

# Tradurre senza tradire: il mediatore linguistico e interculturale nelle piccole e medie imprese

di *Mariadomenica Lo Nostro*

## Abstract

The reflection arisen from the need for an educational concreteness and for a research on how to make the tools at our disposal more usable for our students as future workers, has stimulated further considerations leading to a need analysis, where the contribution of linguistic and intercultural mediation may be the key to what seems to be a structurally impoverishing vision.

Non esiste linguista che non abbia sognato almeno una volta nella vita di mettere al servizio della comunità le proprie conoscenze per superare tutte le barriere linguistiche e culturali che rendono imperfetta una comunicazione e talvolta implicano dei fraintendimenti irrimediabili. Il problema della comunicazione intralinguistica e interlinguistica è purtroppo sottovalutato. L'apprendimento linguistico è spesso considerato alla pari di una qualsiasi altra materia, dimenticando che le lingue, a partire dalla lingua madre, sono lo strumento stesso per raggiungere e condividere i saperi e che la padronanza è data non solo da una pratica costante, ma anche dalla motivazione e dal livello di affettività che ci lega al fine che vogliamo raggiungere attraverso la lingua usata. Occupandoci del mezzo, spesso, perdiamo di vista l'obiettivo alla base di ogni rapporto: *la relazione*.

Talvolta siamo così presi dalle nostre ricerche che spesso ne dimentichiamo la finalità e perdiamo di vista quali possano essere le loro reali applicazioni. Per questo, invece di presentare dei prodotti della lessicologia e della lessicografia bilingue, nostri diretti campi di ricerca, ci siamo volutamente soffermati sulla riflessione del bisogno primario che è a monte di qualsiasi specializzazione. Un bisogno spesso trascurato, scontato, ma che nella società multietnica, cibernetica e spesso frettolosa nella quale viviamo porta verso una comunicazione superficiale che non contempla il profilo relazionale.

La riflessione che nasce dalla necessità di concretezza didattica e dalla volontà di rendere più fruibili gli strumenti a nostra disposizione per gli studenti, futuri lavoratori, ha sollecitato delle valutazioni che conducono innanzitutto ad un'analisi dei bisogni. Non a caso la più grande impasse nell'apprendimento è costituita dalla motivazione, un'esigenza impellente, soprattutto per noi Italiani, che, godendo di un territorio peninsulare tendenzialmente monolingue, perdiamo di vista di far parte di una realtà sociale non più provinciale, regionale e tanto meno statale, quanto internazionale e quindi inesorabilmente una realtà multilingue.

Per diversi anni abbiamo sentito ripetere come la scuola e l'università non fossero adatte a fornire la preparazione adeguata al mondo del lavoro, e in questa corsa all'adeguatezza, si

è spesso perso l'obiettivo formativo più alto del quale sono da sempre investite le agenzie educative: la preparazione adeguata alla realizzazione dell'individuo e quindi alla relazione. Non di rado, i fini strumentali, come il lavoro, sono confusi con i fini reali, la realizzazione dei propri progetti di vita. Per questo le aziende si svuotano di persone e si riempiono di individui che fanno la corsa alla raccolta di competenze avulse da un più profondo senso della relazione.

Nei programmi ministeriali e nelle richieste di lavoro la conoscenza delle lingue è sempre al primo posto, eppure quasi sempre si riduce tutto alla conoscenza (o piuttosto malconoscenza) della lingua inglese, che non solo per la realtà attuale è anacronistica e non competitiva<sup>1</sup>, ma sfortunatamente quasi mai la conoscenza anche di solo quella lingua straniera è accompagnata da una reale *fluency*, come invece tendono ad attestare tutti i curriculum vitae. Comprendere a fondo l'importanza di non accontentarsi di imparare a sapere esprimere i bisogni di base in una o in altre lingue, ma cogliere il significato più profondo della comunicazione verbale arricchendolo con la comunicazione non verbale, soprattutto per i nostri giovani, è diventato un imperativo ancora troppo spesso ignorato. Di fronte a questa realtà *tradurre* ovvero *tradire* è un rischio che intercorre costantemente. Una responsabilità solitamente scaricata all'interprete durante le trattative e ai traduttori durante la lettura di contratti e manuali<sup>2</sup>. Figure professionali alle quali da sempre è richiesto di assolvere a competenze ben oltre quelle spettanti, senza un adeguato corrispettivo economico. Alla luce di un quadro socioculturale-lavorativo molto complesso e multiforme e che deve far fronte alle ulteriori difficoltà economiche con le quali, oltre le migliori intenzioni, devono confrontarsi soprattutto le micro, piccole e medie aziende ci siamo posti quattro interrogativi fondamentali.

