

LA MEDIAZIONE LINGUISTICA INTERCULTURALE Il mediatore culturale e le sue competenze

DAVID KATAN

Abstract – This chapter starts from the premise that a Masters course dedicated to Mediation should be clear about what ‘cultural mediation’ means in theory and in practice. As regards the theory, the chapter begins with an exploration of the meaning of the terms ‘mediator’ and ‘mediation’ both in terms of language mediation and cultural mediation. The competences necessary for successful Intercultural Communication (ICC) are discussed and a hypothetical organisation of competences for Cultural Mediators working with refugees is proposed, taking ideas from current inventories focussing on ICC. Two main areas are proposed: competencies based on Knowledge, Skills and Attitude; and also competencies related to Cultural Adjustment curves, taking the Developmental Model of Intercultural Sensitivity as an example. The article then discusses the situation in practice, focussing in particular on Italy, concluding with other scholars that the habitus of the cultural mediator is still that of a professional and personal ‘zone of uncertainty’.

Keywords: Cultural mediator; intercultural communication; competences; mediation.

1. Un Master in mediazione linguistica interculturale (in materia di immigrazione e asilo)

Il presente contributo ha come obiettivo principale quello di chiarire i concetti fondamentali riguardanti lo scopo di un Master che intende preparare i partecipanti al ruolo di mediatore linguistico-interculturale. Il contesto è quello dell’immigrazione e dell’asilo, un contesto che verrà inteso come un’area delle *hard skills* da apprendere, mentre in questo articolo ci soffermeremo maggiormente sulle *soft skills* necessarie per la ‘mediazione linguistica interculturale’. Quando parliamo di ‘mediazione linguistica interculturale’ ci riferiamo a due aree distinte ma collegate tra loro. Per ‘mediazione linguistica’ si intende la traduzione, mentre la ‘mediazione (inter)culturale’, stando alla definizione di Merlini (2009, p. 87), “è una gamma di compiti a largo spettro condotti in modo autonomo, che includono il *counselling*, il *tutor* di supporto e l’assistenza sociale”.¹

¹ Le traduzioni della presente e delle successive citazioni sono dell’Autore.

Il termine ‘Master’ suggerisce un corso che conferisce delle abilità per cui, almeno teoricamente, uno è abilitato a mediare a livello linguistico-culturale. A questo punto, risulta necessario definire in maniera più approfondita tre concetti: ‘mediazione’, ‘linguistico’ e ‘interculturale’.

1.1. Mediazione

Il termine ‘mediazione’ viene dal Latino, *mediationem* ‘una divisione nel mezzo’. Vi è un acceso dibattito accademico e anche fra gli interpreti professionisti su cosa in realtà significhi questa divisione, fino a che punto i fornitori di servizi linguistici (traduttori e interpreti) siano mediatori (Katan 2004, 2013, in stampa) e sull’eventuale differenza tra un interprete di comunità o per i servizi pubblici e un ‘mediatore’ (Martín e Phelan 2010; Hale e Liddicoat in stampa). Questa confusione, soprattutto a livello terminologico, evidenziata in Rudvin e Spinzi, 2014) riflette la situazione critica tutta italiana dove a fronte dei numerosi flussi migratori sono stati impiegati i mediatori culturali (MC) a fornire servizi linguistici (Merlini 2009, pp. 57-58) invece degli interpreti di comunità o per i servizi pubblici, come ad esempio avviene in paesi di lingua inglese.

1.1.1. Mediazione come identità tecnica

Il primo concetto da chiarire riguarda la mediazione come un’equazione tecnica che implica un’identità in entrambe le parti. E’ da questo presupposto che bisogna spesso partire per comprendere la mediazione linguistica, la traduzione e l’interpretariato. Come afferma Baker (2008, p. 15), parlando della traduzione, ‘mediare’ vuol dire riportare quello che viene detto o scritto, o come spiega Wilss (1999, p. 149) “la riproduzione di un testo dalla lingua di partenza alla lingua e cultura di arrivo”. Generalmente, le linee guide per traduttori e interpreti professionisti impongono una stretta riproduzione della lingua (Katan in stampa). Reddy (2007, p. 297) identifica questa visione della comunicazione come *conduit* (letteralmente ‘condotto’; vedi anche Katan 2013, in stampa). Con questa visione, i mediatori vengano visti come semplici messaggeri senza potere di intervento sul testo per facilitare lo scopo o il significato. L’unica eccezione è quando bisogna rendere il testo di arrivo idiomatico (Katan in stampa). Tuttavia, ciò *non* vale quando si deve mediare tra culture (Katan 2004, 2013).

1.1.2. Mediazione come accordo

L’articolo 3 della direttiva dell’Unione Europea 2008 (in Maggioli 2011, p. 329) relativamente alla ‘mediazione in materia civile e commerciale’ recita così:

Per ‘mediazione’ si intende un procedimento strutturato, indipendentemente dalla denominazione, dove due o più parti di una controversia tentano esse stesse, su base volontaria, di raggiungere un accordo sulla risoluzione della medesima con l’assistenza di un mediatore.

È evidente che è il mediatore ad essere ‘al centro’ di due visioni differenti del mondo piuttosto che il testo che è equamente diviso tra due lingue. La definizione classica di mediatore culturale data da Taft segue la stessa idea di facilitazione:

Una persona che facilita la comunicazione, la comprensione e l’azione fra persone o gruppi che si differenziano sia per la lingua che per la cultura. Il ruolo del mediatore si manifesta attraverso l’interpretazione delle espressioni, gli intenti, le percezioni e le aspettative reciproche, tramite l’instaurazione e il bilanciamento della comunicazione. (In Katan 2004, p. 17).

Tale idea di mediazione deve essere ancora accettata dai traduttori e dagli interpreti tradizionali o dagli organismi di governo (Katan in stampa). Infatti, l’idea di facilitazione non è stata accolta nell’area linguistica ma solo nell’ambito legale e dei servizi sociali, ambiti che presentano comunque ancora delle problematiche (Rudvin e Spinzi 2013). Questa forma di mediazione non è tuttavia speculare in quanto occorrerebbe risolvere la differenza e certamente le differenze non saranno soltanto linguistiche ma anche culturali e soprattutto situazionali e personali. Tutto questo significa tradurre in modo *mindful* (consapevole) piuttosto che *mindless* (meccanico) (Katan 2014).

1.2. Linguistico-culturale

Con la combinazione aggettivale ‘linguistico-culturale’ si intende tutto ciò che è sia esplicitamente trasmesso che implicitamente presunto durante la comunicazione. Per comodità, E.T. Hall (1976) divide la comunicazione interculturale (*Intercultural Competence* – ICC) in livelli di visibilità usando un iceberg come metafora. Tale modello è in sintonia con la *Theory of Types* di Bateson e i ‘Livelli Logici’ di Dilts (c.f. Katan 2004, 2013). Nella tabella qui di seguito si riportano accanto a tali ‘livelli logici’ anche le categorie di Moran (2001) sulle *cultural knowings* (‘conoscenze culturali’) in quanto si inseriscono perfettamente nella stessa tassonomia (Tabella 1):



Hall	Dilts	Livelli Logici	Moran
Tecnica (visibile)	QUANDO DOVE	Ambiente	<i>Conoscenza</i> delle informazioni culturali, fatti riguardanti prodotti, pratiche e prospettive nella propria e nell'altra cultura o nelle altre culture
	COSA	Comportamento	
Formale (semi- visibile)	COME	Strategie	<i>Conoscenza</i> delle pratiche culturali della vita quotidiana delle persone
Informale (nascosta)	PERCHÉ	Valori	<i>Conoscenza</i> delle prospettive culturali fondamentali— credenze/valori/attitudini
		Credenze	
	CHI	Identità	<i>Conoscenza</i> della consapevolezza

Tabella 1: Tassonomia delle *cultural knowings*

Con l'enfasi sull'aggettivo 'linguistico' ci si concentra su due aree collegate tra di loro. La prima è la più visibile e si riferisce ai 'culturemi': fenomeni formalizzati e socialmente e giuridicamente radicati che esistono in una forma o funzione particolare soltanto in una delle due culture a confronto (Vermeer, in Nord 1997, p. 34). La difficoltà sta nella traduzione, spesso data per scontata, che può risultare del tutto inutile o comportare gravi omissioni e distorsioni del significato. La parola cinese *zhou*, ad esempio, è comunemente tradotta in inglese con *porridge*.² Tuttavia, sebbene sia il *porridge* che lo *zhou* siano solitamente mangiati a colazione, il *porridge* è fatto con fiocchi d'avena con eventuale aggiunta di acqua, latte e dolcificanti come zucchero o miele, lo *zhou* è fatto dal riso a cui spesso si aggiungono verdure e carne, quindi è salato e non dolce.

Un problema più complicato sorge quando si considerano i nomi e i titoli onorifici (cfr. Spinzi 2015). In italiano, si crea una certa confusione quando si deve decidere se è più appropriato usare il nome di battesimo, il cognome, il titolo onorifico o il titolo professionale. Complicata è anche la situazione di una donna sposata che può scegliere tra tre possibilità: il cognome da nubile, quello del marito o entrambi. A partire dal 2014 lo stesso vale per i figli. Nelle diverse culture il nome stesso può significare diverse cose. Ad esempio, come spiega Ishida (2011) nel nome malasiano *Isa bin Osman*, il termine *bin* significa 'figlio di' (*binti* invece sta per 'figlia di'). Se

² Si veda, ad esempio, <http://wandering-belles.blogspot.it/2014/01/food-journey-zhou-porridge.html>; "Zhou Restaurant - Chinese Porridge Restaurant in Petaling" <http://my.openrice.com/klangvalley/restaurant/zhou-restaurant-petaling-jaya-north/454616>.

non si conosce la persona, si usa il titolo *Mr* all'inglese (oppure 'signore') con al seguito il nome *Isa*; infine, se lo si conosce la formula è *Encik Isa*. In India, invece, il nome *Rajasthani Aditya Pratap Singh Chauhan* è composto come segue: primo nome + primo nome-del-padre + cognome + nome della casta (Ishida 2011).

