

La formazione dei mediatori nella tratta: verso una certificazione delle competenze

Annalisa Brichese

Università Ca' Foscari Venezia, Italia

Abstract This paper explores the complex and multidisciplinary role of intercultural mediators in addressing human trafficking. It highlights the essential linguistic, cultural, psychological, and legal skills required to support victims effectively. Emphasis is placed on the need for continuous training and formal certification to ensure professional standards. A specific proposal for competence certification (Comlint) is presented, aiming to standardize mediator qualifications and enhance victim protection through informed, ethical, and culturally sensitive communication.

Keywords Competence certification. Multidisciplinary training. Long Life Learning. Intercultural and interlinguistic mediation. Human trafficking.

Sommario 1 Il mediatore professionista e il mediatore non professionista. – 2 Le competenze del mediatore nella tratta. – 3 Verso una prova di certificazione delle competenze del mediatore che opera nella tratta. – 4 Conclusione.

1 Il mediatore professionista e il mediatore non professionista

La tratta di esseri umani rappresenta una delle forme più gravi di violazione dei diritti umani, coinvolgendo milioni d'individui in tutto il mondo. Essa si manifesta in molteplici forme, tra cui lo sfruttamento

sessuale e quello lavorativo. In questo contesto, come abbiamo detto, il mediatore interlinguistico e interculturale svolge un ruolo cruciale nel supporto alle vittime, facilitando la comunicazione tra queste ultime e le Istituzioni preposte alla protezione e assistenza. Questo saggio esplorerà le competenze necessarie ai mediatori per operare efficacemente in tale ambito, con particolare attenzione alla formazione specifica e settoriale legata ad aspetti linguistici, culturali, psicologici e legali (Gianturco 2006, 2011; Gianturco, Pedrotti 2012). Abbiamo visto che quella della mediazione è un'attività complessa che si colloca nell'intersezione tra assistenza sociale, tutela legale e supporto psicologico. Quello del mediatore interlinguistico e interculturale è, dunque, un profilo complesso e transdisciplinare; figura chiave nei contesti multiculturali e globalizzati, non è solo un 'traduttore' di lingue, ma un facilitatore della comunicazione, un ponte tra culture e spesso un attore del cambiamento sociale. Per svolgere efficacemente questo ruolo, il mediatore deve possedere un insieme articolato di competenze, che si intrecciano tra linguistica, sociologia, antropologia e psicologia della comunicazione (Cardona 1997). Data la complessità del fenomeno della tratta, dunque, la formazione dei mediatori deve essere continua e multidisciplinare. Oltre agli aspetti linguistici e culturali, è necessario approfondire tematiche giuridiche, psicologiche e sociali per garantire un intervento efficace e aggiornato alle esigenze delle vittime (progetto INSigHT della Regione Veneto).¹

*Le linee guida del gruppo di lavoro istituzionale*² raccolgono da un lato la normativa vigente, nazionale e regionale e, dall'altro, definiscono la mediazione culturale o interculturale sulla base di quelli che sono individuati come i suoi concetti fondanti.

Il documento sottolinea la centralità del termine 'professionale' proprio per differenziarlo dal concetto di mediatore 'naturale' che assiste gratuitamente gli immigrati a titolo volontario, per affinità di percorso precedentemente vissuto, o a titolo di 'intermediario'

¹ Regione Veneto (s.d.). *Progetto INSigHT - Building Capacity to Deal with Human Trafficking and Transit Routes in Nigeria, Italy, Sweden*. Documento istituzionale citato come riferimento alla formazione settoriale dei mediatori nella tratta.

² Gruppo di lavoro interistituzionale (2009). *Linee guida per la mediazione interculturale*. Documento menzionato per la distinzione tra mediatore professionista e non professionista. Al gruppo, coordinato dal Ministero dell'Interno, hanno partecipato funzionari competenti nella materia delle seguenti istituzioni: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Ministero della Salute, Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, Ministero della Giustizia, Dipartimento degli Affari Regionali e Autonomie Locali/Presidenza del Consiglio, Dipartimento delle Pari Opportunità/Presidenza del Consiglio, CNEL, ANCI, UPI, ISFOL. Sono stati invitati a partecipare, di volta in volta, i rappresentanti delle Regioni con l'obiettivo di fungere da raccordo con la Conferenza delle Regioni e i rappresentanti di Enti locali, che hanno portato il punto di vista delle loro buone prassi sperimentate territorialmente.

