

## MEDIAZIONE E COMPETENZA INTERCULTURALE Quando l'emergenza si tramuta in risorsa

FRANCESCA VIGO

**Abstract** – Sicily is undoubtedly highly involved in welcoming migrants and asylum seekers. Even though those who never arrive are the ones that receive most attention in the news and on newspapers, it is dealing with those who land that poses the most challenging problems. The situation is particularly demanding because of the high number of arrivals and for the absence of effective procedures. Recruitment of specialists proves to be one of the most problematic issues since Sicily does not have adequate laws nor has it courses specifically created to train those who wish to work in this field as mediators or social agents. After a brief overview of the term *mediation* as used in Italy, and starting from an analysis of the Sicilian context, which highlights the weaknesses of legal procedures and the absence of vocational courses, and trying to define what the term *mediator* hides and implies, the following chapter presents some preliminary results of an on-going research which aims to define what 'efficiency' means as far as mediation is concerned, and to understand whether and why non-Italian mediators are more likely to be preferred by migrants and recruiters. Exploiting the tools provided by Conversation Analysis and following the ethnographic method, the research focuses on some conversations between migrants and mediators aiming to compare the behaviours with the aim of highlighting significant differences between Italian and non-Italian mediators' efficiency.

**Keywords:** Sicily, mediation, conversation analysis, cognitive, frames.

### 1. Per una contestualizzazione topografica

La Sicilia è, nostro malgrado, teatro principale della mediazione e l'urgente bisogno di risorse umane adeguatamente formate sta inevitabilmente trasformando le politiche di reclutamento.

La Sicilia svolge da tempo un ruolo di necessaria accoglienza per migliaia di persone che arrivano a cercare una vita migliore. La posizione centrale nel Mediterraneo, che già molte volte in passato l'ha resa luogo di arrivo e asilo di popolazioni e culture, si rivela oggi strategica e insostituibile. La sua 'predisposizione' all'accoglienza e il suo carattere ibrido, non troppo europeo e non completamente arabo, concorrono a fare della Sicilia un luogo 'attraente', desiderato, un luogo di arrivo. Sfortunatamente, l'ampiezza del numero di 'arrivi' rende difficile assicurare adeguati livelli di accoglienza e colloca la Sicilia in una posizione difficile e gravosa.

Basta prendere visione dei documenti forniti dal Ministero dell'Interno,<sup>1</sup> e nello specifico dal *Dipartimento per le libertà civili e l'immigrazione*, per comprendere l'ampiezza del fenomeno e il suo continuo incremento. I dati presentati in questi documenti ben descrivono il ruolo 'privilegiato' che la Sicilia si ritrova ad interpretare. Dei 35.499 migranti conteggiati nelle strutture temporanee per il 2014, 894 sono nelle strutture temporanee in Sardegna, 1683 in Calabria, 1572 in Puglia, 3706 in Campania, 2343 in Piemonte e 5440 in Sicilia, di cui quasi 2000 a Trapani. Parimenti, in Sicilia ci sono due dei cinque C.I.E. (Centri di identificazione ed espulsione) e quattro dei tredici centri CARA-CPSA-CDA previsti su base nazionale. Le normative nazionali e comunitarie si rivelano inefficaci soprattutto relativamente ai tempi di definizione ed applicazione. Sempre dai dati forniti dal Ministero si evince, con poca sorpresa, come la maggior parte degli 'sbarchi', e quindi delle presenze nei CARA e SPRAR, si concentri nei mesi estivi: si passa infatti dalle circa 17.221 presenze di gennaio, ai 29.094 di aprile e ai 61.536 di settembre, vedi Figura 1.

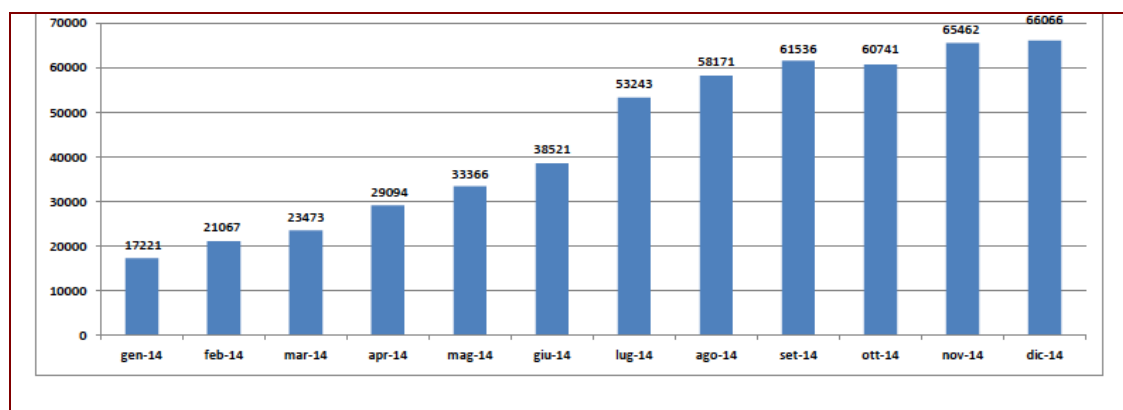


Figura 1: Presenze dei migranti nelle strutture temporanee, CARA e SPRAR, anno 2014.

Non meno preoccupante è il dato relativo alle presenze totali,<sup>2</sup> specialmente se si mette a paragone il dato 2013 a quello 2014 contenuto nella Figura 2.

<sup>1</sup> [http://www.interno.gov.it/sites/default/files/presenze\\_dei\\_migranti\\_nelle\\_strutture\\_di\\_accoglienza\\_in\\_italia.pdf](http://www.interno.gov.it/sites/default/files/presenze_dei_migranti_nelle_strutture_di_accoglienza_in_italia.pdf) (ultimo accesso 6.10.2015).

<sup>2</sup> Per presenze totali si intendono i dati relativi alle presenze presso CARA, Strutture temporanee, SPRAR.

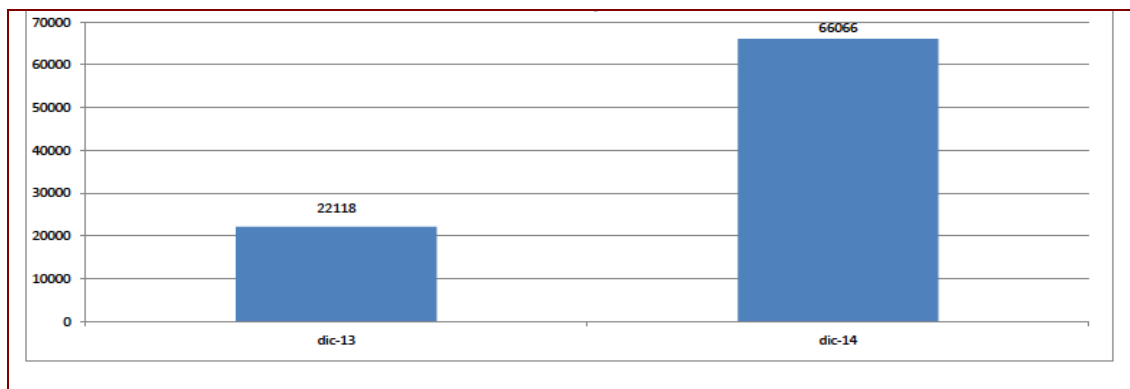


Figura 2: Presenze dei migranti nelle strutture temporanee, CARA e SPAR negli anni 2013-2014.