Nella maggior parte dei casi, come dimostrato in questo articolo, sebbene 'nascoste', tali differenze possono essere compensate optando per una *thick translation* (vedi Katan 2013), una 'traduzione densa', ampia, in cui si aggiunge una glossa o una spiegazione.

Tuttavia, i veri problemi si verificano al livello successivo, quando una mancata corrispondenza ha effetti non soltanto sulla comprensione tecnica ma anche sui sentimenti più profondi che riguardano ciò che è normale, appropriato ed eticamente corretto.

1.3. Insuccesso pragmlinguistico (pragmlinguistic failure)

Quando parliamo di mancata corrispondenza linguistica (culturale) ci avviciniamo alla pragmatica. Quest'area è molto difficile da spiegare in quanto la comunicazione non è più una semplice descrizione di 'cosa' ma piuttosto indica 'come' viene interpretata (il 'come', il 'modo' ed il 'perché'). Ad esempio, a livello lessicale, la clitoridectomia, ancora largamente accettata come pratica in alcune aree del continente africano e usata come termine da alcuni studiosi (Copeland 2012, p.283), crea una risposta negativa più forte quando definita 'Mutilazione Genitale Femminile'.

Jenny Thomas (1983, p. 94) definisce l' 'insuccesso pragmlinguistico' come "l'incapacità di riconoscere la forza dell'enunciato dell'altro". Uno dei primi studiosi ad analizzarlo è stato Gumperz (in Kramsch 1998, p.30), il quale ha dimostrato come i diversi modi di trasmissione del significato producono incomprensioni a livello comunicativo che possono portare a sentimenti di ostilità per via delle diverse interpretazioni della forza di un'affermazione. La conversazione 'fallisce' a causa, ad esempio, dell'uso inappropriato dell'imperativo e della prosodia da parte di un interlocutore sud asiatico.

Come nota Thomas (1983, p. 97), tale forma di insuccesso pragmatico è "quasi sicuramente alla base della creazione di stereotipi nazionali poco utili o offensivi". Inoltre, Guido (2007, p. 34) riporta come le 'risposte inconsuete' (*dispreferred responses*) date da un richiedente asilo politico proveniente dalla Sierra Leone mentre rende testimonianza sulle circostanze dell'assassinio di membri della sua famiglia – in cui egli stesso era stato raggiunto da un proiettile riportando una grave ferita inguinale – hanno avuto come conseguenza il respingimento della sua richiesta. Questo tipo di risposte inconsuete creano confusione e irritazione, mettendo alla prova la nostra capacità umana di gestire le differenze. In questo caso, le risposte del

richiedente asilo politico si basavano sul suo *diverso* ‘modello del mondo’, costituito da una sua specifica organizzazione della semantica, pragmatica e lessico specializzato, come anche dai suoi personali problemi riguardanti tabù in merito a degli esami medici delicati (Guido 2007, p. 34). In linea generale, Guido (2008, p. 57) nota che, nell’Africa occidentale, l’uso in inglese di *absolute construals* (‘interpretazioni assolute’) passive, parte degli ‘schemi semantici nativi’ usati per discutere di eventi passati, è stato interpretato dagli assistenti sociali come occultamento intenzionale dell’identità dell’Agente (ad esempio, dei ‘trafficienti’) portando così gli assistenti ad ipotizzare una generale mancanza di sincerità dei migranti durante gli interrogatori.

1.4. Insuccesso sociopragmatico (sociopragmatic failure)

Con la Sociopragmatica ci allontaniamo dalle grammatiche legate alla cultura, dai lessici e dalle caratteristiche del discorso e ci avviciniamo ai modelli del mondo socialmente sottointesi e culturalmente condivisi (Katan 2004) che favoriscono la linguistica pragmatica. “Tali modelli includono gli orientamenti culturali, cioè i modi di percezione privilegiati da una cultura. L’orientamento, o meta-programma incide sul modellamento della realtà, cioè su come la realtà viene generalizzata, distorta o cancellata. Un orientamento si basa su valori complessi, interconnessi e talvolta in conflitto fra loro” (Katan 2004, p. 230).

Anche se c’è disaccordo circa la classificazione o l’ampiezza degli orientamenti (Katan 2014, pp. 230-234), uno di particolare interesse per il MC è certamente l’orientamento alla comunicazione. In termini molto generici, questo orientamento posiziona il parlante o verso la verbalizzazione di ciò che non è condiviso, del ‘nuovo’ e degli agenti coinvolti, o verso un uso più frequente del passivo e del presunto ‘dato’, prestando attenzione ad un contesto più ampio. Tali scelte sono state chiamate in vario modo: ‘comunicazione a contesto sottointeso’ e ‘da definire’ (in inglese *high- e low-context culture* (HCC/LCC)) (Hall 1976; Katan 2004), ‘schemi’ ad ‘alto’ e ‘basso contesto’ (Guido 2008, p. 172), uso della comunicazione ‘implicita’ o ‘esplicita’ (vedi Katan 2004, p. 174-176) o ricorso alla conoscenza ‘tacita’ ed ‘esplicita’ (Polanyi 1962). Sebbene l’italiano sia visto come una cultura relativamente a contesto sottointeso (Katan 2004, p. 251, 2006), va detto che il confronto è sempre stato fatto con le culture inglesi. Se confrontato con altre aree, dai Balcani ai subcontinenti africani e asiatici, in realtà potremmo ipotizzare il contrario. Guido (2008, p.173), infatti, mette in evidenza l’orientamento verso la comunicazione a contesto sottointeso tipica degli studenti dei Balcani.

Le differenze a livello di orientamento sono una delle cause dell’insuccesso della comunicazione culturale, e Spencer-Oatey e Franklin (2009, p.3) spiegano lo stesso concetto in termini di ‘distanza’: “una

situazione interculturale emerge quando la distanza culturale è sufficiente a incidere sull'interazione/comunicazione per almeno uno dei partecipanti”.

Trompenaars e Hampden-Turner (1997, p. 81) hanno condotto ricerche su un orientamento simile, chiamato *specific* o *diffuse* rispettivamente se “si focalizza su parametri specifici della vita e della personalità degli altri o si diffonde su molteplici aree di diversi livelli con altrettanti livelli di personalità nello stesso tempo.” I due studiosi riportano un grafico semplificato dei loro risultati sulla base di un questionario di valutazione sottoposto a più di 15.000 manager in 28 paesi. La domanda specifica di valutazione a cui il grafico si riferisce corrisponde alla percentuale dei rispondenti che non si sentirebbero obbligati a dover pitturare la casa del datore di lavoro se fosse loro richiesto. La domanda nascosta è strettamente connessa alla teoria del *contexting* di E.T. Hall (1976, p. 61): “quante informazioni ci si può aspettare che l'altra persona possieda sull'argomento in discussione”.

La comunicazione ‘a contesto sottointeso’ (o ‘diffusa’) porterebbe a dedurre che pitturare la casa fa parte di altre responsabilità e altri obblighi diffusi basati più sul contesto. Dall'altra parte, invece, una comunicazione orientata verso un ‘contesto da definire’, o ‘specific’, presupporrebbe pochi obblighi, o non ne presupporrebbe alcuni nei confronti del datore di lavoro, al di fuori del contratto di lavoro. I risultati dimostrano che le aree di immigrazione tenderanno ad essere quelle appartenenti ad una cultura ‘a contesto sottointeso’ o ‘diffusa’.

È di fondamentale importanza, però, non etichettare l'orientamento di un individuo secondo il suo passaporto, ma riconoscere che le differenze significative risiedono in ciò che è culturalmente accettato come modo normale e appropriato di comunicare le cose. Il MC dovrà soprattutto essere acutamente consapevole che “con il venir meno del contesto, le informazioni devono essere esplicitamente aggiunte per mantenere il significato” (Hall 1976, p. 61), il che significa che il MC deve intervenire in modo attivo non solo sul testo ma dovrà anche assumersi diversi rischi se vuole che entrambe le parti abbiano accesso agli stessi livelli di significato. Ciò non soltanto include l'aggiunta, l'omissione o la distorsione a livello formale di ciò che viene in realtà detto, ma spesso significa interrompere lo scambio verbale e relazionarsi come ‘attore principale’ o, ancora più rischioso, ‘leggere la mente’, o i segnali verbali e non verbali (Katan e Spinzi 2013, p.14; Merlini in stampa).

In tale ottica, Gavioli (in stampa) usa il termine ‘interpretazione mediata’ (Hale 2007) dove il compito del MC non è soltanto quello di trasmettere il testo tradotto all'interno della triade. Vi sono diverse conversazioni diadiche tra il MC e ognuna delle due parti come anche diverse ‘rese zero’ o ‘minime’ (Wadensjö 1998). Ciò significa che il MC può

eventualmente non tradurre e invece riassumere o glissare su alcuni punti se il discorso non è pertinente o utile in un determinato momento.