italiano o straniero che svolge quest'attività a pagamento a carico dell'utente. Nei casi sopra indicati mancano spesso le competenze di base che ogni mediatore professionista deve possedere e che si possono riassumere coi termini di:

efficacia, efficienza, affidabilità, trasparenza, rigore, neutralità, sufficiente conoscenza del territorio [...]. Il concetto di identità, in particolare di identità culturale, non viene messo in discussione dalla pratica della mediazione: la solidità identitaria deve essere ritenuta un valore e non un intralcio. Il dialogo fra le diversità, con l'ausilio della mediazione, non dà luogo a forme di relativismo destrutturante o a fragilità identitarie, ma al contrario consente un arricchimento e un confronto teso a sviluppare le capacità di relazione interculturale utili nel quadro della cittadinanza mondiale. (Fabietti 2013, 8)

Inoltre, come abbiamo visto nel saggio di Brichese e Regini (cf. cap. 4 di questo volume), tale distinzione rientra pienamente nell'identificazione di un'identità di ruolo legata alla figura del mediatore in generale e in quella del mediatore nella tratta nello specifico.

Nella sintesi che segue riportiamo le principali differenze tra un mediatore professionista e un mediatore non professionista (tratto da Albi, Del Pozo Triviño 2015 e adattato da Brichese, Tonioli 2020).

Il mediatore professionista:

- È in grado di 'empatizzare' con l'interlocutore e creare un ambiente di fiducia.
- È in grado di impiegare le abilità relazionali.
- Facilita la comunicazione aiutando l'utente ad esprimersi e spiegarsi in modo efficace.
- È neutrale, imparziale.
- Trasmette i messaggi scambiati da tutti gli interlocutori presenti durante la sessione di mediazione.
- Esplicita i ruoli e le funzioni dei partecipanti alla sessione di mediazione.
- Esplicita differenze e abitudini culturali nelle due lingue di mediazione.
- Utilizza strategie e tecniche di mediazione adeguandole al contesto e al caso specifico.

Il mediatore non professionista:

- Si identifica con l'utente.
- Si fa coinvolgere emotivamente dal caso presentato dall'utente e/o dall'operatore.
- Parla al posto dell'utente e/o dell'operatore.

- Esprime giudizi personali sul caso o sull'utente e/o utente operatore.
- Mantiene conversazioni private con l'utente e/o con l'operatore senza tradurne il contenuto.
- Dà consigli e decide al posto dell'utente.
- Riassume non riportando tutti i concetti chiave.
- Aggiunge informazioni in modo personale ed arbitrario senza esplicitarle e/o tradurle ad entrambi gli interlocutori nelle due lingue di mediazione.

Spieghiamo a seguire un concetto chiave contenuto nella lista relativa al mediatore professionista ovvero quello di neutralità e imparzialità mentre per le espressioni 'abilità relazionali', 'empatia' e 'comunicazione emotiva' rimandiamo al saggio di Caon (cf. cap. 6) e per l'espressione 'strategie e tecniche di mediazione' al saggio di Brichese (cf. cap. 5) in questo volume.

Per spiegare il termine 'neutralità', che potrebbe ingenerare dubbi sul suo significato nel campo della mediazione, mutuiamo la definizione riferita all'interprete che ne danno Albi e Del Pozo Triviño (2015), allargandola anche a quella della figura di mediatore professionista. Gli autori affermano che tale figura farà tutto quanto in suo potere per instaurare un clima di intesa tra gli interlocutori e per contribuire alla buona riuscita del colloquio dal punto di vista comunicativo ma che, in nessun caso, esprimerà giudizi di valore sul contenuto della mediazione. Durante la sessione di mediazione non si schiererà dalla parte di nessuno ma sarà un intermediario imparziale e, appunto, neutrale. Utilizzare una modalità comunicativa 'non imparziale' (ad esempio, conversare con una delle parti senza tradurne all'altra il contenuto, fare valutazioni su fatti o comportamenti, omettere informazioni su espressa indicazione di una delle parti) porterebbe ad instaurare un clima di sfiducia in una delle due parti o entrambe (Albi, Del Pozo Triviño 2015, 49).