Così come preoccupante per la continua crescita rilevata, è il dato relativo agli sbarchi, quando 2013 e 2014 sono messi a confronto come evidenziato dalla Figura 3.

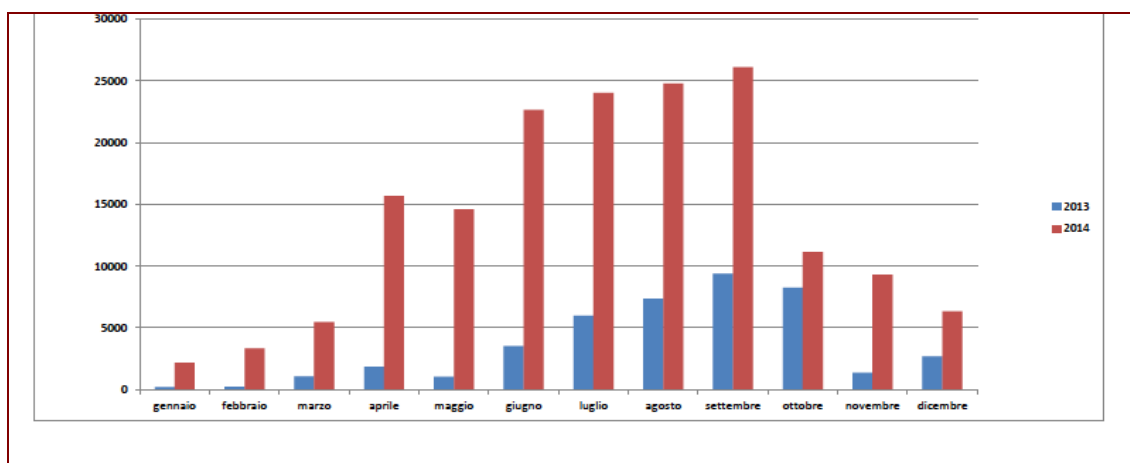


Figura 3: Trend di sbarchi anni 2013-2014.

La Regione Sicilia si ritrova nella condizione di dover gestire una vera e propria emergenza umana, proprio perché, trattandosi di persone, non si possono avere tempi di attesa lunghi, e a volte neanche brevi; le prime necessità non possono aspettare, l’assistenza e la cura non possono ritardare né essere rimandate.

Correlata a questa situazione, ne cresce un’altra, quella della formazione. Enti pubblici e privati si organizzano per formare personale, professionisti e professioniste in grado di accogliere chi arriva, in grado di ‘mediare’, di fare cioè da ponte tra la cultura di chi arriva e la cultura di chi accoglie. Non c’è bisogno di traduttori o traduttrici, c’è bisogno di mediatori e mediatrici, c’è bisogno di professionisti e professioniste in grado di andare oltre il livello strettamente linguistico, pur senza trascurarlo mai. E qui nasce la prima difficoltà. In un suo chiaro intervento, Lorenzo Blini (2008) spiega

la difficoltà di descrivere cosa sia la ‘mediazione’ e lo fa riflettendo sulle denominazioni delle nuove classi di laurea, delle loro declaratorie e presentazioni. Il problema da lui sollevato non è, naturalmente, quello di trovare una denominazione alternativa per le classi di laurea bensì capire cosa ci sia dietro la locuzione ‘mediazione linguistica’,<sup>3</sup> quali professionalità si delineano e quali competenze sono necessarie (Rudvin e Tomassini 2008). Da quanto brevemente presentato e dalla più puntuale riflessione proposta da Blini, si può facilmente dedurre che alla vaghezza della definizione corrisponde altrettanta genericità nell’applicazione pratica, ossia per quanto attiene alla definizione di curricula/corsi di formazione e ai requisiti necessari al reclutamento professionale.

Ritornando al nostro teatro, e cioè alla Sicilia, si può notare come sul Portale *Integrazione Migranti, Vivere e Lavorare in Italia*,<sup>4</sup> alla voce “Mediazione Interculturale – Sicilia – Norme di riferimento, per la Sicilia”, leggiamo:

*Figura professionale del mediatore interculturale*

La Regione Sicilia non dispone di una normativa specifica che definisca la figura del mediatore interculturale.

*Contesti operativi del mediatore interculturale*

La Regione Sicilia non dispone di una normativa specifica che definisca i contesti operativi del mediatore interculturale.

*Modalità di conseguimento della qualifica professionale di mediatore interculturale*

La Regione Sicilia non dispone di una normativa specifica che definisca le modalità di conseguimento della qualifica professionale di mediatore interculturale. (<http://www.integrazionemigranti.gov.it/Pagine/default.aspx>)

<sup>3</sup> Si ricorda che la riforma promossa dal D.M. 509 del 3 .11.1999, introducendo il famoso ‘3+2’, ha istituito la Classe 3 di laurea triennale denominata *Scienze della Mediazione Linguistica*; successivamente il D.M. 270 del 22.10.2004 ha sostituito la (poco) ‘vecchia’ classe 3 con la classe L-12, denominandola *Mediazione Linguistica*, senza definire chiaramente cosa la locuzione identificasse. Blini suggerisce che l’utilizzo della locuzione ‘mediazione linguistica’ potrebbe scaturire da una suggestione derivata dalla proposta dalla Legge 482 del 15.12.1999: *Norme in materia di tutela delle minoranze linguistiche storiche* e nel relativo regolamento di attuazione. Tuttavia, in quelle norme non si parla di mediatori ma di traduttori ed interpreti, figure e professionalità sicuramente pertinenti con la natura della Legge, che si occupava principalmente di situazioni di plurilinguismo in Italia, situazioni in cui la mediazione non è necessità principale.

<sup>4</sup> Si tratta di un Portale nato all’interno del progetto co-finanziato dal Fondo Europeo per l’Integrazione e coordinato Direzione Generale dell’Immigrazione e delle Politiche di Integrazione del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Il portale *Integrazione Migranti* è frutto della collaborazione tra i Ministeri del Lavoro e delle Politiche Sociali, dell’Interno, del MIUR e del Ministro per l’Integrazione. (<http://www.integrazionemigranti.gov.it/Pagine/default.aspx> (ultima consultazione 30.09.2015).

La voce Percorsi universitari dedicati alla mediazione interculturale, rimanda ai Corsi di Laurea triennale e magistrale attivati presso l'Università di Catania e ad un Master di II livello in Orientamento e Mediazione Culturale, anch'esso attivato dall'Università di Catania.

