

ALMA MATER STUDIORUM – UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

DIPARTIMENTO DI INTERPRETAZIONE E TRADUZIONE

CORSO DI LAUREA IN

MEDIAZIONE LINGUISTICA INTERCULTURALE (Classe L-12)

ELABORATO FINALE

Oltre le parole: i mediatori linguistici e la comunicazione non-verbale

CANDIDATO

Federica Salzano

RELATORE

Prof.ssa Sara Polidoro

Anno Accademico 2020/2021
Secondo Appello

INDICE

INTRODUZIONE	2
CAPITOLO PRIMO	3
LA COMUNICAZIONE	3
1.1 MODELLI DI COMUNICAZIONE VERBALE	4
<i>Fig. 1 Modello di comunicazione di Jakobson</i>	5
1.2 LINGUA E COMUNICAZIONE	5
1.3 ASPETTI CULTURALI E INTERCULTURALI	6
CAPITOLO SECONDO	7
LA COMUNICAZIONE NON-VERBALE	7
2.1 LA DIMENSIONE CINESICA	9
<i>2.1.1 Le espressioni del volto</i>	9
<i>2.1.2 Lo sguardo</i>	10
<i>2.1.3 Il sorriso</i>	11
<i>2.1.4 I gesti</i>	12
2.2 ESSERE DISTANTI: LA PROSSEMICA	14
<i>2.2.1 L'aptica</i>	16
2.3 CULTURE AD ALTO E BASSO CONTESTO	16
<i>Fig. 2 Schema lingue ad alto e basso contesto</i>	17
CAPITOLO TERZO	18
LA FIGURA DEL MEDIATORE LINGUISTICO	18
3.1 IL CONCETTO DI NEUTRALITÀ	19
<i>3.1.1 I codici deontologici</i>	20
3.2 IL CORPO DEL MEDIATORE LINGUISTICO: UN NUOVO APPROCCIO	22
<i>3.2.1 L'importanza della comunicazione non-verbale per mediatori e interpreti</i> ...	23
CONCLUSIONI	25
BIBLIOGRAFIA	27
SITOGRAFIA	29

INTRODUZIONE

La professione del mediatore linguistico presenta ancora oggi molte problematiche; esse tendono ad inasprirsi, se si tiene conto che i mediatori non lavorano sfruttando solo le loro conoscenze linguistiche. Il presente elaborato è volto ad approfondire il concetto di comunicazione non-verbale e il ruolo che quest'ultima ricopre durante lo svolgimento della professione del mediatore linguistico. A tale scopo, nel primo capitolo sarà descritto il concetto più ampio di comunicazione partendo dalla sua etimologia per poi analizzare i primi studi in merito a tale disciplina e come questi si siano evoluti nel corso del tempo. Verrà posto l'accento sul linguaggio in quanto elemento chiave della comunicazione e sul ruolo fondamentale che la cultura riveste in uno scambio comunicativo; una variabile capace di generare conflitti di tipo interculturale.

Nel secondo capitolo l'attenzione si sposterà sul canale di comunicazione non-verbale, il quale rappresenta il vero focus di tale elaborato. Verrà innanzitutto descritto cos'è la comunicazione non-verbale e perché rappresenta un canale comunicativo di fondamentale importanza, anche più potente di quello verbale. In secondo luogo, saranno descritte le sue componenti: la dimensione cinesica (espressioni del volto, sguardo, sorriso, gesti), la prossemica e l'aptica. Verrà inoltre fatto un approfondimento sulla variabile culturale relativamente alla comunicazione non-verbale descrivendo i concetti formulati da Hall di lingua ad alto contesto e a basso contesto.

Il terzo e ultimo capitolo si focalizzerà sulla figura del mediatore linguistico. In primo luogo, descriveremo questo tipo di professione, di cosa si occupa e perché presenta più problematiche del previsto. Successivamente verrà preso in considerazione il concetto di neutralità, al quale molto spesso il mediatore è tenuto a far fede. A tal proposito, saranno analizzati i codici deontologici, un insieme di regole proposte da associazioni di interpreti e traduttori che i professionisti devono rispettare. In ultimo, verrà spiegato come il concetto di neutralità influenzi anche l'uso che i mediatori fanno del proprio corpo. Si partirà da una teoria più semplicistica, secondo la quale il mediatore è un mero strumento traduttivo, per poi spiegare come la visione del corpo dei mediatori stia cambiando grazie allo sviluppo di nuovi studi che vedono il mediatore come un partecipante attivo. A tal proposito verrà evidenziato come i mediatori debbano allenarsi per migliorare non solo le proprie conoscenze linguistiche, ma anche la padronanza del proprio corpo e degli strumenti della comunicazione non-verbale, al fine di rendere il loro lavoro più efficace.

CAPITOLO PRIMO

LA COMUNICAZIONE

Trovare una definizione precisa o perlomeno univoca del termine *comunicazione* risulta un'impresa ostica. Aristotele definiva l'uomo come *un animale sociale*; le relazioni, gli scambi con altri individui sono ciò che ci contraddistingue, ciò che fa di noi uomini e per questo motivo la specie umana non può fare a meno della comunicazione, difatti secondo Watzlawick “non si può non comunicare” (1971: 42). Per spiegarsi meglio cita tale esempio:

L'uomo che guarda fisso davanti a sé mentre fa colazione in una tavola calda affollata, o il passeggero d'aereo che si siede con gli occhi chiusi, stanno entrambi comunicando che non vogliono parlare con nessuno, né vogliono che gli si rivolga la parola, e i vicini di solito “afferrano il messaggio” e rispondono in modo adeguato lasciandoli in pace. Questo, ovviamente è proprio uno scambio di comunicazione nella stessa misura in cui lo è una discussione animata (Watzlawick, 1971: 42).

La principale ragione per la quale risulta difficile stabilire una definizione di *comunicazione* è data dal fatto che ci troviamo dinanzi a un “oggetto tematico trasversale a discipline e punti di vista analitici differenti” (Gensini, 1999: 15) quali linguistica, psicologia, sociologia, antropologia e molte altre. Se da un lato dal momento che la comunicazione possiede un carattere così interdisciplinare risulta difficile trovarne una definizione, dall'altro proprio grazie a questa sua peculiarità le risorse presenti sono di varia natura, così come lo sono i punti di vista degli esperti, tra i quali vi è un continuo scambio e arricchimento (Anolli, 2010).

Analizzando l'etimologia del verbo *comunicare*, possiamo notare che questo deriva dal termine latino *communicare*, il cui significato è “mettere in comune”. Come ci fa notare Anolli nel suo *Prima lezione di psicologia della comunicazione*, il sentimento di reciprocità e condivisione è insito anche nel corrispettivo termine tedesco *mitteilen*, dato dall'unione di *mit* (con) e *teilen* (fare parte) (2010: 17).

Una definizione molto semplice di questo termine la possiamo leggere consultando l'enciclopedia *Treccani*¹, nella quale viene definita *comunicazione* “ogni processo

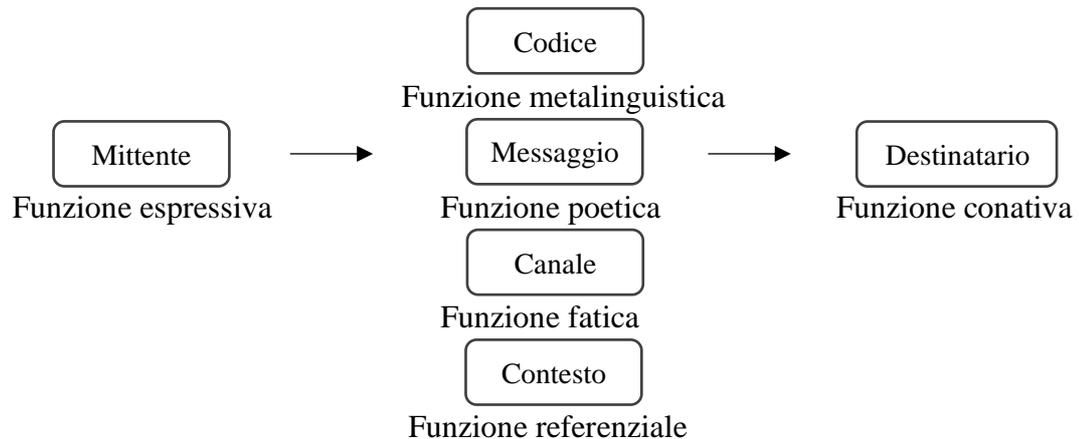
¹ <https://www.treccani.it/vocabolario/comunicazione/> [Ultima consultazione: 26.08.21]

consistente nello scambio di messaggi, attraverso un canale e secondo un codice, tra un sistema (animale, uomo, macchina ecc.) e un altro della stessa natura o di natura diversa”. Come vedremo in seguito, a questa definizione così lineare, ma allo stesso tempo così semplicistica fanno riferimento gli studi di linguistica che per primi si sono approcciati a questa materia.