Il concetto di neutralità o di imparzialità non va, però, confuso con quello di 'non responsabilità' del mediatore poiché è colui o colei che ha, invece, la responsabilità di facilitare la comunicazione tra parlanti lingue diverse soprattutto verso chi potrebbe avere più difficoltà di esprimersi durante la sessione di mediazione, ovvero l'utente o - nel nostro caso - la vittima di sfruttamento. Tale responsabilità comunicativa necessita dell'instaurarsi di un clima di fiducia che consenta ad entrambe le parti di esprimersi (ad esempio il mediatore può spiegare all'utente che ha il diritto, in ogni momento, di chiedere riformulazioni, ripetere domande o chiedere ulteriori approfondimenti). Il mediatore ha il compito di 'informare' e 'indirizzare' la vittima verso un percorso di salvaguardia di sé, fornendo informazioni realistiche su ciò che accadrà o potrà accadere

(fondamentale è il rapporto di fiducia), senza invadere la sfera delle scelte personali.

Tale atteggiamento comunicativo, che è facilitante nella gestione del flusso comunicativo, non deve essere confuso con una mancanza di neutralità e d'imparzialità.

Ancora Albi e Del Pozo Triviño (2015, 50) ricordano che la mediazione tra lingue e culture diverse è un'operazione che coinvolge la mente umana che non è regolata dalle leggi di una scienza esatta: ciò significa che il lavoro di mediazione è condizionato da variabili che dipendono sia dalla persona che media (la conoscenza delle due lingue e culture, la preparazione nell'ambito d'intervento e sull'argomento specifico, la variabile psicologica personale) sia da fattori esterni alla persona quali, ad esempio, la struttura, pubblica o privata, per la quale lavora, la tipologia contrattuale (a tempo indeterminato, determinato, a prestazione occasionale, a partita IVA o a chiamata), la possibilità di avere un accompagnamento o sostegno psicologico fornito dal datore di lavoro.

2 Le competenze del mediatore nella tratta

2.1 La competenza comunicativa e la competenza comunicativa interculturale

È la competenza fondamentale del mediatore che non si limita al 'sapere la lingua', ma la sa usare in modo flessibile ed efficace nei diversi contesti. Come abbiamo già visto più dettagliatamente nel saggio di Caon (cf. cap. 1 in questo volume), tale competenza si compone di capacità:

1. linguistiche: conoscenza approfondita di entrambe le lingue, incluse le varianti sociolinguistiche (diastratiche, diatopiche, ecc.);
2. extralinguistiche: gestione consapevole dei linguaggi non verbali (gesti, distanza fisica, abiti, oggetti culturali);
3. socio-pragmatiche: adeguamento linguistico al contesto, al registro e agli obiettivi comunicativi.

Un mediatore in ambito di tratta deve saper riformulare termini specifici, ad esempio legali o medici, in linguaggio accessibile per la vittima, ma senza perderne il significato autentico.

La competenza comunicativa interculturale, invece, trasforma la semplice 'traduzione' in un incontro 'consapevole tra culture'. Si basa sulla capacità di comprendere che ogni cultura possiede una propria 'grammatica culturale' implicita. Tale competenza include la capacità di:

1. empatizzare e relativizzare: saper guardare il mondo anche dalla prospettiva dell'altro.
2. sospendere il giudizio: evitare letture stereotipate dei comportamenti altrui.
3. gestire le emozioni: riconoscere e regolare le proprie reazioni spontanee, a volte culturalmente connotate.

Il mediatore deve essere in grado di comprendere e saper gestire le differenti 'grammatiche culturali', ad esempio, sapere che un tono di voce alto può esprimere entusiasmo per alcuni ma essere percepito come maleducato da altri oppure che la prossimità fisica possa essere da taluni percepita come aggressiva o, al contrario, essere sinonimo di vicinanza emotiva.

Abbiamo visto, quindi, come uno degli aspetti fondamentali della mediazione sia la competenza comunicativa. Il mediatore deve essere in grado di comunicare efficacemente sia nella lingua parlata e compresa della vittima sia in quella parlata nel paese ospitante. Tuttavia, la mera traduzione non è sufficiente: è necessario comprendere i codici culturali, le espressioni idiomatiche e i riferimenti socioculturali che possono influenzare la percezione e l'interpretazione delle informazioni. La sensibilità culturale è essenziale per evitare fraintendimenti e garantire un dialogo rispettoso e proficuo.