Per completezza di indagine propongo quanto si legge sulle pagine relative ad altre regioni, per la Lombardia:

*Figura professionale del mediatore interculturale*

La Lombardia non dispone di una normativa specifica che definisca la figura del mediatore interculturale.

*Contesti operativi del mediatore interculturale*

Ciononostante, la D.G.R. n. VII-9568/2002, all'Allegato A "Progetto pilota: Accordo su interventi concernenti l'immigrazione", scheda 2 "Sviluppo della funzione della mediazione linguistico-culturale", identifica i contesti operativi del mediatore interculturale "nei servizi pubblici" e in "in ambito amministrativo".

*Modalità di conseguimento della qualifica professionale di mediatore interculturale*

La Lombardia non dispone, al momento, di una normativa specifica che definisca le modalità di conseguimento della qualifica professionale di mediatore interculturale.

(<http://www.integrazionemigranti.gov.it/Pagine/default.aspx>)

Anche nel caso della Lombardia, la voce Percorsi universitari dedicati alla mediazione interculturale, rimanda a veri percorsi Universitari.

Per l'Emilia Romagna:

*Figura professionale del mediatore interculturale*

La Regione Emilia-Romagna, con D.G.R. n. 1576/2004 (Allegato 1), L.R. n. 5/2004 e D.G.R. n. 141/2009, definisce la figura professionale del mediatore culturale nell'ambito delle qualifiche professionali regionali.

Come risulta dalla D.G.R. n. 1576/2004, il mediatore interculturale "è in grado di accompagnare la relazione tra immigrati e contesto di riferimento, favorendo la rimozione delle barriere linguistico-culturali, la conoscenza e la valorizzazione delle culture d'appartenenza, nonché l'accesso a servizi pubblici e privati. Assiste le strutture di servizio nel processo di adeguamento delle prestazioni offerte all'utenza immigrata".

La L.R. n. 5/2004 specifica che le attività di mediazione interculturale contribuiscono a garantire, per i migranti, "pari opportunità di accesso all'abitazione, al lavoro, all'istruzione ed alla formazione professionale, alla conoscenza delle opportunità connesse all'avvio di attività autonome ed imprenditoriali, alle prestazioni sanitarie ed assistenziali [...] pari opportunità di tutela giuridica e reinserimento sociale".

La D.G.R. n. 141/2009 afferma che il mediatore interculturale "è in grado di individuare e veicolare i bisogni dell'utente straniero, assisterlo e facilitarlo ad inserirsi nel paese ospitante, svolgere attività di raccordo tra l'utente e la rete dei servizi presenti sul territorio, promuovere interventi rivolti alla diffusione della interculturalità".

*Contesti operativi del mediatore interculturale*

Per quanto riguarda i contesti operativi, la D.G.R. n. 1576/2004 menziona i servizi pubblici e privati (es. ASL, scuole) e le strutture che promuovono l'integrazione socioculturale. La D.G.R. n. 141/2009 ribadisce l'assistenza sociale, sanitaria, socio-sanitaria come contesto operativo del mediatore interculturale.

*Modalità di conseguimento della qualifica professionale di mediatore interculturale*

Le modalità di conseguimento della qualifica professionale (classificata come di "approfondimento tecnico-specializzazione" sono individuate dalla D.G.R. n. 141/2009, che istituisce corsi di 500 o 300 ore ai quali si accede se si è in possesso di "conoscenze-capacità pregresse [...] acquisite attraverso un percorso di formazione professionale, di istruzione o attraverso l'esperienza professionale in imprese del settore".

(<http://www.integrazionemigranti.gov.it/Pagine/default.aspx>)

## Per la Puglia:

*Figura professionale del mediatore interculturale*

La Regione Puglia, nell'Avviso pubblico n. 12/2006 per la presentazione di progetti per attività cofinanziate dal FSE, dallo Stato e dalla Regione Puglia (approvato con D.G.R. n. 331/2006, rettificata da Determinazione dirigenziale n. 422/2006), definisce il mediatore culturale come figura professionale "in grado di accompagnare la relazione tra immigrati e contesto socio-economico di riferimento, favorendo la rimozione delle barriere linguistico-culturali, la conoscenza e la valorizzazione delle culture di appartenenza, nonché l'accesso a servizi pubblici e privati. Il mediatore, quasi sempre di etnia non italiana o comunque con un'esperienza di vita biculturale, collabora con le istituzioni per elaborare strategie che permettano l'integrazione dei cittadini stranieri e offre consulenza alle persone, alle famiglie, alle associazioni di immigrati per l'intermediazione abitativa e lavorativa, per imparare a orientarsi all'interno delle istituzioni e dei servizi. Compito principale del mediatore interculturale è quello di accogliere l'utente immigrato e aiutarlo a muoversi autonomamente nella nuova realtà. Cerca quindi di interpretare i bisogni dell'utente e dare risposte efficaci che permettono al soggetto di comprendere le opportunità offerte dai diversi servizi pubblici presenti sul territorio, la cultura, gli usi e costumi italiani".

*Contesti operativi del mediatore interculturale*

Per quanto riguarda i contesti operativi, definiti dallo stesso Avviso Pubblico, il mediatore interculturale è chiamato a intervenire nell'ambito dei servizi pubblici e privati di primo contatto (es. accoglienza, sportello sociale, ufficio stranieri, segretariato sociale dei Comuni), delle strutture sanitarie e socio-assistenziali, nelle scuole e nei servizi educativi di base.

*Modalità di conseguimento della qualifica professionale di mediatore interculturale*

Le modalità di conseguimento della qualifica professionale (riconosciuta dalla Regione) sono definite dallo stesso Avviso Pubblico, che individua percorsi formativi (della durata di 600 ore) incentrati sulla formazione almeno bilingue, sulla legislazione e organizzazione dei servizi socio-sanitari, del lavoro e di

formazione e su altre discipline socio-umanistiche (antropologia culturale, sociologia, psicologia).  
(<http://www.integrazionemigranti.gov.it/Pagine/default.aspx>)

La regione più coinvolta, quella che dovrebbe essere proceduralmente la più avanzata, sembra immobile e questa immobilità lascia spazio a soluzioni diverse, legittima l'arbitrio e spiana la strada al possibile caos, nonostante si tratti di ambiti delicati e importanti, perché sono coinvolte le vite di chi ha scelto coraggiosamente di provare a darsi un'alternativa e di credere che ci sia una parte di mondo migliore che può essere da loro abitata.