1.1 Modelli di comunicazione verbale

La definizione di comunicazione citata precedentemente presente sull'enciclopedia *Treccani* ci aiuta a delineare i primi modelli di scambio comunicativo. I padri della ricerca sulla comunicazione furono Shannon e Weaver, i quali, nell'opera *Teoria matematica della comunicazione* teorizzarono che un processo comunicativo avviene quando vi è un messaggio scambiato fra mittente e destinatario, le componenti che formano il messaggio sono chiamate segni, le quali sono combinate insieme seguendo determinate regole che prendono il nome di codice. Fu poi il celebre linguista e semiologo russo Roman Jakobson a riprendere questo modello e a migliorarlo, come si può notare in fig. 1, affermando che ad ogni componente dell'atto comunicativo corrisponde una funzione ben precisa. Se accettiamo questo modello come vero e reale, siamo portati subito a pensare alla comunicazione come ad un processo unidirezionale, uno scambio lineare tra due interlocutori. Tuttavia, questo modello è molto lontano dalla realtà dei fatti, piuttosto risulta essere un modello ideale, che funziona perfettamente se applicato a macchine, non a esseri umani. Non viene infatti preso in considerazione all'interno di questo schema il fattore *variabilità*. Difatti durante uno scambio comunicativo faccia a faccia fra due persone, le variabili e i problemi che ne possono conseguire sono numerosi, come ad esempio la possibilità molto più eventuale che rara che i due interlocutori non condividano lo stesso del codice; proprio come sottolinea Gensini “normale è lo squilibrio fra destinatario e mittente” (1999: 24). Non è corretto quindi presentare la comunicazione come uno scambio diretto, lineare, privo di interpretazione, in cui vi è una comprensione totale del messaggio comunicato. I fattori che causano squilibrio sono molteplici e assai diversi tra loro. Analizzeremo in seguito le principali discordanze e problemi che possono spesso ricorrere durante uno scambio comunicativo.

Fig. 1 Modello di comunicazione di Jakobson



1.2 Lingua e comunicazione

In uno scambio verbale, il codice di cui si parla in linguistica è rappresentato dalla lingua. Ferdinand de Saussure nel suo *Cours de linguistique générale* analizza il concetto di lingua in relazione all'individualità della persona e al gruppo sociale, arrivando alla conclusione che la lingua esiste esclusivamente come fatto sociale, come prodotto di un individuo facente parte di un gruppo. La lingua esiste solo perché vi è uno scambio tra più persone, se non fosse così la lingua diventerebbe qualcosa di non reale.

Le ricerche più recenti hanno mantenuto il profilo sostenuto da De Saussure di lingua come patrimonio condiviso da un gruppo di parlanti, ma hanno saputo anche dare spazio alla lingua come espressione della singola persona. Di fatti, Vera Gheno (2019: 12-15) in uno dei suoi scritti più recenti definisce la lingua come un "atto di identità" le cui funzioni principali sono tre e sono le seguenti:

- a) Definire sé stessi
- b) Descrivere il mondo
- c) Comunicare con gli altri.

Ad avvalorare la sua tesi c'è Federico Boni, che sintetizza una sua definizione di linguaggio affermando che:

"Il linguaggio è forse il più importante sistema di comunicazione umana, la principale forma di mediazione simbolica attraverso cui si costituisce e si trasmette il significato. In quanto tale, il linguaggio costituisce sia un processo cognitivo sia un'attività simbolica, inseriti in un contesto

essenzialmente sociale. Il linguaggio è uno strumento con cui «costruiamo» e legittimiamo la realtà che ci circonda” (2007: 156).

In base a queste constatazioni, possiamo affermare che attraverso la lingua non comunichiamo solo informazioni, ma trasmettiamo la nostra cultura, il nostro bagaglio di esperienze e conoscenze, ciò che ci rende noi stessi. Proprio per questo motivo oggi, in un mondo sempre più cosmopolita, dove più popoli e culture entrano in contatto fra loro, è molto facile che il codice lingua non sia uguale per tutti e che la comunicazione verbale non sia così facile da attuare, ma ci sia il bisogno di interpretare la lingua, di calarsi nella cultura e nell'identità dell'altro interlocutore.

1.3 Aspetti culturali e interculturali

Sulla base di quanto è stato detto nel paragrafo precedente, avvaloriamo la tesi di Sapir secondo cui il linguaggio permette la creazione dei principali modelli culturali e strutture sociali. La stessa tesi è stata ripresa da Whorf il quale ha dato il suo contributo e l'ha arricchita, affermando che lingua e cultura sono due facce della stessa medaglia, le quali vengono create e si sviluppano in sincronia (Boni, 2007).

È logico quindi pensare, come abbiamo già affermato in precedenza, che le discrepanze tra i partecipanti ad una comunicazione rappresentino la normalità. Qualora queste differenze vadano a colpire la sfera culturale si parla più nello specifico di comunicazione interculturale. Questo aggettivo è anch'esso di difficile analisi dal momento che pone le sue basi sul concetto molto più ampio di cultura, le cui sfaccettature sono molte. La cultura comprende infatti “il complesso delle istituzioni sociali, politiche ed economiche, delle attività artistiche, delle manifestazioni spirituali e religiose, che caratterizzano la vita di una determinata società in un dato momento storico”². Volendo riassumere è interculturale chi pur appartenendo ad uno stesso sistema economico e socioculturale non condivide la propria cultura con gli altri. In questo contesto dunque “inter” sta ad indicare una relazione, uno scambio che si presenta come un presupposto.

Al centro dello scambio interculturale non vi è solo una differenza di tipo linguistico, la quale è stata già analizzata nel paragrafo precedente, ma anche “l'accettazione di forme culturali diverse”, la quale, se non presente in uno scambio comunicativo, può dare il via ad interferenze comunicative, fino a sfociare nel possibile ritiro dei partecipanti (Baraldi, 2006:

² <https://www.treccani.it/enciclopedia/cultura/> [Ultima consultazione 26.08.21]

243). Questi conflitti hanno luogo nel momento in cui non si riesce a colmare il divario culturale, quando non si riesce a passare in maniera ottimale da una cultura all'altra o nel caso in cui vi sia assoluta incompatibilità culturale e incomprensione. Per far sì che la comunicazione funzioni, in questi casi, è necessario che il messaggio venga recepito e interpretato. Non sempre però risulta possibile risolvere al cento per cento i problemi legati alla comunicazione interculturale.

Se alla base della comunicazione vi è dunque un concetto così ampio e volubile come quello di *cultura*, è facile che si creino interferenze e che la comunicazione interlinguistica sia di base un tipo di comunicazione problematica. Secondo Baraldi (2006), per ovviare alla problematicità intrinseca nella comunicazione interlinguistica è necessario creare una *nuova cultura*, che sia condivisa da entrambe le parti; in altre parole, bisogna codificare nuovamente e in modo diverso l'informazione che si intende trasmettere attraverso una terza via.

CAPITOLO SECONDO

LA COMUNICAZIONE NON-VERBALE

Nel precedente capitolo abbiamo analizzato la comunicazione come viene intesa dalla maggior parte dei parlanti, ovvero come scambio verbale di messaggi tra due interlocutori, i quali possono condividere o meno lo stesso codice. Nel seguente capitolo analizzeremo la comunicazione non-verbale e gli elementi che la contraddistinguono, quali gesti, espressioni del volto, sguardi e la distanza tra gli interlocutori.