Il mediatore è anche un professionista riflessivo. La consapevolezza del proprio background culturale è essenziale per non proiettare i propri valori culturali di fondo durante la sessione di mediazione. Inoltre, deve aggiornare costantemente le proprie competenze linguistiche e interculturali, anche attraverso esperienze di contatto diretto con la lingua e gli aspetti culturali delle persone che provengono dalle aree geografiche con cui lavora.

2.2 Le competenze relazionali

Il mediatore deve essere in grado di costruire un clima di fiducia tra le parti e facilitare lo scambio comunicativo. Questo richiede le capacità di:

1. ascoltare attivamente;
2. essere relazionalmente flessibili;
3. gestire i turni di parola;
4. negoziare i significati tra due sistemi simbolici differenti.

Nel dialogo tra un una vittima e un operatore dell'accoglienza, il mediatore deve, spesso, anche 'mediare i tempi', le emozioni e i ruoli impliciti. Inoltre, le vittime di tratta spesso subiscono traumi profondi e possono manifestare sintomi di stress post-traumatico, ansia o depressione. Il mediatore deve possedere, tra le altre, alcune nozioni

in ambito psicologico per riconoscere questi segnali e adottare un approccio empatico e non giudicante. La capacità di instaurare un rapporto di fiducia è fondamentale per consentire alla vittima di esprimersi liberamente e ricevere il supporto necessario.

2.3 Competenze tecniche e strategiche

Il mediatore deve, poi, conoscere e saper applicare strategie e tecniche di mediazione, che lo aiutano a gestire i momenti critici. Queste includono:

- strategie, ovvero azioni pianificate per gestire difficoltà linguistiche e culturali;
- tecniche, ovvero azioni operative concrete (ad esempio la richiesta di conferma, il cambio di registro, la capacità di parafrasare, il saper esplicitare gli impliciti culturali).

Di questa competenza specifica abbiamo trattato più diffusamente nel capitolo 5 di questo volume.

In generale, però, possiamo dire che i mediatori che si occupano di tratta dovrebbero adottare un approccio centrato sulla vittima, nel rispetto dei suoi bisogni, della sua vulnerabilità e del suo diritto all'autodeterminazione. I mediatori hanno il compito di comprendere il contesto socio-culturale da cui provengono le vittime, evitando stereotipizzazioni o diffusione di pregiudizi e, per farlo, devono adottare un linguaggio chiaro, non giudicante al fine di ridurre le barriere comunicative. Le vittime di tratta possono essere diffidenti a causa delle esperienze traumatiche vissute perciò è importante creare un rapporto basato sulla fiducia attraverso tecniche di ascolto attivo, rispettando la privacy e la riservatezza della persona. Devono poi essere in grado di riconoscere i segnali di un possibile sfruttamento, la paura, l'isolamento, i segni di violenza fisica o psicologica, per un'identificazione precoce che porti a percorsi rapidi di protezione e assistenza attraverso un'osservazione attenta del fenomeno. Tale riconoscimento precoce dei segnali viene svolto in collaborazione con il territorio (ad esempio operatori e assistenti sociali, psicologi), autorità (ad esempio le forze dell'ordine) e le organizzazioni (ad esempio ONG) poiché è essenziale adottare un approccio *multi-agency* per un intervento più efficace. Un esempio significativo di programma formativo è rappresentato dal *Manuale Formativo sulla Tratta di Esseri Umani per Operatori e Operatrici*³ in cui si ribadisce

3 Regione Veneto (s.d.). *Manuale Formativo sulla Tratta di Esseri Umani per Operatori e Operatrici*. Documento ufficiale per la formazione specifica dei mediatori interculturali coinvolti nell'assistenza alle vittime.

l'importanza di riconoscere tempestivamente le vittime per assicurare loro la protezione necessaria. Nel manuale sono presentati percorsi di formazione per mediatori linguistico-culturali nella Regione Veneto in cui si evidenzia l'importanza di un approccio interdisciplinare che integri aspetti giuridici, sociali e psicologici come abbiamo già avuto modo di sottolineare diffusamente nel volume (Sasso, Favaro 2007).

