

*La mediazione  
linguistico-culturale*

Voci e istanze dall'accademia

a cura di Maria Chiara Ferro



## IL SEGNO E LE LETTERE

---

*Collana del Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture Moderne  
dell'Università degli Studi 'G. d'Annunzio'*

### DIREZIONE

Mariaconcetta Costantini

### COMITATO SCIENTIFICO

*Università 'G. d'Annunzio' di Chieti-Pescara*

Brigitte Battel - Claudia Casadio - Mariaconcetta Costantini

Mariapia D'Angelo - Persida Lazarević - Maria Rita Leto

Lorella Martinelli - Carlo Martinez - Ugo Perolino

Marcial Rubio Árquez - Anita Trivelli

#### *Atenei esteri*

Antonio Azaustre (*Universidad de Santiago de Compostela*)

Claudia Capancioni (*Bishop Grosseteste University, Lincoln*)

Dominique Maingueneau (*Université Sorbonne*)

Snežana Milinković (*University of Belgrade*)

### COMITATO EDITORIALE

Mariaconcetta Costantini - Barbara Delli Castelli

Elvira Diana - Luca Stirpe

---

I volumi pubblicati nella Collana sono stati sottoposti a doppio referaggio anonimo.

ISSN 2283-7140  
ISBN 978-88-7916-975-2

Copyright © 2021

*LED* Edizioni Universitarie di Lettere Economia Diritto

Via Cervignano 4 - 20137 Milano

www.lededizioni.com - www.ledonline.it - E-mail: led@lededizioni.com

I diritti di riproduzione, memorizzazione e archiviazione elettronica, pubblicazione con qualsiasi mezzo analogico o digitale (comprese le copie fotostatiche, i supporti digitali e l'inserimento in banche dati) e i diritti di traduzione e di adattamento totale o parziale sono riservati per tutti i paesi.

---

Le fotocopie per uso personale del lettore possono essere effettuate nei limiti del 15% di ciascun volume/fascicolo di periodico dietro pagamento alla SIAE del compenso previsto dall'art. 68, commi 4 e 5, della legge 22 aprile 1941 n. 633.

Le riproduzioni effettuate per finalità di carattere professionale, economico o commerciale o comunque per uso diverso da quello personale possono essere effettuate a seguito di specifica autorizzazione rilasciata da: AIDRO, Corso di Porta Romana n. 108 - 20122 Milano  
E-mail segreteria@aidro.org <mailto:segreteria@aidro.org>  
sito web www.aidro.org <http://www.aidro.org/>

---

Volume pubblicato con il contributo  
dell'Università degli Studi 'G. d'Annunzio' di Chieti-Pescara  
Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture Moderne

*In copertina*

Photo by Clark Van Der Beken on Unsplash <https://unsplash.com/@snapsbyclark>

*Videospagnazione:* Paola Mignanego

*Stampa:* Litogi

# SOMMARIO

Sull'interazione plurilingue tra passato e presente <i>Maria Chiara Ferro</i>	7
--	---

## PARTE I IL PASSATO

<i>Habitut</i> nei dottrinari occitano-catalani: contesto e traduzione <i>Beatrice Fedi</i>	21
--	----

Traduzione e innovazione lessicale nell'opera di Massimo il Greco. Sui materiali dello <i>Slovo protivu tščaščichsja zvezdozreniem predricati o buduščich i o samovlastii čelovekom</i> <i>Francesca Romoli</i>	39
---	----

“Secondo le regole della baba Smiljana”: la funzione mediatrice dei paratesti nelle traduzioni serbe durante il processo di standardizzazione linguistica <i>Persida Lazarević Di Giacomo</i>	55
--	----

L'insegnamento del russo all'università in Italia dagli anni Sessanta dell'Ottocento: il progetto di Giacomo Lignana <i>Alessandro Cifariello</i>	79
---	----

## PARTE II IL PRESENTE

Diritti linguistici e mediazione linguistico-culturale in contesti sanitari plurilingui <i>Paola Desideri - Mariapia D'Angelo</i>	99
---	----

Insegnamento universitario del russo e <i>Quadro Comune Europeo</i> : stato dell'arte e prospettive <i>Paola Cotta Ramusino</i>	125
---	-----

La traduzione dei <i>realia</i> storici russi in italiano: aspetti teorici e didattici <i>Giovanna Moracci</i>	143
Translation Competence Levels Put to the Test: The NACT Framework against Reality in Two Translation Non-specific Degree Programs in Italy <i>Sara Piccioni</i>	159
Mediation and English Language Teaching: a Didactic Experience with Psychology Students <i>Paola Brusasco</i>	183
Translating Italian Pop Songs for a German Audience: Theoretical and Practical Issues <i>Barbara Delli Castelli</i>	203
Imperatività nel linguaggio per l'azienda: problemi di equifunzionalità nei testi russi e italiani <i>Natal'ja Kostantinovna Guseva</i>	227
Il ruolo del lessico russo nello sviluppo delle competenze interculturali per la mediazione <i>Maria Chiara Ferro</i>	249
The Regional Study Potential of Polack Land (Belarus) in Student Intercultural Interaction <i>Natal'ja Gennad'evna Apanasovič</i>	275
Pedagogical Translation as Part of a Communicative Approach in Language Teaching <i>Elena Nikolaevna Chramcova</i>	291
Gli Autori	309

# DIRITTI LINGUISTICI E MEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE IN CONTESTI SANITARI PLURILINGUI

*Paola Desideri - Mariapia D'Angelo* \*

DOI: <https://dx.doi.org/10.7359/975-2021-deda>

## ABSTRACT

The contribution focuses on the complex theme of linguistic rights and cross-linguistic mediation in the context of healthcare interpreting for the safeguarding of the right to health of allopat patients. Starting from a corpus of mediated telephone conversations, the discursive initiatives and translation choices made by the mediator are examined using the methodological tools of conversational analysis. Didactic applications of such analyses are also discussed within the university educational context, both for the specific training of future interpreters and for language teaching in general consistent with the mediation activities presented in the *CEFR Companion Volume*.