Come si è detto nelle pagine precedenti, comunicare è nella nostra indole; proprio per questo motivo anche il nostro corpo parla e trasmette informazioni. Se volgiamo la nostra attenzione alle origini della comunicazione, possiamo notare che i primati solo in un secondo momento hanno sviluppato il linguaggio verbale, sfruttando innanzitutto il sistema di comunicazione non-verbale allora già esistente e ampiamente utilizzato. Ciò è stato possibile perché a livello biologico esistono le premesse affinché la specie umana sviluppi la capacità del linguaggio, mentre altre specie animali sono ferme ad un tipo di comunicazione meno sofisticata.

Nonostante la comunicazione non-verbale abbia posto le basi e permesso lo sviluppo del linguaggio, è erraneo secondo Campisi (2018) pensare a quest'ultima come ad un codice comunicativo di second'ordine, che fa da cornice alla più sofisticata comunicazione verbale. Infatti, nonostante in linguistica il concetto di comunicazione non-verbale come codice

ausiliario sia molto diffuso, questa idea viene smentita dal criterio secondo cui la lingua è uno strumento multimodale e quindi dalle molteplici sfaccettature. Ad avvalorare questa tesi ci sono le considerazioni di Anolli (2010) secondo cui la comunicazione non-verbale rappresenta un codice autonomo e indipendente dal momento che possiede determinate caratteristiche quali di essere un sistema diretto ed efficace, mentre il linguaggio, pur essendo un canale di comunicazione molto potente, dipende e sarà sempre accompagnato da elementi propri della comunicazione non-verbale.

I vari aspetti del sistema non-verbale possono essere raggruppati e analizzati sotto diversi punti di vista. Kendon (2004) ne elenca alcuni, usufruendo di un'analisi storica che parte dall'*Institutio Oratoria* di Quintiliano e arriva fino al ventesimo secolo con i modelli di altri studiosi come Ekman, Efron e Friesen.

Benché l'analisi di Kendon attraverso i secoli sia approfondita, egli conclude affermando che è impossibile trovare un modello universale di classificazione dei gesti, poiché gli scambi comunicativi saranno sempre influenzati da fattori diversi.

È importante analizzare un aspetto legato alla comunicazione non-verbale; la spontaneità. Gli studiosi dibattono per capire dove sia il limite tra artificio retorico e meccanismo spontaneo e incontrollato e cosa porti gli esseri umani a utilizzare, chi più chi meno, la comunicazione non-verbale. Come detto poc'anzi, la maggior parte degli studi concordano sul fatto che la comunicazione non-verbale sia una caratteristica innata, e ciò è confermato anche da Argyle (1991) che ci fa notare che alcuni gesti come battere le mani o stringersi nelle spalle hanno una valenza universale e sono usati anche da bambini, ciechi e sordi, i quali non hanno la possibilità di apprenderli per imitazione. Nonostante ciò, esistono numerose variazioni culturali, segno che certi aspetti della comunicazione non-verbale ci vengono insegnati o sono appresi in seguito all'osservazione o all'imitazione. A tal proposito Argyle dice:

In Giappone l'ideale è un volto controllato, senza espressione, e la risata o il sorriso possono essere usati per celare la rabbia e il dolore. Vi sono delle variazioni culturali nelle situazioni in cui queste espressioni si manifestano; la gente può o no piangere ai funerali, mostrarsi felice quando riceve delle onorificenze, esprimere dolore se perde al gioco, e così via (1991:56).

Lo psicologo inglese sostiene anche che talvolta un gesto in una stessa cultura, così come tra culture diverse assume un significato differente in base al contesto in cui è usato o

all'interlocutore che ci troviamo davanti. Da ciò la difficoltà di capire se un gesto è spontaneo o meno, se l'interlocutore vuol effettivamente comunicarci un'informazione in più e se ne è consapevole. Argyle risolve tale quesito affermando che “un segnale non-verbale può essere parzialmente comunicazione e parzialmente segno” (1991: 4).

Ma se l'uomo ha sviluppato la facoltà della parola, perché continua ad usare ancora la comunicazione non-verbale? Per Argyle (1991) le motivazioni possono essere varie, sicuramente si tratta di un canale più diretto, grazie al quale la comunicazione sarà più efficace; talvolta si usa il sistema non-verbale per veicolare messaggi che la lingua non riesce a produrre, o ancora per non esplicitare certe informazioni, ma lasciarle velate attraverso la comunicazione non-verbale. Sta di fatto che un gesto, spontaneo o meno, riesce a trasmettere informazioni in modo efficace, peraltro, secondo studi più recenti, addirittura il 55% del messaggio in uno scambio è veicolato dal corpo, il 38% dal tono e solo il 7% dalle parole (Guglielmi, 2011).

2.1 La dimensione cinesica

In questo paragrafo ci occuperemo di analizzare il primo aspetto legato alla comunicazione non verbale, ovvero la dimensione cinesica.

Il termine cinesica deriva dal greco *kinesis* che vuol dire *movimento* e sta ad indicare una disciplina che si occupa dello studio dei movimenti del corpo, della mimica facciale, dello sguardo e della postura, i quali veicolano, in maniera volontaria o involontaria, un messaggio.

2.1.1 Le espressioni del volto

All'interno del sistema cinesico, il volto riveste un ruolo privilegiato, dal momento che si tratta di una zona del corpo altamente espressiva e che porta subito l'interlocutore all'attenzione. Attraverso le espressioni facciali si possono esprimere stati d'animo, esperienze emotive o interpersonali (Anolli, 2010). Questo aspetto della comunicazione non-verbale è analizzato da Ekman in un capitolo del suo *I volti della menzogna*, in cui viene esplicitata la sua *teoria dei programmi affettivi*. In sintesi, secondo lo psicologo statunitense le espressioni del volto hanno lo scopo di comunicare le emozioni provate, presentano il carattere dell'universalità, permettono di capire se stiamo provando più emozioni contemporaneamente e quanto queste siano intense. Ad ogni emozione corrisponde quindi un'espressione facciale o una famiglia di espressioni, le quali possono

essere sia di natura volontaria che involontaria. Nel mezzo vi è un gruppo di espressioni che ci sono state insegnate e che ora sono diventate un automatismo e vengono usate in modo del tutto inconsapevole. Tra queste Ekman ricorda anche una serie di abitudini che permettono al nostro volto di autocensurarsi e non lasciar trapelare emozioni non appropriate ad un determinato contesto. È possibile fare ciò anche in maniera intenzionale; più nello specifico si parla di quattro regole che ci permettono di risultare appropriati:

- Simulazione
- Neutralizzazione
- Accentuazione
- Attenuazione

In questo senso Ekman distingue le espressioni vere, che quindi comunicano emozioni vere, dalle espressioni false che invece veicolano solo menzogne e a tal proposito afferma:

Il viso è infatti capace di mentire e dire la verità e spesso fa entrambe le cose contemporaneamente. Contiene allora due messaggi: ciò che il bugiardo vuol mostrare e ciò che vuole nascondere (2009: 169).

In opposizione ad Ekman, troviamo la *teoria comunicativa* di Fridlund, secondo il quale le espressioni non veicolano emozioni ma hanno il solo scopo di comunicare informazioni in modo volontario e consapevole. È quindi necessario dissociare il binomio emozione-espressione del volto dal momento che ad una espressione possono corrispondere più stati d'animo differenti.

In conclusione, è giusto ricordare che per analizzare e comprendere al meglio le espressioni facciali è necessario conoscere e comprendere innanzitutto il contesto nel quale queste sono calate, dal momento che come afferma Anolli (2010) queste possiedono per loro natura il carattere dell'ambiguità e sono soggette a più interpretazioni.

