale sono semplici e chiari, la pratica diviene complicata per la necessità di un controllo continuo delle interferenze emotive, che influenzano sia la comunicazione tra le parti che quella col mediatore. L'attitudine percettiva a cogliere le motivazioni che muovono i partecipanti e l'evolversi delle posizioni reciproche, sono l'impegno necessario e continuo del mediatore per definire il campo e la situazione che va gestita avendola compresa nella sua complessità. La figura del mediatore, cioè colui che sta nel mezzo e porta pace, esiste da molto prima che un legislatore la riconoscesse come professione o che la pratica la riconoscesse come strumento efficace: in tutti gli ambienti sociali esistono da sempre figure carismatiche alle quali è riconosciuta autorevolezza e disponibilità a mediare, anche sui piccoli problemi della quotidianità. Il lavoro di mediatore richiede un insieme di doti e talento personali adeguato al ruolo, una formazione sulle tecniche di comunicazione e di mediazione sul processo dinamico di mediazione, che il professionista può perfezionare adattandole criticamente alle singole situazioni specifiche. Il mediatore è un esperto del procedimento di mediazione e delle tecniche di mediazione e comunicazione che utilizza simultaneamente per condurre le parti a possibili soluzioni, non con autorità, ma per autorevolezza che acquista nel rapporto con le parti.

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

Il mediatore non emette decisioni, quindi non ha l'autorità d'imporre la propria idea, ma è l'autorevolezza che si è guadagnato nel rapporto, a far sì che le parti gli affidino il potere di condurci verso una possibile soluzione costruita attraverso un dialogo aperto nel rispetto delle regole del procedimento e nell'impiego delle tecniche adeguate. Si può tranquillamente affermare che il suo ruolo è diametralmente opposto a quello del giudice. Dà la parola alle parti in conflitto, in uno spazio riservato, dove ciascuno ha la libertà di esprimere le proprie ragioni. Come già accennato è quello di aiutare con una regia molto discreta le parti a riaprire il dialogo interrotto dal conflitto. Il mediatore parla poco, ascolta molto, il suo è un ascolto competente, cioè empatico, usa prevalentemente la metafora che è una modalità comunicativa diretta e molto incisiva. Il mediatore è anche colui che scandisce la successione delle fasi dell'incontro decidendo se e quando passare dall'una all'altra fase. Le fasi sono: fase introduttiva (fase congiunta), fase esplorativa (caucus), fase negoziale (incontro congiunto) ed infine fase dell'accordo. Per fare tutto ciò è importante che il mediatore si esprima in modo semplice e chiaro calibrando il proprio eloquio sulle parti ed i consulenti con i quali si trova di volta in volta ad operare. Deve inoltre essere in grado di gestire la presenza di tutti i partecipanti valorizzandola ai fini dell'accordo; ed inoltre deve essere in grado di realizzare il clima più adatto per le trattative. Osserva in particolare le espressioni mimico gestuali, parte integrante e assai indicative degli stati d'animo delle persone in contesa. Non giudica, non prende posizione a favore di una delle parti. Non ha schemi di riferimento prefissati per condurre la mediazione. Il mediatore è quindi un professionista capace di condurre l'incontro e di creare un ambiente, di comunicazione e di scambio, tale da consentire lo svilupparsi di una situazione dinamica tra le parti, che

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

permetta loro di raggiungere un accordo sulla questione che le vede contrapposte. Conseguenze che possono essere individuati tre principali componenti del mediatore di natura comunicativa: facilitare la comunicazione tra le parti, ristabilire quel tanto di relazione di fiducia che permetta loro di esplorare opzioni che possano aiutarle a gestire il conflitto sorto tra loro ed infine contribuire a produrre un clima che agevoli la conclusione di un accordo mutuamente accettabile per entrambe. Proprio per tutto quello elencato finora, non esiste un'unica descrizione del suo ruolo e delle sue competenze, ma sono molteplici gli autori che hanno dato un parere in proposito:

Ecco un esempio:

Mediatore è chi fa da tramite tra una persona e un'altra, affinché una delle due possa capire l'altra o, meglio ancora, affinché entrambe possano interloquire di più e meglio²⁶.

Il vocabolario della lingua italiana²⁷ propone una definizione molto più generica: il Mediatore è un "intermediario che contribuisce al raggiungimento di un accordo tra due o più parti".

Massimiliano Tarozzi, nell'opera intitolata "La mediazione educativa. Mediatori culturali tra uguaglianza e differenza"²⁸ definisce così la mediazione:

La mediazione è un atto intenzionale che consente di creare o rendere evidenti i legami che sussistono tra due soggetti apparentemente lontani. È collocarsi negli spazi interpersonali per favorire

²⁶ Demetrio Duccio, Agenda interculturale. Quotidianità e immigrazione nella scuola. Idee per chi inizia, Meltemi Editore, 1997, Roma, pag. 57

²⁷ Zingarelli Nicola, lo ZINGARELLI 2000. Vocabolario della lingua italiana, dodicesima edizione, Zanichelli Editore, 1999, Bologna.

²⁸ Tarozzi Massimiliano, La mediazione educativa. Mediatori culturali tra uguaglianza e differenza, CLUEB, Bologna, 1998, pag. 71

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

collegamenti... È un prisma che trasforma raggi di luce invisibili nei sette colori dell'arcobaleno.

La mediazione è come un qualcosa che ci “illumina”: il mediatore è un professionista che facilita la comunicazione fra gli individui stranieri e la società di accoglienza, è un operatore sociale, che tramite le giuste parole e le corrette informazioni, cerca di abbattere le barriere culturali e linguistiche tra due o più persone, rendendo più chiare le vie da seguire per ottenere i risultati migliori.

Un'altra definizione che si trova in un documento ufficiale del CNEL (Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro) descrive così il Mediatore Interculturale:

Agente attivo nel processo di integrazione che si pone fra gli stranieri e le istituzioni, i servizi pubblici e le strutture private, senza sostituirsi né agli uni né alle altre, per favorire invece il raccordo fra i soggetti di culture diverse.²⁹

Da queste poche citazioni appare già evidente un primo problema: qual è il termine giusto per indicare questa professione? “Mediatore culturale”, “Mediatore linguistico - culturale”, “Mediatore interlinguistico ed interculturale”, “Mediatore di madrelingua”, “Tecnico esperto in mediazione”, la molteplicità di termini è indicatore del fatto che questa figura professionale non ha un profilo ben delimitato, i campi

²⁹ CNEL – Organismo Nazionale di Coordinamento per le politiche di integrazione sociale degli stranieri, Gruppo di lavoro “Politiche per la mediazione culturale. Formazione e impiego dei mediatori culturali”, 3 aprile 2000, www.portalecnel.it

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

in cui può operare sono tanti e, a seconda dell'area di lavoro, è definita in modo diverso. Nella stesura di questo elaborato utilizzerò il termine di "Mediatore Linguistico", seguendo la denominazione del mio Corso di Laurea, termine a mio parere più esplicativo, trattandosi, infatti, di un "connettore" tra più lingue e più culture.

2.3 Gli "strumenti" del mediatore

Un buon mediatore per essere definito tale deve essere in grado, fin dai primi momenti di incontro con le parti, di mettere in atto gli strumenti da lui in possesso per cercare di comprendere e capire meglio sia la storia sia l'interesse delle parti nel voler proseguire oppure no le sedute. Gli strumenti principali che un mediatore deve saper utilizzare sono: **l'ascolto attivo, l'empatia, ed il riassumere.**

La mediazione, come già accennato precedentemente, è un fenomeno di comunicazione e quindi è cruciale che il mediatore sappia, innanzitutto, ascoltare le parti, comprendendo i messaggi inviati da queste per ricostruire non solo i punti di vista di ciascuna, ma anche i loro atteggiamenti e le loro emozioni, dando ad entrambe la sensazione di essere ascoltate e comprese per tutto lo svolgimento della mediazione. Dagli insegnamenti di Carl Rogers³⁰, formulati per la terapia centrata sul cliente ed estese a tutte le professioni d'aiuto tra cui il counselor e la mediazione familiare, l'atteggiamento del mediatore deve essere di interesse aperto ossia deve incoraggiare la parte continuamente all'espressione, senza assumere una posizione giudicante, in modo da poter accogliere l'universo mentale e conflittuale della parte stessa, senza critiche né colpevolizzazioni. L'atteggiamento del mediatore

³⁰ C. R. ROGERS, *Terapia centrata sul cliente*, Firenze, 1999

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

quindi, deve essere di non direttività e di massimo rispetto nei confronti della posizione assunta dal soggetto, il quale deve poter avere la più ampia libertà nella presentazione del problema e dei propri interessi, nonché nell'esplorazione delle possibili soluzioni.

L'ascolto attivo

L'ascolto è molto importante in quanto capita molto spesso che si ascolta per rispondere e quasi mai per capire e questo può essere un problema nella comunicazione. È molto importante che il mediatore quindi ascolti le parti e che sottolinei a ciascuna di esse che è importante ascoltarsi. Nella mediazione quindi si preferisce parlare di "ascolto attivo" piuttosto che di "ascolto" in quanto si vuole sottolineare la componente interattiva dinamica e facilitante di una comunicazione corretta, che si manifesta attraverso una serie di rinforzi di attenzione (per far comprendere alla parte che il suo comportamento è stato notato e gradito), di apprezzamento (di supporto a continuare) e di rinforzo non verbale (cenni di assenso che segnalano adesione e disponibilità ad ascoltare, sorrisi per invitare la parte a proseguire, scambi visivi diretti per segnalare l'interesse e l'attenzione, rispecchiamento delle espressioni del viso per segnalare che il mediatore si è immedesimato nei panni della persona che parla calandosi nel suo punto di vista).

Ascoltare significa comprendere a fondo il punto di vista degli interlocutori, le loro idee, senza adottare il loro modo di vedere, ma entrando empaticamente in contatto con le loro emozioni e le loro visioni del problema, della controparte e della mediazione.

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

L'Empatia

Il termine empatia venne coniato per la prima volta da Titchener nel 1909 che lo applicò sia al rapporto con gli oggetti sia alla relazione sociale sottolineando la tendenza naturale a “sentire dentro” una situazione o una persona, con la conseguenza tendenza all'imitazione dell'emozione partecipata. L'empatia con l'andare del tempo è diventata tipica della relazione paziente e terapeuta come modalità di entrare nel mondo dell'altra persona senza giudicarla. Alcuni autori con empatia intendono la capacità innata che permette alle persone di comprendere gli stati psicologici degli altri, diversa sia dalla simpatia, sia dalla compassione o dall'intuizione. Essa è differente dal contagio emotivo da parte di chi ascolta rispetto alle emozioni provate dal soggetto che parla, perché le forme più evolute di empatia richiedono la comprensione e la discriminazione delle emozioni altrui, correttamente riconosciute e vissute come esterne a sé e appartenenti ad un'altra persona differenziata.

Nel caso della mediazione tale forma di empatia evoluta è molto utile per comprendere gli stati emotivi della parte e per esprimere accuratamente ciò che prova rispecchiando quanto viene detto, ossia nominando l'emozione.

Il riassumere

Nella parte finale e decisiva abbiamo la riformulazione che consiste nel parafrasare o riflettere la comunicazione appena ricevuta, riprendendo le idee in modo che chi parla si possa riconoscere. Si tratta

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

di ridire con altre parole e in maniera più conscia e chiara ciò che l'altro ha appena detto al fine di ottenere l'accordo di chi ha parlato³¹.

Quando i soggetti si esprimono fanno riferimento ad una determinata cornice (che può derivare dalla cultura, dall'esperienza o dal loro senso della giustizia) e l'obiettivo della riformulazione è cambiare questa cornice di riferimento per aiutare le parti a pensare diversamente riguardo a quanto da loro espresso o vederlo sotto un'altra luce. La riformulazione è una tecnica fondamentale in mediazione in quanto il mediatore è sicuro di non introdurre nulla di estraneo o interpretativo, il soggetto che parla, rassicurato sul fatto di essere stato capito, è invogliato a parlare ulteriormente ed il mediatore ha la prova di aver ascoltato veramente e di aver compreso.

La riformulazione considera alcuni principi cardine della mediazione:

- che il soggetto coinvolto in un conflitto è anche il più informato della situazione che lo riguarda e, quindi, anche deputato a prendere le proprie decisioni in merito;
- che il comportamento umano abbia un senso e una logica specifici;
- che ogni parte ha la propria capacità di autodeterminazione.

È importante non confondere la riformulazione con il riassunto, altro strumento molto utilizzato dal mediatore. Con riassunto si intende il ridire quanto affermato dalle parti, ma in modo conciso e neutro, conservandone l'impostazione di base ed evitando le espressioni più conflittuali.

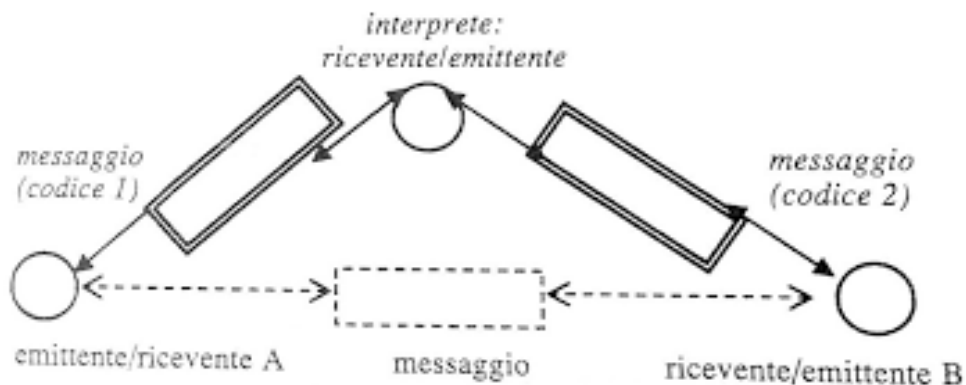
³¹ R. MUCCHIELLI, *Apprendere il counseling*, Trento, 1996

2.4 La professione del mediatore nella società

Ogni anno l'Europa accoglie migliaia di uomini, donne e bambini che fanno ingresso nel territorio italiano alla ricerca di una vita migliore: la presenza dell'interprete e del traduttore sono delle figure che svolgono la funzione di ponte tra due mondi, collegandoli e permettendo quindi la comprensione di un testo scritto oppure orale. Nel mondo moderno, dove non solo si vengono a incontrare le lingue ma anche le culture, nasce l'esigenza di una figura professionale differente, che abbia capacità linguistiche ampie e che però conosca anche gli elementi che caratterizzano una specifica realtà sociale. Occupa un ruolo fondamentale il mediatore linguistico il quale interviene tra due parti permettendo quindi una comunicazione diretta tra persone che non possono comprendere l'un l'altro proprio perché parlano lingue diverse, hanno usi e costumi diversi. Il suo compito è quello non solo di permettere la comprensione del linguaggio ed avere una conoscenza approfondita e tecnica della lingua, ma con una visione a 360° includere tutti quegli aspetti che sono collegati alle istituzioni, alla cultura e alla tradizione del Paese di origine. La completezza culturale non è una realtà opzionale ma parte integrante del lavoro. Grazie alla conoscenza del mediatore linguistico, potranno essere non solo eliminate tutte le barriere del linguaggio, ma anche i conflitti tra culture, rendendo più semplice qualunque forma di interazione.

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

L'interazione non può, però, avvenire qualora i due interlocutori non condividano il codice comunicativo poiché vengono a mancare tutte le premesse finora esplicitate, ed è qui che si inserisce la figura del mediatore con lo scopo di ripristinare la comunicazione tra A e B, senza tuttavia sostituirsi a loro (Figura 1)



Se A e B, rispettivamente emittente e ricevente in maniera alternata, usassero lo stesso codice comunicativo si avrebbe lo schema rappresentato dalle righe tratteggiate nella figura con una comunicazione di tipo lineare: A emette un messaggio scegliendo il codice che ritiene più adatto al contesto e B lo riceve e lo interpreta.

Quando A e B non usano lo stesso codice comunicativo, questo schema

lineare non può realizzarsi poiché il ricevente non riesce a decodificare e interpretare il messaggio che l'emittente vuole trasmettere. Proprio qui si inserisce il mediatore, chiamato interprete nella figura, che diventa, infatti, ricevente ed emittente a sua volta, poiché deve interpretare il messaggio di A e successivamente

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

trasmetterlo a B nel codice che può decodificare da un “dialogo” si passa quindi ad un “trialogo”.³²

Questi uomini che costruiscono ponti, come spesso sono definiti i mediatori, non di rado sono costretti a “rendere espliciti modelli, caratteristiche, elementi legati all'appartenenza culturale” (Falbo 2013: 31) per cercare di eliminare la disparità innata ed evidente tra i due interlocutori, quali un immigrato e un nativo spesso rappresentante di una istituzione locale. L'obiettivo è, infatti, mettere il cittadino “minoritario” nelle condizioni di poter leggere la cultura italiana in un'ottica di relazione paritaria con l'interlocutore. Per poter svolgere nel miglior modo possibile il suo compito di strumento facilitatore, il mediatore deve essere ben consapevole del suo ruolo e dell'effetto che può avere la sua presenza, nonché deve rendere completamente trasparente il suo operato ai due interlocutori per far sì che essi comprendano la funzione che svolge. Affinché il mediatore possa offrire tale servizio, deve innanzitutto conoscere in maniera approfondita se stesso ed essere capace di riconoscere eventuali errori o mancanze, poiché deve porsi come “luogo neutrale della comunicazione”, per quanto talvolta possa essere motivo di difficoltà. Questo avviene perché spesso il mediatore è portatore di un'esperienza simile a quella della persona che si trova accanto ed è costretto a mantenere l'equidistanza da A e B per motivi deontologici. Deve inoltre conoscere perfettamente le procedure del suo lavoro e avere spiccate capacità empatiche poiché gli aspetti non verbali costituiscono circa il 90% dell'atto comunicativo. Risulta altrettanto indispensabile che il mediatore abbia delle conoscenze di base di psicologia per potersi rapportare al meglio con entrambi gli interlocutori, guidandoli verso la costruzione del senso comune, è chiaro

³² Come cita Cotta-Ramusino in Russo, Mack 2009

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

quindi che il mediatore svolge molteplici mansioni e gli ambiti di lavoro di un mediatore possono essere molteplici.

Il ruolo del mediatore è immediatamente associato alla traduzione di un codice linguistico verso un secondo, e di conseguenza agli imprescindibili elementi culturali. Ciò però non è la rappresentazione esaustiva delle mansioni che svolge un mediatore. Come spiegato precedentemente, il mediatore viene chiamato in causa quando due interlocutori non riescono a comunicare, ma trasmettendo i messaggi tra A e B deve anche fornire alla persona immigrata gli strumenti per interpretare la cultura e le istituzioni italiane con l'obiettivo di evitare o risolvere eventuali situazioni di conflitto. Gli ambiti di lavoro di un mediatore possono essere molteplici, pur tenendo in mente che siamo nell'ambito sociale del community interpreting. Nel corso degli ultimi anni gli ospedali hanno assunto stabilmente diversi mediatori linguistici per far fronte alla crescente necessità di accesso ai servizi sanitari da parte di utenti non italofoeni. Nel settore pubblico il mediatore può trovare spazio anche in ambito scolastico, ad esempio accompagnando i bambini che non conoscono la lingua durante l'apprendimento della lingua e lo svolgimento dei compiti, oltre che essendo di sostegno agli insegnanti con attività di supporto di aggiornamento. Ancora nelle carceri, nei tribunali e nelle questure; nei centri di accoglienza, negli enti locali e in strutture ricreative. Nel settore privato invece lo possiamo trovare nelle banche, nei sindacati o nelle assicurazioni. Ritengo ormai chiaro il motivo dell'importanza, se non dell'essenzialità, della presenza di questa figura quando ci si interfaccia con una persona che non parla la lingua locale, e che soprattutto non ha conoscenza delle regole e delle caratteristiche intrinseche del Paese. Importante ricordare che, in qualsiasi settore esso eserciti, l'atteggiamento mentale ed il

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

comportamento del mediatore devono rimanere sempre imparziali e neutrali, condizione irrinunciabile per evidenziare meglio le dinamiche in atto tra le parti e condurle ad una possibile soluzione risolutiva. Il mediatore deve essere in grado di riconoscere le emozioni delle persone, così da poterle gestire in sintonia con loro, aiutandole a riconoscere le proprie emozioni e a comprenderne il significato. In tal modo, con l'individuazione cosciente degli ostacoli emotivi aumenterà la loro flessibilità ed l'autocontrollo nel loro comportamento nella relazione negoziale e quindi la facilitazione del percorso verso i risultati attesi. Il mediatore deve avere la pazienza di ascolto, evitando di giudicare secondo il suo sapere e soprattutto permettere alle parti di arrivare alla loro soluzione nei tempi loro necessari, non imponendo quelli propri. Bisogna avere pazienza di attendere che le parti, sia pure con il supporto richiesto al mediatore, prendano coscienza delle loro difficoltà emotive che ostacolano l'individuazione delle opportunità positive nel processo di accordo. Altra dote che è fondamentale è l'atteggiamento di umiltà, inteso come rispetto ed accettazione dei contributi forniti dalle parti. L'ascolto è un'ulteriore dote del mediatore, consistente nella capacità di evitare interventi valutativi dei contributi forniti dai singoli e dei progressi manifestati nel rapporto. Altra capacità è lasciare le parti libere di decidere e non prendersela a livello personale se non raggiungono una soluzione. Rispettare la libertà delle parti di prendere le loro decisioni anche se il mediatore non le condivide. Come accennato precedentemente credo che l'efficacia dell'arte del mediatore possa avvalersi di tecniche specifiche, che aiutino ad accertare i fatti e le posizioni, capire i reali interessi delle parti, permettendo il continuo libero dialogo tra di esse, per generare proposte alternative, fornire, se richieste, prospettive diverse.