Data la complessità e l'evoluzione delle forme di tratta, la mediazione richiede competenze specialistiche e un approccio empatico e professionale: formazione continua e coordinamento tra diversi attori sono, quindi, essenziali per garantire interventi efficaci e rispettosi della dignità umana.

La formazione del mediatore va condotta non solo individualmente ma anche in équipe. Servono confronto costante e una specializzazione per area geografica per essere efficaci. Ad esempio, è necessario che un mediatore di lingua russa sappia che la Russia usa frequentemente le agenzie di lavoro per gestire la tratta delle vittime affidandosi anche a degli intermediari che si occupano di tutte le pratiche di gestione economica e delle reti sociali delle vittime (dalla gestione dei soldi alla prenotazione del parrucchiere perché le vittime dovevano essere isolate e non avere contatti con l'esterno).

Infine, la conoscenza delle normative nazionali e internazionali in materia di tratta è un requisito imprescindibile per il mediatore. Egli deve essere in grado di fornire informazioni corrette e aggiornate sui diritti delle vittime, sulle procedure di asilo e protezione internazionale (Goffman 1961), nonché sulle possibilità di reintegrazione sociale. Inoltre, il mediatore è vincolato al rispetto di principi etici quali la riservatezza, l'imparzialità e il rispetto dell'autonomia delle persone assistite.

Nella tabella che segue riportiamo una sintesi delle competenze specifiche del mediatore che opera nella tratta con le relative abilità-chiave che deve possedere.

Tabella 1 Competenze e abilità del mediatore che opera nella tratta

Area di competenza	Descrizione	Abilità chiave
Competenza Comunicativa	Capacità di comprendere e produrre messaggi verbali e non verbali in modo efficace.	<ul style="list-style-type: none"> • Padroneggiare le lingue coinvolte; • Usare linguaggio verbale e non verbale; • Adattare il registro.
Competenza Interculturale	Capacità di comprendere e gestire le differenze culturali nei contesti comunicativi.	<ul style="list-style-type: none"> • Empatizzare; • Relativizzazione; • Sospendere il giudizio; • Comprendere i valori culturali di fondo.

Area di competenza	Descrizione	Abilità chiave
Competenza Relazionale	Capacità di costruire relazioni di fiducia e cooperazione.	<ul style="list-style-type: none"> • Ascoltare attivo; • Saper negoziare i significati; • Saper osservare; • Generare fiducia.
Competenza Traduttiva e Interpretativa	Abilità tecniche nel tradurre o interpretare, rendendo significati accessibili tra lingue e culture.	<ul style="list-style-type: none"> • Riformulare; • Tradurre a vista; • Parafrasare; • Sintetizzare.
Consapevolezza di sé	Riflessione sul proprio ruolo, limiti e influenze culturali personali.	<ul style="list-style-type: none"> • Auto-analizzarsi; • Riconoscere i propri bias cognitivi.
Competenza Tecnica	Uso di strumenti e tecniche per supportare la mediazione.	<ul style="list-style-type: none"> • Usare glossari e risorse digitali; • Saper fare ricerca terminologica; • Prepararsi alla sessione.
Competenze Strategiche e Tecniche	Applicazione di strategie e tecniche per risolvere criticità comunicative.	<ul style="list-style-type: none"> • Esplicitare impliciti; • Cambiare registro; • Interrompere per chiarimenti; • Prendere appunti.
Formazione continua	Aggiornamento costante su lingua, cultura, strumenti e contesti professionali.	<ul style="list-style-type: none"> • Saper studiare autonomamente; • Partecipare a corsi; • Fare esperienze riflessive.

