

# **Appendice**

## **Linee guida per la mediazione in carcere**

Antonella Benucci, Ginevra Bonari, Viola Monaci  
Università per Stranieri di Siena, Italia

### **Premessa**

Le società europee, pur essendo accomunate dal fatto di essere società in cui individui dai retroterra sempre più differenziati linguisticamente e culturalmente, condividono lo stesso spazio fisico e sociale, hanno risposto nei decenni alle sfide poste dall'immigrazione con modelli molto diversi di integrazione culturale. Tali modelli si sono spesso dimostrati inadeguati alla prova dei fatti.

Tra i Paesi europei l'Italia ha scelto per anni di adottare un 'non-modello'. Complice il fatto che l'Italia è storicamente considerato un Paese di emigrazione, e nonostante il fatto che durante gli anni Sessanta, iniziarono anche i primi flussi e insediamenti di lavoratori stranieri in Italia, il sistema politico italiano si rese conto dell'entità e dell'esistenza del fenomeno immigratorio solo verso l'inizio degli anni Ottanta, ma non fu in grado di realizzare leggi e interventi sistematici sull'immigrazione (la prima legge organica su questo tema

---

Per facilitare la stesura del documento è stata adottata la parola 'detenuto', ma è inteso sia l'accezione maschile che quella femminile.

fu la legge nr. 40 del 1998, la cosiddetta 'Turco-Napolitano', con l'introduzione del «Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero»).

Sarebbe invece auspicabile l'adozione di un modello inclusivo e di mediazione, capace di garantire coesione sociale, a livello europeo che «dovrebbe fondarsi su una concezione dell'integrazione fondata su tre elementi: cultura condivisa, pluralismo culturale, partecipazione civica» (Guolo 2009, 7).

La mediazione è uno strumento necessario per garantire un flusso di dialogo positivo e costruttivo fra tutti gli attori presenti nell'universo carcerario. La mediazione nel contesto plurilinguistico e pluriculturale penitenziario è indispensabile per creare ponti e aiutare a costruire, veicolare il significato all'interno della lingua stessa o da una modalità all'altra in una comunicazione intermodale e/o da una lingua all'altra (mediazione interlinguistica). È indispensabile per creare lo spazio e le condizioni per comunicare, per collaborare a costruire un nuovo significato.

Alla mediazione linguistica si accompagna inevitabilmente la mediazione culturale. Collegata al concetto di 'quasi-intraducibilità' di alcuni elementi della lingua, la mediazione culturale, oggetto di studio ormai da molti anni (Levy, Zarate 2003; Byram 2008) presuppone soprattutto lo sviluppo della cosiddetta *cultural awareness*, definita come la consapevolezza che permette all'individuo, di mettere in relazione la propria lingua e cultura con le lingue e le culture degli altri, superando la fase di etnocentrismo (cf. Grosso 2021a). Tale visione della mediazione, molto ampia, chiama in causa alcuni aspetti centrali: il primo riguarda il ruolo della mediazione nel permettere la decodifica di un significato e di avvicinare quindi gli interlocutori alla comprensione, sia nei confronti l'uno dell'altro, sia nei confronti di un concetto non noto o distante; il secondo, collegato al primo, si richiama all'idea della mediazione come possibilità di costruire un 'terzo spazio' (Kramsch 2009) in cui esercitare la consapevolezza interculturale per poter osservare le situazioni e agire all'interno di esse con il grado di distacco necessario e assumere una prospettiva diversa dalla propria.

La proposta qui sotto sintetizzata parte dall'idea che non solo gli individui (professionisti e non) sono coinvolti nel processo di mediazione, ma anche le istituzioni.

## Liste di temi/argomenti su cui incentrare la formazione

Le liste si articolano in cinque sezioni: A. funzioni della mediazione, B. esperienze di mediazione e competenze, C. pratiche di mediazione, D. interventi di mediazione, E. servizi di mediazione (e di video-mediazione).