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

La società globalizzata in cui viviamo ci spinge a interagire quotidianamente con persone provenienti da tutto il mondo. Tra le potenzialità, che riesce a sviluppare la figura del mediatore, c'è quella di migliorare le capacità mentali e cognitive attraverso lo studio di più lingue, che non solo consente di avere più possibilità di scelta su questo lavoro, ma può realmente modificare la struttura del cervello e persino aumentarne le dimensioni. Quello che riesce a fare il mediatore è quindi, una vera e propria palestra mentale, non a caso è dimostrato che, la sua mente allenata favorisce la concentrazione e la memoria³³, aumenta le capacità creative e analitiche, aiuta a pianificare e a ragionare meglio, ma ciò che lo rende unico è il passaggio da una lingua all'altra che stabilisce le giuste priorità.

La Regione Lazio tramite una recente delibera della Giunta regionale del Lazio ha delineato il ruolo del mediatore culturale. Secondo la delibera³⁴

“ il mediatore svolge attività di mediazione tra cittadini immigrati e società locale, promuovendo, sostenendo e accompagnando le parti “nella rimozione delle barriere culturali e linguistiche; nella promozione sul territorio della cultura di accoglienza e dell'integrazione socio-economica; nella conoscenza e nella pratica dei diritti e dei doveri vigenti in Italia, in particolare nell'accesso e nella fruizione dei servizi pubblici e privati”. In genere il mediatore è un immigrato o “comunque una persona che, per esperienza di migrazione o di prolungata residenza all'estero, conosce i codici linguistici e culturali della popolazione migrante di riferimento”.

³³ Proceedings of the National Academy of Sciences (PNAS)

³⁴ D.G.R. n. 321/2008

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

Il lavoro del mediatore culturale, secondo Parolina Peric, componente del direttivo del Forum per l'intercultura della Caritas diocesana di Roma, va riconosciuto come un lavoro a tempo pieno e non come un secondo lavoro. Inoltre nel 2008 la Giunta Regionale ha emanato le prime disposizioni inerenti alla figura professionale del mediatore, deliberando la figura del mediatore interculturale. Scopo di questa figura è:

accompagnare la relazione tra immigrati e contesto di riferimento, favorendo la rimozione delle barriere linguistiche - culturali, la conoscenza e la valorizzazione delle culture d'appartenenza, nonché l'accesso a servizi pubblici e privati. Assiste le strutture di servizio nel processo di adeguamento delle prestazioni offerte all'utenza immigrata. Può operare all'interno dei servizi pubblici e privati (ufficio stranieri, ASL, scuole, ecc.) e strutture che promuovono l'integrazione socio - culturale. È importante che funga da comunicatore con il cittadino su ciò che rappresenta il fenomeno migratorio: possiamo infatti rendere le istituzioni più accoglienti e fruibili per gli stranieri, ma se la società gli è ostile, allora abbiamo fatto ben poco”.

Della figura professionale del mediatore si fa riferimento nel decreto legislativo 286/1998, dove, come fa notare Paolo Morozzo Della Rocca, Direttore del corso per i mediatori culturali della Comunità di Sant'Egidio, definisce la figura ma non la disciplina:

“una norma che ha messo al centro la figura dell'immigrato. Da allora non ci sono stati altri interventi legislativi. La delibera della Giunta regionale “ si colloca – aggiunge – in un cammino che vede l'assenza di una legislazione nazionale. Le Regioni hanno cominciato a muoversi perché competenti in materia di formazione professionale”.

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

Per quanto riguarda i contesti operativi, questi sono implicitamente definiti dalla stessa norma, che identifica l'area professionale del mediatore interculturale con il sociale e i servizi e prevede, per la formazione di questa figura, “moduli disciplinari per settori, secondo gli ambiti di impegno del mediatore interculturale: settore sanitario; settore socio-educativo-culturale; settore sicurezza; settore pubblica amministrazione”. La Regione Lazio è partner del progetto “Rete interregionale transnazionale per la coesione sociale, l'utilizzo delle risorse professionali nella mediazione interculturale e nella prevenzione, gestione e trasformazione dei conflitti”. Il progetto costituisce lo sviluppo di una precedente azione interregionale (“Area umanitaria: operatore di pace e mediatore interculturale”) e ha l'intenzione di raccordare il lavoro sinora finalizzato al riconoscimento della figura del mediatore interculturale.

CAPITOLO 3

INTERPRETAZIONE E MEDIAZIONE

3.1 Dibattito sulla terminologia

Uno dei dibattiti a cui siamo partecipi oggi è quello sull'interpretazione e sulla mediazione, se l'interpretazione vanta ricerche decennali, la mediazione apparentemente può sembrare un concetto abbastanza recente. Per questo motivo è bene fare una riflessione sulla differenziazione concettuale e terminologica relativa ai due termini. Quando si va incontro a concetti nuovi, si ha sempre l'esigenza di creare termini nuovi per cercare di determinare ciò di cui si parla e ciò che si vuole affrontare. La designazione di nuovi termini per descrivere nuovi concetti può essere senza dubbio influenzata da fattori sia interni che esterni ai concetti stessi. L'interpretazione è figlia degli studi sulla traduzione, ma sappiamo bene che quando si parla di interpretazione ci riferiamo alla sfera orale e non a quella scritta. Nel 1996 la Norma italiana Uni 10574 ha stabilito attraverso la "Definizione dei servizi e delle attività delle imprese di traduzione e interpretariato" che l'interpretariato è inteso come "trasposizione orale da una lingua di partenza verso una o più lingue di arrivo", mentre la traduzione come "trasposizione scritta da una lingua di partenza verso una o più" lingue di arrivo. Nella terminologia italiana esistono diverse varianti specifiche di interpretazione, ciò dipende anche dall'influenza che l'inglese esercita nella nostra lingua, in quanto molti termini usati in italiano sono semplicemente calchi dall'inglese: dialogue interpreting, community interpreting, interpretazione di liaison...

Per quanto riguarda poi gli ambiti lavorativi, esistono svariati termini tra i quali: interpretazione economico-commerciale, di trattativa,

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

turistica, forense, di tribunale, per i media, per non udenti; insomma diciamo che la nomenclatura è svariata; proprio per questo motivo, in seguito a vari studi e ricerche, assistiamo ad uno scenario di concetti e termini che sicuramente oltre a cercare di specificare un qualcosa hanno portato un po' di confusione. Per ultimo il termine mediazione, accompagnato da aggettivi come linguistica, culturale, socio-culturale, linguistica-culturale, ha contribuito a far aumentare la confusione in questo ambito. Se da un lato si vuole cercare di determinare nuove figure lavorative dall'altro si è creata un'enorme accozzaglia di termini, che nonostante tutto hanno sempre qualcosa in comune: cercare di facilitare la comunicazione attraverso svariati canali³⁵.

È proprio questa l'espressione chiave: facilitare la comunicazione. L'interprete, il traduttore, il mediatore non fanno altro che fungere da tramite della comunicazione. Le figure dell'interprete e del mediatore negli ultimi anni, specialmente in determinati settori, sono state oggetto di studio e a volte anche di scontro, si è cercato di capire se le due figure sono uguali, se possono essere esercitate da una stessa persona o se si tratta di figure semplicemente diverse, con competenze e mansioni diverse, pur essendo compatibili in alcuni settori.

3.2 Le tappe dell'interpretazione

L'obiettivo primario dell'interprete è quello di facilitare la comunicazione tra persone che parlano lingue diverse e che appartengono anche a culture diverse, quindi l'interpretazione è un atto di comunicazione. Oltre alla lingua sono importanti tutti gli elementi paralinguistici connessi, per questo motivo, chi "interpreta" deve

³⁵ Mack, G., " Interpretazione e mediazione: alcune osservazioni terminologiche", in Russo, M., Mack, G. (a cura di) Interpretazione di trattativa, Hoepli, Milano, 2005; pp.3-8.

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

conoscere bene la cultura. A causa dell'evanescenza del parlato è difficile avere indizi sull'uso di interpreti nel passato. C. Jane Kellett Bidoli nel suo saggio: *Aspetti storici dell'interpretazione*³⁶ ci fornisce alcune informazioni su antichi riferimenti scoperti nelle iscrizioni sulle tombe dei principi di Elefantina della VI dinastia dell'Antico Regno egiziano del terzo millennio a. C.; in quella zona le vie commerciali erano in continua espansione, per questo motivo c'era la necessità di conoscere le lingue delle varie tribù. Altri esempi erano presenti nell'Impero romano, dove nonostante il latino fosse lingua ufficiale, vi era comunque una mescolanza di varie lingue, addirittura la conoscenza di più lingue era talmente frequente che l'uso di interpreti era a volte inutile. Secondo il saggio della Bidoli a quei tempi lo Stato pagava gli interpreti professionisti per la pubblica amministrazione, mentre utilizzava altri interpreti nell'esercito per coordinare le varie legioni (visto che spesso erano formate da varie etnie) e per le trattative di pace. La moderna interpretazione invece comincia ad emergere ai primi del Novecento, ci sono documenti ufficiali, archivi personali di interpreti che testimoniano l'operato degli stessi interpreti. Da queste fonti si può accertare che fino alla prima guerra mondiale l'interpretazione avveniva solo tramite chuchotage, cioè sussurrando tutto o parte del messaggio dell'oratore simultaneamente all'orecchio di uno o due ascoltatori, oppure tramite la liaison interpreting, cioè l'interprete mediava tra due persone passando da una lingua ad un'altra cercando di assicurare la comunicazione. L'esigenza di interpreti aumentò dopo la Prima guerra mondiale in quanto fino ad allora la lingua per i negoziati diplomatici era

³⁶ C.,Jane, K. Bidoli, 1999 "Aspetti storici dell'interpretazione", in C. Falbo, M. Russo, F. Straniero Sergio (a cura di) *Interpretazione simultanea e consecutiva*, pp.4-25.

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

il francese. Fu durante la Conferenza di Pace di Parigi nel 1919 che i rappresentanti delle potenze alleate non parlavano tutti il francese, da quell'esperienza nacque l'interpretazione consecutiva. Negli anni Venti grazie a varie scoperte in campo elettronico, furono inventati sistemi di trasmissione della voce che permisero la realizzazione dell'interpretazione simultanea, quindi in tempo reale; per esempio un sistema di auricolari e cuffie sviluppato dalla IBM, usato per la prima volta nel 1927 in una conferenza dell'OIL a Ginevra. Nel 1933 invece fu introdotto l'uso delle cabine con auricolari, in seguito durante le Olimpiadi di Berlino nel 1936, la Siemens produsse un'attrezzatura specifica. Fu però con il Processo di Norimberga (1945-1946) che l'interpretazione simultanea prese il sopravvento su quella consecutiva e sullo chuchotage, ci si rese conto dell'importanza e del beneficio che portò questo tipo di interpretazione. Con la nascita dell'ONU e della NATO e le varie agenzie connesse, la richiesta di interpreti aumentò sempre di più.

L'interpretazione che oggi sta prendendo sempre più campo è quella che fino a qualche anno fa era chiamata di "trattativa" e che in questo contesto mi limiterò a chiamare semplicemente interpretazione, in quanto più passa il tempo più assistiamo alla formazione di nuovi termini. All'interno dell'interpretazione attuale troviamo vari contesti che fanno riferimento all'ambito lavorativo (interpretazione economica-commerciale, per i servizi pubblici, per i tribunali, ecc...). Tra i vari contesti lavorativi a sua volta il ruolo dell'interprete può assumere differenze consistenti. Nonostante ciò, il denominatore comune tra tutti questi ambiti è che l'interpretazione avviene quando le due parti parlano due lingue diverse e spesso si diversificano per le loro conoscenze e le posizioni sociali che occupano. Essa è una forma dialogica di

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

interpretazione, oltre a tradurre il messaggio, l'interprete si trova a interagire con le due parti, coordinando il dialogo e ponendosi come strumento per superare eventuali differenze sociali o culturali. Bazzanella in *Sul dialogo. Contesti e forme di interazione verbale*³⁷, parla di dialogo simmetrico e dialogo asimmetrico. Nel primo caso fa riferimento a dei partecipanti primari che pur essendo di lingue e culture diverse, hanno uno status e dei livelli di istruzione simili (per esempio per le trattative commerciali). Nel secondo caso invece lo status e i livelli di istruzione sono nettamente diversi, quindi una parte tende a prevalere sull'altra. Questo è il caso delle trattative in campo medico e giudiziario. Qui il ruolo dell'interprete è fondamentale in quanto le scelte traduttive e interpretative possono influenzare gli interlocutori. Non meno importante in questo tipo di interpretazione, come abbiamo già accennato, sono gli elementi paralinguistici, per esempio la gestualità.

Ciò implica maggiore coinvolgimento personale e quindi si entra nella sfera psicologica delle persone, per questo motivo la formazione dell'interprete di trattativa deve essere diversa da quella dell'interprete di conferenza.

3.3 le forme dell'interpretare

Questo paragrafo si propone come spiegazione e distinzione tra le varie tipologie o modalità di interpretazione. Di base esistono tre modalità – interpretazione trattativa, consecutiva e simultanea – che vengono utilizzate in contesti diversi, per tanto le loro caratteristiche si possono modificare leggermente, così come possono cambiare i fini e il

³⁷ C. Bazzanella, *Sul dialogo: contesti e forme di interazione verbale*, Milano, Guerini Studio, 2002.

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

tipo di pubblico presente nell'interazione. Si è deciso di soffermarsi su questa distinzione per definire le caratteristiche di ogni modalità.

Interpretazione di trattativa

Interpretazione di trattativa *«L'espressione 'interpretazione di trattativa' indica in italiano qualsiasi tipo di interpretazione che avvenga su base dialogica senza l'ausilio di un impianto tecnico (...) e senza una tecnica specifica di presa d'appunti».*

Riccardi, 2003: 106

L'interpretazione di trattativa si usa per colloqui o trattative d'affari commerciali o aziendali e in ambito sociale per gli ospedali, i tribunali, i commissariati di polizia e in generale per le strutture sociali. In Italia, a livello terminologico, non si distingue tra l'ambito commerciale-aziendale e quello sociale, mentre in altri paesi si parla di business interpreting e community interpreting. L'interpretazione di trattativa è la varietà fondamentale dalla quale si sono evolute le altre forme e consiste in brevi scambi, sotto forma di dialogo, nei quali l'interprete è il perno della comunicazione, in quanto rende possibile la comprensione tra due parti che non condividono né la lingua né la cultura. Questa tipologia di interpretazione è caratterizzata dalla bidirezionalità linguistica e dalla spontaneità dell'interazione, infatti si inserisce nella quotidianità di una azienda o di una struttura sociale, diversamente dalle conferenze che, invece, devono essere organizzate con un certo preavviso. Gli interventi da parte degli interlocutori primari, inoltre, non sono premeditati come può avvenire nelle conferenze, ma, sebbene possano seguire una piccola traccia, sono frutto di un susseguirsi di azioni e reazioni comunicative. Queste caratteristiche permettono all'interprete di essere fortemente

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

coinvolto e, quindi, di potersi sentire libero di chiedere di ripetere o di chiarire dei concetti con il fine di ripristinare una comunicazione efficace.

Interpretazione consecutiva

L'interpretazione consecutiva, insieme a quella simultanea, è la modalità utilizzata nelle conferenze. L'interpretazione consecutiva è caratterizzata da una particolare tecnica di annotazione grafica chiamata prise de note. Questa presa d'appunti è uno strumento volto alla buona riuscita dell'interpretazione, basato su un personale codice di simboli che rievocano concetti precisi e organizzati nel modo più funzionale all'interprete, e funge da supporto mnemonico nella fase di riformulazione in lingua di arrivo. La consecutiva si utilizza per interventi di una durata di circa cinque minuti e si suddivide in due diverse fasi: mentre l'oratore elabora il proprio discorso in lingua originale, l'interprete prende appunti, quindi attiva le competenze di ascolto, comprensione, memorizzazione e, in parte, di organizzazione del discorso; in un secondo momento, l'interprete riformula, in lingua d'arrivo, quanto espresso dall'oratore primario, in questa fase l'interprete mette in campo le proprie competenze traduttive, linguistiche, mnemoniche e di organizzazione e produzione del discorso. La fase di ascolto e presa d'appunti è separata in modo netto da quella di riformulazione e produzione del testo in lingua di arrivo, questa caratteristica raddoppia le tempistiche richieste per l'interpretazione consecutiva implicando un maggiore dispendio di tempo rispetto all'interpretazione simultanea, ma permette all'interprete di intervenire per richiedere chiarimenti o spiegazione, anche se in modo molto più

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

limitato rispetto all'interpretazione di trattativa. Per queste ragioni, la consecutiva viene utilizzata sempre di meno in grandi conferenze e sempre di più per incontri ufficiali con pochi partecipanti, conferenze stampa o riunioni di piccoli gruppi o di delegazioni ristrette. L'interprete si trova accanto all'oratore primario, non può essere ignorato ed è coinvolto direttamente perciò deve mettere in pratica anche le proprie competenze comunicative e le proprie abilità di parlare in pubblico.

Chuchotage

Lo chuchotage è considerata una modalità a metà tra l'interpretazione consecutiva e quella simultanea. Si sussurra, infatti, la traduzione in simultanea direttamente a una persona o a un gruppo ristretto in modo che anch'essi possano seguire i lavori della conferenza. Nelle conferenze stampa si usa in combinazione con l'interpretazione consecutiva: l'interprete traduce in chuchotage all'intervistato le domande poste dai giornalisti o dal pubblico e poi, con l'interpretazione consecutiva, traduce la risposta dell'oratore primario. Questa modalità è considerata molto faticosa per l'interprete, soprattutto se protratta nel tempo, per via dell'esposizione ai rumori dell'ambiente. Oltre a implicare un grande sforzo di concentrazione, dettato dalla mancanza di isolamento dell'interprete, rischia anche di disturbare gli altri partecipanti e l'andamento della conferenza nel suo insieme.