1. Le piccole e medie imprese, dovendo far fronte alla crisi e alla concorrenza delle grandi aziende, possono oggi, attraverso gli strumenti automatici e le competenze dei tecnici interni all'azienda stessa, bypassare la presenza di un interprete o di un traduttore, per garantirsi la buona riuscita dei rapporti internazionali? Ovvero la presenza del traduttore è anacronistica o indispensabile?
2. L'interprete e il traduttore possono accontentarsi di saper padroneggiare linguisticamente e tecnicamente le lingue di lavoro? Di fatto la conoscenza di microlinguaggi è indispensabile, ma è anche sufficiente?
3. Le consulenze esterne occasionali, semmai avvalendosi di interpreti e soprattutto traduttori procacciati via Internet, o tramite le piccole imprese di servizi che offrono interpretariati e traduzioni, facendo turnare la presenza dell'interprete a seconda della disponibilità e soprattutto del minor compenso richiesto, senza curare né le capacità effettive né la fidelizzazione del cliente all'esperto linguistico, può garantire un servizio efficiente? O è necessaria la presenza della figura professionale interna all'azienda?
4. Qual è il ruolo del mediatore linguistico e interculturale, del quale da ormai quasi un ventennio si parla, ma che trova difficile applicazione nel mondo del lavoro, oltre ai centri di accoglienza di emergenza di extra-comunitari?

Questi e molti altri sono gli interrogativi scaturiti dalla nostra esperienza e dai nostri studi sull'interpretariato e la traduzione e soprattutto sulla mediazione<sup>3</sup>. Letture lungimiranti, dalla apparente facile realizzazione, illusoriamente alimentata da quelle che definiamo "nuove tecnologie", ma che in realtà, contrariamente a tutte le aspettative, non riescono ancora

a vedere, tranne in rare eccezioni, una reale applicazione. Infatti, allo stato attuale da una rapida ricerca non è stato difficile desumere che negli ultimi venti anni, per quanto più volte e da più esperti sia stata chiarita un'analisi dei bisogni, di fatto la situazione non è cambiata sensibilmente. Anzi potremmo dire, soprattutto per gli operatori del settore, quasi peggiorata essendosi ampliato il divario tra l'altissima formazione e la medio-bassa. Gli interpretariati, così come le traduzioni, infatti, vengono pagati ma solo a livelli molto alti, quindi, purtroppo queste possibilità spesso si riducono a sedi ufficiali quali Ambasciate, Ministeri, Parlamenti o al massimo le trattative che riguardano gli altissimi vertici di multinazionali. Di contro, in tutti gli altri campi, nei quali rientrano non solo le micro, piccole e medie, ma talvolta anche le grandi aziende, gli interpreti sono sottopagati spesso oltre l'inimmaginabile.

Per quanto si vogliano cercare le colpe, allo stato attuale tra la dilagante comunicazione spesso svuotata sia di forma che di contenuto e le sempre più urgenti emergenze economiche, i ruoli degli interpreti e dei traduttori di trattativa sono sempre più marginali. L'abitudine di affidare contratti importanti alla cura di tecnici del settore, quasi mai esperti di comunicazione e tanto meno della lingua e della cultura del "cliente" sta diventando sempre più una cattiva consuetudine. Ignorando quanto sia erronea la sensazione che allontanandosi dai settori umanistici, la traduzione parola per parola possa bastare, non è raro riscontrare, infatti, che a farne le spese siano le lettere commerciali e il materiale promozionale. Le trappole, scatenate dai così detti *rischi di interferenza* e dalla cattiva transcodificazione delle strutture sintattiche trasferite alla lettera o ancora il cattivo utilizzo delle classi grammaticali o dei sinonimi impropri, sono note<sup>4</sup>. La volontà di risparmiare sui costi di traduzione e d'interpretariato è stata la scelta caratterizzante di molte imprese, che hanno preferito affidare la comunicazione con i partner stranieri ai tecnici interni all'azienda e al loro inglese veicolare, troppo spesso corrispondente piuttosto a un *bad English*. In questo modo, sotto l'attrattiva di risparmiare e di garantirsi una traduzione tecnica parola per parola, si nasconde il grande rischio di far saltare i migliori accordi, o di non farli neanche decollare. Almeno per quanto concerne la formazione di esperti tecnici, è evidente che coloro che padroneggiano perfettamente l'inglese e i sensi figurati come anche gli elementi lessicologici sono ancora una grande eccezione piuttosto che la regola.