### A. Funzioni della mediazione

- gestire i processi identitari e culturali delle culture di riferimento;
- comprendere gli aspetti psicologici dei detenuti;
- rielaborare e di dare significato al vissuto migratorio dei detenuti;
- rimuovere gli ostacoli linguistici e culturali che impediscono la comunicazione e attivare modalità di gestione dei conflitti basate sulla ricostruzione della comunicazione per favorire la conoscenza e l'uso appropriato dei servizi da parte dei detenuti;
- accompagnare i detenuti nell'interazione con i diversi contesti, creando le condizioni per assicurare loro pari opportunità nella fruizione dei servizi;
- garantire un più efficace funzionamento dei servizi intercettando i bisogni diversamente espressi o rilevati;
- informare i detenuti sui loro diritti e doveri contribuendo in questo modo ad agevolare il processo di costruzione della coesione sociale;
- dare suggerimenti ai servizi per la programmazione delle attività in base alle specifiche esigenze dei detenuti;
- favorire l'autonomia dei soggetti per cui presta il servizio;
- promuovere l'integrazione culturale e sociale e di stimolare l'autonomia degli utenti detenuti in modo tale da favorire il loro processo di rieducazione e reintegrazione sociale;
- rendere accessibili una serie di significati costruiti socialmente a tutti i membri di una data comunità, in particolare quando si creano o potrebbero crearsi situazioni di non comprensione o comprensione solo parziale.

### B. Esperienze di mediazione e competenze

Il mediatore non esprime le proprie idee, argomenti o sentimenti, ma si limita a fare da intermediario tra persone che non possono comunicare direttamente, né per iscritto né oralmente, o tra un individuo neoarrivato e il nuovo contesto di vita. Il suo scopo è quello di riformulare il messaggio, così come di fornire uno spazio e condizioni appropriate che rendano possibile la comunicazione.

- esperienze professionali documentabili in mediazione linguistico e culturale;
- certificazioni linguistiche;
- conoscenza e capacità di riconoscere i vissuti dei singoli individui, che possono essere traumatici;
- coinvolgimento attivo in qualità di membro esperto della comunità di pratica;
- lavoro collaborativo all'interno di un gruppo;
- conoscere le lingue e le culture dei detenuti (carcere come contesto di superdiversità cf. Benucci, Grosso 2015), con riferimento anche al linguaggio tecnico del contesto penitenziario;
- creare un ponte, un legame comunicativo e relazionale tra due parti senza che egli sia protagonista dell'azione per cui sta prestando il proprio servizio;
- conoscere gli usi, le abitudini, le specificità delle culture di riferimento;
- conoscere le leggi, i regolamenti, i principi etici del contesto penitenziario;
- capacità di lavorare in équipe e di interfacciarsi con le altre figure professionali della realtà penitenziaria;
- capacità di analisi dei bisogni della popolazione detenuta immigrata;
- sapere mantenere l'equidistanza e l'obiettività tra istituzione e utente detenuto;
- mantenere il segreto professionale al fine di tutelare tutte le parti coinvolte garantendo che tutte le informazioni siano strettamente riservate e confidenziali;
- assunzione di informazioni rilevanti (ad esempio come funziona il Sistema Sanitario);
- sensibilizzazione alle differenze culturali (ad esempio, relative ai concetti di cortesia o puntualità);
- non discrezionalità del mediatore in carcere;
- conoscere i linguaggi del carcere e i termini 'infantilizzanti' in uso;
- essere in grado di comportarsi in modo collaborativo in incontri interculturali, riconoscendo i diversi modi di sentire le diverse visioni del mondo degli altri membri del gruppo;
- flessibilità nell'applicazione degli schemi socio-culturali e pragmlinguistici;
- consapevolezza in merito alla costruzione del discorso, ai fattori pragmlinguistici e, aspetto non trascurabile, agli aspetti fonopragmatici e prosodici della lingua;
- tenere presente che la mediazione in questi contesti, considerati zone di contatto, è caratterizzata da alti livelli di stress emotivo, conseguentemente, le pratiche di mediazione possono

essere anche interazioni 'dolorose' per i soggetti coinvolti (Taronna 2015);

- essere in grado di aiutare a sviluppare una comunicazione culturale condivisa, scambiando informazioni in modo semplice riguardo a coloro e ai comportamenti propri di una lingua e di una cultura.