2. Competenze

La necessità di essere competenti nelle situazioni interculturali nasce soprattutto dalle esperienze americane all'estero (come quelle dei Corpi Civili di Pace e del Servizio Diplomatico Statunitense). Esistono diverse classificazioni, inventari e strumenti di valutazione della competenza culturale o interculturale.³ Nel 2007, Fantini, ad esempio, aveva già confrontato almeno 87 Strumenti di Valutazione (*Assessment Tools*). Molti sono questionari psicometrici di autovalutazione, contenenti a volte domande di dubbio valore come la domanda nell'inventario *Cross Cultural Adaptability Inventory* (in Spencer-Oatey e Franklin 2009, p. 183): “Ritengo che tutte le culture abbiano qualcosa di utile da offrire”. Il rispondente ha una scala di tipo Likert a 6 punti da cui scegliere, da ‘Decisamente sì’ a ‘Decisamente no’. Possiamo immaginare una risposta ‘vera’ affidabile al 100%, in quanto tutti sappiamo quale dovrebbe essere la risposta ‘buona’, ma che in realtà non è minimamente valida poiché non possiamo sapere in alcun modo cosa *realmente* creda il rispondente. Un questionario psicometrico più affidabile non ha pregiudizi verso un’ovvia ‘risposta buona’, ma pesa le risposte dei rispondenti come tutte ‘buone’. Ad esempio, la domanda qui di seguito riportata chiede ai rispondenti di stabilire l’ordine di priorità (il primo da 5-4 e il secondo da 3-2) alle due frasi più importanti che riguardano loro stessi. Una frase rimarrà sempre non valutata.

<i>Quando viaggio all'estero io:</i>	<i>Ordine di priorità</i>	
a. penso all'impressione sulla gente del posto	5 o 4	3 o 2
b. mi adatto al modo locale di fare le cose	5 o 4	3 o 2
c. esamino in modo attivo il paese e la gente	5 o 4	3 o 2

Worldwork, *TIP* in Spencer-Oatey e Stadler (2012, p. 185)

Molti strumenti di valutazione della competenza interculturale presentano un target mirato – ad esempio, per studenti,⁴ per le professioni sanitarie,⁵ per le

³ Per una discussione di termini alternativi si veda Katan 2009b, p. 282; Deardorff 2015.

⁴ Per es. il “Quadro di Riferimento per gli Approcci Plurali alle Lingue e alle Culture”, Consiglio d’Europa. <http://carap.ecml.at/Descriptorsofresources/Overview/tabid/2829/language/en-GB/Default.aspx>.

⁵ Per es. “The Process of Cultural Competence in the Delivery of Healthcare Services” <http://transculturalcare.net/the-process-of-cultural-competence-in-the-delivery-of-healthcare-services>.

aziende⁶ e per i mediatori familiari⁷ – ma sembrano avere poco a che fare con il ruolo specifico del mediatore culturale. Infatti, anche se le parole di Minervino e Martin (2007, p. 190) risalgono a circa dieci anni fa, tuttavia la loro descrizione della situazione sembrerebbe ancora valida: “La materia relativamente nuova della mediazione culturale spiega la mancanza di definizione, standard e protocolli”. Fino ad ottobre 2015, la voce “Mediatore Culturale” su Wikipedia ancora contiene il seguente avvertimento: “Questa voce o sezione sull’argomento sociologia è ritenuta da controllare. Motivo: ‘Definizione piuttosto confusa’”. Ancora più sorprendente forse è il fatto che il termine non esista nemmeno su Wikipedia in inglese. I lettori, invece, vengono reindirizzati su *Cultural Mediation* e su una discussione delle teorie di Vygotsky. In modo specifico in Italia, come Amato e Garwood (2013) e Merlini (in stampa) notano, nonostante il riconoscimento ufficiale dei mediatori culturali, la questione rimane un vuoto legislativo a livello nazionale riguardo il ruolo, i compiti, la formazione e la certificazione, per non parlare poi della deontologia che risulta praticamente inesistente (si veda Rudvin e Spinzi 2015).

Il Gruppo di Lavoro Istituzionale per la Promozione della Mediazione Interculturale (Ministero dell’Interno 2009) descrive le competenze in modo straordinariamente generico:

Competenze di base: mediazione, orientamento, accompagnamento, informazione, interpretariato, accoglienza.

Competenze specialistiche: progettazione di iniziative e strumenti di integrazione culturale e sociale, validazione di progetti di servizio di mediazione, promozione del ruolo dei migranti come risorsa e formazione di operatori e addetti ai lavori.

Nel documento, vengono anche menzionate come competenze lo sviluppo della capacità di ascolto e comprensione, la comunicazione, il riconoscimento dei bisogni delle persone e la risoluzione di conflitti.

Cercheremo ora di evidenziare le competenze più utili per un MC partendo da classificazioni già pubblicate per professioni simili. Il filo conduttore di tutte le classificazioni delle competenze, implicite nel termine ‘inter’, ‘cross’ o ‘bi’-culturali, è la consapevolezza, il rispetto, la comprensione e la capacità di comunicare con successo con ‘l’altro’, o per ciò che è percepito essere ‘diverso’. Come giustamente afferma Bennett (1998, pp. 2-3) “l’approccio monoculturale della comunicazione si basa sulle similitudini [...] l’approccio interculturale si basa sulle differenze”. E la sua

⁶ Per es. “The International Profiler”, WorldWork, <http://www.worldwork.biz/legacy/www/docs3/competencies.html>.

⁷ Per es. Campinha-Bacote J. (2002).

(1993, p. 24) definizione di Competenza Interculturale si concentra sullo stesso punto, “la costruzione della realtà è sempre più capace di accomodare le differenze culturali [...]”. In breve, essere competente a livello interculturale significa essere in grado di percepire e gestire le differenze.

Le competenze sono spesso classificate (come nel CARAP) con l’acronimo (ASK o KAS)⁸ che sta per *Attitudes, Skills and Knowledge*. La definizione delle competenze dei traduttori fornita dal Master Europeo di Traduzione (EMT) dell’UE segue linee simili. La divisione ASK è utile poiché si collega direttamente alla Tassonomia di Bloom delle ‘Sfere di Apprendimento’: cognitiva, psicomotoria e affettiva (Laird 1985, p. 107). Tali sfere sono organizzate in modo logico seguendo lo stesso costrutto usato da Dilts, E.T. Hall e altri; pertanto, possiamo riorganizzarle come segue.

A livello pedagogico, il primo livello, quello ‘tecnico’, è tradizionalmente insegnato al fine di ampliare le competenze cognitive, cioè le ‘conoscenze’. Al secondo livello, quello della cultura ‘formale’, l’acquisizione delle competenze richiede un maggiore impegno cognitivo da parte dallo studente e si riferisce alle sue *skills* (abilità psicomotorie). Il terzo livello, quello ‘informale’, riguarda la sfera affettiva, il sentimento e l’attitudine, e agisce a livello di valori e di credenze radicate. Le lacune a questo livello agiscono negativamente sulla capacità di mediare e anche sulla volontà di imparare qualsiasi cosa che induca l’individuo alla mediazione con altre realtà. È importante, dunque, rendere il partecipante consapevole di queste lacune. Sebbene le lacune a questo livello siano difficilmente colmabili con la didattica, l’acquisizione della consapevolezza dei *gap* è fondamentale per la crescita verso una completa competenza interculturale.

Ricapitolando, si ritrova:

Knowledge/Conoscenze (cultura tecnica) si acquisisce dai libri attraverso la descrizione e la spiegazione tecnica.

Skills/Abilità (cultura formale) meno acquisibile tramite libri, ma acquisibile in termini di ‘sbagliando si impara’ e ‘toccare con mano’.

Attitudes/Attitudini (cultura informale) sono radicati e diventano strettamente connessi alla nostra identità e indole, quindi non possono facilmente cambiare in seguito ad una formazione di tipo formale.

Un notevole lavoro in quest’area è stato sostenuto dall’Unione Europea sulla base del rispetto per le differenze linguistiche e culturali. Tra i lavori dell’UE, la concettualizzazione della competenza comunicativa interculturale di Byram (1997) è spesso menzionata (c.f. Deardorff 2015). Partendo dal suo

⁸ Creati da Leung e Cheung (2013). Per la discussione di questi termini si veda Deardorff (2015) e per una critica dettagliata Castiglioni (2011, pp. 21-35).

contributo, riportiamo qui di seguito una classificazione della competenza comunicativa interculturale adattata a situazioni di asilo e immigrazione:

- Conoscenze* (culturale generica e specifica; immigrazione e asilo);
- Competenza comunicativa* (linguistica, traduttiva/interpretativa, socio-linguistica, discorsiva);
- Abilità* (capacità di interazione);
- Attitudini* (consapevolezza critica, attenzione cosciente, apertura, ecc.).

La sottodivisione di Byram, con la definizione accurata dei descrittori di ogni area, visibile sul sito del Quadro di Riferimento per gli Approcci Plurali alle Lingue e alle Culture (CARAP) è estremamente articolata e, secondo lo stesso autore, non di facile comprensione.

3. Le sottocompetenze

3.1. Conoscenze

Le conoscenze sono collegate al livello tecnico di Hall, dal momento che possono essere descritte e spiegate tecnicamente in quanto si basano su risultati oggettivi e, pertanto, possono essere (e certamente sono) studiate ed insegnate in modo esplicito. Le competenze necessarie per un MC saranno collegate sostanzialmente alle *hard skills* riguardanti la competenza linguistica: conoscenza delle lingue e delle grammatiche, conoscenza delle culture (storie, religioni, politica, indicatori socio-economici, ecc.). La seguente tassonomia è tratta in parte dalla lista di Barsky *et al.* (1996, p. 170) per la mediazione familiare cross-culturale e integrata con le conoscenze più affini alla mediazione culturale:

- Conoscenze riguardanti:
- il ciclo di vita della famiglia e della società;
 - i ruoli e le regole della comunicazione nella famiglia;
 - l'effetto della migrazione, della separazione matrimoniale, dell'isolamento;
 - la gestione del conflitto;
 - il rapporto tra individui e autorità;
 - eventuali ostacoli nel lavoro con persone appartenenti all'altra cultura (per esempio, barriere linguistiche, discriminazione differenze di valori);
 - i professionisti/le autorità che, con probabili difficoltà, possono essere d'aiuto (salute, lavoro, alloggio, problemi legali, ecc.);
 - normative e pratiche dell'UE e italiane legate all'immigrazione e all'asilo.

