

# Incontro sulle competenze interculturali e la loro applicazione

Quali competenze vengono richieste e come si utilizzano nella mediazione

16 Ottobre 2025 - Università La SapienzaITM Cristina Barbero - Arianna Furegon



## Agenda

- Introduzione
- Competenze interculturali
- Applicazione pratica
- Comunicazione efficace
- Ambiti di applicazione
- Analisi di Casi Studio

16 Ottobre 2025 - Università La SapienzaITM Cristina Barbero - Arianna Furegon

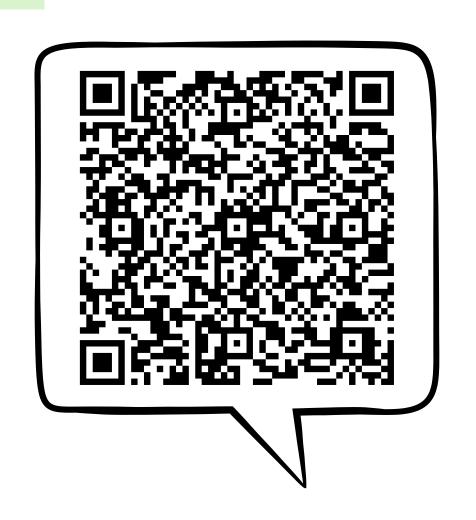
## Competenze interculturali

Qual è secondo voi la definizione di "mediazione linguistica ed interculturale"?

In quali ambienti si applica?

In cosa si differenzia dall'interpretariato in consecutiva/simultanea?

Come si diventa mediatori e mediatrici interculturali?



## Competenze interculturali

Le **Competenze Interculturali** sono definite come le conoscenze, le attitudini e le abilità che consentono di "interagire efficcemente e in maniera appropriata in situazioni di pluralismo culturale, sulla base di conoscenze, abilità e attitudini interculturali" (Bertozzi, 2021, p.74)

Hofstede (1991), tramite metafora, definisce la cultura come il "software della mente", una programmazione collettiva che distingue le persone di un gruppo da quelle di un altro.

"L'acquisizione delle abilità di comunicazione interculturale passa attraverso tre fasi: **consapevolezza, conoscenza e abilità**. Tutto comincia con la consapevolezza: il riconoscere che ciascuno porta con sé un particolare software mentale che deriva dal modo in cui è cresciuto, e che coloro che sono cresciuti in altre condizioni hanno, per le stesse ottime ragioni, un diverso software mentale. [...]

Poi dovrebbe venire la conoscenza: se dobbiamo interagire con altre culture, dobbiamo imparare come sono queste culture, quali sono i loro simboli, i loro eroi, i loro riti [...].

L'abilità di comunicare tra culture deriva dalla consapevolezza, dalla conoscenza e dall'esperienza personale"

Hofstede 1991, 230-231

## Comunicazione interculturale

Comunicare si può definire come un atto volontario e consapevole di **scambio di messaggi efficaci**. La comunicazione è lineare quando lo scambio fa sì che ciascuno raggiunga il suo scopo. (Balboni, 2015)

La comunicazione, oltre all'atto di usare la parola, include:

- Gesti
- Espressioni
- Distanze interpersonali
- Status symbol
- Vestiti e oggetti

"Contesto situazionale"

Grammatiche che variano da cultura a cultura e che spesso hanno significati opposti e devono essere decodificati dalla nostra mente secondo i propri software mentali (Hofstede, 1991)

→ **Metacomunicazione** basata sull'ascolto e il riconoscimento dell'interlocutore. (Buraschi, Idáñez 2023)

## Competenze interculturali

### Sensibilità interculturale

Le competenze interculturali hanno un'importante dimensione emozionale.



Conoscere la propria cultura significa essere consapevoli del proprio quadro di riferimento, delle metafore che compongono la nostra visione del mondo, delle mappe che guidano il nostro modo di guardarlo, di guardare noi stessi e gli altri.