### C. Pratiche di mediazione: strategie e tecniche del mediatore

- azioni di collegamento tra i detenuti e le istituzioni, ma anche tra i detenuti e i propri famigliari;
- gestire gli aspetti della comunicazione;
- adottare un approccio interlinguistico e interculturale;
- gestire i flussi comunicativi (per es.: turni di parola, interruzioni, domande, ecc.);
- utilizzare linguaggio verbale e non verbale e la gestualità;
- scegliere di riformulare e utilizzare un linguaggio semplificato così come la varietà di registro nel caso in cui si verifichino dei cortocircuiti comunicativi;
- porre attenzione ai *bias* culturali;
- leggere i movimenti del corpo;
- saper ascoltare e saper essere obiettivi;
- essere empatici gestendo le proprie emozioni per evitare il *burnout*;
- spiegare nuovi concetti;
- prendere in considerazione le conoscenze precedenti e il background linguistico e culturale dei detenuti;
- favorire lo sviluppo delle competenze plurilingue e pluriculturali;
- adattare il linguaggio alla situazione all'interlocutore;
- rappresentare visivamente le informazioni;
- adattare un testo (semplificazione, amplificazione, razionalizzazione, ristrutturazione, interpretazione, mediazione);
- trasmettere informazioni specifiche nel parlato e nello scritto;
- spiegare dati (ad es. grafici, diagrammi, tabelle, ecc.) nel parlato e nello scritto;
- elaborazione del testo nel parlato e nello scritto;
- tradurre un testo scritto, sia nello scritto che nel parlato;
- facilitare l'interazione collaborativa con i detenuti e tra di essi;
- collaborare alla costruzione del significato;
- condurre lavori di gruppo;
- incoraggiare il dialogo concettuale;
- stabilire un'atmosfera positiva;
- rimuovere eventuali incomprensioni tra coloro che abitano le società di arrivo da più tempo (membri esperti di quella comunità di pratica) e le persone recluse neoarrivate;

- superamento di lacune cognitive, cioè scarsa familiarità con certi concetti o processi (ad es. causata da una bassa/interrotta alfabetizzazione o sviluppo cognitivo);
- pratiche per far emergere e superare gli stereotipi;
- metodologia di ascolto, accettazione della legittimità del punto di vista dell'altro, la negoziazione permanente;
- facilitare i meccanismi di comprensione e comunicazione del detenuto straniero nelle dinamiche della quotidianità detentiva, sia da un punto di vista extramurario, assolvendo al compito di intermediario per il mantenimento e lo sviluppo della rete di relazioni sociali che interessano il rapporto tra il recluso, il territorio circostante e gli eventuali collegamenti nei Paesi di origine;
- negoziazione dei significati.

#### D. Interventi di mediazione

Tale tipologia di interventi riguardano determinati eventi comunicativi che possono accadere all'interno dell'ambiente penitenziario. Per citarne alcuni, si potrebbero prendere in considerazione:

- interventi di inclusione sociale e/o occupazionale per le persone in esecuzione penale o sottoposte a misure e sanzioni di comunità;
- interventi di formazione professionale e di riconoscimento delle competenze formali e informali e accompagnamento all'inserimento lavorativo per le persone in esecuzione penale o sottoposte a misure e sanzioni di comunità;
- interventi culturali e/o mirati alla promozione della cittadinanza attiva;
- interventi di mediazione sociale e culturale e gestione dei conflitti;
- il momento dell'ingresso nella struttura, per chiarire le regole di comportamento e i diritti del detenuto;
- i momenti legati alla pianificazione e progettazione di interventi dedicati e individualizzati (ad es. un calendario di incontri dedicati ai detenuti e informativi su aspetti giuridico-legali, la traduzione di messaggi, opuscoli e foglietti informativi);
- l'accompagnamento all'inserimento in un'eventuale realtà lavorativa per comprenderne regole e funzionamento;
- i colloqui con il legale assegnato;
- la redazione delle richieste in forma scritta (domandine, termine retaggio di una visione infantilistica del detenuto);
- momenti di incontro con il personale penitenziario per rispondere a domande e chiarire aspetti oscuri delle relazioni interculturali di cui sono protagonisti gli attori del contesto penitenziario;

- sviluppo di strategie di mediazione come *mediating a text*, *mediating concepts*, *mediating communication*, e *mediation strategies*;
- creazione di spazi di ascolto incentrati sui vissuti emotivi dei detenuti stranieri (interventi che permetterebbero agli operatori penitenziari di accedere alla lettura del disagio psicologico del detenuto in modo tale da predisporre un trattamento individualizzato);
- aiuto nella compilazione della 'domandina'.