Allo stesso tempo vi è un elemento meta-cognitivo coinvolto, che più correttamente dovrebbe essere incluso nella lista delle attitudini ('saper

essere'). Tuttavia, dato che è strettamente connesso alle conoscenze, verrà aggiunto qui:⁹

Conoscenza culturale

Raccolta delle Informazioni: tempo investito per informarsi su culture che si conoscono poco e approfondimento di ciò che si sa di quelle che sono familiari. Impiego di varie strategie di raccolta delle informazioni per comprendere specifici contesti culturali.

3.2. Competenza comunicativa

I linguisti raramente considerano gli aspetti interculturali della competenza comunicativa (Spencer-Oatey e Stadler 2012). Questi aspetti vengono spesso lasciati agli interculturalisti stessi e sono elencati sotto.

3.2.1. Competenza traduttiva

La competenza comunicativa più importante e di maggiore interesse in questo articolo è la competenza traduttiva, spesso poco discussa come competenza o addirittura classificata come sottocompetenza; ancora più raramente viene menzionata in un questionario psicometrico di autovalutazione. Perfino la griglia stilata dall'Unione Europea delle competenze che vengono valutate ai fini della inclusione nel Master Europeo di Traduzione in realtà non include una specifica 'competenza traduttiva'.¹⁰

Da notare che il documento *Il Gruppo di Lavoro* (Ministero dell'Interno 2009) sopra citato menziona in modo specifico l'interpretariato e distingue l'interpretariato del MC dall'interpretariato classico:

l'interpretariato classico, basato esclusivamente sulla fedele traduzione scritta e orale del linguaggio, come nel settore del turismo, del commercio, o in altre situazioni dove prioritaria è la resa letterale dei significanti.

Non ci soffermeremo sul fatto che l'interpretariato e la traduzione sono usati indiscriminatamente e sul fatto che la traduzione letterale o fedele è necessariamente la strategia 'classica'. Rilevante è qui comprendere che:

Nel caso della mediazione, l'interpretariato linguistico deve dare conto di variabili e sfumature che nella comunicazione interpersonale vanno ricercate nelle differenze culturali, etniche, religiose, di genere e di vissuto, in particolare quello migratorio.

⁹ Tratto da *The International Profiler Licensing Pack* di WorldWork (2011).

¹⁰ La definizione delle competenze dell'EMT corrisponde a quelle discusse in precedenza: "By 'competence', we mean the combination of aptitudes, knowledge, behaviour and knowhow necessary to carry out a given task under given conditions" (Gambier 2009, p. 3).

Ciò rappresenta una chiara rottura non solo con le situazioni di interpretariato ‘classiche’ (come nel campo del turismo o nel campo commerciale), ma anche con ciò che le tante organizzazioni di interpretariato per i servizi pubblici credono debbano essere le competenze di un interprete. Ad esempio, il Ministero della Cittadinanza e dell’Immigrazione dell’Ontario ha finanziato la *National Standard Guide for Community Interpreting Services, Standards of Practice and Ethical Principles* (2007, p.21), che afferma esplicitamente che il ruolo di un *cultural broker/bridge* va ben oltre il compito di un interprete. La guida pone chiari limiti a come la traduzione o l’interpretazione dovrebbero essere eseguite, poiché nel momento in cui subentrano altri agenti si entra in un’area molto complessa, che richiede tutta una serie di competenze avanzate, interculturali e di altro tipo. Tuttavia, altre guide sull’interprete di comunità hanno compiuto un passo in avanti verso la mediazione culturale. Ad esempio, secondo la *California Healthcare Interpreters Association* (CHIA 2002, p. 11, enfasi nell’originale) “l’interprete trasmette il contenuto, *lo spirito* e il contesto culturale dell’originale, e deve sapere quando e come assumere il ruolo di *cultural clarifier*”. Questo ruolo chiarificatore supera quello del ‘messaggero’ o ‘traspositore’ e si muove in direzione di ciò che Gavioli (in stampa) definisce *explicit coordinator* (‘coordinatore esplicito’). Come spiega (Angelelli 2004, p.78), qui il mediatore culturale non si limita a chiarire il significato di quanto detto, ma coordina e comunica l’affetto e la solidarietà tramite il cambio di registro, l’espansione o riduzione del contenuto e così via.

Nell’articolo di Martín e Phelan (2010), sulla differenza tra l’interprete e il mediatore nell’ambito dell’assistenza sanitaria, si esplorano persino altre vie per l’*empowerment* del cliente vulnerabile, per facilitare il dialogo con lo scopo preciso di giungere a soluzioni.

Si evince, dunque, che il mandato del MC sia notevolmente maggiore rispetto a quello dell’interprete o del *broker* culturale. Infatti, in un report su *Language and Culture Mediation Professions* finanziato dall’UE si legge che la mediazione interculturale, come praticato in numerosi paesi europei, spesso “richiede compiti ben oltre le funzioni della mediazione linguistica o [le linee guide] quasi vengono interamente ignorati” (Transkom 2007). I paragrafi successivi si concentreranno in particolare su alcune delle ICC che un mediatore dovrà possedere.

3.2.2. *Abilità della Competenza Comunicativa*

La seguente lista è adattata dal quadro delle competenze fornito da Deardorff (2015) per il MC in contesti di immigrazione, mentre le abilità indicate tra parentesi sono quelle riportate nel *The International Profiler* di WorldWork

(2011), elaborate originariamente per i professionisti del business che lavorano in contesti internazionali o multiculturali.

Ascolto – (Ascolto Attivo) capacità di controllare e chiarire ciò che è stato detto. Ciò richiede che il MC sia in grado di intervenire in qualunque momento per indagare sulle parole usate, per spiegare significati, e così via. Ciò includerebbe l'aggiunta di qualunque informazione contestuale utile ai fini della comprensione.

Attenzione – (Sintonia) capacità di porre attenzione a tutti i segnali coinvolti nell'interazione (verbali e non verbali).

Riflessione/Consapevolezza – (Consapevolezza di riflesso) capacità di calibrare gli effetti del comportamento assunto o di quanto detto o dal cliente o dallo stesso MC;

Comunicare – (Chiarezza nella comunicazione) capacità di ridurre la complessità del linguaggio, specialmente per coloro che non usano una *Lingua Franca*.

Manifestazione delle Intenzioni – la capacità, costruita sulla base delle precedenti, di evitare il sovraccarico di informazioni e di assicurarsi che l'informazione sia inserita in un contesto chiaro ed esplicito.

3.3. Saper fare/Abilità

Byram collega le Abilità a quelle che definisce *skills of interacting* (abilità di interazione) e, ovviamente, in questo gruppo di competenze rientrano le Abilità Comunicative discusse nel paragrafo precedente. Poiché il MC è prima di tutto un comunicatore, le medesime sono state discusse prima. Le altre abilità di interazione riscontrate in entrambi gli inventari stilati per l'interculturalità e per il business, sono le seguenti:

Presenza di Prospettiva (creare empatia):

Abilità nel rapporto: capacità di mostrare calore e attenzione; capacità di generare fiducia;

Gamma di stili: capacità di cambiare comportamento, stile comunicativo, registro;

Sensibilità verso il contesto: capacità di comprendere come i messaggi potrebbero/dovrebbero essere organizzati e a chi consegnarli per ottimizzare la comunicazione; capacità di comprendere chi prende le decisioni e come queste saranno prese.

Le aree di competenza qui discusse sono di vitale importanza per fare in modo che le richieste di asilo dell'immigrato ricevano il massimo ascolto e che la comprensione da parte delle autorità avvenga proprio *come* il risultato di uno stile individuale e comunicativo facente parte di un modello condiviso del mondo, impartito non da una macchina ma da un essere umano. Merlini (in stampa) sottolinea proprio l'empatia umana, tramite l'uso dell'ascolto attivo, il sorriso, e il contatto visivo e fisico.

L'effettiva realizzazione di quanto sopra detto dipende dalla capacità

del MC di cambiare la posizione percettiva (Katan 2001, pp. 301-303; 2009a, p. 89). La prima posizione percettiva vede la massima associazione (empatia) con il primo interlocutore (e la sua cultura) della triade. Ciò significa non solo comprendere ciò che è stato detto ma, come sostiene Merlini (in stampa), leggere i segnali verbali e non verbali. La seconda posizione coincide con quella del secondo interlocutore (e della seconda cultura), che attenderà di ricevere aiuto per accedere a ciò che è stato detto e al suo significato. Katan (2013, p. 84) definisce questa forma di intervento *intercultural mediation* (IM) ovvero ‘mediazione interculturale’, “che tiene conto dell’impatto della distanza culturale durante la traduzione o l’interpretazione. Lo scopo è di migliorare l’accesso tramite una ri-contestualizzazione [...] per assicurare un’ottima comunicazione interculturale”. Continuando, Katan prevede due tipi di IM. Il primo è il caso dove il MC “prevede e compensa gli insuccessi della comunicazione focalizzando la propria attenzione sulla perdita o sulla distorsione della comunicazione”. Il secondo prevede l’intervento del MC “per sostenere e difendere gruppi culturali vulnerabili, per assicurare che la loro voce venga sentita e le differenze e i diritti vengano rispettati”.

