

Le strategie e le tecniche di mediazione nella tratta

Annalisa Brichese

Università Ca' Foscari Venezia, Italia

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

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

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

1 Cosa si intende per strategie e per tecniche

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

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

Prima di definire i termini, è importante chiarire che 'tecnica' e 'strategia' possono avere significati differenti a seconda del contesto d'uso, in particolare tra gli studi di glottodidattica, traduzione e interpretazione. Nel campo della glottodidattica, il concetto di 'strategia' non è esclusivo della disciplina, anche se compare nel modello egodinamico di Titone (1987). Al contrario, 'tecnica' fa parte della terminologia specifica (Balboni 2012). Nel mondo dell'interpretazione e della traduzione, numerosi autori hanno analizzato le strategie¹ e, in generale, le intendono come un piano d'azione messo in atto per superare un ostacolo comunicativo. Hönig e Kussmaul (1982) le descrivono come l'insieme dei processi per risolvere problemi traduttivi in modo ottimale. Il termine 'strategia' è stato associato anche ad altri concetti come 'procedura', 'tattica' (Gile 1995), 'tecnica' (Jones 1998) e 'abilità' (Setton 1999), segno di una definizione ancora non univoca a livello internazionale. Kalina (1998) distingue strategie di comprensione (es. segmentazione, inferenza) e strategie orientate alla produzione orale, suddivise in:

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

Altre strategie rilevanti includono:

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

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

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

- Parafrasi
- Eliminazione
- Generalizzazione
- Semplificazione
- Approssimazione

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

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

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

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

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

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

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

Strategia 1: Gestire il flusso comunicativo

Tecniche:

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

Strategia 2: Scegliere di prendere note

Tecnica:

- a. Prendere note

Strategia 3: Scegliere di riformulare

Tecnica:

- a. Riformulare

Strategia 4: Scegliere di riassumere

Tecnica:

- a. Riassumere

Strategia 5: Scegliere di parafrasare

Tecnica:

- a. Parafrasare

Strategia 6: Scegliere la tipologia di linguaggio

Tecniche:

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

Strategia 7: Confrontare gli impliciti culturali

Tecniche:

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

Strategia 8: Cogliere il valore dei diversi registri

Tecnica:

- a. Cambiare il registro

Strategia 9: Cogliere informazioni aggiuntive o chiarire dubbi

Tecniche:

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

Strategia 10: Chiedere feedback e conferme

Tecniche:

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

Strategia 11: De-stereotipare gli stereotipi

Tecniche:

- a. Esplicitare
- b. Aggiungere informazioni

Strategia 12: Scegliere tra diverse abilità relazionali

Tecniche:

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

Strategia 13: Scegliere di realizzare una Omissione

Tecnica:

- a. Realizzare una omissione

Strategia 14: Scegliere di realizzare una compensazione dell'omissione

Tecnica:

- a. Realizzare una compensazione dell'omissione

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

2 Strategie e tecniche nella tratta: alcuni esempi

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

2.1 Strategia: gestione del flusso comunicativo

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

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

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

Le tecniche che afferiscono a tale strategia sono:

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

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

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

Rispetto a tali strategie ci sembra interessante ricordare quanto sia importante, all'interno della sessione di mediazione, che il mediatore effettui delle riformulazioni, parafrasi, prenda note o faccia traduzioni il più possibile fedeli e precise in quanto la gestione del contenuto del messaggio da trasmettere spetta all'operatore del servizio presso cui sta svolgendo l'attività di mediazione. Alcuni studi (Baraldi 2009; Baraldi, Gavioli 2008) dimostrano come la 'non traduzione' del messaggio da parte dell'interprete-mediatore non consentano una equa partecipazione di tutti gli interlocutori all'interno della conversazione. Inoltre, secondo la definizione glottodidattica, la scelta di riassumere è l'operazione tra le più complesse poiché il mediatore è tenuto a produrre un testo, solitamente orale, che riprenda i nuclei informativi essenziali e li disponga secondo una sequenza, solitamente temporale. La comprensione, la gerarchizzazione e l'individuazione della sequenza temporale e la traduzione da una L1 ad una L2 sono operazioni cognitivamente tra le più complesse (Balboni 2012).

Le tecniche che afferiscono a tali strategie sono:

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

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

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

2.3 Strategia: scegliere la tipologia di linguaggio

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

Le tecniche che afferiscono a tale strategia sono:

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

2.4 Strategia: confrontare gli impliciti culturali

Le tecniche che afferiscono a tale strategia sono:

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

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

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

2.5 Strategia: cogliere il valore dei diversi registri

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

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

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

La tecnica che afferisce a tale strategia è:

- a. Cambiare il registro. Il cambio del registro è necessario per accorciare o allungare la distanza prossemica tra gli interlocutori. Il valore di tale distanza può variare a seconda delle singole interpretazioni soggettive. Per questa ragione sarà compito del mediatore saper agire socio-pragmaticamente e saper scegliere il registro più adatto al contesto.

2.6 Strategia: cogliere informazioni aggiuntive o chiarire dubbi

Per fare una mediazione il più possibile fedele di quanto viene espresso dagli interlocutori, il mediatore ha la possibilità di chiedere informazioni aggiuntive, nel caso in cui siano necessarie per assicurarsi la corretta comprensione di tutti gli aspetti linguistici ed extralinguistici e di chiarire dubbi riguardanti eventuali criticità riscontrate sia a livello linguistico, come la traduzione di un termine, o extralinguistico, come il riferimento culturale ad un aspetto non conosciuto.

Le tecniche che afferiscono a tale strategia sono:

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

2.7 Strategia: chiedere feedback e conferme

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

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

Le tecniche che afferiscono a tale strategia sono:

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

2.8 Strategia: de-stereotipare gli stereotipi

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

- a. Esplicitare.
- b. Aggiungere informazioni.

2.9 Strategia: scegliere tra diverse abilità relazionali

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

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

2.10 Strategia: scegliere di realizzare un'omissione

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

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

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

La tecnica che afferisce a tale strategia è:

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

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

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

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

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

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

2.11 Strategia: scegliere di realizzare una compensazione

La tecnica che afferisce a tale strategia è:

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

3 Conclusioni

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

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

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

Bibliografia

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

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