D'altro canto ci si interroga ancora troppo poco su quanto possa veramente essere sufficiente l'uso di un'unica lingua veicolare, per giunta ancora deformata e storpiata, più che utilizzata, quando invece ci troviamo alla luce di una realtà che attualmente, volenti o nolenti ci vede quali cittadini appartenenti ad una Comunità europea che conta 28 paesi e 24 lingue ufficiali, e ha volutamente scelto quale primo emendamento di dare a ciascun Europeo il diritto di esprimersi nella sua propria lingua. Allo stato attuale non possiamo ignorare che solo in Europa ci sono più di 500 combinazioni possibili di interpretariati, e un esponenziale numero di culture che abitano queste lingue. Non per caso, uno dei grandi paradossi della nostra società è costituito dal riscontro di come a questa sovraesposizione di comunicazione (mezzi informatici, media ecc.) corrisponda una minor curiosità di scoperta dell'altro, del diverso, che si traduce spesso nella percezione della difficoltà di imparare le lingue. Sembra che più sia richiesta una società multiculturale e multilinguistica, più ci si focalizza sull'apprendimento della *Lingua straniera*, ignorando che la difficoltà di apertura verso diversi idiomi corrisponde alla volontà di manifestare una chiusura comunicativa legata ad un'educazione relazionale che dovrebbe essere reimpostata. Solo quando compren-

diamo che la lingua è quello strumento che ci permette di andare *dal nostro universo a quello dell'altro* la difficoltà cade. Solo allora si potrà *habiter une langue*<sup>6</sup> e passare dall'imparare, studiare, memorizzare il lessico di una lingua al padroneggiarla e comprendere che non basta condividere la stessa terminologia per condividere lo stesso universo linguistico e culturale. In questo mondo, nel quale diventa difficile percepire il proprio grado di adeguatezza, la realtà può essere tale solo nella visione globale delle realtà rappresentate dalle varie lingue<sup>6</sup>.

Intervistando interpreti e traduttori, non è stato raro riscontrare come a tutti gli operatori linguistici sia capitato di dover accettare di essere guardati inizialmente come degli intrusi da ingegneri e tecnici, convinti che con una traduzione letterale, avrebbero garantito lo stesso servizio all'impresa. Una convinzione spesso ridimensionata, quando dopo i primi cinque minuti di dialogo tra le due parti, semmai in lingua veicolare, veniva nuovamente richiesto d'intervenire per porre rimedio a incomprensioni (spazio, tempo, riti di interazione) che di lì a poco facevano presagire la compromissione dei rapporti ed evitare quelli che comunemente chiamiamo incidenti diplomatici. Per non parlare della richiesta di traduzioni in una terza lingua, di manuali tradotti in inglese da tecnici italiani, spesso incomprensibili per gli stessi anglofoni o la riscrittura di testi tradotti da software di traduzione automatica.

Sicuramente è vero che da un certo punto di vista sia meglio non avvalersi di alcuna traduzione piuttosto che di un cattivo servizio. Tuttavia, è altrettanto vero che, impregnati nella globalizzazione come siamo, immaginare un mondo uni-linguistico, e quindi monoculturale è del tutto impensabile e obbliga a rivedere il ruolo dell'interprete e del traduttore nell'ottica della *relazione*. Ed in quest'ottica della *relazione* che si crea lo spazio per il mediatore interculturale e linguistico<sup>7</sup>.

Sul termine mediazione e sui tipi di mediazione non manca una notevole confusione, e una conseguente difficile applicazione. In senso globale un mediatore è colui che accetta di stare nel mezzo dell'azione, di partecipare al processo di comunicazione ovvero, come ricorda il filosofo Jean-François Six, presidente del Centre national de la médiation di Parigi, è colui che accetta il paradosso di agire il *non potere*<sup>8</sup>. L'intervento del mediatore infatti, non implica che si metta o decida al posto del mediato, non impone e non arbitra. I soli attori della mediazione, al contrario dell'interpretariato e della traduzione, restano le due parti mediate, ovvero i clienti nell'ambito delle trattative. Per questo motivo, la mediazione non essendo un campo in cui c'è una parte che esce vincitrice sull'altra, ed è invece connotata dalla logica del *win-win situation*, in cui appunto entrambe le parti possono considerarsi vincitrici, può diventare la carta vincente dei rapporti collaborativi delle aziende.