Interpretazione simultanea

L'interpretazione simultanea, insieme a quella consecutiva, sono le modalità utilizzate nelle conferenze. L'interpretazione simultanea è una

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

tecnica che ha iniziato a diffondersi nel XX secolo, con l'inizio dei trattati e delle trattative internazionali dopo la seconda guerra mondiale, quando le relazioni diplomatiche, politiche ed economiche tra stati hanno iniziato ad ampliarsi. Tra il 1940 e il 1950 sono nate le prime scuole di traduzione e interpretazione, come quelle di Ginevra, Vienna, Trieste e Parigi. La caratteristica principale dell'interpretazione simultanea è la contemporaneità tra il discorso originale e quello interpretato. L'interprete, in una cabina insonorizzata dotata di cuffie e microfono, ascolta il discorso pronunciato dall'oratore e lo traduce sul momento mentre il pubblico lo ascolta tramite delle cuffie o attraverso l'amplificazione della voce dell'interprete nella sala dell'incontro, modalità chiamata oversound. Ovviamente trascorre del tempo tra le parole dell'oratore e quelle dell'interprete, chiamato décalage, ma è questione di secondi, quanto basta al professionista per cogliere le unità di senso da riformulare nella lingua d'arrivo. È una modalità complessa che, come l'interpretazione consecutiva, richiede la messa in campo di diverse abilità contemporaneamente. L'interprete, infatti, non si limita solamente a tradurre ma deve anche monitorare la propria produzione orale per essere in grado, se necessario, di correggersi modificando i propri enunciati. Quando ha iniziato a diffondersi, l'interpretazione simultanea suscitava grandi diffidenze da parte degli interpreti stessi, abituati all'interpretazione consecutiva. Tuttavia, con il trascorrere del tempo, questa modalità è stata inserita nei percorsi di formazione universitaria e oggi è la tipologia più utilizzata nei convegni o congressi internazionali in qualsiasi ambito professionale. I costi legati all'interpretazione simultanea sono più elevati a causa delle attrezzature tecniche, ma i vantaggi in termini di tempo e di efficacia organizzativa la rendono la modalità prediletta. Tuttavia, l'interprete lavora in condizioni

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

molto diverse rispetto a quelle presenti in situazioni in cui è richiesta l'interpretazione di trattativa o consecutiva: non si trova in una posizione centrale, cioè fra o accanto ai partecipanti dell'evento, perciò non ha la possibilità di intervenire direttamente per eventuali domande o chiarimenti, inoltre, non è completamente visibile, visto che si trova a dover lavorare in una cabina posta alle spalle dell'uditorio – altre volte è esterna alla sala e gli interpreti possono seguire i lavori della conferenza attraverso un monitor . L'interprete di simultanea è solo udibile attraverso le cuffie o l'oversound, per tanto i fattori non verbali che entrano in gioco in questo caso sono molto diversi da quelli dell'interpretazione consecutiva. Sono, infatti, gli aspetti contemplati all'interno del paralinguaggio quelli che acquisiscono maggiore rilevanza: velocità dell'eloquio, intonazione, timbro di voce, dizione e fonetica.

Interpretazione a distanza

Il progresso tecnologico ha reso possibile internet accessibile a bassi costi e, potenzialmente, in qualsiasi posto. Le videoconferenze vengono già utilizzate in molti incontri di lavoro e con grande frequenza e questa modalità sta diventando sempre di più una realtà di lavoro anche per gli interpreti non solo di conferenza ma anche di trattativa. Si tratta dell'interpretazione a distanza, o remote interpreting. Ormai, non si parla solo di videoconferenze nelle quali gli interpreti ricevono segnali audio e video, ma esistono nuove e particolari apparecchiature che utilizzano le linee telefoniche per fornire anche agli enti locali, come ospedali o commissariati di polizia, l'accesso a servizi di interpretazione in caso di necessità. È bene sottolineare che una delle caratteristiche di questa modalità è la mancanza di un contatto diretto con il luogo e i partecipanti

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

alla comunicazione e quindi l'interprete dipende interamente dal canale uditivo e dal segnale in entrata che può essere disturbato, oltre a non avere la possibilità di inserirsi nel contesto nel quale l'interazione si sta svolgendo. Tuttavia, questa modalità è destinata a diffondersi con l'aumentare degli avanzamenti tecnologici, potrebbe ridurre i costi implicati dallo spostamento fisico delle persone e amplierebbe il mercato del lavoro. L'interprete di conferenza o videoconferenza utilizza la modalità di consecutiva, per questa ragione si vuole fornire una analisi di che cosa si intende per conferenza come evento comunicativo, nel quale l'interprete è chiamato a prestare il proprio servizio volto alla buona riuscita di uno scambio proficuo tra i partecipanti all'evento.

3.4 l'evento comunicativo: la conferenza

«Si può pensare alla conferenza come a un fenomeno complesso schematicamente rappresentabile con un triangolo dai vertici dominati da tre "c", le iniziali delle sue principali componenti: che cos'è, chi vi partecipa, come funziona³⁸».

Che cos'è

La conferenza è un evento comunicativo ben codificato e organizzato, con regole internazionali e procedurali ben precise e con uno scopo chiaro. L'attività della conferenza è organizzata attraverso norme che definiscono lo svolgimento dei lavori, la ritualità, la programmazione, l'argomento da trattare e persino la lingua da utilizzare. La conferenza, dunque, non è un incontro casuale o improvvisato di persone, bensì un evento comunicativo caratterizzato da «un'interazione umana che implica intenzionalità e agentività tra i

³⁸ Russo, 1999: 89

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

partecipanti, cioè gli agenti che veicolano significati e scopi con mezzi linguistici e non». La parola conferenza di per sé è un termine polisemico con il quale si possono intendere diverse denominazioni: simposio, convegno, riunione, assemblea o congresso. In ognuno di questi casi, però, ci si trova in un contesto formale caratterizzato da un insieme di regole implicite o esplicite che ne definiscono le finalità (ad esempio spiegare le ultime ricerche in un particolare settore, oppure illustrare gli ultimi dati relativi ad ambiti specifici ecc.), i comportamenti da mettere in pratica (quando prendere la parola, quando intervenire per porre domande ecc.) e la lingua specialistica (tecnica, giuridica, medica ecc.) più adatta al contesto di riferimento. Conoscere questa serie di norme contestuali, che fungono da cornice dell'evento – anche chiamato *frame* –, permette ai partecipanti, e all'eventuale interprete, di comprendere il susseguirsi degli accadimenti all'interno della conferenza e, quindi, di anticiparli. La conferenza, dunque, è un'interazione comunicativa attorno a un tema prescelto spesso volta alla diffusione o condivisione di idee tra i partecipanti. Quando presente, l'interprete ha il ruolo di facilitare la comunicazione tra gli altri attori e non quello di intralciare il processo dialettico, pertanto, come sottolineato nel secondo paragrafo, è un partecipante non protagonista

Chi vi partecipa ?

I partecipanti a una conferenza interpretata si possono classificare in cinque categorie: l'iniziatore del processo, o organizzatore, il committente dell'interprete, il relatore, il pubblico, o ricevente del testo di arrivo, e l'interprete. Oltre a queste cinque figure, è bene menzionarne una sesta che spesso non è presente fisicamente al momento dell'interazione, ma viene citata dagli interlocutori, proprio per rispettare

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

l'insieme di norme implicite presenti nell'evento comunicativo: il patrocinatore e/o sponsor che rende possibile l'organizzazione dell'incontro grazie ai suoi finanziamenti³⁹. L'iniziatore del processo può essere una organizzazione o un ente pubblico o privato che può gestire in modo diretto l'organizzazione e pianificazione dell'evento, ma spesso delega il lavoro a degli individui o membri dell'organizzazione o ente. Il committente è proprio quel membro a cui l'iniziatore del processo, o organizzatore, delega la pianificazione dell'evento. Il relatore, o i relatori, hanno il compito di pronunciare il proprio discorso, un contributo a favore o per l'approfondimento del tema dell'incontro.

Il pubblico varia a seconda della conferenza. Può essere formato da un gruppo di persone esperte del settore, alti funzionari, delegati politici, studenti o persone incuriosite dall'argomento. L'interprete, infine, è colui che produce un testo orale, in lingua di arrivo, basandosi sulle informazioni presenti nel messaggio enunciato in lingua di partenza per facilitare la comunicazione e la comprensione tra gli altri partecipanti, soprattutto tra il relatore e il pubblico. L'interprete è un partecipante non protagonista ma essenziale ai fini dell'interazione. Le sue principali competenze tecniche sono quelle linguistiche e traduttive ma deve saper mettere in campo anche quelle comunicative e interculturali in quanto svolge anche la funzione di mediatore culturale. Tale ragionamento è l'oggetto di questa tesi di laurea.

Come funziona ?

Nella conferenza si utilizza, di solito, un modello per cui si predilige il monologo al dialogo, cosa che invece non succede nelle

³⁹ Russo, 1999: 94

interpretazioni di trattativa. In questo monologo, il relatore espone le proprie riflessioni al pubblico senza grandi interruzione, eccezion fatta per le sessioni di domande e risposte nelle quali lo scambio dialogico è più evidente e nel caso in cui venga prevista l'interpretazione consecutiva. L'atto linguistico della conferenza, il monologo, si può suddividere su tre livelli in base allo studio del linguaggio come "azione": l'atto locutorio (atto del dire), l'atto illocutorio (il fare nel dire) e l'atto perlocutorio (le conseguenze o l'influenza che l'atto del dire provoca) (Russo, 1999: 97). Ogni atto locutorio provoca una reazione, che sia una risposta o una ripetizione, e, per essere valido, deve essere ricevuto nel modo corretto, altrimenti la forza del messaggio locutorio verrà persa (Ivi: 97-98). Questa suddivisione, sebbene venga messa in discussione da complesse analisi pragmatiche che prendono in considerazione anche le funzioni degli enunciati, è fondamentale per avallare l'idea che l'interprete non è un mero strumento di decodifica linguistica, ma che senza di lui la comunicazione non esisterebbe e che le sue parole e il modo in cui vengono espresse provocano delle reazioni negli altri partecipanti. È bene, quindi, chiarire che «l'interprete deve essere un facilitatore della comunicazione nella misura del possibile affinché la conferenza (...) non si limiti a essere un rituale sociale fine a se stesso, ma assolva veramente il suo scopo».

3.5 il ruolo dell'interprete nell'evento comunicativo: ricevente ed emittente

Una volta spiegato il ruolo e la figura dell'interprete in generale, definite le modalità nelle quali può lavorare e spiegato il contesto della conferenza è utile, ai fini di delineare i presupposti teorici sui quali si basa questa tesi di laurea, descrivere il ruolo dell'interprete all'interno dell'evento comunicativo della conferenza e spiegare come funziona la comunicazione interlinguistica mediata dall'interprete. Innanzitutto, è bene ricordare come avviene una comunicazione linguistica orale: «è uno scambio verbale tra un soggetto parlante o locutore, che produce un enunciato destinato a un altro soggetto parlante, e un interlocutore di cui si sollecita l'ascolto e/o la risposta» (Straniero Sergio, 1999: 117). Gli elementi di questa trasmissione di comunicazione sono: un emittente, un ricevente, un codice, un messaggio e un canale (Ibidem). Partendo da questa definizione di comunicazione linguistica orale, si può facilmente asserire che quando l'emittente e il ricevente non condividono lo stesso codice, si ricorre alla figura e al servizio dell'interprete. Questa affermazione rafforza l'idea che l'obiettivo dell'interprete è quello di essere un facilitatore della comunicazione per favorire uno scambio proficuo tra gli interlocutori primari. Per raggiungere questo obiettivo finale, l'interprete ha il compito di ascoltare, ricevere e comprendere il messaggio proveniente dall'emittente primario e riconsegnarlo in un altro codice, diverso dall'originale, al ricevente primario. Questa duplice funzione di ascoltatore e parlante dell'interprete, lo rende sia ricevente del messaggio enunciato nel codice originale, chiamato lingua di partenza, sia emittente dello stesso messaggio enunciato, però, in un altro codice, chiamato lingua d'arrivo. Pertanto, l'interprete riceve il

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

messaggio che l'oratore primario in lingua di partenza rivolge all'intero pubblico, lo elabora e lo restituisce al pubblico in lingua di arrivo. Questo meccanismo rende l'interprete un oratore a tutti gli effetti. Non si può certo considerare alla stregua dell'oratore primario, ma senza di lui lo scambio comunicativo non sarebbe completo. Inoltre, l'interprete non può essere considerato come una mera fotocopiatrice perché nell'elaborazione del messaggio deve saper cogliere e comprendere anche gli aspetti culturali e adattarli al proprio pubblico. Con questa affermazione ci si può rendere conto che le competenze dell'interprete vanno ben oltre le mere abilità traduttive e linguistiche, ovviamente essenziali, ma si estendono anche agli aspetti culturali e comunicativi dell'interazione (Kaunzner, 2005: 62). Nello specifico le competenze comunicative da potenziare negli interpreti, attraverso una formazione specifica, sono: chiarezza nell'esposizione, avvalendosi di una buona dizione, 34 fonetica e sillabazione delle parole; strutturazione del discorso, tecniche e modelli di apertura e chiusura del discorso, anche attraverso la modulazione della voce; creatività e una buona gestione delle proprie emozioni, compreso lo stress, attraverso lo studio delle tecniche di presentazione orale. L'interprete di consecutiva acquisisce un ruolo pubblico e, come tale, deve prestare grande attenzione alle abilità di presentazione orale che influiscono sulla sua prestazione e sulla percezione che il pubblico ha di lui (Rucci, 1999: 152). Questa tesi di laurea serve per spiegare la funzione pubblica dell'interprete, con particolare attenzione al gesto, e per dimostrare che, nei percorsi accademici per interpreti, è necessario includere attività mirate all'acquisizione di competenze comunicative che permettano agli individui di affrontare con serenità e sicurezza le situazioni per le quali è richiesto di parlare in pubblico. Inoltre, al di là della professione

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

dell'interprete in senso stretto, è bene menzionare il fatto che, in generale, qualsiasi percorso formativo volto a migliorare la conoscenza di sé stessi, la consapevolezza del proprio ruolo nella società o nella comunità e della propria fisicità, apre alle persone nuove opportunità. L'individuo, infatti, inizia a intraprendere un percorso di empowerment che si sviluppa su due livelli: quello personale e quello collettivo. Sul piano personale, l'individuo acquisisce maggiore stima e fiducia in sé stesso e nelle proprie capacità, appropriandosi consapevolmente delle proprie risorse e del proprio potenziale. Di conseguenza, è in grado di autodeterminarsi, di diventare una persona più forte e di maturare una solida intelligenza individuale e sociale. Sul piano collettivo, dunque, forte del proprio processo di responsabilizzazione, la persona può contribuire in modo significativo a tessere rapporti sociali e lavorativi più consapevoli, che portano benefici alla comunità, accrescendone il benessere complessivo. Come risultato di questa interazione, la comunità riconosce il ruolo dell'individuo, potenziandone il lavoro

3.6 l'interprete e il mediatore a confronto

Dopo aver descritto il ruolo degli interpreti e dei mediatori nei vari settori, non resta che definire meglio la figura dell'interprete e quella del mediatore, come risultano essere due figure complementari o completamente diverse, ma soprattutto come può una persona esercitare tutte e due le professioni oppure no. Sappiamo che tutta la confusione terminologica legata al concetto di interprete e mediatore, nasce fondamentalmente dalla recente consapevolezza che ormai l'Italia è considerata a tutti gli effetti terra di immigrazione. Per questo motivo al ruolo del classico interprete è stato affiancato quello del mediatore, una

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

figura che come abbiamo visto è regolamentata poco e soprattutto a livello locale.

La figura dell'interprete esiste da molto più tempo e in un certo senso gode apparentemente di maggiori privilegi; apparentemente proprio perché ciò che è emerso dal contesto italiano riguardante questa figura operante nel settore pubblico è abbastanza sconcertante, in quanto rispetto a molti altri paesi dell'Unione Europea, in Italia la professione di interprete è molto sottovalutata. Abbiamo visto infatti quanto poco chiare e dettagliate siano le norme che la citano. Con la nascita di questa nuova figura: il “mediatore culturale”, le cose si sono senza dubbio complicate, in quanto ci ritroviamo davanti due figure non regolamentate a dovere, e che quindi ancora oggi non dispongono dell'attenzione che meritano. La figura dell'interprete nonostante sia consolidata da più tempo, anche a livello internazionale, in Italia ha ancora molti passi da fare, mentre invece la figura del mediatore poiché più recente è ancora in fase di assestamento. Dunque essendo due figure poco regolamentate e poco chiare, è ovvio che ci si è ritrovati in questo clima di confusione concettuale, poiché i due ruoli sembrano a prima vista avere molto in comune, soprattutto per ciò che concerne la conoscenza linguistica; scendendo nel particolare ci si rende conto effettivamente della loro diversità. Alla luce di quanto detto fino adesso, è bene prendere innanzitutto in considerazione l'ambito in cui si opera, in quanto sia un interprete sia un mediatore può assumere comportamenti differenti in base alla situazione in cui si trova ad agire. La figura del mediatore in ambito locale ha riscosso molto successo per il settore socio-sanitario e scolastico, in quanto ci sono stati dei riscontri positivi da parte degli Enti locali che hanno utilizzato queste figure. Il settore socio – sanitario e quello scolastico però sono molto differenti da quello legale, quindi per

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

questo motivo è difficile individuare una rigida differenza tra mediatore ed interprete. Dalle descrizioni precedentemente fatte risulta abbastanza evidente la differenza che intercorre tra le due figure: quando è stato trattato il ruolo dell'interprete un elemento fondamentale emerso è stato quello dell'imparzialità dell'interprete davanti a certe situazioni, mentre per la figura del mediatore è stato ribadito più volte il concetto di fiducia ed empatia che esso deve avere nei confronti della vittima o dell'indagato. Se l'interprete da un lato deve essere neutrale e il più obiettivo possibile nei confronti dell'indagato, cercando di fungere solo da "tramite della comunicazione", il mediatore dall'altro lato deve cercare di stabilire un rapporto di fiducia al fine di favorire la collaborazione tra istituzione ed utente. Obiettivo di questa trattazione è quello di cercare una spiegazione a tutta la confusione terminologica che gira attorno ai concetti di interpretazione e mediazione, di interprete e di mediatore culturale. L'intenzione era proprio quella di riuscire a chiarire questi concetti, cercando di capire se l'interprete e il mediatore culturale possono essere identificati nella stessa persona, nello stesso ruolo o se sono figure completamente diverse. È stata fornita una panoramica della situazione italiana in merito alla legislazione seppur poco chiara della situazione dell'interprete che opera presso i servizi pubblici, risulta evidente che in Italia non esiste una normativa specifica a tal riguardo e quando è presente risulta poco chiara e dettagliata. Nonostante abbiamo constatato che l'Italia è forse l'unico Stato in cui è citata nella Costituzione la figura dell'interprete nei processi, vediamo che ci sono molte contraddizioni al riguardo. In Italia manca un quadro normativo atto a definire questa figura professionale, e ciò dipende fortemente dal fatto che la professione dell'interprete nel nostro paese è molto sottovalutata. Oltre all'assenza di una regolamentazione precisa manca la

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

formazione specifica adeguata per esercitare questa professione. Non esiste un albo ufficiale che riconosca gli interpreti professionisti e di conseguenza si va incontro a figure molto carenti dal punto di vista qualitativo e professionale a discapito di chi viene assistito. La mancanza di un albo ufficiale è dovuta anche al fatto che non essendoci una regolamentazione né a livello legislativo sulla professione in sé, né sulla formazione, non ci sono enti ufficiali che accreditino e certifichino la preparazione di un interprete, per questo si va incontro a figure poco preparate ad affrontare un ambito che richiede molta preparazione e formazione. È stato affrontato il fenomeno dell'immigrazione in quanto deriva fondamentalmente da questo il bisogno di facilitare la comunicazione; riconoscendo che l'immigrazione in Italia è un fenomeno relativamente recente, per questo forse rispetto ad altri paesi, le politiche di integrazione devono fare dei passi in avanti. Direttamente connesso al fenomeno dell'immigrazione è stata trattata la figura del mediatore culturale, figura che attualmente è oggetto di costante dibattito perché anch'essa poco regolamentata e soprattutto se ne parla in Italia proprio perché essendo il fenomeno dell'immigrazione più recente rispetto ad altri paesi, qui non sono presenti ancora delle strutture di ricezione e soprattutto delle politiche di integrazione adeguate, quindi la figura del mediatore in un certo senso nasce per ottemperare a questo deficit. Anche questa figura non gode di una chiara regolamentazione e formazione come quella dell'interprete e forse proprio per questo spesso sembrano essere in collisione; abbiamo visto che queste due figure sono molto simili per certi versi e diverse per altri, e per questo spesso risulta difficile tracciare la linea di demarcazione per segnare la fine del lavoro di uno e l'inizio dell'altro. Non esistono definizioni ufficiali, siamo arrivati sostanzialmente alla conclusione che prima di tutto bisogna

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

tenere in considerazione l'ambito in cui si opera, perché da questo dipende il comportamento e il ruolo che un interprete e un mediatore possono avere. Identificato l'ambito d'azione allora possiamo azzardare una definizione più chiara, infatti per esempio nel settore legale, si può essere abbastanza sicuri nell'affermare che l'interprete e il mediatore in questo ambito rappresentano due figure con due ruoli completamente diversi. Sebbene la figura dell'interprete in questo ambito è più riconosciuta a livello legale, ciò non significa che quella del mediatore è meno importante. Come abbiamo visto in alcuni esempi la figura del mediatore vanta la funzione di instaurare relazioni tra stranieri e istituzioni al fine di una collaborazione specifica; in particolare la vittima grazie all'aiuto del mediatore potrebbe diventare un mezzo importante per ricomporre la complessa rete dei movimenti criminali. Proprio per questa inclinazione all'instaurazione di rapporti di "fiducia" il mediatore si distingue dall'interprete, quest'ultimo infatti nell'ambito legale deve essere totalmente invisibile e asettico, perché il suo ruolo è prettamente linguistico; ciò però non significa che vale meno, in quanto nell'ambito dei dibattimenti processuali e di alcuni interrogatori è indispensabile mantenere una certa distanza con l'assistito ai fini di un processo assolutamente equo e non alterato. Bisogna specificare però che questo non significa non avere umanità, in quanto il fatto che un interprete sia invisibile non significa che non sia umano e sensibile, si tratta solo di essere obiettivi e professionali nelle situazioni che lo richiedono. Alla luce di tutto ciò risulta evidente che le problematiche sono fondamentalmente due: più norme e più formazione. Solo fornendo una chiara e dettagliata regolamentazione delle due figure e una formazione adeguata che sia certificata e accreditata da enti specifici, l'interprete e il

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

mediatore possono godere del giusto merito che gli spetta sia nell'ambito legale sia in altri settori.