2.1.2 Lo sguardo

In un periodo come quello che stiamo attualmente vivendo, in cui comunicare con il proprio volto è diventato sempre più difficile, per via delle mascherine, lo sguardo è l'unica parte del nostro scoperta viso e gioca un ruolo fondamentale negli scambi comunicativi. Borg (2012) ricorda tra le sue funzioni quella di orientare la conversazione e controllarla: con lo sguardo, infatti, è possibile inviare un segnale importantissimo, ovvero che il canale

comunicativo è aperto o chiuso, dal momento che in molte specie animali gli stimoli nervosi sono maggiori in seguito al contatto oculare reciproco e ciò rappresenta la base per l'avvio di qualunque tipo di comunicazione interpersonale. Inoltre, grazie al movimento oculare facciamo segno della simpatia o antipatia che proviamo per gli altri, dal momento che la maggior parte delle volte si tende a guardare qualcosa che ci piace o che ci interessa; dunque quando distogliere lo sguardo può significare che si ha l'intenzione di terminare la conversazione. Attraverso lo sguardo possiamo inoltre trasmettere un sentimento di fiducia, attenzione, interesse o disinteresse e quindi costruire l'atmosfera della conversazione. Anolli (2006) descrive in dettaglio gli sguardi, affermando che la loro durata media è di 3 secondi, e che se prolungati possono inviare segnali di diverso tipo, dalla minaccia alla seduzione, in base al contesto nel quale ci troviamo. In uno scambio simmetrico chi parla guarda di più di chi ascolta; diversamente durante una conversazione asimmetrica chi detiene più potere all'interno dello scambio tende a guardare più a lungo l'altro interlocutore, mentre distogliere lo sguardo rappresenta un chiaro segno di sottomissione. Queste caratteristiche legate allo sguardo non sono universali, bensì sempre soggette alla variabile culturale. Per i popoli latini, sudamericani e nordamericani lo sguardo è sinonimo di fiducia, e chi guarda negli occhi dà l'impressione di essere una persona più attenta, coinvolta, estroversa, sicura di sé; mentre in altre culture, come quella nipponica o dell'Europa settentrionale si è soliti non guardare le persone negli occhi come segno di rispetto nei confronti dell'interlocutore.

2.1.3 Il sorriso

È necessario altresì soffermarsi su un aspetto della comunicazione non-verbale che è stato oggetto delle ricerche di Ekman, ovvero il sorriso.

Nell'uso quotidiano il sorriso è il gesto più comune e semplice da compiere nei confronti di un'altra persona. Infatti, come sottolinea Ekman (2009) si tratta dell'espressione del volto più facile da assumere in maniera volontaria dal momento che è possibile sorridere sfruttando anche solo un muscolo del viso. In altri tipi di sorriso che analizzeremo a breve sono coinvolti anche più muscoli, ma essendo un'espressione così facile da compiere da essere usata anche dai bambini in tenera età, esso è il pilastro fondante del cerimoniale di cortesia.

Ripercorrendo la storia di come sia nato il sorriso Anolli ci informa che questo è nato come *atto di sottomissione* (2006:173). Infatti, i primati hanno iniziato a mostrare i denti per un

motivo diverso da quello di voler cacciare le loro prede. La maggior parte delle persone ritiene che il sorriso sia indicatore di un sentimento di gioia e felicità; nonostante ciò, la vera natura del sorriso è un'altra. Si tratta di una delle espressioni del viso più ambigue, che non solo può esprimere gioia e felicità, ma anche un'infinità di altri sentimenti e stati d'animo come dubbio, vergogna, paura, ansia, solidarietà e così via. Proprio per questo motivo gli studi di Ekman, O'Sullivan e Friesen si sono focalizzati sulla definizione e distinzione dei vari tipi di sorriso. Esiste il sorriso *autentico*, quello *sociale*, per il quale vengono adoperati solo i muscoli degli zigomi, il sorriso che sta ad indicare disgusto, quello *falso*, in cui viene usato solo il muscolo della bocca e ha come scopo quello di lasciar trapelare emozioni che non si stanno provando ma che è necessario o utile mostrare. Tra le varie funzioni, il sorriso regola anche il potere sociale in uno scambio comunicativo; è stato notato che in una conversazione asimmetrica chi detiene il potere tende a sorridere di meno, mentre chi si trova in una posizione di inferiorità sorride di più.

Anche il sorriso, come tutti gli aspetti che abbiamo analizzato fino ad ora è soggetto alle abitudini culturali di un popolo. Un esempio calzante e molto celebre è descritto da Della Libera (2017) nel volume *La comunicazione interculturale fra russi e italiani* in cui l'autrice cita numerose differenze negli aspetti della comunicazione non-verbale tra popolo russo e popolo italiano soffermandosi anche sul sorriso e sul luogo comune che i russi siano un popolo che sorride poco. Per sfatare questo mito Della Libera afferma che:

Per comprendere i reali motivi che sottendono a questa rarità di espressioni sorridenti occorre notare che per i russi, il sorriso è sempre un atto volontario. Per le culture occidentali, il sorriso è un atto di cortesia, di *politeness* [cortesia nostro], di primo contatto sociale. Più si sorride, più si pensa di mettere a proprio agio l'interlocutore. In Russia sorrisi troppo aperti, troppo frequenti, troppo cortesi assumono un valore decisamente negativo, che nella comunicazione interculturale diventa segno di ipocrisia, falsità, se non addirittura di scarsa affidabilità della persona con cui si sta (2017: 58).

2.1.4 I gesti

Mentre parliamo, sorridiamo e compiamo espressioni con il nostro volto, le nostre mani sono anch'esse coinvolte in un canale di comunicazione non-verbale.

Per descrivere un gesto i fattori che vengono presi in considerazione sono molteplici: l'estensione spaziale, ovvero la quantità di spazio impiegata per compiere un gesto; l'estensione temporale, vale a dire la durata del gesto; la fluidità, ossia la sequenza di movimenti che può essere articolata, fluida, discontinua, la forza con la quale si compie il gesto; l'animazione globale, ovvero la quantità di gesti compiuti in una determinata area del corpo e la ripetizione, il quantitativo di volte in cui il gesto viene eseguito ripetutamente (Anolli, 2006). Come già detto in precedenza, nessuna classificazione dei gesti risulta soddisfacente e condivisibile dalla totalità di studiosi. Si è pertanto deciso di riportare la classificazione di Gobbi e Sobrero ³, i quali tengono conto della funzione che il gesto ha nell'atto comunicativo:

- Gesti illustratori: servono a precisare, illustrare il contenuto del messaggio, ad esempio indicando una direzione, un oggetto o la sua forma;
- Gesti regolatori: hanno lo scopo di gestire il turno di comunicazione, mostrare interesse o disinteresse;
- Gesti espressivi: lasciano trapelare le emozioni, sono per questa ragione involontari. Oltre a comprendere le espressioni del viso analizzate nelle pagine precedenti, vi fanno parte anche movimenti svolti dal corpo come battere forte il pugno sul tavolo;
- Gesti simbolici: sono gesti intenzionali e connotati per una determinata comunità di parlanti dalla loro cultura.

Riportiamo anche la classificazione di Poggi⁴ la quale, sotto l'influenza degli studi di Ekman, Kendon, Efron e Friesen, si basa sul criterio di forma del gesto.

- Gesti deittici: indicano un oggetto con l'indice o con la mano aperta;
- Gesti iconici: imitano la forma di un determinato oggetto, infatti sono comprensibili anche per un interlocutore che non li ha mai usati. (muovere le braccia imitando il movimento delle ali per indicare l'uccello);

³ https://www.treccani.it/enciclopedia/gestualita_%28Universo-del-Corpo%29/ [Ultima consultazione: 26.08.2021]

⁴ [https://www.treccani.it/enciclopedia/gesti_\(Enciclopedia-dell%27Italiano\)/](https://www.treccani.it/enciclopedia/gesti_(Enciclopedia-dell%27Italiano)/) [Ultima consultazione: 26.08.2021]

-Gesti batonici: si tratta di movimenti compiuti del tutto inconsciamente dall'alto verso il basso dalle mani in accordo con la prosodia del discorso;

-Gesti simbolici o emblematici: sono propri di una cultura, possiedono una vera e propria traduzione nel canale di comunicazione verbale, talvolta corrispondente a una frase o una parola (il gesto di salutare con la mano o il pollice in su).

Le popolazioni del Mediterraneo, soprattutto quelle dell'Italia meridionale sfruttano più spesso il canale della comunicazione non-verbale, un vero e proprio patrimonio culturale che affonda le sue radici nell'antica Grecia. Secondo Poggi, non solo la comunicazione fra persone dell'Italia meridionale è più "gestuale", ma è in particolar modo ricca di gesti simbolici come "lisciarsi il mento col dorso della mano per dire «niente affatto» o «non me ne importa nulla»; mettersi l'indice sulle labbra per chiedere silenzio".