Non essendo tuttavia ancora diffusa una reale cultura della mediazione, parlarne è tanto indispensabile quanto difficile e apre immaginari illimitati a seconda del campo di applicazione (familiare, scolastica, interculturale, linguistica, penale ecc.). Un quadro che si fa ancora più complesso se si aggiunge la mancanza di una formazione nazionalmente accreditata che preveda l'appartenenza ad un albo pubblico, situazione che dà adito anche alla falsa percezione da parte di tutte le figure professionali implicate nel conflitto (avvocato, giudice, insegnante, interprete, esperto linguistico ecc.) di sentirsi allo stesso tempo mediatori a tutti gli effetti. Purtroppo, la realtà e i risultati delle esperienze dimostrano anche quanto sia tanto facile quanto errato pensare che con un po' di cultura e buon senso si possa assolvere anche a questa funzione, prescindendo da una formazione e soprattutto delle qualità innate, quali

*l'ascolto empatico e la capacità di fare spazio dentro di sé per accogliere equamente il sentire delle parti mediate*, che di fatto non sono acquisibili, ma solo sviluppabili, attraverso una pratica costante e intensa e un lungo lavoro su di sé, e che non ha niente a che vedere con le professioni che se ne arrogano di diritto il ruolo.

Nel nostro caso ad esempio, quando pensiamo al termine mediatore culturale e linguistico, il nostro pensiero si rivolge subito ai centri di prima accoglienza di Lampedusa, Bari e via di seguito, o ai facilitatori stranieri impegnati nelle diverse istituzioni, per soccorrere gli immigranti. Infatti, nell'immaginario comune il mediatore interculturale non è altri che l'extracomunitario che parlando la lingua del paese di accoglienza si presta a fare da intermediario, o peggio ancora, nel caso del mediatore linguistico, viene facilmente confuso con l'interprete o con il traduttore, quando in realtà le professioni non coincidono. Un interprete e un traduttore possono essere mediatori interculturali e linguistici, non automaticamente per statuto di ruolo, ma solo dopo aver accertato di possedere i requisiti innati citati e abbiano lavorato e approfondito modalità e tematiche comunicative locali e universali che gli permettono di saper essere parte del processo di traduzione eppure terzo neutrale. Laddove il traduttore e l'interprete svolgono un ruolo di attore protagonista, il mediatore formato come tale, regge una visione chiara e neutra, una posizione di "equivocanza"<sup>9</sup> a volte molto difficile da mantenere. Motivo per il quale un mediatore culturale, può essere qualcuno che ha condiviso le stesse difficoltà del mediato (pensiamo ai profughi ad esempio), ma solo dopo aver svolto anch'egli un lungo lavoro su se stesso e sulle proprie risonanze emotive, e non può invece reputarsi tale solo per condivisione di nascita, lingua e destino.

In realtà, nonostante se ne parli continuamente e in tutti i campi, al fine di intendersi chiaramente è indispensabile dedicare uno spazio anche alla definizione stessa della mediazione intorno alla quale, come abbiamo visto, sussiste ancora tanta confusione. Infatti, il termine mediazione è uno di quei termini che si offre a molteplici interpretazioni, un contenitore talmente ampio da poter accogliere le più disparate definizioni, talvolta quasi contraddittorie tra loro. Il processo di mediazione, per quanto recente da un punto di vista scientifico e nato nella notte dei tempi, e si confonde con l'azione del *metter pace*, del *negoziare*, del *cercare il compromesso*<sup>10</sup>. Come evidenziato, quindi, è in questo elemento principale che risiede sostanzialmente la differenza dall'interprete che assume invece un ruolo principale e di attore protagonista di una trattativa, che lascia molto spesso il gusto amaro di un compromesso. Molte trattative, in realtà, non continuano nel tempo perché si può vincere nell'immediato, si può ottenere l'appalto, ma se poi quell'appalto non ha dato una risposta consequenziale non soltanto all'aspettativa iniziale, ma anche all'aspettativa della persona, non risparmiandolo semmai dall'accettare una condizione in qualche modo svilente, la trattativa si interromperà.

Chiunque si è avvicinato ad una lingua straniera prima o poi ha osservato con meraviglia, comportamenti e culture differenti dalla propria, ha osservato, valutato e scelto di mediare tra la propria e la nuova cultura. Forse in passato quando le differenze apparivano più macroscopiche, non ancora livellate spesso da un'apparente globalizzazione, era più facile restare affascinati dalle differenze e osservarle. Ma il fatto che la diffusione tramite Internet e i mass-media di culture predominanti abbia in qualche modo permeato inconsciamente tutte le altre culture, non significa che se ormai degli stereotipi appaiano dai contorni più sfumati, in realtà questi siano sradicati.

Tutti tra paure e aspettative abbiamo accolto la venuta e la diffusione dei mezzi elettronici come la possibilità di una nuova era. In molte cose infatti è indubbio che essi ci agevolino molto (scrittura, comunicazione a distanza, ricerca) ma la loro vastità e le immense potenzialità, ancora troppo raramente sfruttate a fondo, hanno anche lanciato molti in una “rete” infinita e dispersiva.