3.3.1. La terza posizione percettiva

La prima e la seconda posizione percettiva aiuta il MC a capire la distanza culturale, a individuare aree di probabili comunicazioni infelici e anche a sostenere gruppi vulnerabili. Però, senza una terza posizione, che non è né il mondo del cliente né quello dell’autorità, il MC perde la possibilità di essere considerato un professionista. Questa terza posizione percettiva è fondamentale, in quanto è proprio in essa che il MC può esercitare interamente la sua neutralità. È una posizione non più ‘associata’, coinvolta o empatica, ma ‘dissociata’ (Katan 2001, p. 302).

Come già detto, le prime due posizioni, se empatiche, possono implicare un ruolo di difesa o verso il migrante o verso l’autorità, riducendo di conseguenza la validità dell’altra voce. E’ soltanto nella terza posizione percettiva che il MC è in grado di calcolare fino a che punto il sentimento empatico si stia avvicinando (eccessivamente) al confine con la difesa.

La terza posizione presuppone un’ulteriore capacità di ‘Autonomia Personale’ che consentirà al MC di accedere alle proprie credenze e valori (Katan 2009a, p. 89) riguardo al successo dell’interazione, e di *intervenire* in modo specifico, anziché tradurre in senso stretto. A questa capacità si accompagna, in correlazione all’empatia, l’abilità di creare sinergia.

Tuttavia, queste abilità non sono chiaramente visibili negli inventari creati da e per gli interculturalisti. Dierdroff (2015) non le menziona affatto, mentre Bryam parla di “Sicurezza di sé”, ma con sotto-descrittori incentrati sulla padronanza delle proprie abilità (comprendere e interagire) piuttosto che

sicurezza nel raggiungimento del proprio scopo. Ciò si deve probabilmente alla missione, fortemente sentita dagli interculturalisti, di promuovere il rispetto, la tolleranza e la comprensione reciproca nel mondo. Tuttavia, ciò espone il MC a critiche di relatività culturale (e.g. Kanarek 2013). Gli inventari interculturali orientati al business, invece, come *The International Profiler (TIP)* sotto elencato, sono fortemente incentrati sull'espletamento del compito:

Autonomia Personale:

Centratura Personale – il MC possiede solidi valori e convinzioni che forniscono coerenza o equilibrio di fronte a circostanze poco conosciute o nei momenti in cui si devono sostenere pressioni che mettono in discussione il senso di sicurezza. Tali valori, inoltre, danno importanza e credibilità agli impegni assunti.

Concentrazione sugli Obiettivi – il MC pone specifiche mete e compiti da espletare in progetti internazionali, da perseguire con grande perseveranza senza lasciarsi distrarre e senza scendere a compromessi. Crede in un controllo deciso sulla propria vita e riesce a fare in modo che le cose succedano nel mondo circostante.

Sinergia:

Creazione di Nuove Alternative – il MC avverte l'esigenza di un approccio attento e sistematico nel facilitare il lavoro di gruppo assicurandosi che nessuna diversa prospettiva culturale venga trascurata, ma sia compresa e utilizzata nel processo di risoluzione dei problemi.

L'attenzione sulla creazione di nuove alternative come competenza chiave per il MC è anche discussa da Gavioli (in stampa).

3.4. Attitudini

Le Attitudini, legate come sono ai valori e alle credenze sulle nostre abilità, come si evince dal modello del Livelli Logici, costituiranno solidi motivatori (o inibitori) per l'acquisizione, il mantenimento e lo sviluppo delle capacità. Tutte queste attitudini consentono di focalizzarsi sull'accettazione e sull'interesse verso ciò che è diverso e sconosciuto, dato che una problematica nell'apprendimento della comunicazione interculturale è l'essentialismo o reificazione, che può portare a far idealmente coincidere la nazionalità con un particolare tipo di mentalità (Barsky et al 1996, pp. 169-170), o a ritenere che vi sia un'unica *best practice* cui attenersi. Come già anticipato, questi tratti, tuttavia, sono difficilmente sviluppabili mediante programmi di formazione. Essi sono elencati di seguito come in Deardorff (voci in corsivo) (2015, p. 120) e Worldwork (voci tra parentesi) (2011, p. 11-13):

Apertura Mentale

(Flessibilità nel giudizio) – il MC evita di giungere a conclusioni affrettate e definitive su persone e situazioni che si trova davanti. È inoltre in grado di utilizzare l'esperienza di individui appartenenti a culture diverse per mettere in discussione o modificare stereotipi sul loro *modus operandi*.

Curiosità

(Accoglienza al nuovo arrivato) – il MC è desideroso di avviare il contatto e costruire relazioni con persone nuove, inclusi coloro con diverse esperienze, percezioni e valori. Si interessa particolarmente a individui provenienti da contesti culturali diversi o sconosciuti.

(Nuovo modo di pensare) – il MC è aperto a nuove idee, e cerca di estendere la propria comprensione in ambiti nuovi e sconosciuti. Lavora con piacere in contesti internazionali proprio perché è esposto a idee e approcci sconosciuti.

(Comportamento flessibile) – il MC si adatta facilmente a tutta una serie di situazioni sociali e culturali. Ha appreso o è predisposto ad apprendere una più ampia gamma di *pattern* comportamentali. È pronto a sperimentare comportamenti diversi al fine di identificare quelli più accettabili ed efficaci.

Tolleranza verso ciò che è diverso

(Accettazione) – il MC non solo tollera ma accetta positivamente un comportamento molto diverso dal suo. In un contesto internazionale raramente prova intolleranza verso pratiche lavorative in conflitto con la sua idea di *best practice*, o si sente minacciato da esse.

Rispetto

(Valorizzazione delle differenze) – al MC piace lavorare con colleghi e partner provenienti da contesti diversi, ed è sensibile alle diverse percezioni del mondo. È desideroso non solo di esplorare o comprendere valori e convinzioni altrui, ma anche di comunicare rispetto nei loro confronti.

La maggior parte delle attitudini discusse finora riguardano l'attitudine o la capacità del MC in relazione all' 'altro'. Tuttavia, è ugualmente importante che un MC sia in grado di gestire e allenare se stesso, specialmente se posto dinanzi alle incertezze derivanti dall'essere stato sradicato dalla propria 'zona di conforto', *comfort zone*, o *environmental bubble* (Katan e Straniero Sergio 2001). Ciò avviene in particolare quando si lavora interfacciandosi tra la disperazione umana dei richiedenti asilo e gli ospitanti, spesso completamente ignari di quanto accade nel mondo dell'immigrazione.

Tolleranza dell'ambiguità (Deardorff 2015, p. 120)*Forza emotiva* (Worldwork 2011, p. 12)

(Capacità di Recupero) – il MC è solitamente abbastanza tenace da rischiare di commettere degli errori al fine di imparare. Riesce a superare ogni imbarazzo, critica o commento negativo. Ha un approccio positivo verso la vita e tende a reagire prontamente quando le cose vanno storte.

(Gestione dello Stress) – il MC è capace di gestire il cambiamento e alti livelli di pressione anche in situazioni che non conosce. Rimane calmo quando è sotto pressione e dispone di mezzi ben sviluppati per gestire lo stress anche in

assenza delle normali reti di supporto. Dispone delle personali risorse necessarie per affrontare con efficacia lo stress derivante dallo shock culturale. (Spirito di Avventura) – il MC ricerca la varietà, il cambiamento e gli stimoli che la vita può procurargli, ed evita contesti sicuri e prevedibili. Si avventura in situazioni ambigue e scomode anche quando non è sicuro di avere le abilità necessarie per uscirne con successo.

4. Diventare interculturali

La capacità di lavorare sotto pressione, dare potere e dunque mediare profonde differenze nei difficili contesti di immigrazione e asilo può davvero realizzarsi solo quando il mediatore ha raggiunto un livello di adattamento linguistico e culturale in cui le differenti pratiche di vita, comportamentali e comunicative sono non solo tollerate e comprese, ma anche apprezzate e, almeno in parte, emulate. Ciò richiede molto tempo, ed è un processo che non finisce mai. Come sottolinea Fantini (2000, p. 30) “si è sempre nel divenire, e non è mai completamente padrone dell’interculturalità”. Campinha-Bacote (2002), che si concentra sull’assistenza infermieristica e sanitaria, ha inglobato questo concetto nel nome del suo stesso Strumento di Valutazione: “Il Processo della Competenza Culturale nei Servizi Sanitari”.

4.1. Il continuum dello sviluppo interculturale

Il processo o sviluppo della competenza interculturale è stato tracciato da vari studiosi sotto forma di una curva di risposta. Tutte le curve di risposta contengono una fase di crisi, definita da Paige (1993) come la tensione e l’ansia derivanti dalla perdita di segnali familiari nel contesto di una nuova cultura. La fase di aggiustamento culturale è il tempo impiegato da un individuo per apprendere e acquisire il comportamento, le strategie e almeno parte del sistema di valori necessari per adattarsi al modo di vivere in un’altra cultura.

Tale approccio, dunque, fa da cornice al set di competenze ASK. Come sottolinea Bennett (2004, pp. 68-69), la conoscenza di una lingua straniera o la scioltezza con cui la si parla, e persino un atteggiamento teoricamente aperto possono far sì che una persona rimanga semplicemente un’idiota che parla fuori luogo, un *fluent fool* (Bennett 1997), a meno che non abbia avviato un processo di aggiustamento o adattamento. Questa fase è spesso rappresentata come una curva o linea ‘J’, ‘U’ o ‘W’ (si veda Soriano Garcías 2009; Katan 2004, pp. 329-338) dove la reazione difensiva allo shock culturale viene sostituita nel corso del tempo da vari livelli di comprensione, accettazione e adattamento vero e proprio da parte dell’ospitato.