## 2. Il progetto: la genesi

Come abbiamo visto, per la Sicilia, pochi sono i percorsi formativi<sup>5</sup> previsti da Istituzioni Pubbliche, a parte quelli universitari che, però, prevedono tempi a volte troppo lunghi. Tuttavia, tra le attività obbligatorie per chi si iscrive ad un corso di laurea, che sia triennale o magistrale, ci sono anche stage e tirocini. Con poca sorpresa, in una regione come quella siciliana, diverse occasioni di stage e tirocinio vengono offerte da enti che si occupano di mediazione o volontariato. Per chi studia lingue e mediazione sono occasioni ghiotte per provare a mettere in pratica quanto si è studiato in teoria.

Il progetto di ricerca, ancora in fase iniziale, nasce, quindi, da un desiderio di 'verifica' e di 'conoscenza': 'verifica' dell'efficacia dei percorsi formativi universitari e 'conoscenza' delle reali esigenze pratico-logistiche, con l'obiettivo di migliorare percorsi formativi esistenti o crearne di efficaci, solidi ed in grado di rispondere alle esigenze di un territorio sempre in prima linea.

Il territorio iniziale di osservazione è la provincia di Catania, per comprensibili ragioni di opportunità. Con alcune colleghe e qualche collega impegnati in ambiti di immigrazione, scienze sociali e accoglienza, ed insieme ad un gruppo di professionisti e professioniste di lunga esperienza in ambito di mediazione ed accoglienza, abbiamo predisposto ed individuato una serie di strutture attive nel territorio catanese in cui fare i nostri rilievi e

<sup>5</sup> La mancanza di percorsi formativi nazionali mirati ha favorito la nascita di percorsi di formazione alternativi che sfruttano la vaghezza del termine 'mediazione' e la genericità dell'ambito disciplinare e professionale. Allo stesso tempo, e per le stesse ragioni, hanno preso vita sul *web blog* e siti in cui si propongono corsi e si offrono consulenze ecc. Molti di questi sono gestiti da mediatori e mediatrici, spesso non di origine italiana o di formazione non italiana. Un blog particolarmente informato e seguito, soprattutto per la qualità dell'informazione che propone è ItAliena, fondato e gestito da Sandrine Sieyadji, mediatrice di origine camerunense, <https://italiena.wordpress.com> (ultimo accesso 3.10.2015). Tra le recenti proposte del blog si trovano i corsi di: "Tecnico in accoglienza per richiedenti asilo, rifugiati e titolari di protezione internazionale" e "Come trovare lavoro come mediatore linguistico e culturale".

le nostre osservazioni. Abbiamo altresì predisposto un piano di lavoro in cui a periodi di rilevazione dati seguivano periodi di elaborazione e riflessione. Il gruppo di ricerca è formato da ricercatori e ricercatrici provenienti da diverse aree di studio e lavoro, pertanto ognuno di noi ha preparato un progetto per la propria area di interesse che fosse convergente con i progetti degli altri e delle altre.

Le strutture contattate sono 10, di cui 6 situate nel territorio comunale di Catania e 4 fuori dal territorio comunale.<sup>6</sup> La tipologia e la ‘grandezza’ delle strutture è equivalente. Per ‘grandezza’ si intende il numero di operatori e operatrici che vi lavora e il numero di (im)migrati che viene assistito. Le attività svolte in loco sono di vario tipo, le strutture sono tutte accomunate dal non essere strutture residenziali, ma diurne, anche se molte di queste provvedono alla sistemazione tramite una rete di contatti con altre strutture presenti nel territorio. Alcune delle strutture contattate sono pubbliche (comunali) o a partecipazione comunale tramite progetti *et similia*; altre sono strutture private, che fanno capo ad associazioni e non a singole persone, e tra queste 3 sono di matrice cristiana cattolica.

### **2.1. Il progetto: il contesto e il metodo**

La parte di ricerca da me curata si sofferma sull’osservazione delle attività di mediazione tra (im)migrati e mediatori/mediatrici con l’obiettivo di osservare, analizzare e, speriamo, comprendere le dinamiche di interazione, le strategie pragmatiche utilizzate, i prerequisiti culturali necessari ed il raggiungimento dell’obiettivo. Per la nostra parte di ricerca linguistico-semiotica, si è definito efficace quello scambio di mediazione che porta alla conoscenza dei bisogni e dei *frames* cognitivi di chi arriva, del suo status e all’immediata inclusione nei percorsi definiti di inserimento, trasferimento e formazione. Consideriamo, naturalmente, cruciale il ruolo di chi media per il raggiungimento dell’obiettivo, che, di conseguenza, viene raggiunto con maggiore speditezza quando la mediazione è, appunto, efficace.

Per ragioni di semplice tempistica e logistica alcune delle strutture di accoglienza sembra ricorrano a personale di ambito di mediazione reclutato attraverso canali alternativi a quelli predisposti, seppur applicando i consueti criteri di selezione, prediligendo, però, l’esperienza effettiva ad eventuale titolo specifico. Questo ha comportato l’utilizzo di personale non italiano, o non formato in Italia, reclutato per svolgere mansioni di mediatore insieme ai mediatori/mediatrici italiane o di formazione italiana. Lo scenario che si è

<sup>6</sup> Come anticipato, la ricerca non è ancora conclusa né nella fase di rilevazione dati né in quella di elaborazione. Non sono neanche ultimate le procedure previste dalla normativa a tutela della *privacy* che ci permetteranno di fornire i dettagli identificativi possibili delle strutture da noi contattate ed alcune specifiche utili alla comprensione del contesto di ricerca.



successivamente configurato è uno scenario in cui il mediatore/la mediatrice non italiano/a, ma proveniente da culture/etnie uguali/simili (o percepite come tali) a quelle dei migranti, risulta (con poca sorpresa) maggiormente richiesto/a e, soprattutto maggiormente efficace anche nei casi in cui la lingua utilizzata o le lingue utilizzate sono le stesse in uso tra i mediatori e le mediatrici italiane. Questa disparità di gradimento ci è sembrata particolarmente significativa, vista la similarità di formazione e, in certi casi, anche di esperienza professionale. Pertanto, su questo abbiamo focalizzato la nostra osservazione, in maniera contrastiva, con l'obiettivo di svelare quali meccanismi o elementi rendono più efficace la mediazione ad opera di un non italiano. La ricerca si muove dalla semplice volontà di capire cosa renda gli 'altri' mediatori prediletti rispetto agli italiani, dalla volontà di capire se i migranti percepiscano una distanza tra loro e il mediatore e se sì quale/dove. Se la 'predilezione' avviene rispetto ad elementi linguistici, cognitivi, o semplicemente culturali ecc.

Per questo progetto si sono percorse due diverse traiettorie: la prima di osservazione non partecipante sul campo e registrazione audio/video degli scambi; la seconda di raccolta dati tramite questionari ed interviste. La prima mira ad analizzare le interazioni seguendo un modello di analisi pragmatica e cognitiva secondo le tecniche di analisi della conversazione; la seconda, invece, a verificare il grado di consapevolezza degli operatori e delle operatrici in relazione al loro operato e ai loro risultati.

## **2.2. Il progetto: l'osservazione non partecipante**

Come si è già anticipato, questa parte del progetto segue il metodo etnografico.