Se quindi alcune delle domande iniziali trovano ancora difficile risposta, alla luce di quanto analizzato è comunque chiaro che:

1. le piccole e medie imprese, impegnate a fornire una risposta efficace alla crisi e alla concorrenza delle grandi aziende, oggi, attraverso gli strumenti automatici e le competenze dei tecnici interni all’azienda stessa, possono bypassare, almeno in teoria, la presenza di un interprete e di un traduttore per garantirsi la buona riuscita dei rapporti internazionali. Tuttavia, essendo le piccole medie imprese caratterizzate ancora di più da una cura per la relazione interpersonale e spesso anche da una mentalità più radicata al proprio territorio, paradossalmente non possono permettersi, nell’ottica di un’evoluzione, di mettersi a rischio di conseguenze qualitative, di accontentarsi di traduzioni automatiche e di non avvalersi della presenza di qualcuno che sappia curare tanto allo scritto quanto all’orale la forma oltre al contenuto delle loro comunicazioni. Due dirigenti di compagnie multinazionali, ad esempio, sono per definizione più disposti ad un’apertura e per esperienza saranno più abili nell’affrontare il gap degli stereotipi, o delle abitudini culturali. Infatti, noi scegliamo di fare affari prima di tutto per le sensazioni che percepiamo dall’altro, se ci sentiamo visti e rispettati. Non a caso sarà più facile per un francese comprendere e rispettare le regole alimentari di un musulmano, con le quali è abituato ormai da decenni a convivere, piuttosto che per un italiano, che si sta avvicinando solo recentemente.

2. L’interprete e il traduttore quindi sebbene indispensabili non possono né credere di padroneggiare gli strumenti del mediatore, esattamente com’è vero il contrario, né accontentarsi di saper padroneggiare linguisticamente e tecnicamente le lingue di lavoro. Gli operatori linguistici hanno sempre dovuto dimostrare la loro *utilità* solitamente riconosciuta più in loro assenza che in loro presenza, esattamente come sostiene l’interprete parlamentare Anna Grzybowska quando afferma che «Nous sommes invisibles [...] on ne se rend compte de notre existence qu’en cas de problème...»<sup>11</sup> e rendersi flessibili anche a violare regole di base come limitarsi a tradurre o interpretare verso la propria lingua madre. Regola che serviva non a caso per garantire una maggiore sensibilità della lingua e adeguatezza dei contenuti.

Alla difficoltà tecnico linguistica, e all’impossibilità di poter padroneggiare ogni settore tecnico – anche perché non sono pochi i casi nei quali non esiste una terminologia standard, ma ogni ditta si avvale di un microlinguaggio, spesso nato da episodi che denotano anche la storia e comunque la percezione della realtà della azienda stessa – si aggiunge una competenza culturale che, anche se sottovalutata, crea la differenza. La cura della precisione, al posto del diffuso pressapochismo crea quella sfumatura impercettibile che fa sentire il valore aggiunto della presenza dell’operatore linguistico, a partire dalla fonetica e dall’intonazione all’orale o dalla tipografia e dalla punteggiatura allo scritto. Di fatto, contrariamente a quanto siamo abituati a pensare, quando ci occupiamo di qualcosa e ci lasciamo spaventare dalla mole del progetto, in realtà sono sempre i dettagli che fanno la differenza tra un abito di alta sartoria e uno dozzinale e nel campo linguistico culturale: l’abito *fa* il monaco.

3. Qual è allora il ruolo del mediatore linguistico e culturale, oltre al ruolo di facilitatore di emergenza di extra-comunitari?

Una risposta concreta la troviamo partendo dai quattro aggettivi con i quali Six definisce l'apporto della mediazione. Se la mediazione è *creatrice, rinnovatrice, preventiva e curativa*<sup>12</sup>, è appunto di questi principi che si dovrebbe arricchire ogni processo che usufruisce dell'apporto di un mediatore. In realtà ad egli è delegato il compito di avvalersi di una comunicazione che permetta la creazione di rapporti nuovi, non concepiti nell'ottica del guadagno, ma dell'arricchimento reciproco, o semmai del rinnovamento degli stessi lì dove si sono già instaurati dei legami iniziali, riuscendo a portare in superficie le dinamiche di conflittualità spesso latenti e ignorate, ma che costituiscono la possibilità vincente della prevenzione del conflitto. Perché solo riconoscendo le criticità è possibile non solo prevenirle, ma scioglierle e offrire quell'ambiente capace di favorire la cura degli stati d'animo che consentano una soluzione terza favorevole a tutte le parti.

