

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

Identità di ruolo e identità personale di chi opera nella tratta

Annalisa Brichese
Università Ca' Foscari Venezia, Italia

Michele Regini
Psicoterapeuta, Comune di Venezia, Italia

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

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

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

1 Introduzione

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

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

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

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

2 Un modello per le competenze del mediatore in ambito di trattativa

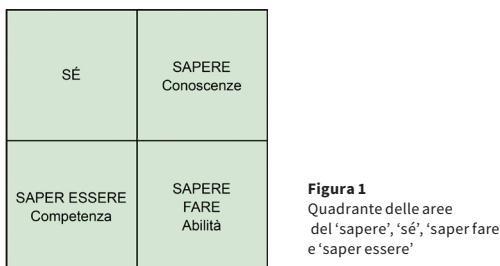
Secondo Pellerey (1983) la competenza è un insieme strutturato di conoscenze, abilità e atteggiamenti necessari per svolgere un compito. Tale 'insieme di conoscenze' si articola in tre aree: le conoscenze (sapere), le abilità e atteggiamenti (saper fare) ed il saperle applicare nello svolgimento di un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

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

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

- creativo) o pratiche (comprendenti l'abilità manuale e l'uso di metodi, materiali, strumenti);
- competenze (saper essere): sono definite come la comprovata capacità di utilizzare conoscenze, abilità e capacità personali, sociali e/o metodologiche, in situazioni di lavoro o di studio e nello sviluppo professionale e personale.

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



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

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

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

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

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

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

3 Il concetto di ruolo

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

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

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

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

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

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

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

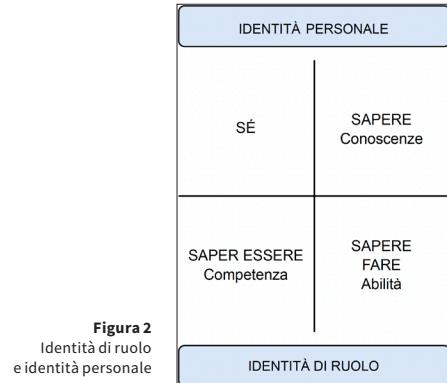
La definizione di ruolo è strettamente connessa alla sua funzione, più precisamente al suo obiettivo per cui, considerando la cornice normativa, si costruisce e si esplicita l’obiettivo di ruolo.

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

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

3.1 Identità di Ruolo e Identità Personale

Riprendiamo di seguito lo schema precedente con alcune integrazioni.



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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.2 Esperienza e addestramento

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

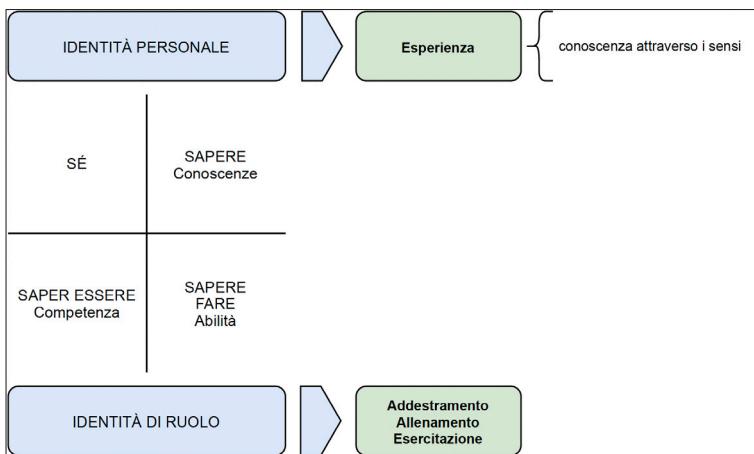


Figura 3 Esperienza e allenamento

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

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

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

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

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

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

3.3 Allenare la competenza

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

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

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

4 Definizione di ruolo ed obiettivo del mediatore

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

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

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

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

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

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

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

5 **Conclusioni**

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

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

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

2. Ruolo, Saper Fare e Saper Essere. All'interno di qualunque contesto sociale o professionale, l'individuo interpreta un ruolo. Questo ruolo non è mai agito in modo neutro, ma si manifesta attraverso due dimensioni principali che sono il 'saper fare', ovvero l'insieme delle tecniche e strategie applicabili in una situazione specifica e il 'saper essere', inteso come atteggiamento personale, stile relazionale e identità messa in atto nel contesto. L'interazione tra queste due dimensioni definisce l'identità di ruolo, che rappresenta l'incarnazione concreta delle aspettative sociali e normative associate a una determinata funzione.
3. Identità di Ruolo e cornice normativa. L'identità di ruolo non è definita unicamente dall'individuo, ma si costruisce in relazione a un sistema normativo 'terzo', che può essere rappresentato da:
 - regolamenti istituzionali,
 - cornici culturali o valoriali condivise,
 - riferimenti normativi impliciti o esplicativi.L'aderenza dell'individuo a tale identità condivisa diventa, in questo modello, il principale indicatore di competenza.
4. Competenze e distanza dal ruolo. Esplicitare e condividere una chiara definizione di ruolo e dei suoi obiettivi permette di stabilire un criterio per valutare la coerenza tra il comportamento agito e l'identità attesa. La competenza si configura come la capacità di abitare il ruolo in modo conforme alla cornice normativa e teorica di riferimento. Al contrario, quando l'agire si distacca dalla definizione condivisa del ruolo, esso tende a radicarsi nell'identità personale dell'individuo, influenzata da esperienze pregresse e teorie soggettive. Questa distanza può essere oggetto di riflessione critica e formazione mirata.

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

Bibliografia

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