2.2 Essere distanti: la prossemica

La specie animale è stata sempre caratterizzata dall'istinto di imporre la propria territorialità. Tra gli animali, come fra gli esseri umani, si può facilmente notare che quando un soggetto si avvicina troppo a noi, istintivamente indietreggiamo per affermare il nostro territorio e lo spazio di cui abbiamo bisogno per sentirci protetti. Abbiamo dunque bisogno di trovare l'equilibrio tra processi *affiliativi* (avvicinamento) e processi *di riservatezza* (allontanamento) per gestire al meglio il fattore della territorialità (Anolli, 2006).

Per comprendere questi comportamenti, sono stati condotti studi che hanno permesso la nascita di una disciplina che prende il nome di prossemica. Il primo a interessarsi a questa disciplina fu negli anni Sessanta l'antropologo Hall, il quale coniò il termine inglese *proxemics*. Watson definisce la prossemica come "lo studio del modo in cui gli esseri umani costruiscono e usano lo spazio" (1970: 16).

Innanzitutto, è necessario distinguere fra spazio *pubblico* e spazio *domestico*. Con il primo termine si indica uno spazio al quale possono accedere tutti previa il rispetto di certe norme e convenzioni. Il secondo è invece uno spazio che possiamo controllare, in cui ci sentiamo liberi di muoverci e a nostro agio. Anolli (2006) ritiene che i confini ai quali gli spazi sono sottoposti siano dettati da circostanze di tipo fisico (la propria casa), legale (la proprietà privata) o psicologico (la reazione all'invasione di territorio). Secondo Guglielmi (2011) tra i fattori che influenzano i parlanti nella distanza di cui hanno bisogno per interagire con altre persone troviamo sicuramente l'ambiente in cui siamo abituati a vivere; ad esempio,

le persone che vivono in appartamenti nelle città hanno ridotto la quantità spazio di cui necessitano per sentirsi a loro agio, mentre le persone che vivono in campagna o in montagna, e quindi abituati agli spazi vasti necessitano di una distanza maggiore. Un secondo fattore è il nostro status sociale dal momento che spesso le persone ricche o potenti nella vita di tutti i giorni hanno a disposizione un quantitativo di spazio maggiore in cui vivere. In ultimo si tiene conto anche della cultura di provenienza di una persona; a tal proposito Watson riporta tale esempio circa una differenza interculturale tra Nordamericani e Sudamericani:

Latin Americans, for instance, feel that North Americans maintain a greater distance during conversations than is normal in Latin America. North Americans, on the other hand, feel that Latins are too 'pushy' because they converse at distances which are thought to be too close in the United States. North American business- men in Latin America barricade themselves behind desks to keep their Latin associates at a comfortable conversational distance (1970: 16).

In Hall (1990), che aveva capito prima di tutti che lo spazio tra gli interlocutori non è solo un vuoto, bensì può avere molti significati, possiamo osservare quattro zone concentriche di distanziamento, ciascuna delle quali possiede una fase di vicinanza e una fase di lontananza.

- *Zona intima*: i corpi sono vicinissimi, come avviene ad esempio nella lotta corpo a corpo;
- *Zona personale*: la distanza va dai 45 ai 120 cm. A questa distanza si discute di argomenti personali con amici o parenti;
- *Zona sociale*: la distanza va dai 1,20 ai 3,00 m. Si svolgono a questa distanza conversazioni più formali con persone incontrare occasionalmente o per lavoro;
- *Zona pubblica*: la distanza va oltre i 3 metri. A tale distanza si interloquisce con un gruppo di parlanti o con personaggi di spicco.

2.2.1 L'aptica

Talvolta, per veicolare determinate informazioni, è necessario sfruttare il senso del tatto. In età infantile gli esseri umani hanno un forte bisogno di toccare persone e oggetti, perché è il modo più semplice ed efficace per iniziare a conoscere il mondo che li circonda. Questo bisogno si affievolisce sempre di più con il passare degli anni: nonostante il contatto corporeo stia ad indicare che una persona è disponibile ed estroversa, in determinate situazioni può risultare inopportuno, fastidioso, fino a diventare molesto, perché talvolta viene percepito come un'invasione dello spazio personale, di quelle zone descritte da Hall (cfr. §2.2) Infatti, come si può leggere in Stanghellini e Imbrescia (2010: 278) “la distanza è la condizione perché si sviluppi il movimento del tatto”.

I messaggi che si inviano attraverso il tatto e il contatto sono di tipo interpersonale. Talvolta il contatto fisico esprime affetto, amicizia, supporto nei confronti dall'altra persona, approvazione o ironia. Oltre a inviare questo tipo di messaggi, l'aptica regola anche i rapporti di potere in uno scambio comunicativo; le persone che possiedono più potere sono infatti più libere di toccare l'altro interlocutore, al contrario chi detiene poco potere nello scambio ha meno possibilità di usare il tatto nei confronti della persona a cui si rivolge.

Ancora una volta l'uso del contatto fisico per scambiare messaggi e informazioni con i propri interlocutori dipende dalla cultura di appartenenza. A tal proposito Anolli (2006) cita l'esistenza di *culture del contatto*, come quella latina e araba, e *culture del non-contatto*, presenti in Giappone e in India.

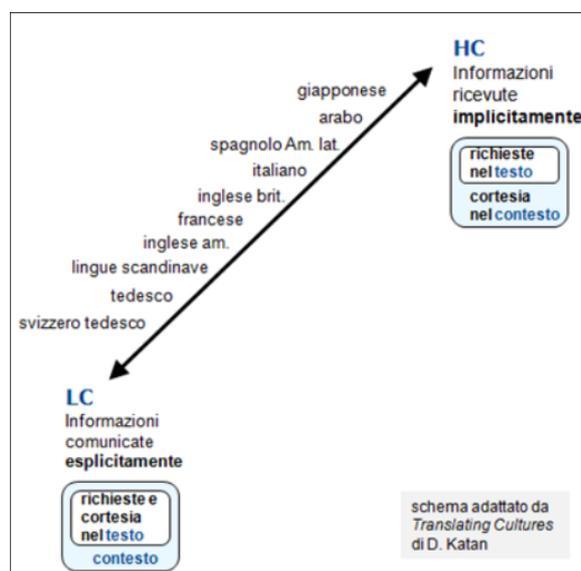
2.3 Culture ad alto e basso contesto

Dopo aver descritto le varie parti costituenti del canale di comunicazione non-verbale, sottolineando come la cultura rappresenti una variabile significativa; è necessario dedicare un paragrafo alle nozioni di cultura a basso contesto e cultura ad alto contesto. Fu l'antropologo Hall il primo a teorizzare l'esistenza di questi due concetti, grazie ai quali è possibile comprendere le principali differenze culturali in ambito comunicativo. Quella di Hall è solo una delle tante classificazioni esistenti, non accettata in maniera univoca poiché, secondo alcuni, possiede fragili basi empiriche. In Katan (2014: 245) possiamo leggere che “The basic concept is that individuals, groups, and cultures (and at different times) have differing priorities with regard to how much information (text) needs to be made explicit for communication to take place.” A tale proposito, si è constatato che nelle culture ad alto contesto la comunicazione è meno diretta; si tratta di una cultura in cui le informazioni

principali sono insite nel contesto e non nel messaggio che si intende veicolare; proprio per questo motivo si fa largo uso di elementi della comunicazione non-verbale per trasmettere ciò che si vuole dire. Al contrario nelle culture a basso contesto la comunicazione è più esplicita, dal momento che alla base si ritiene che gli interlocutori non possano condividere il contesto comune; si tratta quindi di una cultura che predilige il singolo individuo in un contesto non condiviso. Per queste ragioni in una cultura a basso contesto i messaggi devono essere più diretti, e dunque i parlanti devono prediligere l'uso della comunicazione verbale, piuttosto che quello della comunicazione non-verbale. Dunque, le culture ad alto contesto preferiscono un linguaggio più economico, mentre le culture a basso contesto un linguaggio con regole ben precise e strutturate, in modo che la comunicazione sia subito chiara e concisa. Come per la maggior parte delle classificazioni vi sono dei concetti, in questo caso alto e basso contesto, situati agli antipodi; in mezzo è possibile riscontrare tutta una serie di sfaccettature e sfumature diverse. In fig.2 è possibile osservare uno schema basato sulle considerazioni di Katan (2014). Agli antipodi di questo schema troveremo la lingua giapponese come esempio estremo di lingua ad alto contesto; si tratta infatti di una cultura che predilige il silenzio alle parole; mentre come massimo esempio di lingua a basso contesto ritroviamo lo svizzero tedesco, una lingua precisa e diretta.