(Buraschi, <u>Idáñez</u> 2023)

Il concetto di **empatia** assume un ruolo cardine all'interno della comunicazione interculturale: provare empatia significa, infatti, comprendere e condividere l'esperienza emotiva di un'altra persona in una situazione particolare.

#### **Empatia Etnocentrica**

Empatica come proiezione: funzionale quando due o più persone condividono lo stesso quadro di riferimento

#### **Empatia Interculturale**

Processo in cui l'interlocutore non assume un ruolo passivo, ma collabora con il locutore nella costruzione di un senso condiviso che consenta di interpretare correttamente le emozioni.

## Sensibilità interculturale

Le competenze interculturali hanno un'importante dimensione emozionale.





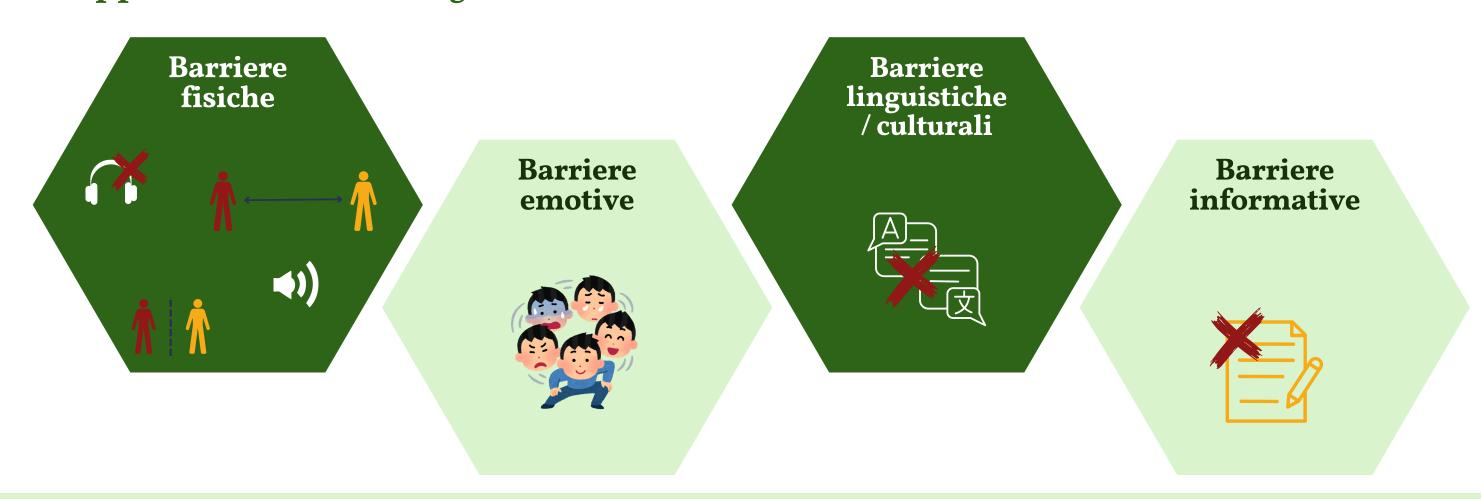
Entrare in una prospettiva interculturale non significa abbandonare i propri valori ma:

- Conoscere gli altri;
- Tollerare le differenze (almeno fino a quando non entrano nella sfera dell'immoralità che, secondo i nostri standard, non intendiamo accettare);
- Rispettare le differenze che non ci pongono problemi morali ma che rimandano solo alle diverse culture;
- Accettare il fatto che alcuni modelli culturali degli altri possono essere migliori dei nostri e, in questo caso
- Mettere in discussione i modelli culturali con cui siamo cresciuti.

## Applicazione delle competenze: il ruolo del mediatore interculturale

Facendo riferimento alla definizione fornita dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, il **mediatore interculturale** ha il ruolo di "**facilitatore**" della comunicazione e delle relazioni interculturali.