CONCLUSIONE

Per quanto complessa e ancora in cerca di una definizione univoca, la figura del mediatore occupa un ruolo estremamente importante nella società multiculturale attuale. I servizi che può offrire, che come ho ampiamente spiegato, superano la mera traduzione di parole. Il suo compito si può riassumere con il termine “facilitatore”, secondo la sua definizione: chi facilita, rende agevole il conseguimento di qualcosa (Treccani). È importante notare come il qualcosa che si vuole conseguire, non è la comprensione linguistica, ma l'integrazione della persona non italofona nella cultura italiana, o almeno offrire la possibilità di interpretare e comprendere al meglio ciò che per noi risulta ormai scontato e superfluo spiegare. Di conseguenza, il ruolo del mediatore ricopre una funzione essenziale in molti ambiti della vita quotidiana. È tuttavia innegabile che ancora necessiti di maggiori ricerche e investimenti per la sua definizione istituzionale e la rivalutazione del suo ruolo. La polifunzionalità del mediatore, la sua competenza e la sua preparazione non sono solamente un valore aggiunto alla risoluzione di determinati conflitti culturali, ma ritengo che siano caratteristiche necessarie per la buona riuscita di ogni tipo di intervento. Questo è tanto più possibile quanto più il mediatore riunisce competenze tecniche e generali, abilità generali di relazione, di comunicazione, di ascolto, di innovazione ed abilità specifiche per la

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

mediazione, buona cultura generale, alto rigore morale regolato dall'etica e dalla deontologia professionale. A queste caratteristiche si dovrebbero affiancare poi conoscenze in materia di psicologia, di comunicazione, di diritto e di economia, non trascurando etica e sociologia. I codici deontologici inoltre danno molta rilevanza alle condizioni di lavoro da esigere quando si espletano le proprie funzioni per garantire una resa all'altezza delle aspettative proprie e degli utenti. Tra le responsabilità del mediatore linguistico e culturale, e soprattutto dell'interprete è quindi di assoluta importanza far valere le proprie esigenze sul lavoro. L'altissimo sforzo cerebrale che si fa durante una traduzione simultanea o consecutiva necessita il rispetto di tutti i requisiti possibili per agevolare tale attività. La traduzione richiede sempre ma in particolar modo nell'interpretariato, una mente lucida e riposata, in quanto si tratta di fare associazioni cognitive e intuitive immediate, e nella simultanea si tratta inoltre di dividere la propria attenzione in modo da seguire due cose in contemporaneo, ossia la voce dell'oratore in una lingua e la propria voce in un'altra lingua. È necessario quindi essere consapevoli dei propri limiti nonché avere l'autorevolezza di esigerne il rispetto. In ultimo si può dire quindi che oltre alle profonde conoscenze culturali e linguistiche mirate alla comprensione dell'altro, vale sempre il principio di Socrate "conosci te stesso" che si acquisisce certamente con l'esperienza. In attesa di avere tale esperienza è saggio affidarsi umilmente alle indicazioni di chi ne ha più di noi.

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

ENGLISH SECTION

ABSTRACT

It takes more than having two hands to be a good pianist. It takes more than knowing two languages to be a good translator or interpreter.

(François Grosjean)

The aim of this work is to analyze the main features of the Mediator's activity, in order to understand why her/his job is really important in our society. A Mediator is a "bridge" between two or more people belonging to different cultures and speaking different languages, he/she is a social worker who simplifies communication between a foreigner and the local institutions. Why does society need this new professional skills? The world is changing and everything is "nearer" than in the past. Globalization today is an unavoidable phenomenon and it is impossible to escape the integration process. The need for a Mediator arises in this context. On the 8th of April 2009 the role of the Mediator was officially recognized in Italy with a Document⁴⁰ approved by the Conference of the Regions and the Autonomous Provinces. There are a lot of areas in which a Mediator can work: medical area, like hospitals or health offices; legal area, like law-courts or prisons, educational area, like schools. In particular, the activity of a Mediator in

⁴⁰ Documento n. 09/030/CR/C9 dell'8 aprile 2009, approvato dalla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome.

the school is complex and full of problems because he/she has to be able to harmonize the requirements of the scholastic system not only with those of the student, but also with those of the student's family, for example, translating the certificate of enrolment.

This elaboration want to explain in what consists the linguistic mediation and the role that the linguistic mediator plays, because, many times, speaking of my university address, to have to give, I admit with confusion, a very superficial definition of the term and the figure that it represents. In fact, it is difficult to explain in a short space of time everything that is part of it and all the roles that the mediator assumes; for this reason, very often everything is generalized using the single words of interpreter and translator, or all the times that I had to explain the difference between translation and interpretation, or make most people understand that our profession is not translatable only with a term. It is for this reason that I have chosen to tackle this subject for my thesis, trying to explain in the most complete and total way what the linguistic mediator does, highlighting the fields he covers, his professional figure and his role in society.

Studies and research in the field of interpreting and mediation are relatively recent. Due to the increasingly constant presence of foreigners in various countries, in recent years we have seen an increasing demand for mediators and interpreters, especially in the public service sector. Unfortunately, Italy is one of the countries where the regulation of these figures is unclear, although it is perhaps the only country where the figure of the interpreter is mentioned in the Constitution. Despite this, there is still a great deal of confusion, partly due to the terminological chaos surrounding these figures. There are many debates about the real

function of cultural mediators and the relationship with interpreters, and questions about whether they should have different roles or whether they are compatible with each other. I will therefore try to shed some light on this. Before delving into the figure of the mediator and then into that of the interpreter, in the first chapter, my curiosity focused on what we might call the basic ingredients of good communication: speech, gestures and eye contact. In fact, these three elements are essential to the mediator who has to prove to his audience that he was a good listener and recipient of the message, but above all he has to demonstrate his communication skills.

It is here that the interpreter's cards are revealed to ensure that his or her speech is linear, coherent and clear: he or she must be self-confident in his or her presentation, he or she must be fluent, he or she must maintain a strong vocal approach, a high and well-pitched tone of voice and, last but not least, he or she must maintain eye contact with the audience. To these three elements a fourth must be added: culture, which is essential to the work of interpreters. Interpreters are not only language mediators but also cultural mediators because they must be able to adapt their translation to a wide audience, often from very different contexts. These concepts are among the assumptions on which this thesis and, more generally, the interpreting profession is based. It is therefore important to clarify what is meant in order to avoid misunderstandings and to make explicit the perspective on which this thesis is based.

In the second chapter, starting from the definition of language mediation and then moving on to the professional figure of the language mediator, the professional fields and roles that they play are shown, in particular how this figure can range over the various professional fields, not stopping only in translation or interpretation, but going well beyond

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

that. All this leads to the last chapter, where the profession of interpreter, side by side with that of mediator, plays a parallel role, but with differences that will be examined in order to define the *modus operandi* of interpreting. It must be the summary of all that I have been able to discover, learn and elaborate thanks to the teachings of these last years, to the internships I have been offered, to the skills I have acquired, but also to the mistakes I have made and from which I have been able to learn more about the topics dealt with.

CHAPTER 1

1.1 The voice as a great power: translating what surrounds us

From the beginning of his life, the child enters into a relationship with the world and the individuals in it with the help of certain fundamental faculties that characterise it, one of which is language. One of these very important faculties is language. Language can be understood as a set of knowledge and skills specific to human beings that has biological, neural and cognitive structures as prerequisites. These skills and knowledge are mostly innate but are modulated by experience and the relationship with the surrounding world. Language as a human faculty enables the individual to use one or more languages for communicative purposes. Language as an object is made up of different parts such as sounds described through two disciplines: phonetics (the study of the acoustic details of language sounds and their articulation) and phonology (which describes the abstract categories of language sounds used by each language to segment the sound space); a phoneme is the basic unit of a language sound in a language; grammar describes the units of a language and syntax the order of words and the rules according to which they are combined in a sentence; morphology investigates morphemes and the rules of word formation; semantics studies the meaning of linguistic constituents and the underlying

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

conceptual organisation, while pragmatics investigates the use of language by speakers. Communication, on the other hand, can be defined as one of the most important social events: human beings communicate both intentionally, to exchange information or report something, and unintentionally, to give an image of themselves. In order to communicate, we use different tools, channels or media: television, radio, photographs, as well as other forms of communication that occur in encounters with people. In fact, communication requires an interaction between subjects, the actors of communication, who communicate in both directions, in a two-way sense. Whenever information is passed from a sender to a receiver, we speak of a communicative process. The main means of communication transmission is language, which must be common to both parties, the sender and the receiver, for communication to take place.

Language is something fluctuating, elusive, an open system in continuous evolution, which is why it is one of the most difficult and, at the same time, fascinating subjects to study. We could define it as a dynamic system indissolubly linked to the space/time dimension, always ready to adapt to fashions, discoveries and innovations. It is a river in continuous movement, which knows no rest, ready at any moment to host in its bed neologisms, idioms, foreigners, terms and locutions in close relation to the times. Consequently, language, the personal and subjective expression of language, must be seen in relation to these continuous variations.

From a socio-anthropological point of view, it is studied as a means of communication, as a means of exchanging thoughts and ideas; undoubtedly one of man's first needs. Everywhere, at all times, there is no population that has not 'naturally' developed their own language, their

own way of expressing themselves in order to make themselves understood and to be understood. How was language born? How does the brain 'free' speech? The first answers to these questions can be found in Noam Chomsky. According to Chomsky, man has a gift that no other known living being possesses: a language with a complex syntax and rich semantics that can be continually enriched. The 'modern' phonation apparatus, with the larynx located above the trachea and with the consequent possibility of modulating an enormous quantity of sounds, appeared around 300,000 years ago. All this leads to the assumption that complex language actually originated with our species: *Homo sapiens*.

The birth of speech is a journey that takes us back to the time of our ancestors and makes us reflect on sound, voice and music. We should not think of the voice, which then gives life to the desired word, as a simple vibration of vocal cords. The voice is born in a body that is first and foremost an instrument that resonates, vibrates, tenses and relaxes. We really do have enormous power in our hands: the voice therefore becomes a translator of what surrounds us, it is not a conventional code but the result of listening, of a deep connection with the sounds of the world. The uniqueness of human language is not only and not so much about that extraordinary number of sounds that we call words and that has no equal in the animal world, but about the ability to produce new words and to put words together to produce new utterances. This means that human language is not an archive of responses to environmental stimuli, but possesses a 'universal grammar' that belongs to man and man alone⁴¹. Noam Chomsky's advice is thus to ignore the problem of how language came into being and what its cerebral mechanisms are, because

⁴¹ La scienza del linguaggio secondo Noam Chomsky

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

they are far beyond the scope of serious scientific investigation⁴². The men who populated our planet 100,000 years ago communicated through gestures that gradually gave way to spoken language. As society became more complex, the collective memory of the group was no longer sufficient to pass on all the important things orally. It was necessary to have a memory outside of orality, so the growth of 'communication' led to 'communications', the development of media to store and reuse the increasing volume of information⁴³". If the ability to speak and understand a language has allowed man to open up to other individuals, cultures and ideas, there is no doubt that knowing and learning new languages is not an obstacle, but an opportunity to create a future without barriers, where everyone is able to communicate with each other. Numerous scientific studies have shown that speaking at least one foreign language correctly increases learning capacity and speed of comprehension, boosts the nervous system and thus brain activity, but in the absence of speech here comes a new communicative element: gestures.

1.2 Not only words: gestures as synchronised symbols of communication

Non-verbal communication is the part of communication that includes all aspects not related to the literal meaning of the words that make up a message. Playing with a ring, pinching one's nose, scratching the back of one's head are signals that are produced unconsciously and

⁴² Dai gesti alla parola: la nascita del linguaggio di Pietro Greco (L'Unità 15.03.2004)

⁴³ (Crowley - Heyer, 1995)

automatically. Body signals are not recognised as messages and lend themselves to being easily contradicted, even though measurements carried out by some researchers have established that only 7% of the information that comes to us from speech is through speech, the remainder being divided into 38% that comes from the voice and 55% that comes from the hands, arms, legs and feet. Body language is often used as a check on verbal language, thus naming it revealing language. When trying to interpret body language, one should not focus on a single element, but consider other elements, as some can often be ambiguous. Therefore tone of voice, gestures, attitude, distance and mimicry are important. Tone of voice concerns the sound of the individual's expressions and therefore intonation, rhythm, but also sighing or silence. Mimicry concerns all the movements expressed by the face, attitude indicates posture, distance refers to the distance that separates us from others and finally gestures include all the gestures of the arms.

We now move on to a more detailed analysis of one of the channels of non-verbal communication: the gesture. Unlike spoken languages, which use the acoustic-vocal channel, sign languages use the visual-gestural modality. The etymology of the word refers to the Latin *gerere*, which means 'to accomplish' (Treccani) and, in fact, one of the typical collocations of the Italian language is precisely 'compiere un gesto'⁴⁴. The Treccani online dictionary defines gesture as a movement of the arm, hand, or head, with which a thought, feeling, or desire is tacitly expressed, sometimes even involuntarily, or accompanied by words to make them more expressive. Gesturing is part of human nature and a great support to the verbal message is given by gestures and facial

⁴⁴ Definizione di GESTO from <http://www.treccani.it/vocabolario/gesto/>

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

expressions. In fact, in discursive activity, gestures and words are synchronised symbols that integrate into a singular cognitive representation⁴⁵. The strength of the non-verbal language has a decisive weight in the transmission and reception of the message, in fact, gestures facilitate the understanding of the message and are more easily impressed in the mind of the audience. If the gestures are not consistent with the spoken words, the audience tends to rely on the message conveyed by the gestures instead of paying attention to the verbal content. For this reason: "communicative effectiveness requires a congruence between verbal, non-verbal language and tone of voice"⁴⁶. Obviously, it is good to moderate gesticulation, never exaggerate; above all, it is important to bear in mind that, in different cultures, certain gestures have completely different meanings. Sansavini suggests six golden rules for effective posture and gestures:

- *Avoid whenever possible any barriers separating you from the audience, approach the participants and integrate with them;*
- *Keep an upright posture, with shoulders high and head held high;*
- *Maintain a balanced posture on the legs;*
- *If you feel the need for movement, walk around the room, but always in the direction of the audience and never turn your back;*
- *Start with your arms at your sides, to overcome the first sensation of discomfort, soon your hands and arms will come into action by themselves, starting a spontaneous gesture⁴⁷.*

⁴⁵ PANDISCIA Fabio, "Linguaggio del corpo & PNL", (articolo in linea), URL: <https://www.fabiopandiscia.it/index.php/la-forza-delle-pause-e-dei-chunks/>

⁴⁶ SANSAVINI Cesare, L'arte del Public Speaking. Tecniche di comunicazione avanzate, op. cit., p. 39.

⁴⁷ Ivi, p. 29

Nowadays, the word gesture also includes the concept of gesticulation and gestures, which many scholars, including Kendon⁴⁸ (1986) and Desmond Morris⁴⁹, distinguish as separate ideas. According to Kendon, gesticulation is "the set of gestures that co-occur with speech and appear to have a close relationship with a sentence or part of a sentence". Morris also offers a similar definition of gesticulation: it is the representation of a manual action performed unconsciously to give emphasis to speech during a verbal interaction. Scholars, therefore, define gestures as the movement of the hands in relation to speech, although the term gesture refers to actions of various kinds, not necessarily related to the use of the hands. Many hypotheses have been put forward regarding the origin of gestures and they also vary according to the disciplinary approach of the studies conducted. In fact, some scholars speak of a cognitive origin, while others analyse it taking into account the evolution of the species and the distinction between human beings and animals. Argyle⁵⁰ highlights the main difference between humans and animals: we are endowed with language, in addition, according to the author, human communication is projected, in general, towards the world outside us, in fact we deal with others, with things, with external events, with the past or the future; while animal communication concerns internal aspects of being or intentions. It is for these reasons that humans have created a new set of non-verbal signals

⁴⁸ Rossini, N. (2009). *Il gesto. Gestualità e tratti non verbali in interazioni diadiche*. Bologna: Pitagora.

⁴⁹ Morris, D. (1977). *Manwatching. A Field Guide to Human Behaviour*. London: Jonathan

⁵⁰ Argyle, M. (1975). *Bodily Communication*. London: Methuen & Co. Tr. it. (1992). *Il corpo e il suo linguaggio. Studio della comunicazione non verbale*. Bologna: Zanichelli, 2 ed.

that accompany speech, provide additional information to the mere verbal message and have a greater impact on other people around us. However, in part, humans have also retained the primitive modes of non-verbal communication: originally, hands evolved to grasp or manipulate objects and only later acquired the ability to be tools for communication. Although non-verbal signals have not evolved uniformly in all cultures - for example, today one can find the same gestures in two different cultures with different meanings or distinct gestures indicating the same meaning - we humans can boast of an enormous evolution in culture throughout history compared to animal beings. It is already evident that the interpreter, who has to offer a service to facilitate communication between interlocutors of two different languages, should not limit himself to considering his work simply and solely as the conveyance of a verbal message, but should be aware that even the unspoken aspects of communication vary in meaning from culture to culture and even from interlocutor to interlocutor within the same linguistic community. Consequently, every interpreter should be aware of the main non-verbal signals present in their working languages. Finally, according to Argyle, human communication differs from animal communication in that we are able to plan our very complex and meaningful social behaviour. We act in specific ways for specific, predetermined goals and we are also able to control our behaviour during its execution. It often follows specific norms which, if circumvented, risk us losing our status or place in the community. This is of vital importance for an interpreter and his or her career, as he or she cannot afford to risk being excluded from an interaction, nor can he or she afford to lose the trust of those for whom he or she is working. Other scholars have also been interested in the phylogenetic evolution of gesture and language. Among them, Corballis

is worthy of mention⁵¹, that emphasises the fundamental role of gesture as a means of communication as it predates the development of language, which would later prevail. Armstrong, Stokoe and Wilcox⁵² hypothesise that 'language originates as gestural and remains essentially gestural, even in verbal communication', while McNeill argues that language originated as 'bimodal'.

Other scholars, on the other hand, reject these ideas and deny the involvement of gestures in the evolution of language and its function in the act of communication, but believe that gestures have the task of activating images or helping to find lexical entries. Sign languages are a primary and hardly avoidable form of expression and self-identification for the deaf community and one of the most powerful means to convey their culture based on visual perception. There are numerous festivals dedicated to theatre and poetry in sign language both abroad and in Italy: through these artistic productions deaf people give us an important testimony about the experiences of deafness. In every country there are communities of deaf people who use signs to communicate and who use different varieties of languages.