Anche nel campo aziendale «il conflitto sorge quando si vuole *giudicare* la differenza delle storie raccontate da sistemi diversi»<sup>13</sup>, ovvero quando una delle due parti riconosce ottimale le proprie credenze, i propri usi e abitudini, le proprie azioni e non si apre a nessuna possibilità alternativa oltre quella già nota, e piuttosto diffida di quelle proposte dall'altro.

Al cospetto di questa situazione, il mediatore non imponendo né consigliando, facilita la scoperta di un nuovo ascolto che conduce all'apertura di visioni e scelte diverse a monte. Perché è l'apprendimento di un nuovo ascolto dell'altra parte a condurre il cliente stesso alla ricerca di parole e toni più idonei, senza delegare all'interprete la manipolazione, permettendo quel passaggio dal *bisogno* al *desiderio di incontrarsi* per godere della ricchezza che scaturisce dai processi di *acculturazione*; ovvero come li definisce Redfield, quei fenomeni «che si producono quando due gruppi di individui sono in continuo contatto tra loro e ne seguono cambiamenti nei modelli culturali di uno o di entrambi i gruppi»<sup>14</sup> producendo, dunque, un apprendimento e un arricchimento reciproco.

Questa riflessione ci porta quindi alla risposta relativa all'ultimo quesito.

4. Su quanto sia o meno sufficiente la presenza di consulenze esterne occasionali o necessiti una presenza interna all'azienda e quindi riflettere anche su quale figura si renda indispensabile, ci siamo a lungo interrogati. Anche perché è un punto molto sensibile dato che si rivolge indubbiamente ai giovani e sul quale, nell'ottica di apertura a nuove possibilità offerta proprio dalla mentalità della mediazione, abbiamo riflettuto sulla possibile esistenza di una soluzione terza rispetto a quelle fino ad ora sperimentate. Di fatto, se è vero che le aziende non hanno sempre le risorse per assumere qualcuno, è anche vero che oggi per lavorare serve soprattutto la creatività, la capacità di sapersi reinventare, essere la base, una specie di fucina nella quale vengono unificate tutte o almeno una parte delle competenze per poi poterle restituire e poter lavorare in collaborazione con gli altri. Quindi il lavoro dell'interprete e del traduttore pur non dovendosi snaturare non può non essere, oggi, a stretto contatto con quello del mediatore linguistico e interculturale, pur non dovendosi né confondere né essere sostituito da questi, ed entrambi, a loro volta, devono essere a stretto legame con le aziende.

Solitamente di fronte a questa riflessione la preoccupazione relativa ai costi si fa talmente esponenziale e per altro giustificata, da essere possibile quasi unicamente per le grandi aziende, e proibitiva per le piccole che subiscono l'effetto boomerang di risultati spesso mediocri e poco soddisfacenti per tutte le parti. Volendo invece ottenere un risultato medio,

ma non mediocre, diventa una necessità modificare la visione. Infatti, se l'ideale sarebbe garantirsi uno specialista del settore, che padroneggi le lingue, almeno quelle di più frequente utilizzo a seconda dei clienti, non solo resterebbe un piano infattibile economicamente, ma tra l'altro implicherebbe due notevoli svantaggi ovvero l'impegno linguistico ridurrebbe il tempo e la cura dell'impegno tecnico, e le conoscenze culturali resterebbero comunque superficiali e limitate rispetto alla varietà di comunità e quindi di culture e abitudini esistenti.

D'altro canto, anche seguendo la strada fino ad ora messa in pratica, ovvero quella di avvalersi di figure occasionali esterne e appaltare il lavoro al miglior offerente, o meglio al miglior sottopagato, questo percorso, come abbiamo visto, non garantisce alcuna crescita. In realtà, sebbene agevoli la costruzione di un'immagine di professionalità e una certa imparzialità agli occhi del cliente straniero<sup>15</sup>, non crea comunque un rapporto di fidelizzazione. Per di più ogni volta che il team si viene a riformare, spesso allungando i tempi, dovendo riprendere tutto dal principio, per permettere un interpretariato sensato, i costi, invece di essere abbattuti, subiscono sensibili aumenti.