Mi sembra necessario, tuttavia, aggiungere qui la piccola riflessione teorica che ha influenzato le nostre modalità di analisi.

Pur consapevole del successo della visione etnocentrica nell'ambito di ricerca di scienze sociali<sup>7</sup> (per quando riguarda gli studi di linguistica, faccio qui riferimento alla sociolinguistica e alla pragmatica, naturalmente), della successiva sua integrazione ad opera di Gumperz (1982) e Hymes (1964)<sup>8</sup> e della sua ripresa in ambito cognitivo per le categorie semantiche (Langacker 1991), ho ritenuto più produttivo superarla per una visione più ampia, optando per un approccio legato alla semiotica cognitiva che propone una visione maggiormente comprensiva in cui la lingua utilizzata viene collegata sì al contesto sociale influenzato da cultura e potere, ma anche alla

<sup>7</sup> Cito tra gli altri: Austin (1962), Searle (1969), Grice (1975), Sperber e Wilson (1986).

<sup>8</sup> Utile si rivela anche la lettura di: Cicourel (1980), Halliday (1978), E' l'approccio etnocentrico ad informare anche il lavoro e le analisi, ideologicamente connotate di Fairclough (1992).

soggettività di chi usa la lingua, e, nel nostro caso, la soggettività dei partecipanti può essere fortemente significativa (Scollon e Scollon 1980).<sup>9</sup> Va da sé che questa prospettiva di analisi modifica anche la rigidità di alcune ‘nozioni’ o ‘assunti’, come ad esempio la nozione di genere discorsivo/testuale ecc. L’analisi che stiamo conducendo, e di cui presentiamo una minima parte, si radica nel relativismo legato alla consapevolezza che tanto il contesto sociale quanto la soggettività possono modificare anche quei generi testuali e quei registri dati come assoluti dalla linguistica ‘convenzionale’. Trattandosi, inoltre, di pratiche di negoziazione, la componente soggettiva contribuisce a rendere ogni singolo evento relativamente diverso da un altro. Questo potrebbe diventare problematico in sede di analisi contrastiva, tuttavia la paragonabilità dei contesti e l’esiguità numerica delle variabili rendono possibile e valida l’analisi.

L’osservazione svolta è di tipo non partecipante e mira ad osservare le modalità di interazione in scambi comunicativi tra un mediatore o una mediatrice ed un soggetto (im)migrato. Considerando la rilevanza che l’asimmetria di potere può avere in casi di interazione istituzionale e sicuri delle potenzialità dell’analisi della conversazione (Hutchby 1996; Hutchby e Woofit, 1998) nel disvelare il potere sottostante gli scambi comunicativi, durante l’osservazione non partecipante si sono registrati gli scambi comunicativi con l’obiettivo di trascriverli e, successivamente, analizzare la trascrizione seguendo le tecniche proprie dell’analisi della conversazione in un modello di analisi pragmatica. Il video è poi servito per un’analisi multimodale che tenesse in considerazione anche il comportamento non verbale.

In questa sede, presento solo alcuni dei risultati, in quanto molti dati sono ancora in fase di trascrizione ed elaborazione. Nelle trascrizioni analizzate evidenzierò, in maniera contrastiva – considerando, cioè, una conversazione con mediatore non italiano e una conversazione con mediatore italiano – le differenze e le similarità in riferimento all’efficacia.

Mi sembra opportuno qui ricordare che gli scambi oggetto di analisi si svolgono in *intra-social settings* (Rudvin e Tomassini, 2008) in contesti in cui i soggetti coinvolti sono multi-etnici, e questo, come ci dimostrano gli *Interpreter Studies* (Jakobsen 2009; Pöchhacker 2004), è un significativo elemento discriminante.

Come anticipato, abbiamo selezionato 10 strutture, in ogni struttura sono previsti dei giorni dedicati alla ‘mediazione’ che però vengono continuamente modificati ed aumentati in base all’emergenza del momento. Le mediazioni che abbiamo osservato, identificate da numero progressivo

<sup>9</sup> Interessante è la prospettiva offerta dalla linguistica applicata e dal cognitivismo: Kasper (1989), Gass, *et al.* (1989).

MD1, MD2, MD3 ecc. e da I/nI ad indicare se il mediatore o la mediatrice fosse italiana o no, sono tutti ‘primi incontri’, sono gli esordi del percorso di mediazione e procedurale. La scelta di assistere a questi incontri è ponderata e consapevole, visto l’obiettivo della nostra ricerca. Si è ritenuto che durante questi incontri di esordio, l’‘efficacia’ di un mediatore o una mediatrice potesse essere maggiormente visibile, da un punto di vista contrastivo, così come potesse essere più immediato il rilevamento della conoscenza di *frames* cognitivi diversi da parte di chi media.

Per questo obiettivo si sono registrati incontri di mediazione svolti da personale diverso e i testi trascritti sono in fase di analisi secondo le norme della CA e sul modello di analisi pragmatica: se ne evidenziano tecniche di *turn-taking*, *floor-keeping*, le strategie di *accommodation* e *pre-empting*, nonché il rispetto della massime di Grice (1975).

Gli incontri osservati sono tutti 1:1, cioè ad un mediatore o mediatrice veniva affidato un migrante. L’obiettivo delle mediazioni era conoscitivo ed in parte identificativo. Trattandosi di strutture diurne, non vi era grande familiarità tra mediatori/mediatrici e migranti. I mediatori e le mediatrici utilizzavano un canovaccio, una scaletta per la conduzione del colloquio. Questa scaletta era costruita seguendo le tecniche dell’analisi transazionale e mirava, quindi, al raggiungimento dell’intesa tramite convergenza nello scambio comunicativo. Naturalmente, considerando che si tratta di scambi asimmetrici, la parte iniziale era per lo più dedicata al tentativo di ridurre, se non annullare, l’asimmetria. Gli scambi osservati avvenivano in lingua inglese o francese, con qualche inserimento lessicale alloglotto o di lingua nativa del migrante o di italiano. Anche i mediatori e le mediatrici non italiane utilizzavano la lingua inglese o la lingua francese, molto spesso la loro lingua nativa non era la stessa del migrante con cui interagivano, in alcuni casi estremi i mediatori e le mediatrici non italiane hanno ritenuto rischioso l’uso della loro lingua nativa a causa dell’alta variabilità linguistica dell’Africa sub-sahariana (luogo di maggiore provenienza dei migranti) e dell’alto valore connotativo di alcune lingue locali rispetto ad altre.