The American sign language (ASL), the Langue des signes française (LSF), the British sign language (BSL) and the Italian sign language (LIS) are some of the best known and most studied sign language varieties that have developed in their respective Countries⁵³. Each of these varieties has autonomous structural characteristics.

⁵¹ Corballis, M. C. (1992). On the evolution of language and generativity. *Cognition*, 44(3), 197–226.

⁵² *Gesture and the Nature*, David F. Armstrong (Autore) William C. Stokoe (Autore) Sherman E. Wilcox (Autore) Cambridge University Press, 1995

⁵³ LE LINGUE DEI SEGNI NEL MONDO in "XXI Secolo" - Treccani

It is known, therefore, that there is a cognitive and neurological correlation between speech and gesture, and it is no coincidence that many psychologists also deal with gestures and non-verbal communication. In fact, both Kendon and McNeill propose two theories that give equal dignity to gesture and speech. Kendon compares them to two companions who perform the same task even though they are separate, but which, after all, depend on the same intentions; while McNeill hypothesises that gesture is 'the manifest product of the same internal processes that give rise to the other manifest product, speech'. It is clear how the gesture is significant for every language, culture and work and how this aspect, like many others, should ring an alarm bell in the mind of any language mediator who should know the main differences in gestures or expressions so as not to misunderstand them himself and to make them understood and accepted by his interlocutors. At this point in time, we speak, above all, of community interpreting or negotiation in which the professional has to mediate between two parties interacting in close contact, whose aims are very specific and, often, have to be satisfied in the shortest possible time. Think of a bilateral negotiation between two companies whose goal is to sell and buy, if the communication was hampered by any misunderstanding due to the difference in the use of non-verbal communication, the agreement would be broken immediately and the two parties would be annoyed. In consecutive interpreting, where the interpreter is often on a stage, this pressure is less evident but still to be kept in mind because it would take very little to undermine the trust the interpreter has to earn both from the audience and the speaker. Such trust makes the work smoother and more fluid and is, therefore, a prerogative.

CHAPTER 2

Cultural-linguistic mediators (CLM)

The professional figure of the mediator appeared for the first time at a national level in the ministerial circular 205 of 26 July 1990, 'Scuola dell'obbligo e alunni stranieri' (Compulsory schooling and foreign pupils), which referred to 'mother tongue experts to implement initiatives for the enhancement of the language and culture of origin'. Also in the school context, the Consolidation Act of 25 July 1998, which regulates immigration, appoints a qualified cultural mediator for the purpose of introducing foreign pupils into schools. On the other hand, at an orientation and administrative level, the figure of the intercultural mediator has emerged to facilitate relations between individual administrations and foreigners on the territory. The reasons that lead to the need for this new professional figure lie in history. We live in a society that is constantly changing, increasingly open and multi-ethnic, and it is therefore practically impossible to avoid a process of cultural integration. It is in this context that the figure of the Interlinguistic and Intercultural Mediator was born, a person who must be able to mediate not only between different languages, but also between different cultures. Today, the figure of the mediator is recognised in practice and validated by institutional recognition as a real profession, which cannot be improvised, although many speak of the mediator as someone who uses common sense. The surprising thing is that many people think it is simple, but in reality it is a complex and difficult profession. The basic

concepts and lines of professional behaviour are simple and clear, the practice becomes complicated because of the need for continuous control of emotional interference, which affects both communication between the parties and with the mediator. The perceptive aptitude to grasp the motivations that move the participants and the evolution of the reciprocal positions, are the necessary and continuous commitment of the mediator to define the field and the situation that is to be managed having understood it in its complexity. The figure of the mediator, i.e. the person who stands in the middle and brings peace, has existed long before legislation recognised it as a profession or practice recognised it as an effective tool: in all social environments there have always been charismatic figures who are recognised as having authority and willingness to mediate, even on small everyday problems. The work of a mediator requires a set of personal skills and talents appropriate to the role, training in communication and mediation techniques on the dynamic process of mediation, which the professional can refine by critically adapting them to specific situations. The mediator is an expert in the mediation process and in the mediation and communication techniques that he/she uses simultaneously to lead the parties to possible solutions, not with authority, but by the authority he/she acquires in the relationship with the parties. The mediator does not issue decisions, so he does not have the authority to impose his own ideas, but it is the authority he has gained in the relationship that makes the parties entrust him with the power to lead us towards a possible solution constructed through an open dialogue respecting the rules of the procedure and using the appropriate techniques. One can safely say that his role is diametrically opposed to that of the judge. He gives the floor to the conflicting parties, in a confidential space, where each one has the

freedom to express his reasons. As already mentioned, it is to help the parties with a very discreet direction to reopen the dialogue interrupted by the conflict. The mediator speaks little, listens a lot, his listening is competent, i.e. empathic, he mainly uses metaphor which is a direct and very incisive mode of communication. The mediator is also the one who marks the succession of the phases of the meeting, deciding if and when to pass from one phase to another. The phases are: introductory phase (joint phase), exploratory phase (caucus), negotiation phase (joint meeting) and finally agreement phase. In order to do this, it is important that the mediator expresses himself simply and clearly, tailoring his speech to the parties and advisers with whom he is working. He must also be able to manage the presence of all participants, enhancing it for the purposes of agreement; and he must also be able to create the most suitable climate for negotiations. He observes in particular the mimic and gestural expressions, which are an integral and very indicative part of the moods of the people in dispute. Does not judge, does not take a position in favour of one of the parties. He does not have predefined reference schemes for conducting the mediation. The mediator is therefore a professional who is capable of conducting the meeting and creating an environment of communication and exchange that allows a dynamic situation to develop between the parties, enabling them to reach an agreement on the issue in dispute. It follows that three main components of the communicative mediator can be identified: facilitating communication between the parties, re-establishing the kind of relationship of trust that allows them to explore options that can help them manage the conflict that has arisen between them, and finally helping to produce a climate that facilitates the conclusion of a mutually acceptable agreement. Precisely because of everything listed so far, there

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

is no single description of its role and competences, but there are many authors who have given an opinion on it:

Here is an example:

A mediator is someone who acts as an intermediary between one person and another, so that one can understand the other or, better still, so that both can talk more and better⁵⁴.

The dictionary of the Italian language⁵⁵ proposes a much more generic definition: the Mediator is an 'intermediary who contributes to the reaching of an agreement between two or more parties'.

Massimiliano Tarozzi, in his work entitled "La mediazione educativa. Cultural mediators between equality and difference"⁵⁶, defines mediation in this way:

Mediation is an intentional act that allows to create or make evident the links that exist between two apparently distant subjects. It is placing oneself in interpersonal spaces to foster connections... It is a prism that transforms invisible rays of light into the seven colours of the rainbow.

Mediation is like something that 'enlightens' us: the mediator is a professional who facilitates communication between foreign individuals and the host society; he or she is a social worker who, through the right words and the right information, tries to break down the cultural and

⁵⁴ Demetrio Duccio, Agenda interculturale. Quotidianità e immigrazione nella scuola. Idee per chi inizia, Meltemi Editore, 1997, Roma, pag. 57

⁵⁵ Zingarelli Nicola, lo ZINGARELLI 2000. Vocabolario della lingua italiana, dodicesima edizione, Zanichelli Editore, 1999, Bologna.

⁵⁶ Tarozzi Massimiliano, La mediazione educativa. Mediatori culturali tra ugualianza e differenza, CLUEB, Bologna, 1998, pag. 71

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

linguistic barriers between two or more people, making clearer the paths to follow in order to achieve the best results.

Another definition found in an official document of the NCEL (National Council for Economy and Labour) describes the Intercultural Mediator as follows:

*An active agent in the integration process who stands between foreigners and institutions, public services and private structures, without replacing either of them, but rather encouraging the connection between people from different cultures*⁵⁷.

From these few citations, a first problem is already evident: what is the right term for this profession? "Cultural mediator", "Linguistic and cultural mediator", "Interlinguistic and intercultural mediator", "Native speaker mediator", "Technical expert in mediation", the multiplicity of terms is an indicator of the fact that this professional figure does not have a well-defined profile, the fields in which he/she can work are many and, depending on the area of work, is defined differently. In writing this paper I will use the term "Linguistic Mediator", following the denomination of my degree course, a term which in my opinion is more explanatory, since it is a "connector" between several languages and several cultures.

2.1 The mediator's tools and instruments

A good mediator, to be defined as such, must be able, from the very first moments of meeting with the parties, to put in place the tools he or

⁵⁷CNEL – Organismo Nazionale di Coordinamento per le politiche di integrazione sociale degli stranieri, Gruppo di lavoro “Politiche per la mediazione culturale. Formazione e impiego dei mediatori culturali”, 3 aprile 2000, www.portalecnel.it

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

she possesses to try to understand and better understand both the story and the interest of the parties in continuing or not continuing the sessions. The main tools a mediator must use are: active listening, empathy, and summarising.

Mediation, as mentioned above, is a communication phenomenon and therefore it is crucial that the mediator knows how to, first of all, listen to the parties, understanding the messages sent by the parties in order to reconstruct not only their points of view, but also their attitudes and emotions, giving both parties the feeling of being heard and understood throughout the mediation. From the teachings of Carl Rogers, formulated for client-centred therapy and extended to all the helping professions, including counsellors and family mediation, the mediator's attitude must be one of open interest, that is, he or she must encourage the party continuously to express itself, without assuming a judgmental position, so as to be able to welcome the mental and conflictual universe of the party itself, without criticism or blame. The mediator's attitude must therefore be non-directive and with the greatest respect for the position taken by the subject, who must be allowed the greatest possible freedom in presenting the problem and his or her interests, as well as in exploring possible solutions.

Active listening

Listening is very important because it happens very often that people listen to answer and almost never to understand and this can be a problem in communication. It is very important that the mediator therefore listens to the parties and emphasises to each of them that it is important to listen to each other. In mediation, therefore, it is preferred to speak of "active listening" rather than "listening" because one wants to emphasize the dynamic interactive component and facilitator of proper

communication, which is manifested through a series of reinforcements of attention (to make the party understand that its behaviour has been noticed and appreciated), appreciation (to support continuation) and non-verbal reinforcement (nods of assent that signal adhesion and willingness to listen, smiles to invite the party to continue, direct visual exchanges to signal interest and attention, mirroring of facial expressions to signal that the mediator has identified with the person speaking, putting him or her in his or her point of view).

Listening means fully understanding the interlocutors' point of view, their ideas, without adopting their way of seeing, but emphatically coming into contact with their emotions and their visions of the problem, of the other party and of mediation.

Empathy

The term empathy was first coined by Titchener in 1909, who applied it to both relationships with objects and social relationships, emphasising the natural tendency to "feel into" a situation or a person, with the consequent tendency to imitate the shared emotion. Empathy with the passing of time has become typical of the patient-therapist relationship as a way of entering the world of the other person without judging him. Some authors define empathy as the innate capacity that allows people to understand the psychological states of others, different from sympathy, compassion or intuition. It differs from emotional contagion on the part of the listener with respect to the emotions felt by the speaker, because more evolved forms of empathy require understanding and discrimination of the emotions of others, correctly recognised and experienced as external to oneself and belonging to another differentiated person.

In the case of mediation, this evolved form of empathy is very useful in understanding the emotional states of the party and accurately expressing what he or she feels by mirroring what is said, i.e. by naming the emotion.

The summing up

In the final and decisive part we have reformulation, which consists of paraphrasing or reflecting the communication just received, taking up the ideas so that the speaker can recognise himself. This involves repeating in other words and in a more conscious and clearer way what the other has just said in order to gain the agreement of the speaker⁵⁸. When subjects express themselves they refer to a certain frame of reference (which may derive from culture, experience or their sense of justice) and the aim of reformulation is to change this frame of reference to help the parties think differently about what they have expressed or see it in a different light. Reformulation is a fundamental technique in mediation because the mediator is sure of not introducing anything extraneous or interpretative, the speaker, reassured that he or she has been understood, is encouraged to speak further and the mediator has proof that he or she has truly listened and understood.

Reframing takes into account some cardinal principles of mediation

- that the person involved in a conflict is also the one who is best informed about the situation that concerns him/her and, therefore, also entitled to make his/her own decisions about it;
- that human behaviour has a specific meaning and logic;
- that each party has its own capacity for self-determination.

⁵⁸ R. MUCCHIELLI, *Apprendere il counseling*, Trento, 1996

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

It is important not to confuse rephrasing with summarising, another tool used extensively by the mediator. A summary is a restatement of what the parties have said, but in a concise and neutral manner, preserving the basic thrust and avoiding the most confrontational expressions.

CHAPTER 3 INTERPRETATION AND MEDIATION

3.1 Debate on terminology

One of the debates we are participating in today is that on interpretation and mediation, while interpretation boasts decades of research, mediation apparently seems a fairly recent concept. For this reason, it is worth reflecting on the conceptual and terminological differentiation between the two terms. When encountering new concepts, there is always a need to create new terms to try to determine what is being talked about and what is to be addressed. The designation of new terms to describe new concepts can undoubtedly be influenced by factors both internal and external to the concepts themselves. Interpretation is a child of translation studies, but we know that when we talk about interpretation we are referring to the oral sphere and not the written one. In 1996 the Italian Standard Uni 10574 established through the "Definition of services and activities of translation and interpreting companies" that interpreting is understood as "oral transposition from a source language into one or more target languages", while translation is understood as "written transposition from a source language into one or more" target languages. In the Italian terminology there are several specific variants of interpreting, which also depends on the influence of English on our language, as many terms used in Italian are simply casts

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

from English: dialogue interpreting, community interpreting, liaison interpreting...

With regard to the working environment, there are various terms such as: economic-commercial interpreting, negotiation interpreting, tourist interpreting, forensic interpreting, court interpreting, interpreting for the media, interpreting for the deaf; in short, we can say that the nomenclature is varied; for this reason, following various studies and research, we are witnessing a scenario of concepts and terms that certainly, in addition to trying to specify something, have led to some confusion. Lastly, the term mediation, accompanied by adjectives such as linguistic, cultural, socio-cultural, linguistic-cultural, has contributed to increasing confusion in this field. If on the one hand we want to try to determine new working figures, on the other hand we have created a huge jumble of terms, which in spite of everything always have something in common: trying to facilitate communication through various channels⁵⁹.

This is the key expression: facilitating communication. The interpreter, the translator, the mediator do nothing but act as a conduit for communication. In recent years, the figures of the interpreter and the mediator have been the subject of study, especially in certain sectors, and at times even of conflict, in an attempt to understand whether the two figures are the same, whether they can be exercised by the same person, or whether they are simply different figures, with different skills and tasks, although compatible in some sectors.

⁵⁹ Mack, G., "Interpretazione e mediazione: alcune osservazioni terminologiche", in Russo, M., Mack, G. (a cura di) *Interpretazione di trattativa*, Hoepli, Milano, 2005; pp.3-8.

3.2 the forms of interpretation

This section aims to explain and distinguish between the various types or modes of interpretation. Basically, there are three modes - negotiation, consecutive and simultaneous interpreting - which are used in different contexts, so their characteristics may change slightly, as may the purposes and the type of audience present in the interaction. It has been decided to focus on this distinction in order to define the characteristics of each mode.

Consecutive interpreting

Consecutive interpretation, together with simultaneous interpretation, is the mode used in conferences. Consecutive interpreting is characterised by a particular technique of graphic annotation called *prise de note*. This note-taking is a tool aimed at the success of the interpretation, based on a personal code of symbols recalling precise concepts and organised in the most functional way for the interpreter, and acts as a mnemonic support during the reformulation phase in the target language. Consecutive interpreting is used for speeches lasting about five minutes and is divided into two different phases: while the speaker elaborates his speech in the original language, the interpreter takes notes, then activates the skills of listening, comprehension, memorisation and, partly, organisation of the speech; in a second phase, the interpreter reformulates, in the target language, what has been expressed by the primary speaker; in this phase the interpreter uses his translation, linguistic, mnemonic and speech organisation and production skills. The listening and note-taking phase is clearly separated from the reformulation and production of the target language text. This

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

characteristic doubles the time required for consecutive interpreting, implying a greater expenditure of time compared to simultaneous interpreting, but allows the interpreter to intervene to ask for clarifications or explanations, even if in a much more limited way compared to negotiation interpreting. For these reasons, consecutive interpreting is used less and less in large conferences and more and more for official meetings with few participants, press conferences or meetings of small groups or restricted delegations. The interpreter stands next to the main speaker, cannot be ignored and is directly involved, so he or she must also apply his or her own communication and public speaking skills.

Simultaneous interpretation

Simultaneous interpretation, together with consecutive interpretation, are the modes used in conferences. Simultaneous interpretation is a technique that began to spread in the 20th century, with the start of international treaties and negotiations after the Second World War, when diplomatic, political and economic relations between states began to expand. Between 1940 and 1950, the first schools of translation and interpreting emerged, such as those in Geneva, Vienna, Trieste and Paris . The main characteristic of simultaneous interpreting is the simultaneity of the original speech and the interpreted speech. The interpreter, in a soundproof booth equipped with headphones and a microphone, listens to the speaker's speech and translates it on the spot while the audience listens through headphones or through the amplification of the interpreter's voice in the meeting room, a mode called oversound. Obviously some time passes between the speaker's words and those of the interpreter, called *décalage*, but it is a matter of seconds, just long enough for the professional to grasp the units of

meaning to be reformulated in the target language. It is a complex mode which, like consecutive interpretation, requires the deployment of several skills simultaneously. The interpreter not only translates, but also has to monitor his/her own oral production in order to be able to correct him/herself by modifying his/her utterances if necessary. When it first became widespread, simultaneous interpreting was much mistrusted by the interpreters themselves, who were used to consecutive interpreting. However, with the passage of time, this method has been incorporated into university training courses and is now the most widely used type at international conferences or congresses in any professional context. The costs of simultaneous interpreting are higher because of the technical equipment, but the advantages in terms of time and organisational efficiency make it the preferred mode. However, the interpreter works in very different conditions from those found in situations where negotiation or consecutive interpretation is required: he is not in a central position, i.e. between or next to the participants in the event, so he cannot intervene directly for any questions or clarifications; moreover, he is not completely visible, since he has to work in a booth located behind the audience - at other times he is outside the room and the interpreters can follow the conference proceedings via a monitor. The simultaneous interpreter is only audible through headphones or over-sound, so the non-verbal factors that come into play here are very different from those of consecutive interpreting. It is, in fact, the aspects contemplated within the paralanguage that acquire the greatest importance: speed of speech, intonation, timbre of voice, diction and phonetics.

3.3 Interpreter and mediator in relation to each other

All the confusion surrounding the terminology of interpreter and mediator stems from the recent awareness that Italy is now considered a land of immigration. For this reason, the role of the classic interpreter has been flanked by that of the mediator, a figure that, as we have seen, is regulated little and above all at a local level. The figure of the interpreter exists much longer and in a certain sense apparently enjoys greater privileges; apparently precisely because what has emerged from the Italian context concerning this figure working in the public sector is quite discouraging, since compared to many other EU countries, in Italy the profession of interpreter is very much undervalued. In fact, we have seen how unclear and detailed the regulations are. With the emergence of this new figure: the "cultural mediator", things have undoubtedly become more complicated, as we find ourselves faced with two figures that are not properly regulated, and which therefore still do not receive the attention they deserve. Despite the fact that the figure of the interpreter has been consolidated for a longer period of time, also at an international level, in Italy there are still many steps to be taken, whereas the figure of the mediator, since it is more recent, is still in the process of being established. Therefore, since the two figures are not regulated and unclear, it is obvious that we have found ourselves in this climate of conceptual confusion, since the two roles seem at first glance to have much in common, especially as regards linguistic knowledge; going into detail, we actually realise how different they are.