3 Verso una prova di certificazione delle competenze del mediatore che opera nella tratta

Nel saggio «Certificare le competenze in mediazione interlinguistica e interculturale: la prova Comlint» (Brichese, Tonioli 2020) veniva proposta una riflessione sul ruolo della mediazione linguistico-culturale in Italia, con particolare attenzione alla necessità di riconoscerla formalmente e di valorizzarla attraverso una certificazione specifica: la prova Comlint. La prova di certificazione s'inserisce nel lavoro di ricerca svolto all'interno del gruppo LabCom - Laboratorio sulla Comunicazione Interculturale e Didattica - dell'Università Ca' Foscari Venezia, che da tempo indaga le pratiche, le teorie e le criticità legate al campo della mediazione. Continua a stupire che non esista ancora, in Italia, un riconoscimento formale e uniforme della figura professionale del mediatore poiché si evidenzia ancora la mancanza, a livello nazionale, di un quadro condiviso e sistematico che definisca le competenze necessarie per svolgere il ruolo di mediatore e, contestualmente, cresca la presenza di mediatori in diversi contesti pubblici (servizi di prossimità e di accoglienza scuole, ospedali, carceri ecc.). La grande eterogeneità

nei percorsi formativi, nelle competenze acquisite e nelle pratiche adottate, può generare confusione e inefficacia nelle situazioni comunicative interculturali.

La prova di certificazione Comlint, era nata non solo per riconoscere ufficialmente il lavoro dei mediatori, ma anche per offrire uno strumento concreto di valutazione e miglioramento delle competenze professionali. La certificazione si fonda sull'idea che la mediazione non sia solo semplice traduzione linguistica, ma un'azione comunicativa complessa che coinvolge dimensioni culturali, relazionali e strategiche. I mediatori, infatti, non si limitano a veicolare un messaggio da una lingua all'altra, ma facilitano la comprensione reciproca tra persone appartenenti a contesti linguistici e culturali differenti, spesso in situazioni delicate o conflittuali. Uno degli aspetti centrali della proposta è proprio l'idea di mediazione come competenza comunicativa articolata, che richiede la padronanza di strategie specifiche - come la riformulazione, la semplificazione, la gestione dei turni di parola - e una profonda consapevolezza delle dinamiche culturali implicite nei processi comunicativi. Proprio per questo, la certificazione Comlint non si rivolge soltanto a chi ha seguito percorsi universitari specialistici, ma intende essere accessibile anche a cittadini con background migratorio, che abbiano maturato esperienze concrete di mediazione ma non possiedano titoli accademici.

È emerso però che, per chi si occupa di ambiti specifici come quello della tratta, sia necessario approfondire tematiche relative al tema dello sfruttamento, in particolare quello sessuale, e, per questo motivo, si propone una prova di certificazione adattata che preveda un approfondimento e una declinazione sulla gestione dell'emersione e dell'accompagnamento delle vittime di sfruttamento sessuale.

Questa prova dovrebbe prevedere tre sezioni, di cui due scritte e una orale, che comprendano una parte teorica specifica sul tema della mediazione nella tratta e un'analisi di un caso di mediazione autentico con questo specifico target. La parte orale, invece, dovrebbe prevedere l'analisi di un caso a scelta oppure l'osservazione e il commento di un video che simula una situazione di mediazione nella tratta e nello sfruttamento. Questa struttura riflette l'idea che le competenze del mediatore non siano solo teoriche o linguistiche, ma coinvolgano anche aspetti pratici, relazionali e non verbali. Particolarmente significativa potrebbe rivelarsi l'introduzione della prova video che permetterebbe di osservare elementi spesso trascurati ma fondamentali nella mediazione, come i linguaggi extra-verbale e para-verbale, la disposizione nello spazio dei partecipanti e la gestione del flusso comunicativo. Questo tipo di analisi risponde all'esigenza di valutare la capacità del mediatore di gestire situazioni reali e complesse, in cui il significato si costruisce anche attraverso elementi non linguistici. Inoltre, una prova specifica rispetto al tema