La più dettagliata e autorevole curva di aggiustamento è quella rappresentata dal *Developmental Model of Intercultural Sensitivity* (DMIS)

elaborato da Bennett (1993). Questo modello di sviluppo della sensibilità interculturale pone le basi per l'*Intercultural Development Inventory* (IDI) (Inventario dello Sviluppo Interculturale) (Hammer 2009) il quale, come gli altri inventari, “valuta la competenza interculturale – l’abilità di cambiare prospettiva culturale e di cambiare il comportamento in sintonia alle differenze culturali” (IDI 2015). Lo strumento di valutazione consiste in un questionario di 50 quesiti elaborato per indicare dove il partecipante si colloca lungo tale continuum.

Tuttavia, come detto in precedenza, questo inventario non è specificatamente basato sull’ASK. Infatti, Bennett (2004; si veda anche Castiglioni 2013, pp. 21-35) dimostra come il paradigma previsto da ASK sia di per sé ampiamente accademico, e può essere attivato utilmente solo se il partecipante si è spostato da un modello etnocentrico del mondo a quello etno-relativo, oppure da una mentalità ‘monoculturale’ a una ‘multiculturale’ (IDI 2015) pronta a convertire attitudini cognitive, abilità e conoscenza in reazioni effettive.

L’IDI è certamente un modo ideale di avviare un’indagine sulla competenza interculturale poiché si sofferma sul tipo di mentalità che effettivamente favorirebbe o ostacolerebbe le attitudini (e di conseguenza le abilità interculturali e il desiderio di conoscenza) indispensabili ad un MC per praticare la professione. Pertanto, gli aspiranti MC dovranno innanzitutto essere consapevoli dell’impatto che le differenze culturali producono sul proprio modo di pensare e sul proprio sistema di valori, prima di pensare professionalmente a come intervenire su un discorso linguistico-culturale, o come enfatizzare e comprendere le reazioni soggettive dei richiedenti asilo dinanzi alle differenze con cui si scontrerà nel momento in cui proverà a comprendere cosa significhi vivere in Italia.

Si riportano di seguito (Tabella 2) i modelli di IDI e DMIS:

Fase	IDI	DMIS
Etnocentrica / Monoculturale	Negazione	Negazione
	Polarizzazione	Difesa: Shock Culturale Ribaltamento
	Minimizzazione	Minimizzazione
Etnorelativa / Interculturale	Accettazione	Accettazione
	Adattamento	Adattamento
		Integrazione

Tabella 2: Fasi di Sviluppo Interculturale nel DMIS e nell’IDI

4.1.1. Il mondo etnocentrico

Negazione. Questa fase iniziale, spesso chiamato fase di euforia o ‘luna di miele’, non costituisce necessariamente la prima fase per i richiedenti asilo, ma potrebbe ben coincidere con la prima reazione degli aspiranti MC la cui unica reale esperienza della differenza culturale sia avvenuta mediante lo studio, i media e/o brevi soggiorni all’estero con contatto limitato con l’altra cultura. In ogni caso, la ‘Negazione’ costituisce la fase in cui le differenze sono ignorate. Il fatto stesso che la mediazione linguistica e perfino la mediazione culturale siano ampiamente inquadrate come un problema di competenza linguistica a livello della Cultura Tecnica nell’iceberg culturale è un sintomo di questa fase della ICC. Ci si può aspettare che la stragrande maggioranza di funzionari che operano nell’immigrazione e gli stessi immigrati si trovino in questa fase. Un MC dovrebbe aspettarsi che tutti i partecipanti coinvolti credano che la ‘differenza’ sia solo una questione linguistica, che tutto si risolverà non appena saranno state fornite dalle autorità e alle autorità tutte le spiegazioni e la lingua sia stata mediata.

Polarizzazione. La polarizzazione del ‘noi e loro’ come effetto dello shock culturale può assumere una varietà di forme. A meno che non abbia già deciso di deporre le armi, il MC potrebbe anche diventare un agente entusiasta o assumere la difesa dei richiedenti asilo (‘la comunità’) criticando le iniquità delle politiche e delle pratiche in materia di immigrazione e percependo i ‘loro’, cioè dei richiedenti asilo, non come individui, ma come numeri e come un problema, un compito che necessita di amministrazione. In tal caso diventa un agente o difensore a favore dell’autorità ospitante (il sistema) (Leanza 2007, p. 29; Katan 2013, p. 87).

Dal punto di vista del richiedente asilo, la reazione iniziale sarà positiva (euforia) solo finché prevarrà quella motivazione che spinge a fuggire dalla propria situazione di crisi. Quando le realtà dell’immigrazione inizieranno ad emergere, come prevedibile, si manifesterà un principio di shock culturale, accompagnato da un’ondata crescente di critica nei confronti della cultura ospitante.

Minimizzazione. Questa è l’ultima delle fasi etnocentriche. Qui le differenze sono percepite, ma sono considerate del tutto superficiali. La convinzione diffusa è che, in fondo, le differenze anziché aumentare danno luogo a comunanze. In questo risiede molta verità. Tuttavia, in questa fase le comunanze sono di fatto in comune solo a un particolare gruppo, ma vengono generalizzate *come se* fossero globali. Ad esempio, vi è una sostanziale differenza tra “siamo tutti esseri umani” e “siamo tutti figli di Dio”.

Molti individui e organizzazioni, seppur con le migliori intenzioni, generalizzano e globalizzano le proprie convinzioni, includendo qualunque

altra cultura nella propria. Ad esempio, la Caritas, un'organizzazione in prima linea nell'accoglienza ai richiedenti asilo e ai rifugiati, pone le basi della sua missione nella fase di minimizzazione della sensibilità interculturale (o forse si potrebbe dire qui interreligiosa). Infatti, il *Codice Etico* (Caritas 2013) riporta un'affermazione di papa Francesco: "Caritas è la carezza della Chiesa al suo popolo". Vi è la chiara supposizione qui che il 'popolo' del mondo sia interamente parte, se non in un certo senso appartenente, alla Chiesa Cattolica. Eppure la maggior parte dei richiedenti asilo rimarrebbe sorpresa, come del resto anche la maggior parte dei Cattolici, se sapessero di essere stati inglobati a priori nel grembo della chiesa di qualcun altro.

Generalmente coloro che sono ritenuti parte di un determinato gruppo – ma non lo sono – si sentono, se non altro, poco compresi. L'uso italiano (e inglese dell'Inghilterra) dell'espressione 'gli inglesi' disturba coloro che si definiscono irlandesi, scozzesi o gallesi. Barsky *et al.* (1995, p. 170), nell'ambito della mediazione familiare, sottolinea che la eterogeneità all'interno della cultura sia importante quanto la diversità fra una cultura ed un'altra e che i mediatori devono impadronirsi di questo fatto.

La Minimizzazione sarà sempre in relazione al modello etnocentrico del mondo, in base al quale si presume che il proprio modo di percepire il mondo sia l'unico normale (Katan 2004). Ed è proprio qui che si coglie il termine 'tolleranza' per ciò che è, ovvero una tolleranza per ciò che normale *non* è. Coloro che sono tollerati, infatti, non sono necessariamente compresi, e la parola 'tolleranza' reca in sé ben poco del desiderio di comprendere. Non dovrebbe sorprendere, pertanto, che coloro che sono 'tollerati' si sentano frustrati e possano intraprendere azioni estreme. Questo uso della minimizzazione è certamente uno dei fattori che ha portato alla disfatta del 'modello di fusione' (*melting pot*), il quale attraverso la soppressione della differenza non è stato in grado di prevedere il 'terrorismo domestico', ed è tuttora incapace di gestirlo.

Seppur utile, la tolleranza ha i propri limiti e nella migliore delle ipotesi può essere considerata una fase di passaggio per lo stadio successivo.

4.1.2. Il mondo etnorelativo

In questa fase ci si sposta dal 'tollerare' la differenza al diventare parte di essa comprendendo, rispettando e talvolta sposando quei valori che supportano le differenze comportamentali. Il raggiungimento di questo stadio richiede molto tempo, nonché la consapevolezza del fatto che il proprio sistema di valori sia un sistema costruito. Come sostengono Barsky *et al.* (1995, p. 169): non è difficile per i MC affermare l'etnorelativismo, mettere in pratica, invece, vuole dire fare i conti con i propri pregiudizi e stereotipi.

Questi pregiudizi sono radicati e richiedono un passaggio essenziale di reazione dalle preferenze condizionate della *comfort zone* a quella del

relativismo culturale dove, almeno per il momento, non vi è un sistema di valori ‘migliore’. Bennett (2009, p. 35) sostiene chiaramente che sebbene vi sia un divario tra livelli etnocentrici e livelli etnorelativi, si parla sempre di una crescita o sviluppo incrementale.