*Keywords:* cross-linguistic mediation; healthcare interpreting training; language teaching; linguistic rights; telephone medical interpreting.

---

## 1. EVOLUZIONE GIURIDICO-LINGUISTICA E TIPOLOGIA DEI DIRITTI LINGUISTICI

Affrontare la tematica dei diritti linguistici è un'operazione alquanto complessa, perché, per la sua peculiare trasversalità, attiene a diversi ambiti disciplinari di ordine sia linguistico sia giuridico sia ancora socio-politico. Indubbiamente la storia del rapporto tra lingua e diritto si rivela interes-

---

\* Il presente contributo è stato concepito ed elaborato in modo unitario dalle autrici; tuttavia si precisa che il § 1 è di P. Desideri mentre il § 2 è di M. D'Angelo. I "Riferimenti bibliografici" sono comuni.

sante e densa di riflessioni<sup>1</sup>, poiché, mettendo in evidenza l'interrelazione costitutiva tra usi linguistici e dottrine giuridiche nelle diverse epoche e società, permette anche l'esame dell'evoluzione della tutela giurisdizionale in merito alle politiche linguistiche internazionali.

### 1.1. *I prodromi*

Trattando questo argomento, seppure a grandi linee, non si può non esordire con la *Déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen*, che, votata dall'Assemblea Nazionale della Rivoluzione francese il 26 agosto 1789 sulla base sia della *Dichiarazione di Indipendenza degli Stati Uniti d'America* (4 luglio 1776) sia dei principi del Giusnaturalismo e dell'Illuminismo, si pone come il paradigma egualitario storico-giuridico dei diritti universali. La *Déclaration*, che avrà un grande influsso sul costituzionalismo successivo, contiene un elenco fondamentale di diciassette articoli dei "diritti naturali ed imprescrittibili dell'uomo" (art. 2) che rappresentano uno dei più alti riconoscimenti della libertà e dignità umana, come sottolineano, tra gli altri, soprattutto l'art. 1 "Gli uomini nascono e rimangono liberi e uguali nei diritti" e l'art. 11, estremamente moderno e innovativo riguardo all'espressione linguistica degli individui: "La libera comunicazione dei pensieri e delle opinioni è uno dei diritti più preziosi dell'uomo; ogni cittadino può dunque parlare, scrivere, stampare liberamente, salvo a rispondere dell'abuso di questa libertà nei casi determinati dalla Legge".

Quest'ultimo articolo, non a caso, verrà ripreso a distanza di circa centosessant'anni dalla *Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo*, proclamata dopo le profonde ferite della Seconda Guerra Mondiale il 10 dicembre 1948 dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite riunita a Parigi al Palais de Chaillot, nella quale si legge: "Ogni individuo ha diritto alla libertà di opinione e di espressione incluso il diritto di non essere molestato per la propria opinione e quello di cercare, ricevere e diffondere informazioni e idee attraverso ogni mezzo e senza riguardo a frontiere" (art. 19). Ma è soprattutto con l'art. 2 che si fa esplicito riferimento alla lingua intesa come codice adottato liberamente dall'essere umano:

Ad ogni individuo spettano tutti i diritti e tutte le libertà enunciate nella presente *Dichiarazione*, senza distinzione alcuna, per ragioni di razza, di colore, di sesso, di lingua, di religione, di opinione politica o di altro genere, di origine nazionale o sociale, di ricchezza, di nascita o di altra condizione [...].

---

<sup>1</sup> Poggeschi 2018.

Tale documento è divenuto parte integrante della cultura politica e giuridica internazionale<sup>2</sup> giacché riconosce nell'universalità la qualità intrinseca dei diritti umani<sup>3</sup>, universalità intesa sia in senso oggettivo da parte di ogni Stato sia in senso soggettivo in quanto prerogativa di ogni essere umano. La *Dichiarazione*, costituita da un significativo "Preambolo" seguito da trenta articoli, riveste un'importanza storico-strategica fondamentale perché rappresenta in assoluto la prima testimonianza della volontà della comunità mondiale di fornire da un lato principi generali di convivenza tra gli Stati e gli individui, dall'altro lato di riconoscere universalmente i diritti che spettano a ciascun essere umano, in quanto depositario di un insieme originario di diritti naturali, individuali e collettivi, a prescindere da ogni differenza personale, compresa quella linguistica. Ne consegue che il valore della dignità umana da quel momento in poi sarà la garanzia e il fondamento dei diritti "uguali ed inalienabili" spettanti a "tutti i membri della famiglia umana" proprio in quanto tali. Fondando il quadro universale di riferimento per i diritti umani, la *Dichiarazione* riconosce la lingua "[...] come uno degli elementi potenzialmente in grado di costituire motivo di esclusione o persecuzione a danno di un individuo ed è per questo esplicitamente indicata come ambito in cui è invece necessario garantire a ciascuno la totale libertà di scelta"<sup>4</sup>.