Il mediatore interculturale ha, dunque, il compito di rimuovere le "barriere" culturali e linguistiche che possono frapporsi anche fra il migrante e l'accesso ai servizi.



## Applicazione delle competenze: il ruolo del mediatore interculturale

Inoltre, come dall'analisi delle normative regionali, il mediatore interculturale ricopre il ruolo di "educatore delle differenze", ovvero colui o colei il cui compito coincide con l'"orientamento culturale", la decodifica, interpretazione ed espressione dei bisogni dei migranti, delle caratteristiche valoriali e semantico-cognitive e delle pratiche associate alle diverse culture.

Tale ruolo implica anche l'azione di supporto alla comprensione, da parte dei migranti, delle opportunità e dei servizi presenti sul territorio e al loro orientamento all'interno delle istituzioni e degli stessi servizi.

Ulteriori elementi di rilievo sono correlati al contributo che il mediatore interculturale svolge rispetto ai seguenti obiettivi o processi:

- garantire l'esercizio dei "diritti fondamentali" e "pari opportunità" di accesso ai servizi;
- "adeguare le prestazioni offerte" all'utenza migrante;
- promuovere presso l'utenza migrante il "razionale utilizzo" dei servizi e delle istituzioni.

## Mediatore interculturale: Codice di Condotta

#### CODICE DI CONDOTTA PER INTERPRETI, TRADUTTORI E MEDIATORI

#### PARTE I – NORME PER LA CONDOTTA GENERALE

- a) L'interprete/traduttore/mediatore è tenuto, in ogni circostanza relativa al proprio incarico, a comportarsi in modo gentile e discreto e a fornire prestazioni di elevato livello qualitativo nell'espletamento della propria professione. Si impegna inoltre a adottare un abbigliamento consono e ad osservare le elementari regole di igiene personale e di decoro.
- b) L'interprete/traduttore/mediatore ha l'obbligo di informare il Consiglio direttivo della Interpreti Traduttori Mediatori srl (d'ora in poi ITM) circa un eventuale coinvolgimento personale in procedimenti giudiziari. In particolare, è tenuto a riferire su eventuali capi di imputazione mossi nei suoi confronti e/o sull'eventuale applicazione, a suo, carico, di sanzioni penali che possano pregiudicare l'imparzialità e la professionalità delle prestazioni.
  - L'interprete/traduttore/mediatore si impegna ad astenersi da comportamenti che possano ledere l'immagine del datore di lavoro o i beneficiari della sua prestazione. ITM si riserva la facoltà di verificare, nei limiti imposti dal rispetto della privacy, la sussistenza o meno di circostanze incompatibili con la professione di interprete/traduttore/mediatore.
- c) Nel corso dello svolgimento della propria professione è fatto obbligo all'interprete/traduttore/mediatore di tenere spento il proprio telefono cellulare e qualunque altro dispositivo che possa arrecare disturbo o condizionare il corretto espletamento del servizio.
- d) Durante lo svolgimento dell'incarico conferitogli, l'interprete/traduttore/mediatore è autorizzato a utilizzare l'attrezzatura e il materiale a disposizione esclusivamente in relazione alla propria prestazione lavorativa.

## Mediatore interculturale: Codice di Condotta

#### PARTE II – DOVERE DI PROFESSIONALITA'

- a) L'interprete/traduttore/mediatore deve possedere un vocabolario appropriato e una buona cultura generale, nonché saper adattare il linguaggio e il tono della traduzione a quello dei propri interlocutori.
- b) L'interprete/traduttore/mediatore si impegna a curare il proprio aggiornamento professionale, al fine di garantire un elevato standard qualitativo dei servizi erogati, anche attraverso la partecipazione ai corsi di formazione e aggiornamento organizzati da ITM e lo studio del relativo materiale fornito.
- c) L'interprete/traduttore/mediatore si impegna d erogare solo ed esclusivamente i servizi per i quali dispone delle competenze richieste.
- d) È dovere dell'interprete/traduttore:
  - tradurre fedelmente e accuratamente letteralmente ove possibile nella lingua di destinazione quanto detto (o scritto) bella lingua sorgente, dando priorità al significato rispetto allo stile, evitando di migliorare il linguaggio, spiegare o esprimere opinioni personali;
  - utilizzare l'equivalente naturale più prossimo a quanto enunciato nella lingua di partenza, esprimendosi tramite il discorso diretto;
  - parlare lentamente e in maniera chiara;
  - fare lo spelling di ogni nome o luogo straniero;
  - mantenere la giusta distanza emotiva in ogni circostanza, specialmente nei casi in cui si trovi ad ascoltare testimonianze controverse o spiacevoli. L'imparzialità e la neutralità sono elemento essenziali della professione.