Gli esempi presentati sono relativi a 4 scambi/conversazioni (MD1\_I, MD4\_I, MD5\_nI, MD8\_nI) svoltisi in 3 strutture diverse con migranti provenienti da aree contigue, la cui permanenza in Sicilia era temporalmente simile, inferiore a 6 mesi. I migranti che partecipavano a questi colloqui erano simili per età.<sup>10</sup> Si tratta di conversazioni della durata di 20 minuti circa ciascuno, per un totale di quasi 1 ora e 30 minuti. Nell’analisi delle conversazioni, nelle sequenze prese in esame, abbiamo osservato le modalità di presa e mantenimento del turno, la frequenza e la qualità delle sovrapposizioni e le strategie di conseguimento, riparazione ed elusione.

<sup>10</sup> Come per la definizione del nome, anche l’accertamento dell’età è spesso conflittuale.

L'analisi si è svolta in maniera contrastiva. Nel periodo di attesa per l'inizio del colloquio i partecipanti, mediatori e migranti, condividevano lo stesso spazio, ma non interagivano. Ognuno, quindi, vedeva l'altro.

Per quanto attiene alla presa e mantenimento di turno, si nota come all'apertura del colloquio le differenze tra i colloqui svolti da mediatori e mediatrici italiane e quelli svolti da mediatori e mediatrici non italiane non sembrano rilevanti, tuttavia quelli svolti dai mediatori e mediatrici italiane presentano una frequenza lievemente maggiore di sovrapposizioni ad opera degli operatori e operatrici. Nella parte centrale del colloquio, invece, le differenze diventano più significative, gli scambi condotti da mediatori e mediatrici non italiani/e diventano più equilibrati dal punto di vista della durata di mantenimento del turno ed anche la presa di turno presenta delle differenze. Ugualmente l'intonazione – aspetto fondamentale delle conversazioni e dell'analisi – varia, diminuiscono acuti e tono alto a favore di una più uniforme gestione del ritmo e della prosodia.

Esaminando le strategie di conseguimento, elusione e riparazione si nota come, sempre a partire dalla fase centrale del colloquio, negli scambi tra mediatori e mediatrici non italiane la frequenza di strategie di conseguimento è maggiore di quella di altre strategie e di quella delle stesse strategie in scambi con mediatori e mediatrici italiane.

Osservando le occorrenze di determinate forme di pragmalinguistica, di strategie pragmatiche e comunicative nonché forme di modulazione tonale si riesce ad avere un quadro delle differenze. Considerando che, insieme ad altri, la presenza/assenza e la frequenza dei fenomeni appena elencati rivelano dettagli sulle dinamiche che si attivano durante l'interazione, sull'asimmetria di potere presente/assente nello scambio e sull'efficacia della loro combinazione, può essere utile visualizzare la loro presenza/assenza in maniera contrastiva. Si ricorda nuovamente che si tratta di risultati preliminari, successivi solo ad una prima elaborazione di alcune delle conversazioni trascritte

La tabella che segue (Tabella 1) e il grafico (Figura 4) presentano i risultati relativi ai 4 colloqui qui presentati, i valori da 1 a 6 assegnati indicano: 1 assenza, 2 scarsissima frequenza (1 o 2 episodi per intera conversazione), 3 bassa frequenza, 4 frequenza standard, 5 alta frequenza, 6 altissima frequenza.

In riferimento al primo fenomeno, presa del turno, si indica per ora la modalità C (conflittuale) nC (non conflittuale), la presenza di più indicatori per la stessa conversazione indica un cambio di passo/atteggiamento durante lo scambio. Non sono qui inseriti i tempi del cambio di passo.

	MD1_I	MD4_I	MD5_nI	MD8_nI
presa del turno	nC - C - nC	nC-nC-nC	C - nC - nC	nC - nC - nC
mantenimento del turno	nC -nC -nC	nC- nC- nC	C - C - nC	nC - C - nC
sovrapposizioni <sup>11</sup>	1 - 3	1 - 2	2- 4	3
strategie di conseguimento	2- 3	2	4 - 5	4 - 5
strategie di riparazione	2	3	5	5
strategie di anticipazione	2	2	5	5
strategie di elusione	4	4-3	4 -2	3-1

Tabella 1: Risultati di 4 mediazioni.

Gli stessi dati sono presentanti nel grafico che segue. Come si noterà mancano i valori relativi alla presa e al mantenimento di turno non essendo questi ultimi espressi in valori numerici.

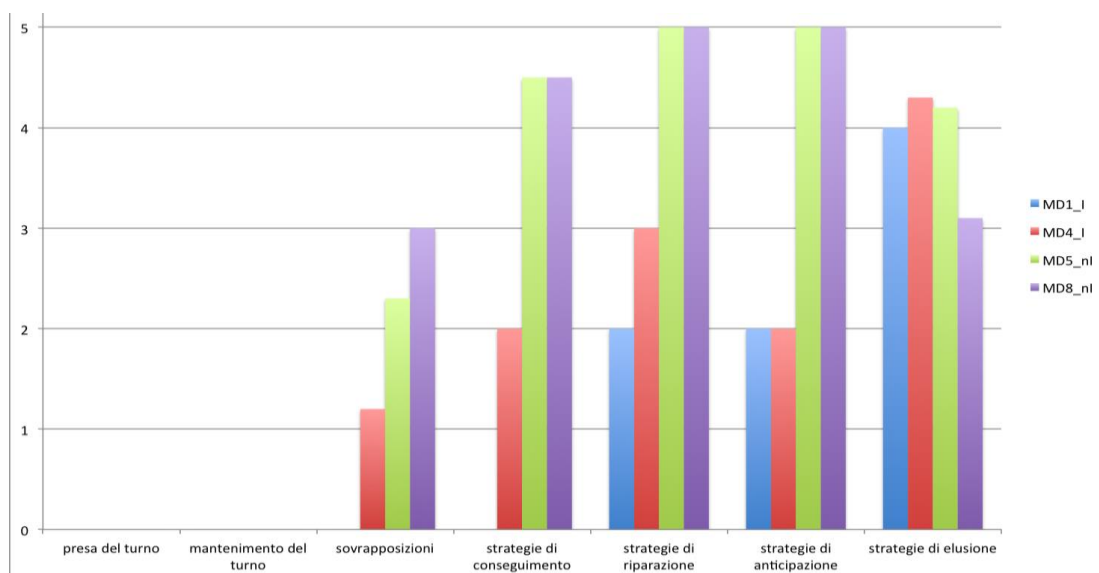


Figura 4: Visualizzazione dati 4 mediazioni.