## 1.2. *I diritti linguistici nella Costituzione della Repubblica*

Nello stesso anno, e precisamente il 1° gennaio 1948, entra in vigore anche la Costituzione Italiana, la quale in due articoli basilari riconosce i diritti umani che si impegna a difendere da qualsiasi discriminazione anche in fatto di lingua. Sono infatti gli artt. 3 e 6 quelli che tutelano in particolar modo il "diritto alla lingua", i gruppi minoritari e il plurilinguismo connotato nell'*homo loquens*, concepito non soltanto come singolo, ma anche come componente delle "formazioni sociali ove si svolge la sua personalità" (art. 2):

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociali e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali [...]. (art. 3)

---

<sup>2</sup> Villani 2015.

<sup>3</sup> Sulle diverse concezioni e teorie dei diritti dell'uomo, analizzati secondo la prospettiva della filosofia del diritto, fondamentali sono i saggi di Bobbio 1990.

<sup>4</sup> Giannini - Scaglione 2011, 118.

La Repubblica tutela con apposite norme le minoranze linguistiche. (art. 6)<sup>5</sup> Dall'art. 3, meglio noto come l'"articolo dell'uguaglianza"<sup>6</sup>, e dalla sua esortazione a considerare tutti gli individui uguali davanti alla legge a prescindere da qualsiasi peculiarità personale, sono scaturiti in maniera coerente tutti gli altri articoli della nostra Costituzione. Il divieto di emarginazioni per ragioni linguistiche comporta il riconoscimento della pari dignità delle diverse lingue e dei loro utenti, di conseguenza anche l'esercizio dei diritti linguistici degli appartenenti alle minoranze. Viene dunque smentito il modello monolingue associato allo Stato-nazione-lingua-cultura, che in tempi antichi e moderni ha perseguito l'esaltazione dell'omogeneità linguistica e del monolinguisimo con la conseguente esclusione delle diversità etnico-culturali che da sempre non impiegano lingue standardizzate e ufficiali.

### 1.3. I diritti linguistici in ambito europeo

A distanza di due anni, il 4 novembre 1950, i tredici Stati all'epoca membri del Consiglio d'Europa firmano a Roma la *Convenzione europea per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà individuali* (CEDU), un trattato internazionale che, entrato in vigore il 3 settembre 1953, è finalizzato a salvaguardare i diritti dell'uomo, inclusi quelli linguistici, e le libertà individuali. In particolare l'art. 14 denominato *Divieto di discriminazione*, applicando correttamente il principio di uguaglianza, tutela gli esseri umani da qualsiasi tipo di disparità anche in materia di uso delle lingue, come recita con evidente chiarezza:

Il godimento dei diritti e delle libertà riconosciuti nella presente Convenzione deve essere assicurato senza nessuna discriminazione, in particolare quelle fondate sul sesso, la razza, il colore, la lingua, la religione, le opinioni politiche

---

<sup>5</sup> Data la costitutiva relatività del concetto di "minoranza" (culturale, etnica, linguistica, religiosa, politica), sono utili una riflessione sulle potenzialità inclusive della nozione di "minoranza linguistica" formalizzata dall'art. 6 della Costituzione e una ricognizione del dibattito dottrinario sulle competenze tra Stato e Regioni sia per le minoranze storiche che per quelle di nuovo insediamento; a tale proposito cf. Palici di Suni Prat 2002 e Panzeri 2016. Per un panorama completo delle lingue e dei dialetti delle minoranze linguistiche storiche in Italia, a partire dalla definizione del concetto stesso di "minoranza linguistica", cf. Telmon 1992 e Toso 2008.

<sup>6</sup> Come dimostrano gli innumerevoli studi di Pizzorusso (1974, 1993), precursore delle ricerche di diritto pubblico italiano sulle minoranze linguistiche, la "libertà di lingua" assume rilevanza allorché è posta in relazione proprio con il principio di uguaglianza, inteso non soltanto come uguaglianza formale, ma anche come uguaglianza sostanziale. Da ciò deriva il divieto di discriminazioni per motivi di lingua.

o quelle di altro genere, l'origine nazionale o sociale, l'appartenenza a una minoranza nazionale, la ricchezza, la nascita od ogni altra condizione.

Sulla scia di questi nuovi stimoli nei confronti dei diritti umani, negli Stati Uniti e particolarmente nell'area della sociologia del linguaggio (citiamo per tutti Ferguson, Fishman, Haugen), si sviluppano a partire dagli anni Sessanta gli studi sulla "politica linguistica"<sup>7</sup> e sulla "pianificazione linguistica"<sup>8</sup> tutt'ora *in fieri*, come attesta l'ampia discussione in corso.

Comunque, è soprattutto in seno ai significativi sviluppi del dibattito portato avanti dal Consiglio d'Europa che negli anni Novanta cambia progressivamente la prospettiva d'osservazione delle lingue. Tra i numerosi trattati vincolanti emanati nel corso degli anni ricordiamo la *Carta Europea per le Lingue Regionali o delle Minoranze*, pubblicata dal Consiglio d'Europa il 5 novembre 1992. Essa è un'estensione della politica plurilingue della Comunità Europea per riconoscere e sostenere non soltanto le lingue ufficiali dei Paesi membri, ma anche le lingue regionali e quelle meno note della Comunità: il suo scopo principale è quello di proteggere e preservare le lingue e le culture delle minoranze.