In generale possiamo affermare che i popoli del Mediterraneo presentano maggiormente le caratteristiche delle culture ad alto contesto; si tratta infatti come già affermato di popoli in cui la gestualità gioca un ruolo cardine nella comunicazione; in opposizione abbiamo le popolazioni scandinave e germaniche, le quali presentano caratteristiche tipiche delle culture a basso contesto.

Fig. 2 Schema lingue ad alto e basso contesto



CAPITOLO TERZO

LA FIGURA DEL MEDIATORE LINGUISTICO

Nel precedente capitolo abbiamo analizzato il vasto mondo della comunicazione non-verbale, ponendo l'accento su quanto la variabile culturale svolga un ruolo importante anche nel canale di comunicazione non-verbale. Prenderemo in considerazione nelle prossime pagine la figura del mediatore linguistico che opera in contesti conversazionali e ci soffermeremo su alcune peculiarità presenti in una conversazione mediata da un interprete di trattativa o da un mediatore linguistico; in particolar modo su aspetti della comunicazione non-verbale e sul comportamento che il mediatore linguistico deve adottare in relazione a questo canale di comunicazione.

Come abbiamo già affermato nei capitoli precedenti la comunicazione è un atto sociale, non un semplice scambio binario di parole e frasi tra un emittente e un destinatario, ma un'interazione in cui molteplici elementi combinati insieme rendono efficace lo scambio comunicativo. Ci siamo già dilungati sulla comunicazione interculturale; proprio all'interno di questo scenario si rende talvolta necessaria la presenza di un mediatore linguistico e interculturale. In Garzone (2009) il mediatore linguistico viene definito come una figura ibrida; una persona che svolge numerosi e differenti servizi linguistici che vanno dalla traduzione all'interpretazione di trattativa in svariati ambiti (medico, giuridico, di comunità, ecc.). D'altro canto, Russo (2014), ritiene che la figura del mediatore linguistico sia quasi analoga a quella dell'interprete, poiché i due svolgono la medesima funzione sociale. Il loro ruolo è quello di "veicolare il senso, ovvero l'intenzione comunicativa di un parlante, prevalentemente attraverso mezzi linguistici: essi costituiscono la figura cruciale di collegamento, il *critical link*" (Russo, 2014: 82). Potremmo dire che si tratta di due strategie diverse che possono essere messe in atto in una medesima realtà comunicativa; la scelta tra le due ricadrà sulla strategia che meglio risponde alle esigenze della conversazione e che meglio si adatta al contesto situazionale (Merlini, 2005). A partire dagli anni '90, in seguito alla globalizzazione, ai cambiamenti economici e politici e alle ondate di flussi migratori, la figura del mediatore è stata concepita anche dalla legislazione italiana tramite la legge Turco-Napolitano del 1998, oggi modificata e abolita dalla legge Bossi-Fini del 2002.

La mediazione linguistica presenta più problematicità, dal momento che la natura stessa dei contesti nei quali si svolgono gli scambi implica che il mediatore sia più partecipe e coinvolto.

3.1 Il concetto di neutralità

Una delle problematicità che i mediatori o un interprete di comunità potrebbero riscontrare nello svolgimento della loro professione è quella di far fede al concetto di neutralità. Sono infatti figure dotate di un loro corpo, sono reali e attivamente presenti all'interno dello scambio comunicativo; ciò vuol dire che possono influenzarlo non solo con le loro parole ma anche con i loro gesti, dal momento che, come è stato chiarito nel secondo capitolo, anche il corpo parla, trasmette informazioni e lascia trapelare le emozioni. Il mediatore, spesso coinvolto in scambi asimmetrici; basti pensare all'ambito giuridico o a quello medico, è talvolta costretto a comunicare solo con le proprie parole, inibendo gli altri possibili canali di comunicazione e cercando di essere il più imparziale possibile. Si tratta di un concetto ben radicato nell'immaginario comune; infatti, se si pensa ad una conversazione mediata da una terza figura esterna si è subito portati a pensare a questa come ad un mezzo, un traduttore che deve lasciar passare le informazioni in modo corretto, imparziale e neutrale, e che non prende personalmente parte allo scambio comunicativo. Nelle prossime pagine andremo ad analizzare come ormai questi preconcetti, soprattutto nell'ambito dell'interpretazione di trattativa, siano sempre più spesso messi in discussione. Possiamo già affermare però che si tratta di concetti nebulosi, poiché generico è il loro significato, il quale può presentare molteplici sfaccettature diverse in base al contesto situazionale. L'enciclopedia *Treccani* definisce neutralità⁵ come “La condizione dell'esser neutrale [...] di chi in una qualsiasi contesa non parteggia né per l'uno né per l'altro dei contendenti [...]”, mentre alla voce imparziale⁶ leggiamo un concetto molto simile, ovvero “Di persona che nel giudicare e nel trattare si mostra obiettiva e spassionata, seguendo unicamente un criterio di giustizia, senza favorire per interesse o per simpatia più gli uni che gli altri”.

Come afferma Ballardini (2019), il motivo per cui nelle principali professioni è richiesta neutralità è che ormai questa si è imposta come pilastro etico della cultura occidentale. Egli infatti ribadisce che:

Elle constitue l'un des piliers conceptuels, érigé à paradigme éthique, règle déontologique et norme juridique, servant à encadrer et à déterminer le

⁵ <https://www.treccani.it/vocabolario/neutralita/> [Ultima consultazione: 06.09.21]

⁶ <https://www.treccani.it/vocabolario/imparziale/> [Ultima consultazione: 06.09.21]

fonctionnement impartial et indépendant des administrations publiques et de nombreuses professions ou métiers de service (Ballardini, 2019 : 5-6).

Il vero significato che si cela dietro termini vaghi come neutralità, discrezione, imparzialità, è semplicemente legato al desiderio che il mediatore sia una figura in penombra, un momento presente e il momento dopo non presente, all'occorrenza invisibile, per dare maggiore spazio all'oratore.

3.1.1 I codici deontologici

L'idea diffusa per la quale i mediatori debbano rispettare i principi di neutralità e imparzialità si basa sulla grande diffusione dei codici deontologici e di comportamento. Si tratta di regole di condotta che si sono sempre schierati a favore di questi principi a cui i professionisti devono fare affidamento. Analizzando in modo più specifico il codice etico dell'Associazione Italiana Traduttori e Interpreti (AITI)⁷, notiamo che questo codice dedica spazio alla questione della discrezione e della distanza del professionista rispetto ai propri clienti solamente in una parte dell'Articolo 6 che riportiamo:

Dovere di lealtà e correttezza

I. Il traduttore e l'interprete devono svolgere la propria attività professionale con lealtà e correttezza, obiettività ed equidistanza, basi sulle quali si costruisce il rapporto di fiducia con il committente.

Come si può facilmente evincere, questo codice tiene poco conto del problema della neutralità e della discrezione, sintetizzando i concetti di cui si è parlato poc'anzi con i termini *obiettività* ed *equidistanza*.

Anche nel codice di condotta dell'Institute of Translation and Interpreting (ITI)⁸ al paragrafo relativo all'integrità si afferma:

3.1

Members are expected to act with integrity in all their professional and business activities. This means acting with honesty, fairness and impartiality

⁷ <https://aiti.org/it/associazione/codice-deontologico> [Ultima consultazione: 03.09.21]

⁸ <https://www.svri.org/sites/default/files/attachments/2021-01-20/Code%20of%20Professional%20Conduct%2029%2010%202016.pdf> [Ultima consultazione: 07.09.21]

at all times and not allowing themselves to be improperly influenced either by self-interest or the interests of others.