## E. Servizi di mediazione (e di videomediazione)

Di seguito, si riportano i servizi che un mediatore svolge nelle sue mansioni:

- delineare ciò che è riconoscibile in termini di identità culturale;
- fungere da intermediario in situazioni informali;
- facilitare l'utilizzo delle telecomunicazioni (ove vi sia un collegamento Internet predisposto dall'istituto penitenziario) come interazione online, conversazione e discussione online, transazioni e collaborazioni online orientate agli obiettivi, ecc.;
- attenzione agli aspetti procedurali;
- procedure per una non de-culturazione, ovvero la privazione del patrimonio culturale e linguistico da parte degli immigrati, ma al contrario il loro rispetto, valorizzazione e mantenimento;
- comprensione del background migratorio doppiamente 'svantaggiato', come il genere o la religione dei detenuti;
- istruzione e formazione inclusiva incentrate sul riconoscimento più rapido delle qualifiche e sull'apprendimento delle lingue;
- attività di supporto ai servizi di base (come l'ambito sanitario);
- attività di *counseling* per risolvere anche dispute e conflitti: barriere linguistico-culturali;
- affiancamento delle forme di traduzione intralinguistica (riformulazioni, chiarimenti, semplificazioni) in L1 o in L2;
- cura delle varie forme di mediazione che possono manifestarsi sia in forma scritta, prevalentemente a cura delle istituzioni (*top-down*), ad esempio attraverso traduzioni plurilingui di cartelli o materiali informativi (si pensi ad esempio alla traduzione di moduli come il consenso informativo in ambito sanitario, o dei moduli per comunicazione in ambito scolastico), sia in forma orale, attraverso l'intervento in presenza, al telefono o in videochiamata di un mediatore professionista;
- coinvolgimento della comunità penitenziaria.

## Bibliografia

- Baraldi, C.; Barbieri, V.; Giarelli, G. (2009). *Immigrazione, mediazione culturale e salute*. Milano: FrancoAngeli.
- Baraldi, C.; Gavioli, L. (2007). «Dialogue Interpreting as Intercultural Mediation». Grein, M.; Weigand, E. (eds), *Dialogue and Culture*. Amsterdam; Philadelphia: John Benjamins, 155-75.
- Benucci, A. (2021). «Comunicazione efficace in contesti interlinguistici e interculturali». Benucci, A.; Grosso, G.I.; Monaci, V. (a cura di), *Linguistica educativa e contesti migratori*. Venezia: Edizioni Ca' Foscari, 45-80. SAIL 21. <http://doi.org/10.30687/978-88-6969-570-4/002>.
- Benucci, A.; Grosso, G.I. (2015). *Plurilinguismo, contatto e superdiversità nel contesto penitenziario italiano*. Pisa: Pacini.
- Benucci, A.; Grosso, G.I. (2017). *Buone pratiche e repertori linguistici in carcere*. Roma: Aracne.
- Benucci, A.; Grosso, G.I. (2021a). «Aspetti interculturali nella comunicazione medico-paziente. Il punto di vista del personale sanitario e dei pazienti». Caruana, S.; Chircop, K.; Gauci, P.; Pace, M. (a cura di), *Politiche e pratiche per l'educazione linguistica, il multilinguismo e la comunicazione interculturale*. Venezia: Edizioni Ca' Foscari, 105-14. SAIL 18. <http://doi.org/10.30687/978-88-6969-501-8>.
- Benucci, A.; Grosso, G.I. (2021b). *Mediazione linguistico-culturale e didattica inclusiva*. Torino: Utet; De Agostini.
- Bertossi, C. (2011). «National Models of Integration in Europe: A Comparative and Critical Perspective». *American Behavioral Scientist*, 55(12), 1541-61.
- Blini, L. (2008). «Mediazione linguistica: riflessioni su una denominazione». *Rivista Internazionale di Tecnica della traduzione*, 10, 123-38.
- Brichese, A.; Tonioli, V. (2017). *Il mediatore interlinguistico ed interculturale e il facilitatore linguistico: natura e competenze*. Venezia: Marsilio.
- Byram, M. (2008). *From Foreign Language Education to Education for Intercultural Citizenship*. Toronto: Multilingual Matters.
- Caputo, G.; Di Mase, D. (2013). «Il carcere degli stranieri: problematiche e aspetti gestionali nella pratica operativa della polizia penitenziaria – Essere stranieri in carcere: profili di gestione e linee di intervento». Caputo, G.; Di Mase, D. (a cura di), *Lo straniero in carcere*. Le dispense dell'ISSP 2. <https://tinyurl.com/36m7jsk9>.
- Casadei, S.; Franceschetti, M. (a cura di) (2009). *Il mediatore culturale in sei Paesi europei (Italia, Francia, Germania, Grecia, Regno Unito, Spagna). Ambienti di intervento, percorsi di accesso e competenze. Report di ricerca*. Roma: Strumenti ISFOL. <https://www.creifos.org/materialididattici/ISFOL-Mediatori.pdf>.
- Coste, D.; Cavalli, M. (2015). *Education, Mobility, Otherness. The Mediation Function of Schools*. Strasbourg: Council of Europe, Chapter 3.1.1, 27-8. <https://rm.coe.int/education-mobility-otherness-the-mediation-functions-of-schools/16807367ee>.
- Council of Europe (2001). *Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment (CEFR)*. Cambridge: CUP. <https://rm.coe.int/1680459f97>.
- Gavioli, L. (2009). *La mediazione linguistico-culturale: una prospettiva interazionista*. Perugia: Guerra.