Per far fronte a queste difficoltà si rende quindi imprescindibile uno sforzo che vada oltre le individualità e le singole competenze. Siamo certi che l'emergenza del lavoro può trovare una risposta solo nella creatività, nell'osservazione dei bisogni reali e nella cooperazione. Per questo, cogliendo la componente progettualistica che è diventata pilastro fondamentale della nostra struttura lavorativa e sociale, insieme all'esigenza di una collaborazione che permetta di unire persone che possano essere libere di specializzarsi, e anche iperspecializzarsi, nei propri campi, piuttosto che restare dei generalisti tuttologi, sottopagati, la nostra proposta concreta, sebbene in una visione futuristica, volge alla creazione di centri virtuali o meno dove possano convogliare interpreti, traduttori, mediatori linguistici e interculturali, di ogni settore, lingua e cultura, capaci di unire le proprie competenze, senza annullare le singole professionalità, abbattendo quindi i costi e aumentando le competenze da offrire. Un centro al quale le aziende possano rivolgersi fin dal primo momento, non solo per intervenire sulla lettera da tradurre o sull'interpretariato da effettuare, ma sulla consulenza fin dal principio che garantisca una cura del rapporto. In una realtà in cui la separatezza delle molteplici professionalità ne ha causato l'indebolimento, l'accentramento e la valutazione reale del livello di competenza di ogni operatore sono sicuramente armi efficaci a fornire quel minimo di garanzia del quale troppo spesso si lamenta la mancanza.

In questo caso, la consulenza linguistica si potrebbe di fatto avvalere di esperti mediatori che analizzano gli elementi del contatto a seconda della fase nella quale si trova il rapporto (iniziale, avviata, conclusiva, conflittuale o in stallo) e offra quindi un supporto su uno dei quattro piani propri alla mediazione, ovvero: *Orientativo-informativo*, *Linguistico-comunicativo*, *Psico-sociale e relazionale* e *culturale*<sup>16</sup>. Infatti tenendo presente, per esempio, il caso di una azienda che avvia i rapporti con un cliente straniero, oltre a chiamare immediatamente in causa gli interpreti delle lingue coinvolte, utile sarebbe fornire a questi delle informazioni relative a delle specificità culturali, da fornire eventualmente anche al cliente (abitudini di alimentazione, di organizzazione del lavoro, della concezione del tempo e dello spazio) utilissime per i primi momenti dell'incontro e dell'accoglienza, in cui la distanza culturale può essere molta e le difficoltà linguistiche possono accrescerla.

In realtà, l'interprete come il traduttore, per quanto di vasta conoscenza non può coprire non solo tutte le competenze tecniche, ma soprattutto tutte le varianti linguistiche, con

i relativi sensi reali che si nascondono all'interno di un parlante, la cui lingua non sempre coincide con gli stereotipi della cultura standard di appartenenza<sup>17</sup>. L'apporto del mediatore linguistico e di quello interculturale, qui, non consiste quindi nel sostituirsi all'interprete o al traduttore, ma a fornir loro le indicazioni necessarie per prevenire i conflitti a causa di malintendimenti linguistici o esplicitare gli interrogativi silenziosi, oltre le parole. Un punto di vista osservabile solo per chi, come un mediatore, è avvezzo alla sfera *psico-sociale e relazionale* e capace di osservare non quello che le parti dicono di volere o necessitare, ma i bisogni che realmente celano. Facendosi capaci di evitare situazioni che trascendano, svelando i pericoli più gravi di ogni comunicazione costituiti dalle ambiguità, alimentate spesso dalle soglie di ansia. Esattamente come abbiamo già visto per il campo linguistico anche per quello culturale necessita la presenza di specialisti di ogni tipo di cultura, costantemente aggiornati e che vivano e respirino quotidianamente le culture locali, dato che esse, a differenza della *cultura colta*<sup>18</sup>, sono soggette a cambiamenti molto più repentini. Un aggiornamento che è quindi umanamente impossibile da chiedere a singoli professionisti specialisti quali sono l'interprete e il traduttore, ai quali viene già richiesta una sempre maggiore preparazione tecnica, e per i quali sarebbe invece utile, a forte di due culture molto distanti tra di loro, o peggio falsamente simili, poter contare su un terzo che conoscendole bene li aiuti a comprendere i significati di determinati gesti o comportamenti, prevenendo eventuali incomprensioni e risolvendo conflitti legati al retaggio culturale.

Siamo consapevoli che in una società occidentale individualista come quella che abbiamo contribuito a costruire, possa sembrare utopistica l'attuazione di un *progetto-rete* che coinvolga una varietà di professionalità affini ma non sovrapponibili. Sono proprio le diverse competenze, che convergendo verso il raggiungimento di un unico scopo appaiono fortemente rappresentative dello spirito della mediazione, permettendo il superamento delle reciproche posizioni solamente nell'ottica del comune interesse, in una visione che si arricchisce della creatività che solo la cura della relazione può realizzare. Per questo, se fino ad ora ci siamo fatti carico fondamentalmente degli svantaggi scaturiti dall'apporto delle nuove tecnologie (riduzione dei posti di lavoro, subappalto in paesi dal costo lavoro molto più concorrenziale, spersonalizzazione del lavoro) a fronte di una velocizzazione non sempre fruttuosa, è ormai giunto il momento di imparare a utilizzare questi mezzi e arricchendo invece ogni processo lavorativo di quelle componenti che rendono unico il lavoro e il ruolo di ogni essere umano grazie alla relazione, alla creatività e alla possibilità di realizzare dei sogni concreti *semplicemente* collaborando.