della tratta potrebbe mettere in luce, in modo ancor più evidente e strategico, la necessità di una formazione e certificazione delle competenze a livello nazionale. In un sistema in cui ogni Regione, Ente o Associazione propone corsi e certificazioni diverse, la Comlint si presenta come uno strumento potenzialmente unificante, capace di garantire un livello preparazione professionale, specifico e tematizzato (Comlint per lo sfruttamento in ambito di tratta) e di offrire un riconoscimento spendibile in ambito professionale. Inoltre, il fatto che la prova sia svolta interamente in lingua italiana la rende accessibile anche a chi possiede lingue diverse dalla madrelingua ma lavora in Italia e ha raggiunto una buona competenza comunicativa in italiano. La proposta Comlint per lo sfruttamento in ambito di tratta si rivelerebbe, dunque, particolarmente significativa in un momento storico in cui tutte le società, Italia compresa, sono attraversate da una crescente complessità linguistica e culturale. La presenza di comunità migranti, la mobilità internazionale e la pluralità culturale pongono nuove sfide alla comunicazione quotidiana in ogni settore. In questo scenario, la figura del mediatore interculturale assume un ruolo strategico, ma troppo spesso resta ai margini, priva di riconoscimento formale e professionale (Zorzella 2000). La consapevolezza che la mediazione non può essere improvvisata, né lasciata all'istinto o alla buona volontà di chi si trova a svolgerla. Servono competenze tecniche, sensibilità culturale, capacità relazionali, ma anche strumenti per valutare, riconoscere e valorizzare tali competenze. In tal senso, la certificazione Comlint per lo sfruttamento in ambito di tratta rappresenta un passo concreto verso la professionalizzazione del settore specifico oggetto di questo volume, offrendo criteri condivisi e percorsi accessibili anche a chi non ha potuto seguire iter accademici. Tuttavia, affinché questa proposta possa incidere realmente nella realtà italiana, sarà necessario un impegno politico e istituzionale che ne accompagni la diffusione e il riconoscimento formale. Senza una cornice normativa chiara e senza investimenti strutturali nella formazione e nella mediazione, anche il progetto più valido rischia di restare confinato a livello sperimentale.

4 Conclusione

Il mediatore rappresenta una figura essenziale nella lotta contro la tratta di esseri umani. Le sue competenze linguistiche, culturali, psicologiche e legali gli permettono di offrire un supporto qualificato alle vittime e di facilitare il loro percorso di protezione e reintegrazione. Per questo motivo, investire nella formazione e nella valorizzazione di questa professione è una necessità inderogabile per affrontare in modo efficace una delle piaghe sociali più drammatiche del nostro tempo. Abbiamo visto che le competenze del mediatore non

sono semplicemente la somma di conoscenze linguistiche e culturali, ma un sistema integrato che unisce conoscenze, abilità pratiche e disposizioni relazionali.

L'obiettivo del mediatore è costruire ponti di comprensione, ridurre le disuguaglianze e promuovere la co-costruzione di significati condivisi. In un mondo che diventa sempre più interdipendente, la figura del mediatore non solo rappresenta una professione, ma incarna una visione etica e politica della comunicazione tra persone con diversi background migratori, orientata al dialogo interculturale e alla comprensione interlinguistica e interculturale.

Bibliografia

- Albi, A.; Del Pozo Triviño, M. (2015). *La figura dell'interprete e del mediatore: aspetti deontologici e professionali*. Granada: Comares.
- Brichese, A.; Tonioli, V. (a cura di) (2017). *Il mediatore interlinguistico e interculturale e il facilitatore linguistico. Natura e competenze*. Marsilio: Venezia.
- Brichese, A.; Tonioli, V. (2020). «Certificare le competenze in mediazione interlinguistica e interculturale: la prova Comlint». *Atti del Convegno LabCom*. Venezia: Università Ca' Foscari, 27-36.
- Cardona, G.R. (1997). *Antropologia della comunicazione*. Roma-Bari: Laterza.
- Fabietti, U. (2013). *L'identità etnica. Storia e critica di un concetto equivoco*. Milano: Raffaello Cortina Editore.
- Goffman, E. (1961). *Asylums. Essays on the Social Situation of Mental Patients and Other Inmates*. Garden City: Anchor Books.
- Gianturco, G. (2006). *Formare alla mediazione interculturale*. Milano: FrancoAngeli.
- Gianturco, G. (2011). *La mediazione come pratica riflessiva*. Milano: FrancoAngeli.
- Gianturco, G.; Pedrotti, E. (2012). *La formazione dei mediatori interculturali. Saperi, pratiche e prospettive*. Trento: Erickson.
- Sasso, S.; Favaro, G. (2007). *La mediazione interculturale: strumenti e percorsi formativi*. Milano: FrancoAngeli.
- Zorzella, G.B. (2000). *La figura del mediatore culturale. Evoluzione, ruoli e funzioni*. Milano: Fondazione ISMU.