Gli ultimi anni del secolo scorso segnano dei passi avanti fortemente innovativi in tema di diritti umani e più in particolare quelli linguistici, come attestano i numerosi strumenti internazionali di tutela messi in opera; uno di questi viene realizzato nei giorni 27-28 novembre 1995 a Barcellona dove si tiene la prima Conferenza Ministeriale Euromediterranea (seguita da altre cinque conferenze), cui partecipano, oltre agli allora quindici Stati membri dell'Unione Europea, dodici Paesi del Sud del Mediterraneo. Da tale Conferenza esce la cosiddetta *Dichiarazione di Barcellona*, che afferma in maniera significativa la centralità della lingua intesa sia nella dimensione individuale che sociale e la pari dignità tra le comunità linguistiche senza alcuna gerarchia tra gli idiomi. Si sottolinea altresì il plurilinguismo come un diritto individuale inalienabile e al contempo vengono accentuati il dialogo interculturale e il rispetto delle identità insieme alla comprensione reciproca tra differenti culture. Del resto, la varietà di idiomi e di registri è il tratto

---

<sup>7</sup> La "politica linguistica" comprende le "[...] azioni politiche o legislative realmente intraprese per incentivare l'uso di una determinata lingua" (Dell'Aquila - Iannàccaro 2004, 22). Quanto alla politica linguistica in Italia dall'unificazione nazionale ad oggi, esaminata anche nell'ambito giuridico e nella prospettiva dei contesti istituzionali, cf. Pizzoli 2018. Cf. anche l'importante studio di Calvet 1987.

<sup>8</sup> La "pianificazione linguistica" riguarda "[...] l'insieme delle misure (linguistiche, legislative e sociali) che si adottano per alterare deliberatamente la composizione del repertorio linguistico di una comunità; è anche lo studio teorico di tali processi, eventualmente al di là della loro applicazione nelle situazioni reali" (Iannàccaro 2011, 1100).

distintivo del repertorio linguistico appartenente sia ad una comunità sia ai singoli individui al pari dell'*ethnos* di cui le stesse comunità sono portatrici.

Sempre nel capoluogo catalano dal 6 al 9 giugno dell'anno successivo, nell'ambito della Conferenza universale dei diritti linguistici viene approvata la *Dichiarazione universale sui diritti linguistici*, che con i suoi cinquantadue articoli, tutti dedicati al "diritto alla lingua", si pone come un vero e proprio manifesto programmatico. Partendo "[...] dal principio che i diritti di tutte le comunità linguistiche sono eguali e indipendenti dallo statuto giuridico o politico della loro lingua in quanto lingua ufficiale, regionale o minoritaria" (art. 5), l'obiettivo principale è quello di promuovere il rispetto e il pieno sviluppo di tutte le lingue e di preservare la diversità linguistica mondiale.

Qualche tempo dopo una tappa molto importante per l'integrazione europea viene conseguita dalla *Carta dei Diritti fondamentali dell'Unione Europea*, nota anche come *Carta di Nizza*, che viene approvata nella città francese nella notte tra il 7 e l'8 dicembre 2000 e successivamente, in una versione adattata, a Strasburgo il 12 dicembre 2007. Essa compendia una serie di diritti personali, civili, politici, economici e sociali dei cittadini e dei residenti della UE. Il testo inizia con un "Preambolo" seguito da cinquantaquattro articoli suddivisi in sette capi, di cui i primi sei enunciano programmaticamente nei titoli i valori fondamentali dell'Unione: *Dignità* (artt. 0-5); *Libertà* (artt. 6-19); *Uguaglianza* (artt. 20-26); *Solidarietà* (artt. 27-38); *Cittadinanza* (artt. 39-46); *Giustizia* (artt. 47-50); in conclusione sono riportate le *Disposizioni generali* (artt. 51-54) aventi lo scopo di precisare l'articolazione della Carta con la *Convenzione europea dei diritti dell'uomo*. In ordine alla lingua, va rilevato che se l'art. 21, denominato *Non discriminazione*, vieta "[...] qualsiasi forma di discriminazione fondata, in particolare, sul sesso, la razza, il colore della pelle o l'origine etnica o sociale, le caratteristiche genetiche, la lingua, [...]", l'art. 22 intitolato *Diversità culturale, religiosa e linguistica* entra maggiormente nel merito con un enunciato tanto breve quanto apodittico: "L'Unione rispetta la diversità culturale, religiosa e linguistica".

Tutti i principi fondamentali del diritto internazionale sono stati incorporati dal *Trattato di Lisbona*, firmato dai ventisette Stati membri dell'Unione Europea il 13 dicembre 2007 ed entrato in vigore il 1° dicembre 2009 dopo la ratifica di ciascuno di essi. L'art. 3 tutela particolarmente il rispetto paritario per la lingua di ogni Paese dell'UE, scevra da qualsiasi discriminazione: "Essa [l'Unione, *n.d.a.*] rispetta la ricchezza della sua diversità culturale e linguistica [...]". Del resto, in una UE fondata sul motto "Unita nella diversità" il *Trattato* inserisce l'apprendimento e la diffusione delle lingue tra le sue maggiori priorità, elemento questo che avrà un'importanza capitale per la promozione e il potenziamento dello studio delle lingue straniere.