The difference between the two figures is quite clear from the descriptions given above: when the role of the interpreter was discussed, a fundamental element that emerged was that of the interpreter's impartiality in the face of certain situations, while for the figure of the

mediator the concept of trust and empathy that he or she must have towards the victim or the suspect was repeatedly stressed. If the interpreter on the one hand must be neutral and as objective as possible towards the suspect, trying to act only as a 'conduit of communication', the mediator on the other hand must try to establish a relationship of trust in order to foster cooperation between institution and user. The aim of this article is to find an explanation for all the terminological confusion surrounding the concepts of interpretation and mediation, interpreter and cultural mediator. The intention was precisely to clarify these concepts, trying to understand if the interpreter and the cultural mediator can be identified in the same person, in the same role or if they are completely different figures. An overview was given of the Italian situation with regard to legislation, although the situation of the interpreter working in public services is unclear, it is clear that in Italy there is no specific legislation in this regard and when there is it is unclear and detailed. Although we have seen that Italy is perhaps the only country in which the figure of the court interpreter is mentioned in the Constitution, we see that there are many contradictions in this regard. In Italy there is no legal framework to define this professional figure, and this is largely due to the fact that the profession of interpreter in our country is very undervalued. In addition to the lack of precise regulations, there is a lack of specific training to exercise this profession. There is no official register that recognises professional interpreters and as a result there is a lack of quality and professionalism, to the detriment of those being assisted. The lack of an official register is also due to the fact that there are no regulations either on the profession itself or on training, so there are no official bodies to accredit and certify the preparation of an

interpreter, which is why people are ill-prepared to deal with an area that requires a lot of preparation and training.

The figure of the cultural mediator was directly related to the phenomenon of immigration, a figure that is currently the subject of constant debate because it too is poorly regulated and, above all, it is discussed in Italy precisely because the phenomenon of immigration is more recent than in other countries, here there are not yet reception structures and, above all, adequate integration policies, so the figure of the mediator in a sense was created to meet this deficit. We have seen that these two figures are very similar in some respects and different in others, and for this reason it is often difficult to draw the line to mark the end of the work of one and the beginning of the other. There are no official definitions, but we have basically come to the conclusion that first of all we have to take into account the field in which we work, because on this depends the behaviour and the role that an interpreter and a mediator can have.

The position of mediator has the function of establishing relations between foreigners and institutions with a view to specific cooperation; in particular, the victim, thanks to the help of the mediator, could become an important means of reconstructing the complex network of criminal movements. It is precisely because of this inclination to establish relationships of 'trust' that the mediator differs from the interpreter, who in the legal sphere must be totally invisible and aseptic, because his role is purely linguistic; however, this does not mean that he is any less valuable, since in the context of court proceedings and certain interrogations it is essential to maintain a certain distance from the client in order to ensure an absolutely fair and unadulterated trial. However, it must be made clear that this does not mean that there is no humanity,

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

because the fact that an interpreter is invisible does not mean that he or she is not human and sensitive, it is just a matter of being objective and professional in the situations that require it. In the light of all this, it is clear that there are basically two problems: more rules and more training. Only by providing a clear and detailed regulation of the two figures and adequate training that is certified and accredited by specific bodies can interpreters and mediators get the credit they deserve in the legal sphere as well as in other sectors.

Conclusions

Although complex and still in search of an unambiguous definition, the figure of the mediator occupies an extremely important role in today's multicultural society. The services he/she can offer, which as I have explained at length, go beyond mere words. His task can be summed up with the term 'facilitator', according to its definition: one who facilitates, makes it easy to achieve something (Treccani). It is important to note that the something to be achieved is not linguistic comprehension, but the integration of the non-Italian speaking person into the Italian culture, or at least offer the possibility to interpret and understand in the best possible way what for us is now taken for granted and superfluous to explain. Consequently, the role of the mediator plays an essential function in many areas of daily life. However, it is undeniable that it still needs more research and investment in its institutional definition and the reassessment of its role. The multifunctionality of the mediator, his or her competence and preparation are not only an added value to the resolution of certain cultural conflicts, but I believe they are necessary characteristics for the success of any kind of intervention.

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

SECCIÓN ESPAÑOLA

RESUMEN

“Se necesita algo más que tener dos manos para ser un buen pianista. Se necesita algo más que saber dos idiomas para ser un buen traductor o intérprete.”

(François Grosjean)

El objetivo de este trabajo es analizar las principales características de la actividad del Mediador, para entender por qué su trabajo es realmente importante en nuestra sociedad. Un mediador es un "puente" entre dos o más personas que pertenecen a diferentes culturas y hablan diferentes idiomas, es un trabajador social que simplifica la comunicación entre un extranjero y las instituciones locales. ¿Por qué la sociedad necesita estas nuevas competencias profesionales? El mundo está cambiando y todo está "más cerca" que en el pasado. La globalización es hoy un fenómeno inevitable y es imposible escapar al proceso de integración. En este contexto surge la necesidad de un mediador. El 8 de abril de 2009 se reconoció oficialmente el papel del Mediador en Italia con un documento aprobado por la Conferencia de las Regiones y las Provincias Autónomas. Hay muchos ámbitos en los que un mediador puede trabajar: el área médica, como los hospitales o las oficinas de salud; el área legal, como los tribunales o las prisiones, el

área educativa, como las escuelas. En particular, la actividad de un mediador en la escuela es compleja y llena de problemas porque tiene que ser capaz de armonizar los requisitos del sistema escolar no sólo con los del estudiante, sino también con los de la familia del estudiante, por ejemplo, traduciendo el certificado de matrícula.

Esta elaboración quiere explicar en qué consiste la mediación lingüística y el papel que desempeña el mediador lingüístico, porque, muchas veces, hablando de mi dirección universitaria, tener que dar, reconozco con confusión, una definición muy superficial del término y de la figura que representa. De hecho, es difícil explicar en un corto espacio de tiempo todo lo que forma parte de ella y todos los roles que asume el mediador; por ello, muy a menudo se generaliza todo utilizando las únicas palabras de intérprete y traductor, o todas las veces que he tenido que explicar la diferencia entre traducción e interpretación, o hacer entender a la mayoría que nuestra profesión no es traducible sólo con un término. Es por ello que he elegido abordar este tema para mi tesis, intentando explicar de la forma más completa y total lo que hace el mediador lingüístico, destacando los campos que abarca, su figura profesional y su papel en la sociedad.

Los estudios e investigaciones en el campo de la interpretación y la mediación son relativamente recientes. Debido a la presencia cada vez más constante de extranjeros en diversos países, en los últimos años se ha observado una creciente demanda de mediadores e intérpretes, especialmente en el sector de los servicios públicos. Desgraciadamente, Italia es uno de los países en los que la regulación de estas figuras es poco clara, aunque quizás sea el único país en el que la figura del intérprete se menciona en la Constitución. A pesar de ello, sigue existiendo una gran confusión, en parte debido al caos terminológico que

rodea a estas figuras. Hay muchos debates sobre la función real de los mediadores culturales y la relación con los intérpretes, y se cuestiona si deben tener funciones diferentes o si son compatibles entre sí. Por ello, trataré de arrojar algo de luz al respecto. Antes de profundizar en la figura del mediador y luego en la del intérprete, en el primer capítulo, mi curiosidad se centró en lo que podríamos llamar los ingredientes básicos de una buena comunicación: el habla, los gestos y el contacto visual. De hecho, estos tres elementos son esenciales para el mediador, que tiene que demostrar a su público que ha sido un buen oyente y receptor del mensaje, pero sobre todo tiene que demostrar su capacidad de comunicación.

Es aquí donde se revelan las cartas del intérprete para que su discurso sea lineal, coherente y claro: debe estar seguro de sí mismo en su presentación, debe tener fluidez, debe mantener un enfoque vocal fuerte, un tono de voz alto y bien afinado y, por último, debe mantener el contacto visual con el público. A estos tres elementos hay que añadir un cuarto: la cultura, que es esencial para el trabajo de los intérpretes. Los intérpretes no son sólo mediadores lingüísticos, sino también culturales, porque deben ser capaces de adaptar su traducción a un público amplio, a menudo de contextos muy diferentes. Estos conceptos forman parte de los supuestos en los que se basa esta tesis y, en general, la profesión de intérprete. Por lo tanto, es importante aclarar lo que se quiere decir para evitar malentendidos y explicitar la perspectiva en la que se basa esta tesis.

En el segundo capítulo, partiendo de la definición de la mediación lingüística y pasando a la figura profesional del mediador lingüístico, se muestran los ámbitos profesionales y las funciones que desempeñan, en

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

particular cómo esta figura puede abarcar los distintos ámbitos profesionales, no deteniéndose sólo en la traducción o la interpretación, sino yendo mucho más allá. Todo ello nos lleva al último capítulo, donde la profesión de intérprete, al lado de la de mediador, juega un papel paralelo, pero con diferencias que se examinarán para definir el *modus operandi* de la interpretación. Debe ser el resumen de todo lo que he podido descubrir, aprender y elaborar gracias a las enseñanzas de estos últimos años, a las prácticas que me han ofrecido, a las habilidades que he adquirido, pero también a los errores que he cometido y de los que he podido aprender más sobre los temas tratados.

CAPÍTULO 1

1.1 La voz como gran poder: traducir lo que nos rodea

Desde el principio de su vida, el niño entra en relación con el mundo y los individuos que lo componen con la ayuda de ciertas facultades fundamentales que lo caracterizan, una de las cuales es el lenguaje. Una de estas facultades tan importantes es el lenguaje. El lenguaje puede entenderse como un conjunto de conocimientos y habilidades propios del ser humano que tiene como requisitos previos estructuras biológicas, neuronales y cognitivas. Estas habilidades y conocimientos son en su mayoría innatos, pero están modulados por la experiencia y la relación con el mundo circundante. El lenguaje como facultad humana permite al individuo utilizar una o varias lenguas con fines comunicativos. La lengua, como objeto, se compone de diferentes partes, como los sonidos, que se describen a través de dos disciplinas la fonética (el estudio de los detalles acústicos de los sonidos de la lengua y su articulación) y la fonología (que describe las categorías abstractas de los sonidos de la lengua utilizadas por cada idioma para segmentar el espacio sonoro); un fonema es la unidad básica de un sonido de la lengua en un idioma; la gramática describe las unidades de una lengua y la sintaxis el orden de las palabras y las reglas según las cuales se combinan en una frase; la morfología investiga los morfemas y las reglas

de formación de las palabras; la semántica estudia el significado de los constituyentes lingüísticos y la organización conceptual subyacente, mientras que la pragmática investiga el uso de la lengua por los hablantes. La comunicación, por su parte, puede definirse como uno de los hechos sociales más importantes: los seres humanos se comunican tanto intencionadamente, para intercambiar información o informar de algo, como involuntariamente, para dar una imagen de sí mismos. Para comunicarnos, utilizamos diferentes herramientas, canales o medios de comunicación: la televisión, la radio, las fotografías, así como otras formas de comunicación que se producen en los encuentros con las personas. De hecho, la comunicación requiere una interacción entre los sujetos, los actores de la comunicación, que se comunican en ambas direcciones, en un sentido bidireccional. Siempre que se transmite información de un emisor a un receptor, hablamos de un proceso comunicativo. El principal medio de transmisión de la comunicación es el lenguaje, que debe ser común a ambas partes, emisor y receptor, para que la comunicación se produzca.

El lenguaje es algo fluctuante, escurridizo, un sistema abierto en continua evolución, por lo que es uno de los temas más difíciles y, a la vez, fascinantes de estudiar. Podríamos definirlo como un sistema dinámico indisolublemente ligado a la dimensión espacio-temporal, siempre dispuesto a adaptarse a las modas, los descubrimientos y las innovaciones. Es un río en continuo movimiento, que no conoce el descanso, dispuesto en todo momento a albergar en su lecho neologismos, modismos, extranjerismos, términos y locuciones en estrecha relación con los tiempos. En consecuencia, la lengua, la expresión personal y subjetiva del lenguaje, debe verse en relación con estas continuas variaciones.

Desde el punto de vista socioantropológico, se estudia como medio de comunicación, como medio de intercambio de pensamientos e ideas; sin duda, una de las primeras necesidades del hombre. En todas partes, en todos los tiempos, no hay población que no haya desarrollado "naturalmente" su propia lengua, su propia forma de expresarse para hacerse entender y ser entendido. ¿Cómo nació el lenguaje? ¿Cómo "libera" el cerebro el habla? Las primeras respuestas a estas preguntas se encuentran en Noam Chomsky. Según Chomsky, el hombre tiene un don que no posee ningún otro ser vivo conocido: un lenguaje con una sintaxis compleja y una semántica rica que puede enriquecerse continuamente. El aparato fonador "moderno", con la laringe situada sobre la tráquea y con la consiguiente posibilidad de modular una enorme cantidad de sonidos, apareció hace unos 300.000 años. Todo esto lleva a suponer que el lenguaje complejo se originó realmente con nuestra especie: Homo sapiens.

El nacimiento del habla es un viaje que nos lleva a la época de nuestros antepasados y nos hace reflexionar sobre el sonido, la voz y la música. No debemos pensar en la voz, que luego da vida a la palabra deseada, como una simple vibración de las cuerdas vocales. La voz nace en un cuerpo que es ante todo un instrumento que resuena, vibra, se tensa y se relaja. Realmente tenemos un enorme poder en nuestras manos: la voz se convierte así en un traductor de lo que nos rodea, no es un código convencional sino el resultado de la escucha, de una profunda conexión con los sonidos del mundo. La singularidad del lenguaje humano no consiste sólo y no tanto en ese extraordinario número de sonidos que llamamos palabras y que no tiene parangón en el mundo animal, sino en la capacidad de producir nuevas palabras y de unirlas para producir nuevos enunciados. Esto significa que el lenguaje humano no es un

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

archivo de respuestas a los estímulos del entorno, sino que posee una "gramática universal" que pertenece al hombre y sólo al hombre. El consejo de Noam Chomsky es, pues, ignorar el problema de cómo surgió el lenguaje y cuáles son sus mecanismos cerebrales, porque están muy lejos del alcance de una investigación científica seria. Los hombres que poblaron nuestro planeta hace 100.000 años se comunicaban mediante gestos que fueron dando paso al lenguaje hablado. A medida que la sociedad se hacía más compleja, la memoria colectiva del grupo ya no era suficiente para transmitir oralmente todo lo importante. Era necesario tener una memoria al margen de la oralidad, por lo que el crecimiento de la "comunicación" dio lugar a las "comunicaciones", el desarrollo de medios para almacenar y reutilizar el creciente volumen de información". Si la capacidad de hablar y comprender una lengua ha permitido al hombre abrirse a otros individuos, culturas e ideas, no cabe duda de que conocer y aprender nuevas lenguas no es un obstáculo, sino una oportunidad para crear un futuro sin barreras, en el que todos puedan comunicarse entre sí. Numerosos estudios científicos han demostrado que hablar correctamente al menos una lengua extranjera aumenta la capacidad de aprendizaje y la velocidad de comprensión, potencia el sistema nervioso y, por tanto, la actividad cerebral, pero en ausencia del habla aparece un nuevo elemento comunicativo: los gestos.

1.2 No sólo palabras: los gestos como símbolos sincronizados de la comunicación

La comunicación no verbal es la parte de la comunicación que incluye todos los aspectos no relacionados con el significado literal de

las palabras que componen un mensaje. Jugar con un anillo, pellizcarse la nariz o rascarse la nuca son señales que se producen de forma inconsciente y automática. Las señales corporales no se reconocen como mensajes y se prestan a ser fácilmente contradichas, a pesar de que las mediciones realizadas por algunos investigadores han establecido que sólo el 7% de la información que nos llega es a través del habla, el resto se divide en un 38% que proviene de la voz y un 55% que proviene de las manos, los brazos, las piernas y los pies. El lenguaje corporal se utiliza a menudo como un control del lenguaje verbal, por lo que se denomina lenguaje revelador. Al tratar de interpretar el lenguaje corporal, no hay que centrarse en un solo elemento, sino tener en cuenta otros, ya que algunos pueden ser a menudo ambiguos. Por eso son importantes el tono de voz, los gestos, la actitud, la distancia y la mímica. El tono de voz se refiere al sonido de las expresiones del individuo y, por tanto, a la entonación, al ritmo, pero también a los suspiros o al silencio. La mímica se refiere a todos los movimientos expresados por el rostro, la actitud indica la postura, la distancia se refiere a la distancia que nos separa de los demás y, por último, los gestos incluyen todos los gestos de los brazos.

Pasamos ahora a un análisis más detallado de uno de los canales de comunicación no verbal: el gesto. A diferencia de las lenguas habladas, que utilizan el canal acústico-vocal, las lenguas de signos utilizan la modalidad visual-gestual. La etimología de la palabra remite al latín *gerere*, que significa 'realizar' (Treccani) y, de hecho, una de las colocaciones típicas de la lengua italiana es precisamente 'compiere un gesto'. El diccionario online Treccani define el gesto como un movimiento del brazo, la mano o la cabeza, con el que se expresa

tácitamente, a veces incluso involuntariamente, un pensamiento, un sentimiento o un deseo, o se acompaña de palabras para hacerlo más expresivo. La gesticulación forma parte de la naturaleza humana y un gran apoyo al mensaje verbal lo dan los gestos y las expresiones faciales. De hecho, en la actividad discursiva, los gestos y las palabras son símbolos sincronizados que se integran en una representación cognitiva singular. La fuerza del lenguaje no verbal tiene un peso decisivo en la transmisión y recepción del mensaje, de hecho, los gestos facilitan la comprensión del mensaje y se imprimen más fácilmente en la mente de la audiencia. Si los gestos no son coherentes con las palabras habladas, el público tiende a confiar en el mensaje transmitido por los gestos en lugar de prestar atención al contenido verbal. Por eso: "la eficacia comunicativa requiere una congruencia entre el lenguaje verbal, el no verbal y el tono de voz". Evidentemente, es bueno moderar la gesticulación, nunca exagerar; sobre todo, es importante tener en cuenta que, en diferentes culturas, ciertos gestos tienen significados completamente distintos. Sansavini sugiere seis reglas de oro para una postura y unos gestos eficaces:

- Evita siempre que sea posible cualquier barrera que te separe del público, acércate a los participantes e intégrate con ellos;
- Mantener una postura erguida, con los hombros altos y la cabeza erguida;
- Mantenga una postura equilibrada sobre las piernas;
- Si sientes la necesidad de moverte, camina por la sala, pero siempre en dirección al público y nunca de espaldas;

- Comience con los brazos a los lados, para superar la primera sensación de incomodidad, pronto sus manos y brazos entrarán en acción por sí mismos, iniciando un gesto espontáneo.

En la actualidad, la palabra gesto incluye también el concepto de gesticulación y de gestos, que muchos estudiosos, como Kendon (1986) y Desmond Morris , distinguen como ideas separadas. Según Kendon, la gesticulación es "el conjunto de gestos que coocurren con el discurso y que parecen tener una estrecha relación con una frase o parte de ella". Morris también ofrece una definición similar de gesticulación: es la representación de una acción manual realizada inconscientemente para dar énfasis al discurso durante una interacción verbal. Los estudiosos, por tanto, definen la gesticulación como el movimiento de las manos en relación con el discurso, aunque el término gesto se refiere a acciones de diversa índole, no necesariamente relacionadas con el uso de las manos. Se han planteado muchas hipótesis sobre el origen de los gestos y también varían según el enfoque disciplinario de los estudios realizados. De hecho, algunos estudiosos hablan de un origen cognitivo, mientras que otros lo analizan teniendo en cuenta la evolución de las especies y la distinción entre seres humanos y animales. Argyle destaca la principal diferencia entre humanos y animales: estamos dotados de lenguaje, además, según el autor, la comunicación humana se proyecta, en general, hacia el mundo exterior a nosotros, de hecho nos ocupamos de los demás, de las cosas, de los acontecimientos externos, del pasado o del futuro; mientras que la comunicación animal se refiere a aspectos internos del ser o a las intenciones. Por estas razones, los humanos hemos creado un nuevo conjunto de señales no verbales que acompañan al habla, aportan información adicional al mero mensaje verbal y tienen un mayor impacto en las personas que nos rodean. Sin embargo, en

parte, los humanos también han conservado los modos primitivos de comunicación no verbal: originalmente, las manos evolucionaron para agarrar o manipular objetos y sólo más tarde adquirieron la capacidad de ser herramientas de comunicación. Aunque las señales no verbales no han evolucionado de manera uniforme en todas las culturas -por ejemplo, hoy en día se pueden encontrar los mismos gestos en dos culturas diferentes con significados distintos o gestos distintos que indican el mismo significado-, los humanos podemos presumir de una enorme evolución cultural a lo largo de la historia en comparación con los seres animales.