## Note

1. Basti pensare che i nostri vicini europei, fatta eccezione forse per i francesi e gli inglesi, parlano correntemente e correttamente almeno tre lingue.

2. I ruoli dell'interprete e quello del traduttore, sebbene facilmente confusi, sono di fatto molto diversi tra loro, per competenze e qualità. In questo articolo la scelta di riportarli sempre come accoppiata, non indica la volontà di unificarli e di sottintendere la scambievolezza dei ruoli, di fatto impossibile essendo professioni ben diverse tra loro. L'assimilazione è qui riferita non alle figure professionali, ma alla necessità che entrambe le professioni si confrontino con il ruolo del mediatore e con la capacità propria di questi di relazionarsi in modo terzo, mantenendo un'equi-vicinanza alle parti.

3. Oltre ai testi specificatamente di tecniche di interpretariato o di traduzione e quelli di mediazione come i testi di Jacqueline Morineau, di Luigi Anolli e Lisa Parkinson, un apporto significativo alle nostre riflessioni è

stato portato dai testi di G. Maiello, *Le lingue del futuro*, L'Harmattan Italia, Torino 2004 e di P. Balboni, *La Comunicazione interculturale*, Marsilio, Venezia 2007.

4. Gli errori di traduzione e i risultati che ne sono scaturiti hanno costituito l'oggetto talvolta esilarante di diverse occasioni di conversazioni, come l'ormai famosissima traduzione di un manuale di Microsoft relativa alla sostituzione delle sfere di mouse: *palle di topi da oggi disponibili come parti di ricambio* <http://www.ilpcf Facile.it/2010/03/08/palle-di-ricambio-per-topi/>.

5. J.-C. Germain, in "Terminogramme", n. 97-98 (*Norme et médias*), 2001, p. 133.

6. Maiello, *Le lingue del futuro*, cit.

7. Anche in questo caso assimiliamo le professioni, come nel caso dell'interprete e del traduttore, non certo con l'intento di confondere le professioni che per quanto simili, anche in questo caso implicano competenze diverse, ma per la loro capacità di relazionarsi in modo terzo, mantenendo un'equi-vicinanza alle parti, propria dei mediatori dei conflitti.

8. J.-F. Six, *Le temps des médiateurs*, Éditions du Seuil, Paris 1990.

9. J. Morineau, *L'esprit de la médiation*, Éres, Paris 1998.

10. Ad alimentare tale confusione si è ora aggiunta l'idea della mediazione civile e commerciale, impostasi recentemente come obbligo di legge nelle cause patrimoniali, ma che niente ha a che vedere con la mediazione. Ben lontana dalla cultura del mediare il conflitto fornendo un luogo pulito e disponibile all'ascolto di entrambe le parti, è ancora concepito come un obbligo da assolvere, nella migliore delle ipotesi gestito in maniera strettamente negoziale.

11. S. Langevin, *Le Parlement européen, une ruche qui bourdonne en vingt-trois langues* in "Le français dans le monde", 361, 2008, pp. 44-5 (trad. "noi siamo invisibili non ci si rende conto della nostra esistenza se non in caso di problemi").

12. Six, *Le temps des médiateurs*, cit.

13. M. Bouchard, G. Mierolo, (a cura di), *Prospettive di mediazione*, Edizioni Gruppo Abele, Torino 2000, p. 44.

14. R. Redfield, *Acculturazione*, in *Dizionario filosofico*, Zanichelli, Milano 1994.

15. Non è raro che il cliente si senta naturalmente più tutelato dalla presenza di un interprete esterno, rispetto a quella di un dipendente, per quanto linguisticamente specialista o meno, che possa essere tacitamente e inconsciamente, motivato esaltare il prodotto proposto, semmai anche oltre le reali qualità.

16. Laura Anzideo, *Piccoli immigrati in Europa. Confronto tra le strategie di inserimento scolastico*, Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, 2002-2003, <http://sociologia.tesionline.it/sociologia/tesi.jsp?id=8692>.

17. In questo caso un esempio lampante lo possono costituire tutte quelle lingue madre in diverse nazioni e spesso anche continenti, basti pensare solo all'inglese, al francese e allo spagnolo, di fatto presenti su almeno tre continenti quali lingue madri, ma di fatto usate da parlanti di culture a volte diametralmente opposte.

18. R. Galisson, *De la langue à la culture par les mots*, CLE international, Paris 1991, p. 191.