I diritti linguistici sono dunque necessari non soltanto per proteggere ciò che viene riconosciuto come un diritto basilare al libero uso e all'altrettanto libera circolazione delle lingue, ma anche per promuovere la consapevolezza pubblica del contributo che un'istruzione plurilingue può portare alla comprensione e alla valutazione positiva delle differenze etniche quale risorsa dell'umanità. L'osservazione delle differenti realtà dei Paesi ci obbliga però a distinguere fra tutela normativa sulla carta e tutela effettiva vera e propria: a questo riguardo, va sottolineato che vi sono ordinamenti certamente esemplari sulla carta, come per esempio quelli dell'Europa centrale e orientale, ma ben più carenti nella realtà effettiva.

#### 1.4. *La legge italiana di tutela delle minoranze linguistiche storiche*

Nel corso degli anni, con particolare attenzione verso le minoranze linguistico-culturali in Europa e in ossequio al principio pluralista, conformemente alle specificità delle situazioni ambientali gli Stati hanno diversamente recepito le indicazioni contenute nella vasta tipologia degli strumenti adottati nelle sedi internazionali<sup>9</sup>. A tale riguardo, sotto la pressione dell'UE, l'Italia, non potendo rinviare ulteriormente le proprie deliberazioni in materia di diritti linguistici come ha fatto per troppo tempo, a seguito di un lungo e aspro *iter* parlamentare in data 15 dicembre 1999 emana la Legge n. 482 "Norme in materia di tutela delle minoranze linguistiche storiche"<sup>10</sup>. Con i suoi venti articoli, dopo aver dichiarato nell'art. 1 la valorizzazione del patrimonio linguistico e culturale della lingua italiana analogamente alla valorizzazione delle lingue e delle culture tutelate, nell'art. 2 procede all'elencazione di dodici minoranze linguistiche storiche e dei relativi idiomi presenti storicamente nel nostro territorio:

In attuazione dell'articolo 6 della Costituzione e in armonia con i principi generali stabiliti dagli organismi europei e internazionali, la Repubblica tutela la lingua e la cultura delle popolazioni albanesi, catalane, germaniche, greche, slovene e croate e di quelle parlanti il francese, il franco-provenzale, il friulano, il ladino, l'occitano e il sardo.

Non sfugge qui l'ambigua e discutibile distinzione tra le "popolazioni" albanesi, catalane, germaniche, greche, slovene, croate e "quelle parlanti" il

---

<sup>9</sup> Cermel 2009; Tosi 2017; Toniatti 2019.

<sup>10</sup> In merito alla Legge 482/1999 c'è una ricca letteratura. Per un approfondimento dei variegati aspetti linguistici e giuridici, tenendo anche conto della complessità delle implicazioni istituzionali coinvolte nell'applicazione della norma, cf. Savoia 2001, 2002; Orioles 2003a, 2003b; Bonamore 2004; Consani - Desideri 2007; Piergigli 2020.

francese, il franco-provenzale, il friulano, il ladino, l'occitano e il sardo, quasi a voler istituire una sorta di gerarchia tra gruppi etnico-linguistici contraddistinti da caratteri propri da una parte e idiomi minoritari rilevanti soprattutto sotto l'aspetto linguistico-culturale dall'altra<sup>11</sup>. L'aggettivo "storiche" ha lo scopo di chiarire che il principio cardine di questa tutela non deve essere esteso alle "nuove" minoranze alloglotte rappresentate dagli immigrati, che hanno raggiunto attualmente il 9% della popolazione residente a causa dei flussi migratori verso il nostro Paese intensificatisi sempre più in maniera esponenziale nell'ultimo trentennio.

Occorre tuttavia precisare che la Legge 482/1999 esclude la tutela della minoranza zingara (Rom, Sinti, Caminanti Siciliani), insediata in Italia da almeno seicento anni, sebbene questa fosse compresa tra i beneficiari della proposta di Legge n. 612 del novembre 1991 deliberata dalla Camera dei Deputati, ma decaduta a causa della mancata approvazione da parte del Senato per la fine anticipata della legislatura<sup>12</sup>. Il prevalente e discriminante criterio territorialista della Legge n. 482<sup>13</sup> fa sì che vengano negati i diritti linguistici alla storica comunità minoritaria zingara, diffusa dappertutto per via del connaturato nomadismo, in contrapposizione alle altre minoranze stanziali e concentrate in determinati territori, dunque riconoscibili e controllabili. L'esclusione della tutela ha avuto conseguenze notevoli in tutti gli ambiti socio-istituzionali compreso quello dell'istruzione, per tale ragione le associazioni rom e sinte, sebbene inascoltate, reclamano da molto tempo una legge che tuteli dignitosamente la loro lingua (il romanés) e la loro cultura, vissute come "patria" dall'universo zingaro<sup>14</sup>, conferendo la titolarità dei diritti a questa minoranza storica.

### 1.5. *Tipologia dei diritti linguistici*

Affrontando il problema della globalizzazione e delle sue conseguenze in tempi di migrazioni di massa, con queste chiare parole la giurista Palici di Suni interviene sulla tutela legislativa dell'alloglossia:

Diritti linguistici, tutela delle lingue ufficiali, tutela delle lingue minoritarie, protezione dei dialetti sono questioni assai rilevanti in un mondo globalizzato,

---

<sup>11</sup> Piergigli 2001, 180.

<sup>12</sup> Bonetti - Simone - Vitale 2011.

<sup>13</sup> Desideri 2018.