Analizzando i dati da una prospettiva di potere si può notare come i segni di sottomissione, quali assenza di sovrapposizioni, assenza di tono alto, strategie di anticipazione, siano maggiormente presenti o frequenti nei colloqui condotti da operatori e operatrici italiani/e. L'analisi qualitativa delle conversazioni rivela come la fase iniziale, cioè durante i primi 10 minuti dello scambio, sia simile per entrambe le tipologie di scambio, per quelle con

<sup>11</sup> Si sono presi in considerazione soltanto i *competitive overlaps*, quelle sovrapposizioni, cioè, che implicano una competizione tra i due speaker. Per questo e per un approfondimento sulle strategie dell'Analisi della Conversazione: Jefferson (1983, 1984a, 1984b, 1985, 1986, 2004), e anche French, Local (1983), Schegloff (2000, 2007).

operatore/operatrice italiana e per quelle con operatrice/operatore non italiano. Questi primi minuti sembrano essere ‘di controllo’, di verifica del contesto, il/la migrante risponde e reagisce se sollecitato/a, ma il suo comportamento mantiene l’asimmetria: aspetta che le/gli vengano fatte delle domande, risponde in maniera puntuale ma poco dettagliata, aspetta prima di parlare. Le pause, infatti, sono più lunghe nella parte iniziale dello scambio; il/la migrante non interrompe, non ripete, non chiede di riformulare e non completa le frasi. Dopo i primi 10 minuti l’interazione sembra modificarsi e i due scambi non sono più così simili. Negli scambi condotti dal personale italiano, l’asimmetria sembra essere mantenuta, anche se l’attesa prima di prendere la parola si riduce progressivamente.

L’osservazione non partecipante ha, inoltre è permesso, di rilevare dati relativi al comportamento non verbale e prossemico dei partecipanti. Elementi come la distanza, il contatto oculare, la posizione di braccia e mani, la posizione del corpo, la distanza dal piano di appoggio, vengono osservati e rilevati avendo cura di registrare anche il dettaglio temporale per poterli poi mettere a confronto con il relativo comportamento verbale. Ad una prima analisi sembra che il comportamento non verbale anticipi quello verbale: prima di ridurre il tono il migrante si allontana dal piano di appoggio e alza lo sguardo, prima di prendere la parola con più sicurezza il migrante allontana mani e braccia da sé, aprendosi, ecc.

Come specificato in precedenza, il nostro obiettivo era verificare se e perché gli scambi condotti da personale non italiano fossero più efficaci. L’analisi della conversazione e l’osservazione non partecipante, confermata da quanto videoregistrato, sembrano portare ad un’unica lettura dei dati ottenuti: a parità di contesto situazionale, e ad equivalenza di tipologia di scambio, i colloqui condotti da operatori non italiani risultano più efficaci non in relazione al tempo di svolgimento e conclusione, quasi uguale per tutti e quattro i colloqui esaminati, quanto per la qualità dello scambio, e per il valore metacognitivo dell’azione stessa; i migranti che hanno partecipato ai colloqui con un mediatore o una mediatrice non italiano/a interagiscono con il contesto che li circonda in maniera più sicura e produttiva, sembrano più autonomi. Non è, quindi, una mera abilità linguistica e comunicativa a rendere i mediatori e le mediatrici non italiane più efficaci: sembra piuttosto che si tratti di una competenza (meta)cognitiva che ritengo di poter assimilare all’uso e al riconoscimento (nonché alla condivisione) di *frame* culturali (Bateson 1972). I *frame* sono una parte essenziale di una cultura, azioni e comportamenti: secondo Goffman (1974) le azioni sono in parte vincolate a un repertorio di *frame*/cornici esistenti ma questi sono simbolici e polisemici e possono essere utilizzati consapevolmente perché possono avere anche natura interattiva (Entman 1993).

Ne consegue che la consapevolezza dei *frame* cognitivi porta ad una

migliore organizzazione gestione dell'interazione e ad una più consapevole scelta di tecniche pragmatiche. Il riconoscimento dell'importanza dei *frame*, e del livello cognitivo quindi, mi sembra di fondamentale importanza per l'efficacia delle azioni di mediazione. I dati, seppur parziali, della nostra ricerca rivelano che la 'predilezione' per gli operatori e operatrici non italiani non scaturisce dalla condivisione di una lingua – elemento, tra l'altro, non sempre presente vista l'alta variabilità di luoghi di origine – bensì dalla consapevolezza dell'esistenza dei *frame* e dei *frame* culturali in maniera particolare che vengono attivati e modificano il contesto, la situazione della mediazione.

Parallelamente, e per verificare quanto i dati sembrano indicare, si sono svolte delle interviste ai mediatori per testare la loro consapevolezza relativa al proprio lavoro e a quello degli 'altri' rispetto all'efficacia/non efficacia di entrambe le situazioni. Le interviste seguivano una traccia prestabilita e miravano a far riflettere il mediatore o la mediatrice sul loro operato. Alle interviste ai mediatori sono state affiancate le interviste ai responsabili e alle responsabili delle strutture, responsabili della selezione degli operatori e delle operatrici. Le interviste ai mediatori e alle mediatrici sono ancora in fase di prima elaborazione. Dai dati generali in mio possesso al momento di questa scrittura, sembra che i mediatori e le mediatrici siano diversamente consapevoli dell'esistenza dei *frame* e, soprattutto, della loro utilità. Opportunamente guidati/e all'auto-osservazione, quanti/e erano più incerti relativamente all'utilità del piano cognitivo ai fini dell'efficacia dello scambio di mediazione sembravano acquistare consapevolezza e curiosità.

Più interessanti, ma parimenti in fase iniziale, si rivelano le elaborazioni delle interviste ai responsabili e alle responsabile delle strutture. Esplicitamente stimolati a riflettere sulle loro strategie di reclutamento, ricordandoci quanto presentato nella parte iniziale di questo mio intervento in relazione all'assenza di formazione regionale, i/le responsabili sembrano essere più inclini a valutare positivamente, e quindi scegliere, operatrici e operatori non italiani poiché sono, per i loro obiettivi, semplicemente 'più efficaci'. L'efficacia è da loro così descritta: "sono più veloci", "ottengono più risultati", "sembra che capiscano meglio i migranti", "sono più collaborativi", "i migranti si fidano di più di loro e si governano meglio", ecc.

### 3. Prime riflessioni, quasi conclusioni

Come più volte ricordato, quanto si è qui presentato è soltanto una prima elaborazione di alcuni dati. Fortemente influenzata dal contesto locale siciliano, questa ricerca si propone di verificare se esiste una reale differenza tra mediatori/mediatrici non italiani/e e mediatori/mediatrici italiani/e, e se questa differenza orienti, di conseguenza, la selezione e il reclutamento di

operatori e operatrici. Per questo obiettivo, si sta svolgendo una raccolta dati su due principali traiettorie: osservazione non partecipante di scambi di mediazione e analisi multimodale (audio/video) della conversazione, da una lato; interviste ai mediatori e ai responsabili delle strutture dall'altro.

Trattandosi di analisi semiotico-linguistica, per l'analisi della conversazione ci soffermiamo su fenomeni di pragmatica e pragmalinguistica, nonché su analisi di linguaggio non-verbale con un approccio di matrice cognitiva. Per la parte relativa alle interviste ci soffermiamo sulla consapevolezza dei mediatori e delle mediatrici relativamente al loro operato e alla presenza/assenza di *frame*, loro uso ed efficacia. Parimenti, durante le interviste ai responsabili cerchiamo di capire quali sono le loro priorità nella scelta degli operatori e delle operatrici e cosa ritengono prioritario come requisito essenziale, quando definiscono una mediazione 'efficace'. Entrambe le interviste, quelle ai mediatori e quelle ai responsabili, si chiudono con la richiesta di una definizione di Mediazione.