## Mediatore interculturale: Codice di Condotta

## PARTE III – OBBLIGO D'IMPARZIALITA', NEUTRALITA' E ASSENZA DI CONFLITTO D'INTERESSE

- a) L'interprete/traduttore/mediatore deve essere obiettivo e imparziale, sia nel corso dei colloqui personali che in qualunque altra fase del procedimento.
- b) L'interprete/traduttore/mediatore deve evitare ogni reale, palese o potenziale conflitto d'interessi in relazione ai casi per i quali presta la propria opera.
- c) L'interprete/traduttore/mediatore è tenuto a comunicare a ITM l'appartenenza ad associazioni, movimenti o gruppi, o la sussistenza di incarichi, attività o interessi privati che potrebbero essere incompatibili con i suoi doveri professionali.
- d) Qualora esistano circostanze che possano intaccare l'indipendenza del mediatore o determinare un conflitto di interesse, lo stesso deve informare le parti prima di agire o di proseguire la propria opera. Le suddette circostante includono:
  - qualsiasi relazione di tipo personale o professionale con una delle parti;
  - qualsiasi interesse di tipo economico o di altro genere, diretto o indiretto, in relazione all'esito della mediazione.

## Applicazione pratica

## Mediatore interculturale: Codice di Condotta

#### PARTE IV – OBBLIGO DI RISERVATEZZA

- a) L'interprete/traduttore/mediatore ha il dovere di mantenere l'assoluto riserbo sulle informazioni raccolte nell'esercizio della professione. Più specificatamente non può, in nessun caso e per nessun motivo, riferire o esprimere giudizi in merito ai casi per i quali e stato chiamato a prestare servizio, se non esplicitamente richiesto dal personale responsabile.
- b) Nel rispetto delle norme in materia di riservatezza e tutela della privacy, gli interpreti/mediatori devono procedere al termine del colloquio a distruggere le note e gli appunti presi o a consegnarli se richiesto dal personale responsabile.
- c) L'interprete/traduttore/mediatore è tenuto a custodire con diligenza la documentazione eventualmente in suo possesso – in particolare se contenente informazioni relative a casi individuali – e a compiere tutte le azioni necessarie per garantirne il carattere riservato.

#### PARTE V – LE TRADUZIONI SCRITTE

Premesso quanto indicato ai punti a), b), c) e d) della Parte II del presente Codice, si riportano di seguito le regole fondamentali per l'elaborazione delle traduzioni scritte:

- a) È obbligatorio rispettare i tempi di consegna stabiliti.
- b) Le traduzioni devono essere scritte con una grafia leggibile, preferibilmente in stampatello.
- c) Nella traduzione di documenti, articoli e/o altro materiale cartaceo non devono risultare omissioni.

La **riservatezza** è il dovere di <u>proteggere le</u> <u>informazioni privilegiate</u> e di condividere responsabilmente le informazioni affidate.

Riferire emettere sentenze all caso

Registrate con il vostro telefono il colloquio

Condividere le storie del richiedenti con familiari/amici

Cercare il nome del richiedente su internet/attraverso conoscenze personali.

Mantenere gli appunti con dati sensibili

Salvaguardate con cura la documentazione in vostro possesso che può contenere informazioni relative a singoli casi.