<sup>14</sup> Desideri 2007.

che, soprattutto grazie alla tecnologia e alla diffusione di mezzi di comunicazione sempre più immediati, parrebbe tendere all'unificazione economica, culturale e linguistica.<sup>15</sup>

Come appare evidente, nella nostra epoca plurilingue e multiculturale la problematica dei diritti linguistici<sup>16</sup> è di per sé molto complessa: la sola Unione Europea è attualmente composta da ventisette Stati membri e conta ventiquattro lingue ufficiali, a cui si aggiunge un numero elevatissimo di dialetti, di varianti regionali delle lingue nazionali, di minoranze linguistiche di antico insediamento, infine di idiomi entrati da qualche decennio nello spazio linguistico europeo grazie all'ingente numero dei migranti. Quindi il tema della tutela dei diritti linguistici dei cittadini degli Stati membri, e con esso quello delle tutele dei diritti linguistici e di cittadinanza dei cittadini non europei, risulta cruciale e connesso anche alle attuali questioni della mediazione linguistico-culturale, che diventa appunto centrale nell'universo particolarmente eterogeneo della globalizzazione.

Secondo la convincente classificazione di Poggeschi<sup>17</sup>, i diritti linguistici possono essere di tre specie, che passiamo ad esporre, tenendo conto che proprio la mediazione linguistico-culturale si colloca tra i mezzi più efficaci per far funzionare tali diritti:

1. I *diritti linguistici di prima specie* riguardano i diritti fondamentali universali dell'uomo e coincidono con il principio di non-discriminazione a causa della madrelingua adottata; pertanto la lingua, in questo primo tipo, viene intesa come lo strumento per il godimento di tali diritti. In altre parole, non è la lingua in sé ad essere l'elemento di tutela, bensì sono i diritti che vengono tutelati attraverso la lingua. Infatti, in base all'art. 111 della Costituzione Italiana nel processo penale la persona accusata di un reato deve essere "[...] assistita da un interprete se non comprende o non parla la lingua impiegata nel processo". I diritti linguistici di prima specie, originariamente destinati ai soli cittadini italiani, oggi in qualche modo riguardano anche gli stranieri, a causa della estensione dei diritti fondamentali nei loro confronti: il diritto per un membro di una minoranza di capire la lingua in cui si svolge il processo o l'interrogatorio è infatti un diritto di assoluta certezza e civiltà. Non si tratta quindi di un diritto riguardante lo *status* della minoranza, il che si tradurrebbe in un diritto linguistico di seconda specie, ma di un diritto

---

<sup>15</sup> Palici di Suni 2019, 537.

<sup>16</sup> De Varennes 1996, 2008; Savoia 2010; Degrassi 2016.

<sup>17</sup> Poggeschi 2010, 32-40.

individuale, che tocca appunto la sfera linguistica di quel determinato soggetto.

2. I *diritti linguistici di seconda specie* si fondano sul concetto di uguaglianza e sono quelli specifici della tutela delle minoranze storiche, o nazionali, del Paese dove sono presenti. Possono variare molto tra loro: vanno, ad esempio, dalla forte protezione della lingua minoritaria soprattutto nel caso delle autonomie territoriali (esemplare la regolamentazione normativa dettagliatissima della Catalogna e dei Paesi Baschi in Spagna), all'Alto Adige / Südtirol con l'obbligo di bilinguismo per i giudici e il personale di giustizia, sempre per rimanere nell'ambito giudiziario già esemplificato per i diritti di prima specie. Va precisato che l'ufficialità della lingua minoritaria a livello statale non vale soltanto per i territori che confinano con la "madre-patria" (Alto Adige / Südtirol e Valle d'Aosta / Vallée d'Aoste in Italia), ma anche per quei territori che non hanno uno Stato contiguo di riferimento. Solitamente, pur essendo soprattutto gli Enti locali ad emanare le leggi finalizzate a regolamentare i diritti linguistici, non si deve pensare che ovunque tali Enti proteggano alla stessa maniera la diversità linguistica presente al loro interno. Infatti, il diritto pubblico comparato registra da molto tempo una notevole eterogeneità di comportamenti normativi da parte degli Enti substatali.
3. Da ultimo, i *diritti linguistici di terza specie* riguardano invece specificamente gli stranieri e i loro discendenti: nelle società democratiche tali diritti possono essere intesi come un'estensione dei diritti di prima specie, *ab origine* destinati ai soli detentori della cittadinanza. In pratica sono i fondamentali diritti alla salute, all'abitazione, al lavoro e all'istruzione. Approntare i diritti linguistici di terza specie significa farsi carico, riconoscere e valorizzare l'alterità storico-culturale e sociale di cui gli stranieri e le seconde generazioni sono identitariamente portatori. Per ragioni ideologiche, i diritti linguistici di terza specie sono oggetto di un dibattito esasperatamente controverso: essi invece dovrebbero essere la meta naturale a cui un ordinamento aspira, se davvero è ispirato ai principi dell'interculturalismo inteso come rispetto della diversità delle componenti culturali, etniche e linguistiche di un Paese. Di certo questi diritti possono essere garantiti solo una volta che siano stati effettivamente assicurati i diritti di prima specie, che ne costituiscono il fondamento. I diritti linguistici di terza specie riguardano dunque l'aspetto dell'integrazione nel tessuto sociale comune e, di fatto, consistono in una sorta di riconoscimento più o meno ufficiale delle lingue-culture degli immigrati e delle seconde generazioni. Per la conquista effettiva di

questi ultimi diritti, cosiddetti “estremi”, che di fatto non esistono in alcun ordinamento se non in misura embrionale, la strada è ancora molto lunga e travagliata.