Da questi primissimi risultati, mi sembra si possa affermare l'esistenza di una differenza di 'gradimento' da parte dei migranti verso operatori e operatrici non italiani, come rivelato dalle analisi delle conversazioni in cui i comportamenti indicativi di asimmetria di potere (gestione prosodica, presa del turno, sovrapposizioni) sembrano variare in maniera significativa tra i due diversi contesti (mediatori e mediatrici italiani e non italiani); questi risultati sembrano essere confermati anche dall'analisi del comportamento non verbale che dimostra come quasi ogni variazione nel comportamento verbale venga anticipata da una non verbale (posizione del corpo, contatto oculare ecc.). Per quanto riguarda il piano cognitivo, esso sembra non essere oggetto di consapevole attenzione da parte degli operatori e delle operatrici, pur rivelandosi, invece, il piano più produttivo. La consapevolezza di *frame* culturali influenza l'operatore del mediatore e della mediatrice rendendo lo scambio da loro condotto più efficace, più interculturale. Le osservazioni e la ricerca rivelano, inoltre, l'assoluta non sufficienza di una buona competenza linguistica. A parità di competenza, infatti, si sono rivelati determinati le azioni di natura cognitiva con l'attivazione e utilizzo di *frame*. Questo porterebbe ad indicare gli studi di natura cognitiva e le loro implicazioni in percorsi di formazione interculturale come fondamentali nella formazioni di mediatori e mediatrici.

Francesca Vigo è ricercatrice di Lingua Inglese e Traduzione presso il Dipartimento di Scienze Umanistiche dell'Università di Catania, Francesca Vigo ha un Dottorato in 'Studi Inglese e Angloamericani' e un MA in *Applied Linguistics*. Si occupa di rapporto tra Lingua e Genere, Traduzione, Analisi del Discorso e della Conversazione e di Sociolinguistica. Le sue più recenti pubblicazioni sono in questi ambiti di ricerca.



## Riferimenti bibliografici

- Austin J.L. 1962, *How to Do Things with Words*, Clarendon Press, Oxford.
- Bateson G. 1972, *Steps to an Ecology of Mind*, University Of Chicago Press, Chicago.
- Blini V. 2008, *Mediazione linguistica: riflessioni su una denominazione*, in “Rivista Internazionale di Tecnica della Traduzione” 10, pp. 123-138.
- Cicourel A.V. 1980, *Three Models of Discourse Analysis: The Role of Social Structure*, in “Discourse Processes” 3, pp. 101-132.
- Entman R.M. 1993, *Framing: Toward Clarification of a Fractured Paradigm*, in “Journal of Communication” 43 [4], pp. 51-58.
- Fairclough N. 1992, *Discourse and Social Change*, Polity Press, Cambridge.
- French P. e Local J. 1983, *Turn-competitive incomings*, in “Journal of Pragmatics” 7, pp. 17-38.
- Goffman E. 1974, *Frame Analysis. An Essay on the Organization of Experience*, Harper and Row, New York.
- Grice H.P. 1975, *Logic and Conversation*, in Cole P. e Morgan J.L. (a cura di), *Syntax and Semantics, Vol III: Speech Acts*, Academic Press, New York, pp. 41-58.
- Gumperz J.J. 1982, *Discourse Strategies*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Halliday M.A.K. 1978, *Language as a Social Semiotics*, Arnold, Londra.
- Hutchby I. 1996, *Confrontation Talk: Arguments, Asymmetries, and Power on Talk Radio*. Lawrence Erlbaum Associate, Inc. Publishers, Mahwah.
- Hutchby I. e Wooffitt R. 1998, *Conversation Analysis: Principles, Practices and Applications*, Polity Press, Cambridge.
- Hymes D. 1964, *Towards Ethnography of Communication*, in “American Anthropologist” 66, pp.12-25.
- Jakobsen B. 2009, *The Community Interpreter: A Question of Role*, in “Journal of Language and Communication Studies” 42, pp. 155-166.
- Jefferson G. 1983, *Notes on Some Orderlinesses of Overlap Onset*, in D’Urso V. e Leonardi P. (a cura di.), *Discourse analysis and natural rhetoric*, Cleup Editore, Padova, pp. 11-38.
- Jefferson G. 1984a, *Notes on systematic deployment of acknowledgement tokens “Yeah” and “Mm hm”*, in “Papers in Linguistics” 17 [2], pp. 197-216.
- Jefferson G. 1984b, *On the organization of laughter in talk about troubles*, in Atkinson J.M. e Heritage J. (a cura di), *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*, Cambridge University Press, Cambridge, pp. 346-369.
- Jefferson G. 1985, *An Exercise in the Transcription and Analysis of Laughter*, in van Dijk T. (a cura di), *Handbook of Discourse Analysis. Volume 3. Discourse and Dialogue*, Academic Press, Londra, pp. 25-34.
- Jefferson G. 1986, *Notes on ‘Latency’ in Overlap Onset*, in “Human Studies” 9 [2/3], pp. 153-183.
- Jefferson G. 2004, *A Sketch of Some Orderly Aspects of Overlap in Natural Conversation*, in Lerner G.H. (a cura di), *Conversation Analysis: Studies from the First Generation*, John Benjamins Publishing Company, Amsterdam, pp. 43-59.
- Kasper G. 1989, *Variation in Interlanguage Speech Act Realization*, in Gass S., Madden C., Preston D. e Selinker L. (a cura di), *Variation in Second Language Acquisition*, Multilingual Matters, Clevedon, pp. 37-58.
- Langacker R. 1991, *Foundation of Cognitive Grammar, VII, Descriptive application*, Stanford University Press, Stanford.
- Pöchhacker F. 2004, *Introducing Interpreting Studies*, Routledge, Londra.

- Rudvin M. e Tomassini E. 2008, *Migration, Ideology and the Interpreter-mediator. The Role of the Language Mediator in Educational and Medical Settings*, in Valero-Garcés C. e Martin A. (a cura di), *Martin Crossing Borders in Community Interpreting: Definitions and Dilemmas*, John Benjamins Publishing Company, Amsterdam/Philadelphia, pp. 245-266.
- Schegloff E.A. 2000, *Overlapping Talk and the Organization of Turn-taking for Conversation*, in "Language in Society" 29, pp. 1-63.
- Schegloff E.A. 2007, *Sequence Organization*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Scollon R., e Scollon S. 1980, *Inter-Ethnic Communication*, Alaska Native Language Center, Alaska.
- Searle J.R. 1969, *Speech Acts: an Essay in the Philosophy of Language*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Sperber D. e Wilson D. 1986, *Relevance*, Blackwell, Oxford.