Ya es evidente que el intérprete, que debe ofrecer un servicio para facilitar la comunicación entre interlocutores de dos lenguas diferentes, no debe limitarse a considerar su trabajo simple y únicamente como la transmisión de un mensaje verbal, sino que debe ser consciente de que incluso los aspectos no verbales de la comunicación varían de significado de una cultura a otra e incluso de un interlocutor a otro dentro de la misma comunidad lingüística. Por consiguiente, todo intérprete debe conocer las principales señales no verbales presentes en sus lenguas de trabajo. Por último, según Argyle, la comunicación humana se diferencia de la animal en que somos capaces de planificar nuestro complejo y significativo comportamiento social. Actuamos de forma específica para conseguir objetivos concretos y predeterminados y también somos capaces de controlar nuestro comportamiento durante su ejecución. A menudo sigue normas específicas que, si se eluden, corren el riesgo de que perdamos nuestro estatus o lugar en la comunidad. Esto es de vital importancia para un intérprete y su carrera, ya que no puede permitirse el lujo de ser excluido de una interacción, ni puede permitirse

perder la confianza de aquellos para los que trabaja. Otros estudiosos también se han interesado por la evolución filogenética del gesto y el lenguaje. Entre ellos destaca Corballis, que subraya el papel fundamental del gesto como medio de comunicación al ser anterior al desarrollo del lenguaje, que se impondría posteriormente. Armstrong, Stokoe y Wilcox plantean la hipótesis de que "el lenguaje se origina como gestual y sigue siendo esencialmente gestual, incluso en la comunicación verbal", mientras que McNeill sostiene que el lenguaje se originó como "bimodal".

Otros estudiosos, en cambio, rechazan estas ideas y niegan la implicación de los gestos en la evolución del lenguaje y su función en el acto de comunicación, pero creen que los gestos tienen la función de activar imágenes o ayudar a encontrar entradas léxicas. Las lenguas de signos son una forma primaria y difícilmente evitable de expresión y autoidentificación para la comunidad sorda y uno de los medios más poderosos para transmitir su cultura basada en la percepción visual. Existen numerosos festivales dedicados al teatro y la poesía en lengua de signos tanto en el extranjero como en Italia: a través de estas producciones artísticas las personas sordas nos dan un importante testimonio sobre las experiencias de la sordera. En todos los países hay comunidades de personas sordas que utilizan los signos para comunicarse y que emplean distintas variedades de lenguas.

La lengua de signos americana (LSA), la lengua de signos francesa (LSF), la lengua de signos británica (LSB) y la lengua de signos italiana (LSI) son algunas de las variedades de lengua de signos más conocidas y estudiadas que se han desarrollado en sus respectivos Países. Cada una de estas variedades tiene características estructurales autónomas.

Se sabe, por tanto, que existe una correlación cognitiva y neurológica entre el habla y los gestos, y no es casualidad que muchos psicólogos se ocupen también de los gestos y la comunicación no verbal. De hecho, tanto Kendon como McNeill proponen dos teorías que otorgan la misma dignidad al gesto y al habla. Kendon los compara con dos compañeros que realizan la misma tarea aunque estén separados, pero que, al fin y al cabo, dependen de las mismas intenciones; mientras que McNeill plantea la hipótesis de que el gesto es "el producto manifiesto de los mismos procesos internos que dan lugar al otro producto manifiesto, el habla". Queda claro cómo el gesto es significativo para cada lengua, cultura y trabajo y cómo este aspecto, como muchos otros, debería hacer sonar una campana de alarma en la mente de cualquier mediador lingüístico que debería conocer las principales diferencias de gestos o expresiones para no malinterpretarlas él mismo y hacerlas entender y aceptar por sus interlocutores. En este momento, hablamos, sobre todo, de interpretación comunitaria o de negociación en la que el profesional tiene que mediar entre dos partes que interactúan en estrecho contacto, cuyos objetivos son muy concretos y, a menudo, tienen que ser satisfechos en el menor tiempo posible. Pensemos en una negociación bilateral entre dos empresas cuyo objetivo es vender y comprar, si la comunicación se viera obstaculizada por cualquier malentendido debido a la diferencia en el uso de la comunicación no verbal, el acuerdo se rompería inmediatamente y las dos partes se enfadarían. En la interpretación consecutiva, en la que el intérprete suele estar en un escenario, esta presión es menos evidente, pero hay que tenerla en cuenta porque bastaría muy poco para socavar la confianza que el intérprete tiene que ganarse tanto del público como del orador. Esa confianza hace que el trabajo sea más fluido y suave y es, por tanto, una prerrogativa.

CAPÍTULO 2

Mediadores lingüístico-culturales (MLC)

La figura profesional del mediador apareció por primera vez a nivel nacional en la circular ministerial 205 de 26 de julio de 1990, "Scuola dell'obbligo e alunni stranieri" (escolarización obligatoria y alumnos extranjeros), que hacía referencia a "expertos en lengua materna para poner en marcha iniciativas de valorización de la lengua y la cultura de origen". También en el ámbito escolar, la Ley de Consolidación de 25 de julio de 1998, que regula la inmigración, nombra a un mediador cultural cualificado para introducir a los alumnos extranjeros en las escuelas. Por otra parte, en el plano de la orientación y la administración, ha surgido la figura del mediador intercultural para facilitar las relaciones entre las administraciones individuales y los extranjeros en el territorio. Las razones que llevan a la necesidad de esta nueva figura profesional radican en la historia. Vivimos en una sociedad en constante cambio, cada vez más abierta y multiétnica, por lo que es prácticamente imposible evitar un proceso de integración cultural. En este contexto nace la figura del Mediador Interlingüístico e Intercultural, una persona que debe ser capaz de mediar no sólo entre diferentes lenguas, sino también entre diferentes culturas. Hoy en día, la figura del mediador está reconocida en la práctica y validada por el reconocimiento institucional como una verdadera profesión, que no se improvisa, aunque muchos hablan del mediador como alguien que utiliza el sentido común. Lo sorprendente es que muchos piensan que es sencilla, pero en realidad es una profesión compleja y difícil. Los conceptos básicos y las líneas de comportamiento profesional son sencillos y claros, la práctica se

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

complica por la necesidad de controlar continuamente las interferencias emocionales, que afectan tanto a la comunicación entre las partes como con el mediador. La aptitud perceptiva para captar las motivaciones que mueven a los participantes y la evolución de las posiciones recíprocas, son el compromiso necesario y continuo del mediador para definir el campo y la situación que se va a gestionar habiéndolo comprendido su complejidad. La figura del mediador, es decir, la persona que se sitúa en el medio y pone paz, ha existido mucho antes de que la legislación la reconociera como profesión o la práctica la reconociera como herramienta eficaz: en todos los entornos sociales siempre han existido figuras carismáticas a las que se les reconoce autoridad y voluntad para mediar, incluso en los pequeños problemas cotidianos. El trabajo de un mediador requiere un conjunto de habilidades y talentos personales adecuados a la función, una formación en técnicas de comunicación y mediación sobre el proceso dinámico de la mediación, que el profesional puede perfeccionar adaptándolas críticamente a las situaciones concretas. El mediador es un experto en el proceso de mediación y en las técnicas de mediación y comunicación que utiliza simultáneamente para conducir a las partes a posibles soluciones, no con autoridad, sino por la autoridad que adquiere en la relación con las partes. El mediador no emite decisiones, por lo que no tiene autoridad para imponer sus propias ideas, pero es la autoridad que ha adquirido en la relación la que hace que las partes le confíen el poder de conducirnos hacia una posible solución construida a través de un diálogo abierto respetando las reglas del procedimiento y utilizando las técnicas adecuadas. Se puede decir que su papel es diametralmente opuesto al del juez. Da la palabra a las partes en conflicto, en un espacio confidencial, donde cada uno tiene la libertad de expresar sus razones. Como ya se ha dicho, debe ayudar a las partes con

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

una dirección muy discreta a reabrir el diálogo interrumpido por el conflicto. El mediador habla poco, escucha mucho, su escucha es competente, es decir, empática, utiliza principalmente la metáfora que es un modo de comunicación directo y muy incisivo. El mediador es también quien marca la sucesión de las fases de la reunión, decidiendo si se pasa de una fase a otra y cuándo. Las fases son: fase introductoria (fase conjunta), fase exploratoria (caucus), fase de negociación (reunión conjunta) y finalmente fase de acuerdo. Para ello, es importante que el mediador se exprese con sencillez y claridad, adaptando su discurso a las partes y asesores con los que trabaja. También debe ser capaz de gestionar la presencia de todos los participantes, potenciándola a efectos de acuerdo; y también debe ser capaz de crear el clima más adecuado para las negociaciones. Observa en particular las expresiones mímicas y gestuales, que son parte integrante y muy indicativa de los estados de ánimo de las personas en litigio. No juzga, no se posiciona a favor de una de las partes. No tiene esquemas de referencia predefinidos para llevar a cabo la mediación. El mediador es, por tanto, un profesional capaz de conducir el encuentro y de crear un ambiente de comunicación e intercambio que permita el desarrollo de una situación dinámica entre las partes, que les permita llegar a un acuerdo sobre la cuestión en litigio. De ello se desprende que se pueden identificar tres componentes principales del mediador comunicativo: facilitar la comunicación entre las partes, restablecer el tipo de relación de confianza que les permita explorar opciones que les ayuden a gestionar el conflicto surgido entre ellas y, por último, ayudar a producir un clima que facilite la conclusión de un acuerdo mutuamente aceptable. Precisamente por todo lo enumerado hasta ahora, no existe una descripción única de su función y competencias, pero son muchos los autores que han opinado sobre ella:

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

Aquí un ejemplo:

Un mediador es alguien que actúa como intermediario entre una persona y otra, para que una pueda entender a la otra o, mejor aún, para que ambas puedan hablar más y mejor.

El diccionario de la lengua italiana propone una definición mucho más genérica: el mediador es un "intermediario que contribuye a alcanzar un acuerdo entre dos o más partes".

Massimiliano Tarozzi, en su trabajo titulado "La mediación educativa. Mediadores culturales entre la igualdad y la diferencia", define así la mediación

La mediación es un acto intencional que permite crear o hacer evidentes los vínculos que existen entre dos sujetos aparentemente distantes. Es situarse en los espacios interpersonales para favorecer las conexiones... Es un prisma que transforma los rayos de luz invisibles en los siete colores del arco iris.

La mediación es como algo que nos "ilumina": el mediador es un profesional que facilita la comunicación entre las personas extranjeras y la sociedad de acogida; es un trabajador social que, a través de las palabras y la información adecuadas, intenta romper las barreras culturales y lingüísticas entre dos o más personas, aclarando los caminos a seguir para conseguir los mejores resultados.

Otra definición encontrada en un documento oficial del CNE (Consejo Nacional de Economía y Trabajo) describe al Mediador Intercultural de la siguiente manera:

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

Un agente activo en el proceso de integración que se sitúa entre los extranjeros y las instituciones, los servicios públicos y las estructuras privadas, sin sustituir a ninguno de ellos, sino favoreciendo la conexión entre personas de diferentes culturas.

A partir de estas pocas citas, ya es evidente un primer problema: ¿cuál es el término adecuado para esta profesión? "Mediador cultural", "Mediador lingüístico y cultural", "Mediador interlingüístico e intercultural", "Mediador nativo", "Experto técnico en mediación", la multiplicidad de términos es un indicador de que esta figura profesional no tiene un perfil bien definido, los campos en los que puede trabajar son muchos y, dependiendo del área de trabajo, se define de forma diferente. En la redacción de este trabajo utilizaré el término "Mediador Lingüístico", siguiendo la denominación de mi carrera, término que en mi opinión es más explicativo, ya que se trata de un "conector" entre varias lenguas y varias culturas.

2.1 Las herramientas y los instrumentos del mediador

Un buen mediador, para ser definido como tal, debe ser capaz, desde los primeros momentos del encuentro con las partes, de poner en marcha las herramientas que posee para tratar de entender y comprender mejor tanto la historia como el interés de las partes en continuar o no las sesiones. Las principales herramientas que debe utilizar un mediador son: la escucha activa, la empatía y el resumen.

La mediación, como se ha mencionado anteriormente, es un fenómeno de comunicación y por lo tanto es crucial que el mediador sepa, en primer lugar, escuchar a las partes, comprendiendo los mensajes

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

que éstas envían para reconstruir no sólo sus puntos de vista, sino también sus actitudes y emociones, dando a ambas partes la sensación de ser escuchadas y comprendidas a lo largo de la mediación. A partir de las enseñanzas de Carl Rogers, formuladas para la terapia centrada en el cliente y extendidas a todas las profesiones de ayuda, incluidos los consejeros y la mediación familiar, la actitud del mediador debe ser de interés abierto, es decir, debe animar a la parte a expresarse continuamente, sin asumir una posición de juicio, para poder acoger el universo mental y conflictivo de la propia parte, sin críticas ni culpas. La actitud del mediador debe ser, por tanto, no directiva y con el máximo respeto a la posición adoptada por el sujeto, al que debe dejar la mayor libertad posible en la presentación del problema y de sus intereses, así como en la exploración de posibles soluciones.

Escuchar activamente

La escucha es muy importante porque ocurre muy a menudo que la gente escucha para responder y casi nunca para entender y esto puede ser un problema en la comunicación. Por lo tanto, es muy importante que el mediador escuche a las partes y haga hincapié en cada una de ellas en la importancia de escucharse mutuamente. En la mediación, por tanto, se prefiere hablar de "escucha activa" en lugar de "escucha" porque se quiere destacar el componente dinámico interactivo y facilitador de una comunicación adecuada, que se manifiesta a través de una serie de refuerzos de atención (para hacer entender a la parte que su comportamiento ha sido notado y apreciado), apreciación (para apoyar la continuación) y refuerzo no verbal (asentimientos que señalan la adhesión y la voluntad de escuchar, sonrisas para invitar a la parte a continuar, intercambios visuales directos para señalar el interés y la

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

atención, reflejo de las expresiones faciales para señalar que el mediador se ha identificado con la persona que habla, poniéndola en su punto de vista).

Escuchar significa comprender plenamente el punto de vista de los interlocutores, sus ideas, sin adoptar su forma de ver, pero entrando enfáticamente en contacto con sus emociones y sus visiones del problema, de la otra parte y de la mediación.

Empatía

El término empatía fue acuñado por primera vez por Titchener en 1909, quien lo aplicó tanto a las relaciones con los objetos como a las relaciones sociales, destacando la tendencia natural a "sentirse dentro" de una situación o una persona, con la consiguiente tendencia a imitar la emoción compartida. Con el paso del tiempo, la empatía se ha convertido en algo típico de la relación entre paciente y terapeuta, como una forma de entrar en el mundo de la otra persona sin juzgarla. Algunos autores definen la empatía como la capacidad innata que permite a las personas comprender los estados psicológicos de los demás, diferente de la simpatía, la compasión o la intuición. Se diferencia del contagio emocional por parte del oyente respecto a las emociones que siente el interlocutor, porque las formas más evolucionadas de empatía requieren la comprensión y discriminación de las emociones de los demás, correctamente reconocidas y vividas como externas a uno mismo y pertenecientes a otra persona diferenciada.

En el caso de la mediación, esta forma evolucionada de empatía es muy útil para comprender los estados emocionales de la parte y expresar con precisión lo que siente reflejando lo que se dice, es decir, nombrando la emoción.

El resumen

En la parte final y decisiva tenemos la reformulación, que consiste en parafrasear o reflejar la comunicación que se acaba de recibir, retomando las ideas para que el interlocutor se reconozca. Se trata de repetir con otras palabras y de forma más consciente y clara lo que el otro acaba de decir para conseguir el acuerdo del interlocutor. Cuando los sujetos se expresan se refieren a un determinado marco de referencia (que puede derivar de la cultura, la experiencia o su sentido de la justicia) y el objetivo de la reformulación es cambiar ese marco de referencia para ayudar a las partes a pensar de forma diferente sobre lo que han expresado o a verlo bajo una luz distinta. La reformulación es una técnica fundamental en la mediación porque el mediador tiene la seguridad de no introducir nada extraño o interpretativo, el interlocutor, tranquilizado por haber sido comprendido, se anima a seguir hablando y el mediador tiene la prueba de que ha escuchado y comprendido realmente.

El reencuadre tiene en cuenta algunos principios cardinales de la mediación

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

- que la persona implicada en un conflicto es también la que está mejor informada sobre la situación que le concierne y, por tanto, también tiene derecho a tomar sus propias decisiones al respecto

- que el comportamiento humano tiene un sentido y una lógica específicos

- que cada parte tiene su propia capacidad de autodeterminación.

Es importante no confundir la reformulación con el resumen, otra herramienta muy utilizada por el mediador. Un resumen es una reafirmación de lo que han dicho las partes, pero de forma concisa y neutral, conservando la idea básica y evitando las expresiones más conflictivas.

CAPÍTULO 3 INTERPRETACIÓN Y MEDIACIÓN

3.1 Debate sobre la terminología

Uno de los debates en los que participamos hoy es el de la interpretación y la mediación; mientras que la interpretación cuenta con décadas de investigación, la mediación parece un concepto bastante reciente. Por ello, merece la pena reflexionar sobre la diferenciación conceptual y terminológica entre ambos términos. Cuando se encuentran nuevos conceptos, siempre es necesario crear nuevos términos para intentar determinar de qué se está hablando y qué se va a tratar. En la designación de nuevos términos para describir nuevos conceptos pueden influir, sin duda, factores internos y externos a los propios conceptos. La interpretación es hija de los estudios de traducción, pero sabemos que cuando hablamos de interpretación nos referimos al ámbito oral y no al escrito. En 1996, la norma italiana Uni 10574 estableció, a través de la

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

"Definición de los servicios y actividades de las empresas de traducción e interpretación", que por interpretación se entiende la "transposición oral de una lengua de partida a una o varias lenguas de llegada", mientras que por traducción se entiende la "transposición escrita de una lengua de partida a una o varias" lenguas de llegada. En la terminología italiana existen diversas variantes específicas de la interpretación, que también dependen de la influencia del inglés en nuestro idioma, ya que muchos términos utilizados en italiano son simples calcos del inglés: interpretación de diálogo, interpretación comunitaria, interpretación de enlace...

En cuanto al ámbito laboral, existen diversos términos como: interpretación económico-comercial, interpretación de negociación, interpretación turística, interpretación forense, interpretación judicial, interpretación para los medios de comunicación, interpretación para sordos; en definitiva, podemos decir que la nomenclatura es variada; por ello, a raíz de diversos estudios e investigaciones, asistimos a un escenario de conceptos y términos que ciertamente, además de intentar concretar algo, han llevado a cierta confusión. Por último, el término mediación, acompañado de adjetivos como lingüístico, cultural, sociocultural, lingüístico-cultural, ha contribuido a aumentar la confusión en este campo. Si por un lado queremos intentar determinar nuevas figuras de trabajo, por otro lado hemos creado un enorme batiburrillo de términos, que a pesar de todo siempre tienen algo en común: intentar facilitar la comunicación a través de diversos canales.

Esta es la expresión clave: facilitar la comunicación. El intérprete, el traductor, el mediador no hacen otra cosa que actuar como conducto de comunicación. En los últimos años, las figuras del intérprete y del mediador han sido objeto de estudio, sobre todo en determinados

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

sectores, y en ocasiones incluso de conflicto, en un intento de comprender si ambas figuras son iguales, si pueden ser ejercidas por la misma persona, o si simplemente son figuras diferentes, con competencias y tareas distintas, aunque compatibles en algunos sectores.

3.2 las formas de interpretación

Esta sección pretende explicar y distinguir los distintos tipos o modos de interpretación. Básicamente, existen tres modalidades - interpretación de negociación, consecutiva y simultánea- que se utilizan en diferentes contextos, por lo que sus características pueden cambiar ligeramente, al igual que los fines y el tipo de público presente en la interacción. Se ha decidido centrarse en esta distinción para definir las características de cada modalidad.