Nella direzione del conseguimento di questi diritti, soprattutto degli ultimi, si dovrebbero pertanto collocare sia il mantenimento della L1 degli immigrati sia l'apprendimento adeguato della lingua ufficiale del Paese ospite, affinché gli stessi possano esercitare nel miglior modo possibile le proprie prerogative di vita in ogni contesto socio-istituzionale in cui debbono misurarsi. Una corretta pianificazione e una seria educazione linguistica all'altezza dei bisogni dei nostri giorni non possono più sottrarsi alla riflessione e alla progettualità programmatica che i tempi attuali richiedono.

## 2. MEDIAZIONE LINGUISTICA E DIRITTI PARTECIPATIVI DEI PAZIENTI ALLOGLOTTI: UN CASO DI TELEPHONE MEDICAL INTERPRETING

Nel novero dei diritti fondamentali “che attraverso la lingua vengono tutelati”<sup>18</sup> figura il diritto alla cura, sancito nel nostro Paese dall'art. 32 della Costituzione Italiana. Nel caso di un paziente alloglotto il godimento di tale imprescindibile diritto si estrinseca nella possibilità di esprimere il proprio malessere e di comprendere l'informazione terapeutica proposta dal medico. Nell'ottica di un sempre maggiore *empowerment* di tutti gli assistiti, ogni intervento sanitario (ad esclusione di quelli obbligatori) può essere effettuato unicamente previa acquisizione del consenso informato da parte del paziente, il quale esercita il proprio diritto all'autodeterminazione accettando, o meno, un progetto terapeutico condiviso col medico. Le informazioni fornite dal curante, dunque, devono essere adeguate alla situazione clinica e alle capacità di interpretazione dell'interlocutore, oltre che essere efficaci sul piano sia comunicativo sia relazionale, come peraltro postulato dagli studi della moderna Medicina Narrativa<sup>19</sup>.

A sostituzione di un modello autoritario-paternalistico della comunicazione medico-paziente, viene ora auspicato uno schema relazionale più egualitario, nel quale il terapeuta cerca di stabilire un rapporto fiduciario con l'assistito che viene considerato un partecipante attivo al dialogo e un co-costruttore del processo di cura. L'utenza dei nostri presidi ospedalieri proviene oggi dai più diversi contesti linguistici, culturali e socio-econo-

---

<sup>18</sup> Poggeschi 2015, 439.

<sup>19</sup> Masini 2005.

mici, portando con sé profonde divergenze nei *frame* di riferimento per la narrazione stessa della malattia<sup>20</sup>, con conseguenti ripercussioni nell'efficacia dell'*iter* diagnostico e nella garanzia dei diritti partecipativi del malato. Cruciale, in tale assetto, è il ruolo dei mediatori linguistico-culturali chiamati a rendere possibile la comunicazione tra medici e pazienti alloggiati nelle situazioni emergenziali, nonché nell'erogazione di servizi assistenziali programmati. Nel contesto ospedaliero la mediazione svolta da un'interprete professionista in presenza si è dimostrata più efficace rispetto a quella svolta da remoto<sup>21</sup>; nonostante ciò le aziende sanitarie preferiscono ricorrere ai servizi di *Telephone Medical Interpreting* (TMI) in ragione dei vantaggi economici e della disponibilità immediata di personale specializzato in un'ampia gamma di lingue. Sulla base di un *corpus* di chiamate inoltrate ad un servizio di TMI<sup>22</sup> a cui ricorre dal 2015 l'Azienda Sanitaria Locale della provincia di Teramo, si individuano qui alcuni aspetti salienti della condizione operativa degli interpreti da remoto nell'intento di contribuire al dibattito sulla formazione di questa categoria professionale, evidenziandone i prerequisiti e le competenze<sup>23</sup>, mentre nel paragrafo conclusivo si rifletterà sulle possibili applicazioni glottodidattiche di tali ricerche descrittive basate su dati autentici.

---

<sup>20</sup> Ancora attuali le considerazioni espresse a riguardo da Castiglioni (2006, 145) sulla base di uno studio sulla mediazione linguistico-culturale condotto tra il 1998 e il 2000: “[l]o straniero porta con sé un bagaglio di conoscenze e pratiche rispetto all’idea di benessere, di malessere e cura che non si cancellano automaticamente nel momento in cui si stabilisce nel nostro Paese, né con la frequentazione dei nostri servizi sanitari”. Per approfondimenti si rinvia al recente lavoro di Baraldi e Gavioli (2019) che raccoglie indagini svolte in una prospettiva interdisciplinare tra linguistica, sociologia e traduttologia.

<sup>21</sup> Wang 2018.

<sup>22</sup> Si tratta del servizio di mediazione linguistico-culturale *HelpVoice*, erogato dalla società cooperativa Eurostreet. Per ragioni connesse al consenso informato dei pazienti e alla valutazione del servizio di TMI, le chiamate effettuate dai vari reparti sono registrate e archiviate dalla ASL di Teramo che ne ha autorizzato l'utilizzo per scopi di ricerca. A tutela della *privacy* delle persone coinvolte, in fase di trascrizione, sono stati anonimizzati i dati sensibili ed è stata omessa l'indicazione del presidio ospedaliero richiedente il servizio.

<sup>23</sup> In genere viene definito “mediatore interculturale” un parlante bilingue di origine straniera avente alle spalle un'esperienza migratoria (come indica l'art. 40 della Legge 40/1998, recepito dall'art. 42 del D. Lgs. 286/1998), mentre con il termine “interprete” ci si riferisce ad un professionista che ha concluso un percorso formativo post-scolastico nell'ambito della traduzione orale. In linea con le posizioni espresse da Baraldi e Gavioli (2007), si precisa che in questo contributo i termini “interprete” e “mediatore” verranno usati in maniera sinonimica, poiché anche l'interprete professionista è continuamente impegnato in attività di mediazione linguistico-culturale e relazionale.