- Gozzo, S.; Lombardo, E. (2020). «Integrazione in Europa. Un'esplorazione empirica tra vincoli strutturali e reazioni contestuali». *Società Mutamento Politica*, 11(21), 9-19.
- Guido, M.G. (2015). «Mediazione linguistica interculturale in materia di immigrazione e di asilo». *Lingue e Linguaggi*, 16, 111-38.
- Guolo, R. (2009). «Modelli di integrazione culturale in Europa». Cardinali, V.; Lucidi, M. (a cura di), *Le nuove politiche dell'immigrazione*. Venezia: Marsilio, 169-80.
- Hale, S.; Liddicoat, A. (2015). «The Meaning of Accuracy and Culture, and the Rise of the Machine in Interpreting and Translation. A Conversation Between Sandra Hale and Anthony Liddicoat». *Cultus: The Journal of Intercultural Mediation and Communication*, 8, 14-26.
- Heritage, J.; Maynard, D.W. (2006). «Problems and Prospects in the Study of Physician-Patient Interaction: 30 Years of Research». *Annual Review of Sociology*, 32, 351-74.
- Kramsch, C. (2009). «Third Culture and Language Education». Cook, V.; Wei, L. (eds), *Contemporary Applied Linguistics. Language Teaching and Learning*, vol. 1. London: Continuum, 233-54.
- Levy, D.; Zarate, G. (2003). *La médiation et la didactique des langues et des cultures. Le français dans le monde. Recherches et application*. Paris: Clé international.
- Machetti, S.; Siebetchu, R. (2017). *Che cos'è la mediazione linguistico-culturale*. Bologna: il Mulino.
- North, B.; Piccardo, E. (2016). «Developing Illustrative Descriptors of Aspects of Mediation for the Common European Framework of Reference (CEFR). A Council of Europe Project». *Language Teaching*, 49(3), 1-5.
- Paone, S.; Vignali, C. (2021). *La mediazione linguistica e culturale. Il carcere mondo di culture*. XVII Rapporto sulle condizioni di detenzione Antigone. <https://www.rapportoantigone.it/diciassettesimo-rapporto-sulle-condizioni-di-detenzione/la-mediazione-linguistica-e-culturale-il-carcere-mondo-di-culture/>.
- Taronna, A. (2015). «La mediazione linguistica come pratica di negoziazione, resistenza, attivismo e ospitalità sulle sponde del Mediterraneo», in Guido, M.G. (a cura di), «La mediazione linguistica interculturale in materia di immigrazione e asilo», num. speciale, *Lingue e Linguaggi*, 16, 159-75. <https://doi.org/10.1285/i22390359v16p159>.