## Applicazione pratica



# Ten Essential Rules for Interpretation in the Asylum Procedure



#### Keep a professional attitude

Be attentive, empathic and respectful.



#### **Ensure neutrality and impartiality**

Do not take sides. Do not express your opinions or feelings verbally, non-verbally or through your clothing.



#### Respect confidentiality

Do not share any case-specific information that may lead to the identification of the applicant.



#### Be prepared

Make sure that you are informed about the asylum procedure. Know the terminology and have all necessary tools and equipment.



#### Stick to your role as interpreter

Let the interviewer manage the interview.



#### Be accurate and complete

Do not leave out, add or change anything that has been said. Take notes.



#### Ensure clear communication

Flag any obstacle to full understanding by all parties.



#### Be transparent

Inform participants when you need to ask for repetition, clarifications or breaks.



#### Take care of your well-being

Ensure that you stay mentally and physically healthy.



#### Ensure continuous learning

Keep improving your language and other professional skills.

EN BOOK: ISBN 978-92-9403-543-1 / dat10.2847/014959 / BZ-05-23-882-EN-C EN PDP: ISBN 978-92-9403-542-4 / dat10.2847/543209 / BZ-05-23-832-EN-N



intergovernmental consultations on migration, asylum and refugees

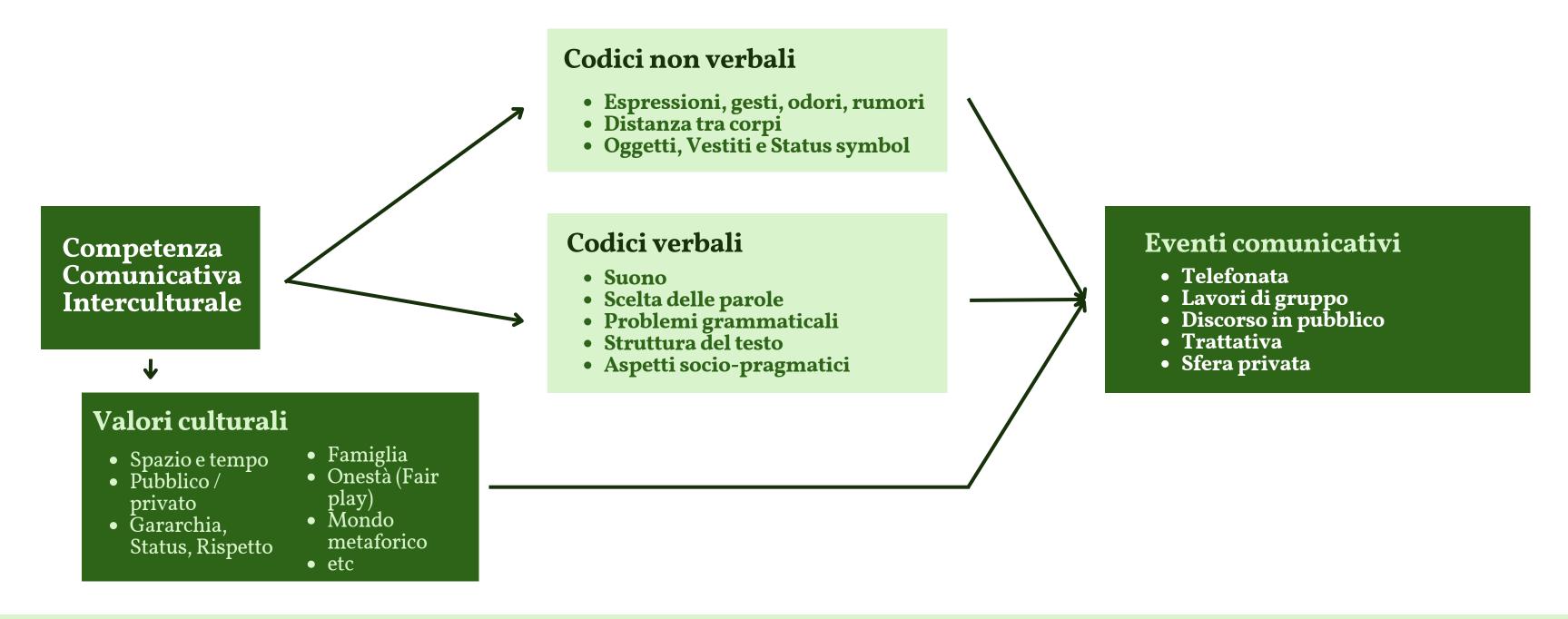


For more information, consult the Practical Guide on Interpretation in the Asylum Procedure.



## Linguaggio verbale e non verbale

Se non eseguita correttamente, l'interpretazione comporta il rischio di distorcere il messaggio trasmesso. Tale rischio aumenta quando i partecipanti al colloquio provengono da contesti differenti.



## Linguaggio verbale e non verbale

Per trasmettere correttamente un messaggio ed evitare possibili malintesi tra gli interlocutori, è necessario ricordare alcuni aspetti che ci aiuteranno a partecipare alla conversazione e a svolgere il servizio di mediazione nel modo migliore:

**Ascolto attivo:** quando si ascolta una storia, il mediatore devo astenersi dal pensare a cosa dire dopo durante la traduzione, ma prestare invece la dovuta attenzione a ciò che la persona sta esprimendo, cercando di comprendere i messaggi che l'interlocutore sta condividendo con noi.

Chiedere chiarimenti: chiedere chiarimenti non è un segno di mancanza di rispetto nei confronti dell'altra persona. Al contrario, chiarire con loro che il messaggio che avete ricevuto è lo stesso che stavano cercando di trasmettere aiuta a evitare malintesi.

**Presta attenzione al tono utilizzato:** anche i sentimenti personali possono essere percepiti attraverso il tono con cui si parla. Durante un servizio di mediazione è importante mantenere un tono calmo e deciso.

## Flessibilità e adattabilità

Code-switching è la pratica che consiglia nel passare da una lingua, un dialetto o uno stile linguistico all'altro a seconda del contesto.



## Gestione di situazioni di conflitto

Isolare ed analizzare il singolo conflitto ci permette di capire che i conflitti spesso non vengono generati da valori incompatibili, ma che vengono presentate di fronte a <u>strategie diverse</u> impiegate per soddisfare bisogni umani fondamentali, basati su interessi condivisi, compatibili (o almeno comprensibili) da entrambi gli interlocutori.

Un aspetto chiave per la gestione creativa dei conflitti è creare le condizioni perché si generino alternative e soluzioni, e questo comporta il miglioramento delle relazioni, in particolare attraverso la rivalorizzazione e il reciproco riconoscimento o legittimazione.

(Baruch e Folger, 2009)

La rivalorizzazione consente, dunque, a ciascuna delle parti coinvolte nel conflitto di vedere più chiaramente ciò che è importante per loro, di **riscoprire capacità e risorse** che possono essere utili nella gestione del conflitto, andando a curare 5 dimensioni dello spazio e dell'ambiente relazionale:

**Fiducia** 

Uguaglianza

Diversità

Interesse comune

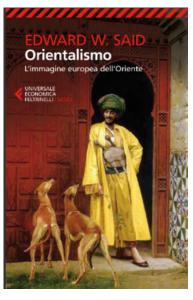
Corresponsabilità

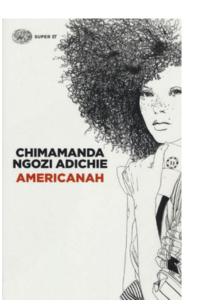
## Contesto attuale

L'attuale realtà sociale sta vivendo un momento particolarmente fertile grazie alla presenza di un numero crescente di genie e di culture che necessitano di entrare in relazione tra loro. La comunicazione interculturale si pone proprio l'obiettivo di dettagliare l'atto relazionale avendo riguardo di analizzare le dinamiche e i modelli interculturali