Accettazione. Questa è la prima fase che, come suggerisce Bennett, consente al MC di iniziare a sviluppare competenze interculturali, ed è correlata al primo livello sommerso nell’iceberg dei Livelli Logici. Il partecipante qui può iniziare a comprendere che i diversi comportamenti e le diverse strategie sono appunto diversi nell’altra cultura, e che nell’altra cultura sono considerati normali. È ampiamente accettato che “Ci sono più cose in cielo e in terra, Orazio, di quante ne sogni la tua filosofia”,¹¹ e che la normalità è relativa solo ad uno specifico contesto socio-culturale. Una volta avvenuta questa separazione di normalità, il partecipante può iniziare a manifestare curiosità e interesse spontaneo verso ciò che rende le cose diverse e come questa differenza funzioni in pratica rispetto al proprio modo di agire. In questa fase i partecipanti stessi continueranno ad agire ‘come se fosse normale’, ma sperimenteranno anche altri modi di agire. Ad ogni modo, i partecipanti saranno solo in grado di oscillare tra la prima e la seconda Posizione Percettiva associata, senza quindi la prospettiva dalla terza posizione. Proprio qui si manifesta il relativismo culturale, in quanto non vi sarà prospettiva (competenza di forza interiore), e tutti i comportamenti sembreranno in egual misura appropriati.

Adattamento. A questo livello il partecipante è pienamente in grado di muoversi tra le tre Posizioni Percettive precedentemente menzionate. Non solo si comprende il comportamento dell’altro, ma si apprezzano anche i valori che determinano il diverso comportamento di ciascuna cultura. In questa fase il partecipante possiede *two skills in one skull*, ‘due abilità in un’unica testa’ (Taft, in Katan 2004, p. 17), e può pienamente utilizzarle entrambe. Lo stesso Bennett sostiene che ciò non significa perdere il proprio senso di sé o il proprio sistema di valori, ma essere in grado di impiegare “‘empatia intuitiva’, e cioè essere capaci di organizzare la propria visione del mondo quasi al punto di far propria questa prospettiva e quindi poter generare un comportamento appropriato in quel diverso contesto culturale” (Bennett e Boylan 2010, p. 29).

A ciò si accompagna la capacità di valutare, dopo aver raccolto tutti gli elementi, e di decidere il miglior modo di agire in quel particolare momento. Questo atteggiamento è stato definito *mindful translation* (Katan 2014).

¹¹ W. Shakespeare, *Amleto*, atto I, scena V.

Integrazione. Sebbene non sia necessario raggiungere questo stadio per diventare un MC, è proprio qui che l'identità cambia, e il MC non è più un ruolo ma una parte fondamentale del 'sé'.

5. La zona di incertezza del MC

Inghilleri (2005, p. 70) è stata la prima a discutere la problematica dell'incertezza per l'interprete/traduttore. Prendendo spunto da Bourdieu, descrive le *uncertainty zones* come "spazi contraddittori e potenzialmente liberatori all'interno di una struttura sociale". Le incertezze su cui la studiosa si sofferma sono aspettative e normative opposte riguardo il tipo e l'entità dell'intervento e il comportamento professionale.

Di conseguenza, lo status di MC oscilla tra la figura idealizzata di un consulente interculturale interventista, lavoratore sociale e interprete, a quella di un tipico traduttore orale remissivo non interventista. La conseguente vulnerabilità è stata discussa da diversi studiosi (ad es. Wadensjö 1998, Angelilli 2012), con particolare riferimento al MC in Italia (ad es. Merlini 2009, in stampa; Pittarello 2009). Essa è aggravata dal fatto, come spiegano Minervino e Martin (2007), che i MC spesso lavorano individualmente, senza un supporto da parte del loro datore di lavoro, e possono anche essere loro stessi vittime della discriminazione. D'altro canto i clienti che vivono condizioni difficili si aggrappano al MC investendolo di un carico emotivo enorme. Alla fine possono essere giudicati come difensori dell'autorità ospitante e di conseguenza trovarsi marginalizzati dalle proprie comunità (Minervino e Martin 2007, p.192).

Queste incertezze richiedono una dose di forza interiore particolarmente poderosa. Ma, per concludere con una nota più positiva, l'incertezza in questa professione in erba offre a coloro che la praticano se non altro l'opportunità di "definire un ruolo per sé stessi che corrisponde al "chi essi sono" anziché a una già preconcepita nozione di "chi devono essere" (Inghilleri 2005, p. 82).

David Katan è Professore Ordinario di Lingua e Traduzione – Lingua Inglese presso l'Università del Salento. Ha oltre 70 pubblicazioni, tra cui il volume monografico *Translating Cultures: An Introduction for Translators, Interpreters and Mediators* (Routledge) alla sua seconda edizione, nonché capitoli per la *Routledge Encyclopedia of Translation* (2008), la *Routledge Companion to Translation Studies* (2009), *Benjamin's Handbook of Translation Studies* (2012, 2013) e la *Wiley-Blackwell Encyclopedia of Applied Linguistics* (2013). Dal 2008 dirige la rivista internazionale *Cultus: the Journal for Intercultural Mediation and Communication*. È anche coach abilitato per il test psicometrico *The International Profiler* della *Worldwork*, Londra.

Riferimenti bibliografici

- Alvini A. 2007, Assessment Tools of Intercultural Communicative Competence. https://cwil.saintmarys.edu/files/cwil/old-content/php/intercultural.learning/documents/feil_appendix_f.pdf (26.11.2015).
- Amato A. e Garwood. C. 2013, *Cultural mediators in Italy: a new breed of linguists*, in “Intralinea Online Translation Journal” 13. http://www.intralinea.org/archive/article/Cultural_mediators_in_Italy_a_new_breed_of_linguists (26.11.2015).
- Angelelli C. 2004, *Medical interpreting and cross-cultural communication*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Angelilli C. 2012, *Intercultural Discourse and Communication in a Specific Interactional Domain: Medicine*, in Paulston C.B., Kiesling S.F. e Rangel E.S. (a cura di), *The Handbook of Intercultural Discourse and Communication*, Willey-Blackwell, Malden (MA), pp. 430-448.
- Baker M. 2008, *Ethics of renarration: Mona Baker is interviewed by Andrew Chesterman*, in “Cultus” 1, pp. 10-33.
- Barsky A., Este D. e Collins D. 1996, *Cultural Competence in Family Mediation*, in “Mediation Quarterly” 13 [3], pp. 167-178
- Bennett M. e Boylan P. 2010, *A conversation on cultural identity and integration. Milton Bennett interviewed by Patrick Boylan*, in “Cultus” 3, pp. 17-44.
- Bennett M.J. 2004, *Becoming interculturally competent*, in Wurzel J.S. (a cura di), *Toward multiculturalism: A reader in multicultural education*, Intercultural Resource Corporation, Newton (MA), pp. 62-77. http://www.idrinstitute.org/allegati/IDRI_t_Pubblicazioni/1/FILE_Documento.pdf (26.11.2015).
- Bennett M. 1998, *Intercultural Communication: A Current Perspective*, in Bennett M.J. (a cura di), *Basic Concepts of Intercultural Communication: Selected Readings*, Intercultural Press, Yarmouth (MA), pp. 1-34.
- Bennett M. 1997, *How not to be a fluent fool: Understanding the cultural dimensions of language*, in Fantini A.E. (a cura di), *New ways in teaching culture. New ways in TESOL series II: Innovative classroom techniques*, TESOL, Alexandria (VA), pp. 16-21.
- Bennett M. 1993, *Towards Ethnorelativism: A Developmental Model of Intercultural Sensitivity*, in Paige M.R. (a cura di), *Education for the Intercultural Experience*, Intercultural Press, Yarmouth (MA), 22-73.
- Byram M. 1997, *Teaching and Assessing Intercultural Communicative Competence*, Multilingual Matters, Cleveland/Philadelphia.
- Campinha-Bacote J. 2002, *The Process of Cultural Competence in the Delivery of Healthcare Services: A Model of Care*, in “Journal of Transcultural Nursing” 13, pp. 181-184,
- CARAP. <http://carap.ecml.at/CARAPinItaly/tabid/3259/language/fr-FR/Default.aspx> (27.11.2015).
- Caritas 2013, *Impegnarsi a vivere secondo i nostri valori: Codice etico per gli organismi membri di Caritas Internationalis*. <http://www.caritasitaliana.it/caritasitaliana/allegati/5956/Codice%20etico.pdf> (20.10.2015).
- Castiglioni I. 2013, *Constructing Intercultural Competence in Italian Social Service and Healthcare Organizations Pedagogical Design, Effectiveness Research, and Alternative*