3.2

Members should avoid actions or situations that are inconsistent with their professional obligations. If members find themselves in such a situation, they should remove themselves from it as soon as possible. In the most serious circumstances, they should withdraw from the contract having regard to their contractual obligations.

All'interno di questo codice si parla di imparzialità spiegando anche cosa essa comporta; l'interprete non deve influenzare in alcun modo lo scambio ed evitare azioni non necessariamente legate al lavoro che sta svolgendo e ai suoi obblighi. Dello stesso parere è anche il codice etico dell'Association française des interprètes et traducteurs en langue des signe (AFILS)⁹, che all'articolo 3 riporta:

Article 3 - Neutralité

L'interprète ne peut intervenir dans les échanges et ne peut être pris à partie dans la discussion. Ses opinions ne doivent pas transparaître dans son interprétation.

Attenersi in maniera categorica a concetti così astratti è possibile forse per l'interpretazione di conferenza, in cui è tendenzialmente più facile mantenere maggiormente il controllo e le distanze. Si tratta di principi poco realistici, poiché come afferma Mack (2005) non tengono conto del ruolo effettivo dell'interprete. L'imparzialità non può tradursi in invisibilità, né tantomeno in non-partecipazione. Essere presenti all'interno della comunicazione è inevitabile dal momento che, non è solo la nostra voce a parlare, bensì anche il nostro corpo e il nostro volto e per tale motivo, rispettando stoicamente tali principi si tende a far diventare lo scambio mediato da una terza persona fonte di disagio per i partecipanti e per il mediatore stesso, andando contro quella che è la natura stessa della comunicazione.

⁹ <http://www.afils.fr/code-ethique/> [Ultima consultazione: 10/09/2021]

3.2 Il corpo del mediatore linguistico: un nuovo approccio

Le norme di neutralità e imparzialità prescritte a mediatori ed interpreti dovrebbero valere anche per il canale di comunicazione non-verbale, dal momento che, com'è stato affermato nelle pagine precedenti, risulta essere al pari del linguaggio verbale. È bene ricordare che in merito al ruolo che il corpo del mediatore deve svolgere, come e se questo deve comunicare, vi sono due concezioni differenti e contrapposte. Da un lato ritroviamo l'idea molto semplicistica basata sul rispetto dei codici deontologici, secondo la quale il mediatore è una figura non tangibile al punto di essere quasi non corporea, un mero strumento che veicola un messaggio fra codici differenti, una *machine à traduire* estranea a ogni altro stimolo all'interno della comunicazione. Recentemente si è potuto constatare un cambio di direzione, una tendenza rivoluzionaria e innovativa alla cui base vi è la teoria di Wadensjö (1998) secondo cui l'interprete e il mediatore sono persone con un proprio corpo, una propria voce, che partecipano attivamente allo scambio comunicativo. Essi sono in parte traduttori e in parte coordinatori della comunicazione, proprio come viene spiegato da Niemants (2014: 2).

L'interprétation est (premièrement) traduction lorsque les énoncés des interprètes sont analysables en tant que reformulations du tour « original » qui précède. En fonction de leur proximité des énoncés des interlocuteurs primaires, ces reformulations peuvent être par exemple qualifiées comme extensions ou réductions [...]. Par contre, l'interprétation est (premièrement) coordination lorsque l'interprète produit des énoncés qui n'ont pas nécessairement d'homologue dans un tour original. Entre autres, ces énoncés peuvent servir à vérifier qu'on a bien compris ce qui précède, ce qui est par exemple le cas des questions d'éclaircissement [...].

Inoltre, in Niemants (2014) si può leggere che la presenza di un mediatore all'interno di uno scambio comunicativo non garantisce la comprensione. Al contrario, rendere lo scambio efficace risulta ancora più difficile dal momento che vi sono più canali di comunicazione aperti. Per far sì che la comunicazione funzioni, come già affermato precedentemente, tutti devono quindi fornire il proprio contributo e il mediatore deve essere come un direttore d'orchestra che gestisce e controlla lo scambio grazie alle sue competenze linguistiche e paralinguistiche. In presenza di un mediatore lo scambio viene paragonato da Wadensjö

(1998: 12) a un *pas de trois*, in cui il mediatore non è solo uno strumento invisibile per far funzionare la comunicazione, ma una persona tangibile, con stimoli e che prova emozioni che vengono espresse attraverso il loro corpo e la loro voce, capaci di influenzare in modo decisivo il messaggio.

Interessante è anche la teoria dello *spazio-ruolo tridimensionale* di Llewellyn-Jones e Lee (2014), i quali hanno sviluppato l'esistenza di tre assi, ciascuno dei quali corrisponde un possibile ruolo svolto dall'interprete durante lo scambio comunicativo:

- Allineamento con l'interlocutore
- Gestione dell'interazione da parte dell'interprete
- Presentazione di sé (l'interprete rende nota la sua presenza)

In un contesto medico l'interprete sarà allineato con il paziente, mentre durante una conferenza sarà allineato con l'oratore; in entrambi i casi non è al centro dello scambio comunicativo, ma il suo allineamento è oscillante e si sposta avanti e indietro lungo i tre assi. Partendo da queste considerazioni Llewellyn-Jones e Lee (2014) rendono noto che non è il *setting* a dettare la partecipazione attiva dell'interprete, ma la natura della comunicazione che varia durante l'evento comunicativo; questa non è decisa dall'interprete bensì dipende dall'evolversi dello scambio.

3.2.1 L'importanza della comunicazione non-verbale per mediatori e interpreti

Alla luce di ciò che abbiamo detto precedentemente possiamo affermare che il corpo è uno strumento fondamentale per interpreti e mediatori per affermare sé stessi e il proprio ruolo partecipativo all'interno dello scambio comunicativo. A questa constatazione possiamo aggiungere che anche tutti i movimenti cinesici, la prossemica e l'aptica giocano un ruolo essenziale durante uno scambio.

È naturale che i mediatori facciano uso di elementi della comunicazione non-verbale perché, come abbiamo già detto, si tratta di un fenomeno naturale e innato facente parte della comunicazione. In questo caso specifico la cinesica rappresenta uno strumento aggiuntivo, usato sia in maniera non controllata che controllata, per rendere il messaggio più efficace. Come si legge in Bendazzoli (2009) l'interpretazione può essere considerata al pari di un esercizio fisico in cui vengono allenati gli organi della parola, il corpo e ovviamente l'intelletto degli interpreti; per tale motivo i professionisti devono imparare non solo a

migliorare la propria padronanza linguistica, ma devono anche acquisire consapevolezza dei movimenti del loro corpo, che inevitabilmente codificano un messaggio. Risulta dunque necessario per gli interpreti apprendere le fondamenta del *public speaking* e acquisire padronanza sia attiva che passiva anche del canale di comunicazione non-verbale. Miletich (2015) per spiegare che gli interpreti in ambito sanitario devono conoscere e saper gestire la componente non-verbale del messaggio, fa il seguente esempio:

A patient may act in response to what has been said with a skin reaction such as blushing. The interpreter may want to express verbally the meaning of that reaction (i.e. embarrassment, although this may differ from culture to culture). Blushing may occur with patients that have strong religious beliefs when discussing issues such as contraception.¹⁸ The “interpreted” skin reaction may signal a provider to proceed with extra caution or consider a different approach when dealing with such matters (Miletich, 2015: 174).

Relativamente allo sguardo invece, Llewellyn-Jones e Lee (2014) hanno constatato che durante le interpretazioni a distanza, chi ascolta è portato a prestare più attenzione agli schermi che al contenuto enunciato dal mediatore; per questo motivo si sottolinea l'importanza del contatto visivo per fare in modo che la comunicazione resti uno scambio condiviso e non si tramuti in più conversazioni diadiche separate.

In conclusione, possiamo riassumere affermando che il mediatore linguistico non solo deve possedere conoscenze linguistiche adeguate, bensì anche conoscenze di tipo culturale e deve inoltre essere in grado di comprendere elementi paralinguistici quali gesti, prossemica, sguardo, ecc.; solo in questo modo egli saprà come gestire al meglio lo scambio comunicativo e renderlo efficace sotto tutti i punti di vista.