Interpretación consecutiva

La interpretación consecutiva, junto con la simultánea, es la modalidad utilizada en las conferencias. La interpretación consecutiva se caracteriza por una técnica particular de anotación gráfica denominada prise de note. Esta toma de notas es una herramienta destinada al éxito de la interpretación, basada en un código personal de símbolos que recuerdan conceptos precisos y organizados de la manera más funcional para el intérprete, y actúa como soporte mnemotécnico durante la fase de reformulación en la lengua de llegada. La interpretación consecutiva se

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

utiliza para discursos de unos cinco minutos de duración y se divide en dos fases diferentes: mientras el orador elabora su discurso en la lengua original, el intérprete toma notas, y a continuación activa las habilidades de escucha, comprensión, memorización y, en parte, organización del discurso; en una segunda fase, el intérprete reformula, en la lengua de llegada, lo expresado por el orador principal; en esta fase el intérprete utiliza sus habilidades de traducción, lingüísticas, mnemónicas y de organización y producción del discurso. La fase de escucha y toma de notas está claramente separada de la reformulación y producción del texto en la lengua de llegada. Esta característica duplica el tiempo requerido para la interpretación consecutiva, lo que implica un mayor gasto de tiempo en comparación con la interpretación simultánea, pero permite al intérprete intervenir para pedir aclaraciones o explicaciones, aunque de forma mucho más limitada en comparación con la interpretación de negociación. Por estas razones, la interpretación consecutiva se utiliza cada vez menos en las grandes conferencias y más en las reuniones oficiales con pocos participantes, en las ruedas de prensa o en las reuniones de pequeños grupos o delegaciones restringidas. El intérprete está al lado del orador principal, no puede ser ignorado y está directamente implicado, por lo que también debe aplicar sus propias habilidades de comunicación y oratoria.

Interpretación simultánea

La interpretación simultánea, junto con la consecutiva, son las modalidades utilizadas en las conferencias. La interpretación simultánea es una técnica que comenzó a extenderse en el siglo XX, con el inicio de los tratados y negociaciones internacionales después de la Segunda

Guerra Mundial, cuando las relaciones diplomáticas, políticas y económicas entre los estados comenzaron a expandirse. Entre 1940 y 1950 surgieron las primeras escuelas de traducción e interpretación, como las de Ginebra, Viena, Trieste y París. La principal característica de la interpretación simultánea es la simultaneidad del discurso original y del discurso interpretado. El intérprete, en una cabina insonorizada y equipada con auriculares y un micrófono, escucha el discurso del orador y lo traduce en el acto, mientras que el público escucha a través de auriculares o mediante la amplificación de la voz del intérprete en la sala de reuniones, modalidad denominada sobreactuación. Evidentemente, entre las palabras del orador y las del intérprete pasa un tiempo, llamado *décalage*, pero es cuestión de segundos, lo suficiente para que el profesional capte las unidades de sentido que debe reformular en la lengua de llegada. Se trata de una modalidad compleja que, al igual que la interpretación consecutiva, requiere el despliegue de varias habilidades simultáneamente. El intérprete no sólo traduce, sino que también tiene que controlar su propia producción oral para poder corregirse modificando sus enunciados si es necesario. Cuando se extendió por primera vez, la interpretación simultánea suscitó mucha desconfianza entre los propios intérpretes, acostumbrados a la interpretación consecutiva. Sin embargo, con el paso del tiempo, este método se ha incorporado a los cursos de formación universitaria y es ahora el más utilizado en conferencias o congresos internacionales en cualquier contexto profesional. Los costes de la interpretación simultánea son más elevados debido al equipamiento técnico, pero las ventajas en términos de tiempo y eficacia organizativa hacen que sea la modalidad preferida. Sin embargo, el intérprete trabaja en condiciones muy diferentes a las que se dan en las situaciones en las que se requiere

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

una interpretación de negociación o consecutiva: no se encuentra en una posición central, es decir, entre o junto a los participantes en el evento, por lo que no puede intervenir directamente para cualquier pregunta o aclaración; además, no es completamente visible, ya que tiene que trabajar en una cabina situada detrás del público; otras veces está fuera de la sala y los intérpretes pueden seguir el desarrollo de la conferencia a través de un monitor. El intérprete simultáneo sólo es audible a través de los auriculares o de la sobreacústica, por lo que los factores no verbales que entran en juego aquí son muy diferentes a los de la interpretación consecutiva. De hecho, son los aspectos contemplados dentro del paralingüaje los que adquieren mayor importancia: velocidad del discurso, entonación, timbre de voz, dicción y fonética.

3.3 El intérprete y el mediador en relación con el otro

Toda la confusión que rodea a la terminología de intérprete y mediador proviene de la reciente toma de conciencia de que Italia se considera ahora una tierra de inmigración. Por este motivo, el papel del intérprete clásico se ha visto flanqueado por el del mediador, una figura que, como hemos visto, está poco regulada y sobre todo a nivel local. La figura del intérprete existe desde hace mucho tiempo y, en cierto sentido, aparentemente goza de mayores privilegios; al parecer, precisamente porque lo que ha surgido del contexto italiano en relación con esta figura que trabaja en el sector público es bastante desalentador, ya que en comparación con muchos otros países de la UE, en Italia la profesión de intérprete está muy infravalorada. De hecho, hemos visto lo poco clara y detallada que es la normativa. Con la aparición de esta nueva figura: el "mediador cultural", las cosas se han complicado sin duda, ya que nos

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

encontramos con dos figuras que no están debidamente reguladas y que, por tanto, siguen sin recibir la atención que merecen. A pesar de que la figura del intérprete lleva más tiempo consolidada, también a nivel internacional, en Italia aún quedan muchos pasos por dar, mientras que la figura del mediador, al ser más reciente, aún está en proceso de implantación. Por lo tanto, dado que las dos figuras no están reguladas y son poco claras, es obvio que nos encontremos en este clima de confusión conceptual, ya que los dos roles parecen a primera vista tener mucho en común, especialmente en lo que se refiere a los conocimientos lingüísticos; entrando en detalle, nos damos cuenta en realidad de lo diferentes que son.

La diferencia entre ambas figuras se desprende claramente de las descripciones anteriores: cuando se habló del papel del intérprete, un elemento fundamental que surgió fue el de la imparcialidad del intérprete ante determinadas situaciones, mientras que para la figura del mediador se destacó repetidamente el concepto de confianza y empatía que debe tener hacia la víctima o el sospechoso. Si el intérprete, por un lado, debe ser neutral y lo más objetivo posible hacia el sospechoso, tratando de actuar únicamente como "conducto de comunicación", el mediador, por otro lado, debe tratar de establecer una relación de confianza para fomentar la cooperación entre institución y usuario.

El objetivo de este artículo es encontrar una explicación a toda la confusión terminológica que rodea a los conceptos de interpretación y mediación, intérprete y mediador cultural. La intención era precisamente aclarar estos conceptos, tratando de entender si el intérprete y el mediador cultural pueden identificarse en la misma persona, en el mismo papel o si son figuras completamente diferentes. Se dio una visión general de la situación italiana en cuanto a la legislación, aunque la

situación del intérprete que trabaja en los servicios públicos no está clara, está claro que en Italia no hay una legislación específica al respecto y cuando la hay es poco clara y detallada. Aunque hemos visto que Italia es quizás el único país en el que la figura del intérprete judicial se menciona en la Constitución, vemos que hay muchas contradicciones al respecto. En Italia no existe un marco legal que defina esta figura profesional, y esto se debe en gran medida a que la profesión de intérprete en nuestro país está muy infravalorada. A la falta de una normativa precisa se suma la falta de formación específica para ejercer esta profesión. No existe un registro oficial que reconozca a los intérpretes profesionales y, en consecuencia, hay una falta de calidad y profesionalidad, en detrimento de los asistidos. La falta de un registro oficial se debe también a que no existe una regulación ni de la profesión en sí ni de la formación, por lo que no hay organismos oficiales que acrediten y certifiquen la preparación de un intérprete, por lo que se está mal preparado para enfrentarse a un ámbito que requiere mucha preparación y formación.

La figura del mediador cultural se relaciona directamente con el fenómeno de la inmigración, una figura que actualmente es objeto de constante debate porque también está mal regulada y, sobre todo, se discute en Italia precisamente porque el fenómeno de la inmigración es más reciente que en otros países, aquí todavía no existen estructuras de acogida y, sobre todo, políticas de integración adecuadas, por lo que la figura del mediador en cierto modo se creó para cubrir este déficit. Hemos visto que estas dos figuras son muy parecidas en algunos aspectos y diferentes en otros, y por eso muchas veces es difícil trazar la línea que marca el final de la labor de uno y el comienzo del otro. No existen definiciones oficiales, pero básicamente hemos llegado a la

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

conclusión de que en primer lugar hay que tener en cuenta el ámbito en el que se trabaja, porque de ello depende el comportamiento y el papel que puede tener un intérprete y un mediador.

La posición de mediador tiene la función de establecer relaciones entre los extranjeros y las instituciones con vistas a una cooperación específica; en particular, la víctima, gracias a la ayuda del mediador, podría convertirse en un medio importante para reconstruir la compleja red de movimientos delictivos. Es precisamente por esta inclinación a establecer relaciones de "confianza" por lo que el mediador se diferencia del intérprete, que en el ámbito jurídico debe ser totalmente invisible y aséptico, ya que su papel es puramente lingüístico; sin embargo, esto no significa que sea menos valioso, ya que en el contexto de los procedimientos judiciales y de ciertos interrogatorios es esencial mantener una cierta distancia con el cliente para garantizar un juicio absolutamente justo y sin adulteraciones. Sin embargo, hay que dejar claro que esto no significa que no haya humanidad, porque el hecho de que un intérprete sea invisible no significa que no sea humano y sensible, sólo se trata de ser objetivo y profesional en las situaciones que lo requieren. A la luz de todo esto, está claro que hay básicamente dos problemas: más normas y más formación. Sólo con una regulación clara y detallada de ambas figuras y una formación adecuada, certificada y acreditada por organismos específicos, los intérpretes y mediadores podrán obtener el crédito que merecen tanto en el ámbito jurídico como en otros sectores.

Conclusiones

Aunque compleja y todavía en busca de una definición unívoca, la figura del mediador ocupa un papel importantísimo en la sociedad multicultural actual. Los servicios que puede ofrecer, que como he explicado ampliamente, van más allá de las meras palabras. Su tarea se puede resumir con el término "facilitador", según su definición: el que facilita, hace fácil la consecución de algo (Treccani). Es importante señalar que el algo que hay que conseguir no es la comprensión lingüística, sino la integración de la persona que no habla italiano en la cultura italiana, o al menos ofrecerle la posibilidad de interpretar y comprender de la mejor manera posible lo que para nosotros se da por supuesto y es superfluo explicar. En consecuencia, el papel del mediador desempeña una función esencial en muchos ámbitos de la vida cotidiana. Sin embargo, es innegable que todavía necesita más investigación e inversión en su definición institucional y en la revalorización de su papel. La polivalencia del mediador, su competencia y su preparación no son sólo un valor añadido para la resolución de determinados conflictos culturales, sino que creo que son características necesarias para el éxito de cualquier tipo de intervención. Esto es tanto más posible si el mediador combina competencias técnicas generales, interpersonales generales, de comunicación, de escucha, de innovación y específicas de la mediación, una buena cultura general y un alto rigor moral regulado por la ética y la deontología. Estas características deben complementarse con conocimientos de psicología, comunicación, derecho y economía, así como de ética y sociología. Los códigos deontológicos también hacen gran hincapié en las condiciones de trabajo que deben exigirse en el

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

desempeño de las funciones para garantizar una actuación que responda a las expectativas propias y de los usuarios. Entre las responsabilidades del mediador lingüístico y cultural, y especialmente del intérprete, es por tanto de suma importancia hacer valer las propias necesidades en el trabajo. El elevadísimo esfuerzo cerebral que se realiza durante una traducción simultánea o consecutiva exige el respeto de todos los requisitos posibles para facilitar esta actividad. La traducción requiere siempre, pero especialmente en la interpretación, una mente clara y descansada, ya que se trata de hacer asociaciones cognitivas e intuitivas inmediatas, y en la interpretación simultánea se trata también de dividir la atención para seguir dos cosas al mismo tiempo, es decir, la voz del orador en una lengua y la propia en otra. Por lo tanto, es necesario ser consciente de los propios límites y tener autoridad para exigir su respeto. Por último, se puede decir que, además de los profundos conocimientos culturales y lingüísticos destinados a comprender al otro, se aplica siempre el principio de Sócrates "conócete a ti mismo", que ciertamente se adquiere a través de la experiencia.

Ringraziamenti

I ringraziamenti non sono stati mai il mio forte, soprattutto perché sono una ragazza riservata e mi riesce piuttosto difficile, ma dovendoli scrivere, sicuramente saprò esprimermi al meglio e al massimo della sincerità. Ritengo doveroso dedicare questo spazio del mio elaborato alle persone che hanno contribuito, con il loro instancabile supporto, alla realizzazione dello stesso.

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

In primis, un ringraziamento speciale al mio relatore, la professoressa Bisirri Adriana, per la sua immensa pazienza, cordialità, per i suoi indispensabili consigli, per le conoscenze trasmesse durante tutto il percorso triennale. Similmente voglio ringraziare i miei correlatori, la professoressa Nocito Maria, nella parte in inglese, che ha saputo guidarmi con suggerimenti pratici nelle ricerche e nella stesura dell'elaborato, ma ancor di più trasmesso un metodo di studio proficuo ed efficace durante la preparazione degli esami, alla professoressa Luciana Banegas che nel corso del triennio mi ha trasmesso sempre più passione ed interesse per la lingua spagnola con le tecniche della traduzione e della consecutiva, alla professoressa Piemonte Claudia per aver perfezionato un mondo a me già noto: quello dell'informatica, ma applicato a questa mia passione per le lingue.

Dedico questa tesi ai miei genitori che da sempre hanno creduto in me, hanno capito il mio talento per le lingue, hanno saputo ascoltarmi in silenzio dandomi i migliori suggerimenti anche quando non ero d'accordo con loro. Grazie per la grande pazienza che hanno avuto durante tutto il mio percorso di studi e l'aiuto emotivo che non è mancato mai, senza il supporto morale dei miei genitori, non sarei mai potuta arrivare fin qui. Grazie per esserci sempre stati soprattutto nei momenti di sconforto, grazie perchè da sempre mi sostenete nella realizzazione dei miei progetti, mi appoggiate in ogni mia decisione con l'infinita pazienza che vi contraddistingue.

Mi fermerei qui nel tesserne le lodi per non farli piangere troppo, ma i miei genitori davvero sono due persone incredibili, chi li conosce sa quanto essi valgano e quanto siano riusciti a "costruire" con tanto

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

amore. Oggi sono io che voglio poter fare qualcosa per loro: renderli felici per questo mio raggiungimento.

Ringrazio mia sorella Giorgia per avermi capita da sempre con un solo sguardo, che con i suoi molteplici esempi e dimostrazioni, quando volevo mollare per un esame o per un momento andato diversamente da ciò che mi aspettavo, ha saputo darmi quella forza che non mi ha più abbandonato, spero di esser diventata per lei quella perla che mi ha portato come paragone tante volte: tornita e fatta crescere nel buio del mare, fino ad essere quel gioiello che ora vive della sua luce perché ad arte ha lavorato incessantemente.

Grazie a mia nonna Gabriella, che ha costruito il mio percorso didattico fin dal mio arrivo in Italia con i suoi libri e quaderni di maestra, per l'affetto che non mi ha mai fatto mancare, per essere sempre stata orgogliosa di me e per avermi fatto sentire la sua "Dottoressa" anche quando questa avventura era appena iniziata, inviandomi, tutte le volte al superamento di ogni esame, un mazzo di fiori, soprattutto durante i periodi più cupi della pandemia.

A nonna Franca che ha visto la donna che sono diventata.

L'ultimo grazie della famiglia va a nonno Federico, con il quale ho avuto la fortuna di vivere alcune fasi diverse della mia vita, per me indimenticabili. Oggi sarebbe orgoglioso di me, da Lassù mi guarda e mi sorride come solo lui sapeva fare, pronto a festeggiare il grande evento.

Un grazie di cuore alla mia amica Elena per avermi trasmesso la sua immensa forza e il suo coraggio. Grazie per tutto il tempo che mi hai

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

dedicato, grazie perché ci sei sempre stata, senza il tuo sostegno non avrei mai potuto intraprendere questo percorso di studi. È grazie a lei che ho superato i momenti più difficili. Senza i suoi consigli, non ce l'avrei mai fatta!

Grazie alla mia collega ed amica Erika per essere stata sempre presente anche durante questa ultima fase del mio percorso di studi. Grazie per aver ascoltato i miei sfoghi, grazie per tutti i momenti di spensieratezza passati insieme. Grazie per avermi sempre incoraggiata fin dall'inizio del percorso universitario.

Ma dedico questa tesi anche a me stessa e alle persone che hanno una passione forte che muove oceani e che è espressione di ciò che siamo.

Bibliografia

A. MAURI, C. TINI. *Formare alla comunicazione*. Erickson, 2002

A. TESTA, *Farsi capire*, Bur, 2009

AA.VV, *Tecnica e strumenti per il procedimento di mediazione*, Sole e 24 ore, 2011

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

Bazzanella, C., *Sul dialogo: contesti e forme di interazione verbale*, Milano, Guerini Studio, 2002.

Belpiede, Anna Raffaella. 2002. *Mediazione culturale. Esperienze e percorsi formativi*. Torino, Utet.

Corballis, M. C. (1992). On the evolution of language and generativity. *Cognition*, 44(3), 197–226.

C. Bazzanella, *Sul dialogo: contesti e forme di interazione verbale*, Milano, Guerini Studio, 2002.

Falbo, C., Russo, M., Straniero Sergio, F., (a cura di) *Interpretazione simultanea e consecutiva*, Milano, Hoepli, 1999.

Fiorucci, Massimiliano. 2000. *La mediazione culturale*. Roma, Armando Editore.

G. Magro, *La comunicazione efficace*, Franco Angeli, 2007

Johnson Wayne, Nigris Elisabetta. 1996. *Educazione Interculturale*. Milano, Bruno Mondadori.

J. M. HAYNES e I. BUZZI, *Introduzione alla mediazione familiare. Principi fondamentali e sua applicazione*, Giuffrè, Milano, 2012.

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

M. Pacori, *I segreti del linguaggio del corpo*, Sperling & Kupfer, 2010

P. Ekman, *Te lo leggo in faccia. Riconoscere le emozioni anche quando sono nascoste*. Amirta editore, 2008

Pinto Minerva, Franca. 2007. *L'Intercultura*. Roma, Laterza Editore.

Russo M. e Mack G. a cura di (2005), *Interpretazione di Trattativa. La mediazione linguistico-culturale nel contesto formativo e professionale*, Milano: Hoepli.

Tarozzi, Massimo. 1998. *La mediazione educativa. Mediatori culturali tra uguaglianza e differenza*. Bologna, CLUEB.

Umberto Eco, *Come si fa una tesi di laurea*, La nave di Teseo,

Zingarelli, Nicola. 1999. *lo Zingarelli 2000. Vocabolario della lingua italiana*. Bologna, Zanichelli Editore.

Sitografia:

CESVOT, Albertini V. & Capitani G. (a cura di), "*La mediazione linguistico-culturale. Stato dell'arte e potenzialità*" in I Quaderni n° 47, Aprile 2010 <http://www.integrazionemigranti.gov.it/Documenti-ericerche/CESVOT%20MEDIAZIONE%20CULTURALE.pdf>

La responsabilità del mediatore linguistico in una società sempre più globalizzata: il fascino di una professione come l'interprete al fianco del mediatore

Tosolini, Aluisi. Mediatori linguistico-culturali in ambito educativo.
<http://utsstranieri.scuole.piemonte.it/testi/Tosolini>.

www.portalecnel.it - Gruppo di lavoro del CNEL – Organismo Nazionale di Coordinamento per le politiche di integrazione sociale degli stranieri. 3 aprile 2000. Politiche per la mediazione culturale. Formazione e impiego dei mediatori culturali.

CNEL – Organismo Nazionale di Coordinamento per le politiche di integrazione sociale degli stranieri. www.cisp-ngo.org oppure www.sviluppodeipopoli.org – Comitato Internazionale per lo sviluppo dei popoli (CISP), Via Germanico 198, Roma, www.criemergenze.it
www.cisp-ngo.org – CISP, Comitato Internazionale per lo sviluppo dei popoli. www.mediatoreinterculturale.it

PANDISCIA Fabio, “Linguaggio del corpo & PNL”,
<https://www.fabiopandiscia.it/index.php/la-forza-delle-pause-e-dei-chunks/>

Vocabolario Treccani della lingua italiana
<http://www.treccani.it/vocabolario/>