- Visions for Promoting Ethnorelativism*, University of Juväskylä Press, Juväskylä (Finland). https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/42380/978-951-39-5446-8_vaitos11112013.pdf?sequence=1 (20.11.2015).
- CHIA, California Healthcare Interpreters Association 2002, *California Standards for Healthcare Interpreters: Ethical Principles, Protocols, and Guidance on Roles & Intervention*. <http://www.chia.ws/standards.htm> (27/11/2015).
- Copeland E. 2012, *A Rare Opening in the Wall: The Growing recognition of gender-Based Protection*, in Steiner N., Gibney M. e Loescher G. (a cura di), *Problems of Protection: The UNHCR, Refugees, and Human Rights*”, Routledge, New York/Oxford, 101-116, fn 41 p. 243.
- Deardorff D.K. 2015, *Definitions: Knowledge, Skills, Attitudes*, *The SAGE Encyclopedia of Intercultural Competence*, Sage, Thousand Oaks, pp. 217-220.
- Fantini A.E. 2000, *A Central Concern: Developing Intercultural Competence*, in “SIT Occasional Papers” 1, pp. 25-42.
- Gambier Y. 2009, *Competences for professional translators, experts in multilingual and multimedia communication*, EU, Bruxelles, pp. 1-6. http://ec.europa.eu/dgs/translation/programmes/emt/key_documents/emt_competences_translators_en.pdf (27.11.2015).
- Gavioli L. in stampa, *Interpreting as coordination in doctor-patient interaction: talk organization and (inter)cultural presuppositions*, in “Cultus” 8.
- Guido M.G. 2007, *The discourse of Legal Advice in Cross-cultural Immigration Contexts*, in Guido M.G. e Zappulli L. (a cura di), *Il Discorso Legale in Contesti Multiculturali*, Franco Angeli, Roma, pp. 17-46.
- Guido M.G. 2008, *English as a Lingua Franca in Cross-cultural Immigration Domains*, Peter Lang, Berna.
- Hale S. 2007, *Community Interpreting*. Palgrave, Houndsmills, Basingstoke.
- Hale S. e Liddicoat T. in stampa, *The meaning of accuracy and culture, and the rise of the machine in interpreting and translation. A conversation between Sandra Hale and Anthony Liddicoat*, in “Cultus” 8.
- Hall E.T. 1976, *Beyond Culture*, Doubleday, New York.
- Hammer M.R. 2009, *The Intercultural Development Inventory*, in Moodian M.A. (a cura di), *Contemporary Leadership and Intercultural Competence*, Sage, Thousand Oaks, CA, pp. 203-218.
- IDI 2015, <https://idiinventory.com/products/> (20.11.2015).
- Inghilleri M. 2005, *Mediating Zones of Uncertainty: Interpreter Agency, the Interpreting Habitus and Political Asylum Adjudication*, in “The Translator” 11 [1], pp. 69-85
- Ishida R. 2011. *Personal names around the world*. <http://www.w3.org/International/questions/qa-personal-names> (20.11.2015).
- Kanarek J. 2013, *Critiquing Cultural Relativism*, in “The Intellectual Standard” 2 [2], pp. 1-14. <http://digitalcommons.iwu.edu/tis/vol2/iss2/1> (20.11.2015).
- Katan D. 2001, *When Difference is not Dangerous, Modelling Intercultural Competence for Business*, in Cortese G. e Hymes D. (a cura di), “Textus” 14 [2], pp. 287-306.
- Katan D. 2003, *Following the Translator’s Rite of Passage from Local Reaction to Global Perception*, in Nocera C., Persico G. e Portale R. (a cura di), *Rites of Passage: Rational/Irrational, Natural/Supernatural, Local/Global*, Rubbettino, Catanzaro, pp. 533-544.
- Katan D. 2004, *Translating Cultures: An Introduction for Translators, Interpreters and Mediators*, 2nd ed., Routledge, Oxon.

- Katan D. 2006, *It's a Question of Life or Death: Cultural Differences in Advertising Private Pensions*, in Vasta N. (a cura di), *Forms of Promotion. Texts, Contexts and Cultures. Forms of Promotion: Texts, Contexts, and Cultures*, Bologna: Pàtron Editore, pp. 55-80.
- Katan D. 2009a, *Translation as Intercultural Communication*, in Munday J. (a cura di), *The Routledge Companion to Translation Studies*, Routledge, Oxford, pp. 74-92.
- Katan D. 2009b, *Translator Training and Intercultural Competence*, in Cavagnoli S., Di Giovanni E. e Merlini R. (a cura di), *La ricerca nella comunicazione interlinguistica. Modelli teorici e metodologici*, Franco Angeli, Milano, pp. 282-301.
- Katan D. 2013, *Cultural mediation*, in Gambier Y. e Van Doorslaer D. (a cura di), *Handbook of translation studies*, 4, Benjamins, Amsterdam/Philadelphia, PA, pp. 84-91.
- Katan D. 2014, *Intercultural communication, mindful translation and squeezing 'culture' onto the screen*, in Garzelli B. e Baldo M. (a cura di), *Interlinguistica. Studi contrastivi tra lingue e culture*, ETS, Pisa, pp. 55-76.
- Katan D. in stampa, *Translation at the cross-roads: Time for the transcreational turn?*, in "Perspectives: Studies in Translatology".
- Katan D. e Sergio-Straniero F. 2001, 'Look Who's Talking': *the Ethics of Entertainment and Talk Show Interpreting*, in "The Translator" 7 [2], pp. 213-238.
- Katan D. e Spinzi C. 2013, *Interview and Individual Papers*, in "Cultus" 6, pp. 13-20. http://www.cultusjournal.com/files/Archives/introduzione_issue_6.pdf (27.11.2015).
- Laird D. 1985, *Approaches to Training and Development*, Addison Wesley, Harlow.
- Kramersch C. 1998, *Language and Culture*, Oxford University Press, Oxford.
- Leanza Y. 2007, *Roles of community interpreters in pediatrics as seen by interpreters, physicians and researchers*, in Pöchhacker F. e Shlesinger M. (a cura di), *Healthcare Interpreting: Discourse and Interaction*, John Benjamins, Amsterdam/Philadelphia, pp. 11 -34.
- Leung P. and Cheung M. 2013, *Factor analyzing the "ASK" cultural competency self-assessment scale for child protective services*, in "Children and Youth Services Review" 35, pp. 1993-2002.
- Martín M.C. e Phelan M. 2010, *Interpreters and Cultural Mediators – different but complementary roles*, in "Translocations: Migration and Social Change" 6 [1], p. 12. http://doras.dcu.ie/16481/1/Martin_and_Phelan_Translocations.pdf (27.10.2015).
- Merlini R. in stampa, *Empathy: A 'zone of uncertainty' in mediated healthcare practice*, in "Cultus" 8.
- Merlini R. 2009, *Seeking asylum and seeking identity in a mediated encounter: The projection of selves through discursive practices*, in "Interpreting" 11 [1], pp. 57-92.
- Minervino S. e Martin M. 2007, *Cultural Competence and Cultural Mediation: Diversity Strategies and Practices in Health Care*, in "Translocations" 2 [1], pp. 190-198.
- Moran P. 2001, *Teaching Culture: Perspectives in Practice*, Heinle & Heinle, Boston.
- Ministero dell'Interno 2009, *Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale*, Gruppo di Lavoro Istituzionale per la Promozione della Mediazione Interculturale. http://www.interno.it/mininterno/export/sites/default/it/assets/files/18/00937_linee_indirizzo_mediatore_interculturale.pdf (2.10.2015).
- National Standard Guide for Community Interpreting Services 2007, *Standards of Practice and Ethical Principles*, Healthcare Interpretation Network (HIN), Toronto, Canada.
- Nord C. 1997, *Translating as a Purposeful Activity: Functionalist Approaches Explained*,

- St. Jerome, Manchester.
- Paige M.R. 1993, *On the Nature of Intercultural Experiences and Intercultural Education*, in *Education for the Intercultural Experience*, in Paige M.R. (a cura di), Intercultural Press, Yarmouth (MA), pp. 1-21.
- Polanyi M. 1962, *Personal knowledge: Towards a post-critical philosophy*, University of Chicago Press, Chicago (IL).
- Pittarello S. 2009, *Interpreter Mediated Medical Encounters in North Italy: Expectations, Perceptions and Practice*, in "The Interpreters' Newsletter", 14, pp. 59-90.
- Reddy M. 1979, *The conduit metaphor: A case of frame conflict in our language about language*, in Ortony A. (a cura di), *Metaphor and Thought*, Cambridge University Press, Cambridge, pp. 284-310.
- Rudvin M. e Spinzi C. (a cura di) 2013, *Mediazione linguistica e interpretariato. Regolamentazione, problematiche presenti e prospettive future in ambito giuridico*, Clueb, Bologna, pp. 135-152.
- Rudvin M. e Spinzi C. 2014, *Negotiating the Terminological Borders of 'Language Mediation' in English and Italian. A Discussion on the Repercussions of Terminology on the Practice, Self-perception and Role of Language Mediators in Italy*, in "Lingue Culture Mediazioni – Languages Cultures Mediation" 1 [1-2], pp. 57-79. <http://www.ledonline.it/index.php/LCM-Journal/article/view/748/646> (28.11.2015).
- Soriano García I. 2009, *Direction of mobility and its implications for the U-curve theory*, in "Cultus" 2, pp. 79-96.
- Spencer-Oatey H. e Franklin P. 2009, *Intercultural interaction: A multidisciplinary approach to intercultural communication*, Palgrave-Macmillan, Basingstoke.
- Spencer-Oatey H. e Stadler S. 2012, *Handling Communication in International Partnerships: Insights on Competence from the echina-UK Programme*, in "Cultus" 5, pp. 51-79. http://cultusjournal.com/files/Archives/spencer_oatey_et_al.pdf (28.11.2015).
- Spinzi C. 2015, "La Comunicazione interculturale e l'impatto dei fattori culturali sull'interprete giuridico", in Rudvin M. e Spinzi C. (a cura di), *L'interprete giuridico. Profilo professionale e metodologie di lavoro*, Carocci, Roma.
- Thomas J. 1983, *Cross-Cultural Pragmatic Failure*, in "Applied Linguistics" 4 [2], pp. 91-111.
- Transkom. 2007, *Comparative Study on Language and Culture Mediation in different European countries*. http://www.transkom.info/pdf/transkom_en.pdf (20.11.2015).
- Trompenaars F. e Hampden-Turner C. 1997, *Riding the Waves of Culture: Understanding Cultural Diversity in Business*, Nicholas Brealey, Londra.
- Maggioli B. (a cura di) 2011, *Codice pratico della mediazione in Italia e all'estero*, Maggioli, Romagna.
- Wadensjö C. 1998, *Interpreting as Interaction*. Longman, Londra.
- Wilss W. 1999, *Translation and interpreting in the 20th century: Focus on German*. Benjamins, Amsterdam/Philadelphia (PA).
- WorldWork 2011, *The International Profiler Licensing Pack*, Worldwork, Londra.