CONCLUSIONI

Lo scopo di tale elaborato è stato quello di far comprendere che la comunicazione presenta una serie di caratteristiche paralinguistiche di cui i mediatori linguistici devono tener conto durante lo svolgimento della loro professione.

Innanzitutto, abbiamo descritto il concetto di comunicazione. È stato posto l'accento sull'idea che la comunicazione non è uno scambio binario tra due interlocutori, bensì presenta molte sfumature. Pur trattandosi di un concetto complesso da analizzare, a causa della sua interdisciplinarietà, abbiamo descritto i primi modelli più semplicistici di comunicazione per poi elaborare un modello più vicino alla realtà. È importante ricordare che la comunicazione presa in considerazione in questo capitolo è esclusivamente quella verbale. Si è infatti analizzato il linguaggio in quanto prodotto di un individuo e di una società, fortemente suscettibile alla variabile culturale. In merito a ciò, abbiamo analizzato la comunicazione interlinguistica e le incomprensioni che possono insorgere quando non si condividono la stessa cultura e lo stesso codice linguistico. In antitesi alla comunicazione verbale, si è poi deciso di focalizzarsi sulla comunicazione non-verbale. In primo luogo, abbiamo smentito l'idea secondo cui si tratti di un canale comunicativo secondario. Essa viene invece presentata come un tipo di comunicazione più efficace e diretta. Ci siamo posti il problema del legame tra spontaneità e comunicazione non-verbale e concludendo che alcuni elementi di questo codice sono innati, altri invece vengono appresi durante la crescita per imitazione. Si è nuovamente sottolineata l'importanza della variabile culturale, la quale influenza lo sviluppo e l'uso della comunicazione non-verbale. A tal proposito si è scelto di dedicare un paragrafo al concetto di culture ad alto e basso contesto, avvalorando la tesi secondo la quale esistono culture più o meno "gestuali". In seguito, si è deciso di descrivere i principali elementi costitutivi del sistema cinesico, ovvero gesti, sguardo, sorriso, espressioni del volto, così come il sistema prossemico e l'aptica. In ultimo, è stata descritta la professione del mediatore linguistico, la quale ancora oggi presenta una connotazione nebulosa all'interno del panorama lavorativo, al punto da essere definita un ibrido. Questa professione presenta più problematicità dal momento che, il mediatore è una figura coinvolta quasi in prima persona nello scambio comunicativo. Ci si è quindi interrogati sul ruolo che la neutralità gioca nello svolgimento di tale professione, analizzando alcuni codici deontologici. L'idea che il mediatore debba essere solo uno strumento traduttivo è ancora oggi molto diffusa. Nonostante ciò, negli ultimi anni, grazie al lavoro di numerosi studiosi, è stata sviluppata la tesi secondo la quale il mediatore è una figura partecipe attivamente

allo scambio comunicativo, con un proprio corpo e una propria voce, capace di esprimersi. Per questo motivo in conclusione abbiamo sottolineato l'importanza che il mediatore sia consapevole dell'uso che fa del canale di comunicazione non-verbale; egli deve conoscere e saper sfruttare gli elementi paralinguistici per facilitare la comunicazione e renderla più efficace.

BIBLIOGRAFIA

- Anolli, L. (2006). *Fondamenti di psicologia della comunicazione*, Il Mulino, Bologna
- Anolli, L. (2010). *Prima lezione di psicologia della comunicazione*, Laterza, Bari
- Argyle, M. (1991). *Il corpo e il suo linguaggio: studio sulla comunicazione non verbale*. Zanichelli, Bologna
- Ballardini, E. (2019). « À propos de la neutralité de l'interprète judiciaire » in *MEDIAZIONI*, 2019, 26 : 1 – 25
- Baraldi, C. (2006). "Comunicazione Interculturale e analisi sociologica: come e perché?", in *Studi Di Sociologia*, 44: 241-65
- Bendazzoli, C. (2009). "Theatre and Creativity in Interpreter Training". In Fernández García M. I., Biscu M. G. e Zucchiatti M. L. *L'esperienza teatrale nella formazione dei mediatori linguistici e culturali*. BUP, Bologna
- Boni, F. (2007). *Sociolinguistica della comunicazione interpersonale*, Laterza, Bari
- Borg, J. (2012). *Il linguaggio del corpo: guida all'interpretazione del linguaggio non verbale*, Tecniche Nuove, Milano
- Campisi, E., (2018), *Che cos'è la gestualità?*, Carocci, Roma
- Della Libera, C. (2017). *Tra lingue e culture. La comunicazione interculturale fra russi e italiani*, Edizioni Ca' Foscari, Venezia
- Ekman, P. (2009). *I volti della menzogna*, Giunti, Firenze
- Garzone, G. (2009). *L'interprete e il mediatore: aspetti deontologici*, Università degli studi di Milano, Milano
- Gensini, S. (1999). *Manuale della comunicazione. Modelli semiotici, linguaggi, pratiche testuali*, Carocci, Roma
- Gheno, V. (2019). *Potere alle parole*, Einaudi, Torino
- Guglielmi, A. (2011). *Il linguaggio segreto del corpo*, Edizioni Piemme, Milano
- Hall, E.T. (1990). *The hidden dimension*, Anchor Books Editions, United States of America
- Katan, D. (2014). *Translating Cultures: an introduction for translators, interpreters and mediators*, Routledge Taylor & Francis Group, London/New York
- Kendon, A. (2004). *Gesture: Visible Action as Utterance*, Cambridge University Press, England
- Llewellyn-Jones P., Lee R. G. (2014). *Redefining the role of the community interpreter: The concept of "role-space"*, Lincoln, UK
- Merlini, R. (2005). *Alla ricerca dell'interprete ritrovato* in: *Interpretazione di trattativa*. La

- mediazione linguistico-culturale nel contesto formativo e professionale, Hoepli, Milano
- Miletich, M. (2015). “Accounting for nonverbal communication in interpreter-mediated events in healthcare settings”. In *Translation and Translanguaging in Multilingual Contexts*. 1: 162-181
- Niemants, N. S. A. (2014). “La voix de l’interprète dans l’entretien clinique réel et simulé”, in *REPÈRES-DORIF*, 2: 1 – 9
- Russo, M. (2014). “Al di là delle denominazioni: limiti e orizzonti di ruoli e funzioni del mediatore linguistico-culturale”, in *Lingue Culture Mediazioni*, 16: 81 – 100
- Stanghellini G., Imbrescia R. (2010). “Il tatto come organo di senso che ci orienta nelle relazioni sociali”, *Comprendre*, 21: 266 – 291
- Wadensjö, C. (1998). *Interpreting as Interaction*, Longman, London/New York
- Watson O. M (1970). *Proxemic Behavior: A Cross Cultural Study*, De Gruyter Mouton, Boston
- Watzlavick P., Helmick BEAVIN J., Jackson D. D. (1971). *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio, Roma

SITOGRAFIA

AFILS: Code éthique <http://www.afils.fr/code-ethique/> (Ultima consultazione: 10/09/2021)

AITI: Codice di deontologia e condotta <https://aiti.org/it/associazione/codice-deontologico>
(Ultima consultazione: 05/09/2021)

<https://www.treccani.it/enciclopedia/cultura/> (Ultima consultazione 26/08/2021)

[https://www.treccani.it/enciclopedia/gesti_\(Enciclopedia-dell%27Italiano\)/](https://www.treccani.it/enciclopedia/gesti_(Enciclopedia-dell%27Italiano)/) (Ultima
consultazione: 26/08/2021)

https://www.treccani.it/enciclopedia/gestualita_%28Universo-del-Corpo%29/ (Ultima
consultazione: 26/08/2021)

<https://www.treccani.it/vocabolario/comunicazione/> (Ultima consultazione 26/08/2021)

<https://www.treccani.it/vocabolario/imparziale/> (Ultima consultazione: 06/09/2021)

<https://www.treccani.it/vocabolario/neutralita/> (Ultima consultazione: 06/09/2021)

ITI: Code of conduct <https://www.svri.org/sites/default/files/attachments/2021-01-20/Code%20of%20Professional%20Conduct%2029%2010%202016.pdf> (Ultima
consultazione: 07/09/2021)