## Qualche spunto letterario:

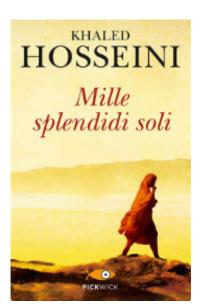




















	INTERPRETE	TRADUTTORE	MEDIATORE CULTURALE
REQUISITI	• Competenza nelle lingue di destinazione	• Competenza nella lettura e nella scrittura nelle lingue di destinazione	<ul> <li>Competenza nelle lingue di destinazione</li> <li>Competenza culturale nelle culture di destinazione</li> </ul>
ATTIVITA'	• Tradurre verbalmente le informazioni parlate	• Convertire materiali scritti da una lingua all'altra preservando il significato originale	• Facilitare la comprensione tra due o più parti

ITM opera a diretto contatto con il settore dell'immigrazione, concentrando le proprie attività principalmente sulle procedure di identificazione e registrazione e sull'assistenza ai migranti e ai richiedenti asilo durante le udienze per il riconoscimento della protezione internazionale. Se non eseguita correttamente, l'interpretazione comporta il rischio di distorcere il messaggio trasmesso. Tale rischio aumenta quando i partecipanti al colloquio di asilo provengono da contesti diversi.

#### **INTERPRETARIATO**



#### Simultanea

#### Consecutiva



- Uso della prima persona
- Uso letterale



- Fornire consigli culturali e contestualizzazione
- Colloqui per l'asilo politico
- Ricorsi in tribunale
- Visite mediche (interventi chirurgici, ecc.)
- Incontri legali con avvocati
- Attività di identificazione e registrazione

#### MEDIAZIONE CULTURALE

#### Interpretazione sommaria



- Uso della prima persona
- Fornire consigli culturali e contesto



• Esprimi il tuo giudizio o la tua opinione in merito

DOVE?

- Prima accoglienza
- Visite mediche con specialisti (psicologo, ginecologo, ostetrica, ecc.)
- Attività di benvenuto
- Attività di informazione

DOVE?

## Ambiti di applicazione delle competenze



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali [Fotografia], https://integrazionemigranti.gov.it/it-it/Dettaglio-approfondimento/id/41/Mediazione-interculturale



## Possibili ambiti di applicazione della mediazione interculturale





























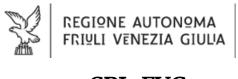






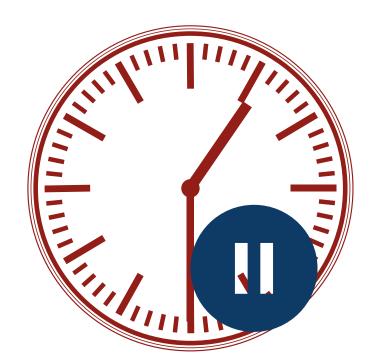






CPI-FVG

## Pausa





## **Analisi Casi Studio**

Attività: Ciascun gruppo composto da 9 persone dovrà analizzare un caso studio.

Tempistiche: 15 minuti discussione di gruppo.

Presentazione: 5 minuti presentazione alla classe con le proprie riflessioni.



- Bertozzi, Rita (2021). La valutazione delle competenze interculturali di insegnanti e alunni. In Colussi, Erica (coord.), La formazione interculturale dei docenti: professionalità, risorse e sfide globali (pp.73-85). Fondazione ISMU.
- Hofstede, G. (1991) Cultures and Organizations: Software of the Mind. McGraw-Hill, London.
- Paolo E. Balboni, Fabio Caon (2015): La comunicazione interculturale. Elementi Marsilio.
- Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, La mediazione interculturale esperienze delle Regioni italiane
- Baruch R.A. e Folger J.P. (2009), La promessa della mediazione. L'approccio trasformativo alla gestione dei conflitti. Vallecchi





## Grazie per l'attenzione!

16 Ottobre 2025 - Università La SapienzaITM Cristina Barbero - Arianna Furegon