### 2.1. *La mediazione da remoto in ambito ospedaliero*

Le attività di interpretazione dialogica, svolte in modalità consecutiva e bidirezionale nei vari ambiti dei Servizi Pubblici, prevedono generalmente una partecipazione attiva dell'interprete, il quale non si limita alla mera trasposizione degli enunciati dei partecipanti primari, ma può compiere iniziative discorsive non riconducibili alla trasposizione di quanto proferito dagli interlocutori<sup>24</sup>, può assumere la coordinazione dell'interazione<sup>25</sup> e rivestire una complessa varietà di ruoli<sup>26</sup>. Tali peculiarità sussistono anche nell'interpretazione dialogica svolta da remoto in ambito medico, un campo di indagine questo esplorato di recente in vista delle possibili applicazioni nell'*interpreting training*<sup>27</sup>.

In prospettiva didattico-formativa, un aspetto di rilievo ci pare essere quello della marcata eterogeneità delle situazioni comunicative nel TMI e la conseguente necessità di padroneggiare altrettanti linguaggi specialistici della medicina, unitamente alla conoscenza di procedure tipiche dell'organizzazione ospedaliera finanche a livello locale<sup>28</sup>. Per tali ragioni i futuri interpreti dovranno essere avviati all'uso degli strumenti di ricerca terminologica nei vari domini linguistici dei settori sanitari e, nel contempo, dovranno essere edotti sul funzionamento del sistema sanitario nazionale.

La molteplicità delle motivazioni per cui viene richiesto il servizio di TMI si evidenzia anche nel *corpus* delle registrazioni telefoniche raccolto, consistente in 15 conversazioni della durata complessiva di 2h:51':08" per le richieste d'interpretazione nelle lingue albanese, cinese, inglese, rumena e tedesca. Il paradigma teorico di riferimento per gli studi sull'interpretazione dialogica è definito *dialogic discourse-based interaction paradigm*<sup>29</sup> e si caratterizza per un approccio multidisciplinare che attinge agli strumenti d'analisi della conversazione istituzionale<sup>30</sup> e a quelli metodologici della *interactional linguistics*<sup>31</sup>, ai quali si orienta anche il presente contributo.

Le registrazioni sono state analizzate secondo i criteri della *conversation analysis*<sup>32</sup> nella convinzione che il procedere di qualsiasi interazione non sia

---

<sup>24</sup> Wadensjö 1998.

<sup>25</sup> Baraldi - Gavioli 2012.

<sup>26</sup> Davidson 2000; Angelelli 2004.

<sup>27</sup> Niemants - Castagnoli 2015; Amato - Spinolo - González Rodríguez 2018.

<sup>28</sup> D'Angelo 2019.

<sup>29</sup> Pöschhacker 2004.

<sup>30</sup> Drew - Heritage 1992; Orletti 2000; Heritage - Clayman 2010.

<sup>31</sup> Ochs - Schegloff - Thompson 1996.

<sup>32</sup> Sacks - Schegloff - Jefferson 1974.

casuale, ma che obbedisca a norme e ruoli socialmente stabiliti<sup>33</sup>, riconfermati e/o negoziati dagli interlocutori nel corso dell'interazione.

## 2.2. *Le competenze dei mediatori nel Telephone Medical Interpreting*

Dalle indagini sull'interazione medico-paziente condotte dalla prospettiva dell'analisi della conversazione istituzionale<sup>34</sup> emerge chiaramente che nell'ambito medico-ospedaliero sono le stesse finalità istituzionali a definire i ruoli partecipativi degli interagenti e ad assegnare al terapeuta la regia delle interazioni<sup>35</sup>. Il medico ha la facoltà di regolare l'allocazione dei turni di parola e lo sviluppo topicale seguendo la scansione di un'*agenda nascosta* che sottende alle procedure della visita medica<sup>36</sup>. Tuttavia, sebbene l'assistito riconosca e implicitamente accetti la regia interazionale del medico, in determinati momenti del dialogo, egli può "ribaltare" i ruoli e porre domande al dottore/infermiere, oppure esprimere dubbi e avanzare ipotesi diagnostiche sulla propria patologia<sup>37</sup>.

Nelle conversazioni con i pazienti non-nativi l'equilibrio del potere interazionale è marcatamente sbilanciato a favore del medico, non soltanto sul piano delle conoscenze procedurali circa lo svolgimento del colloquio in sé, ma anche a livello epistemico e linguistico-culturale. L'attività di mediazione dell'interprete dovrebbe ridurre tale triplice asimmetria e dare spazio ai diritti partecipativi degli utenti alloglotti, consentendo a questi ultimi la possibilità di co-costruire l'interazione, di negoziare e di confermare i ruoli localmente, alla stregua di quanto avviene nelle interazioni terapeutiche monolingui. Ridurre le distanze tra gli interlocutori primari risulta essere però un compito assai arduo per il mediatore, il quale opera in condizioni di netto svantaggio dal punto di vista del potere interazionale rispetto al personale (para)medico che può esprimere una valutazione sull'accuratezza della prestazione eseguita come cliente richiedente il servizio d'interpretariato.

---

<sup>33</sup> Le registrazioni sono state trascritte e annotate con alcuni simboli delle convenzioni jeffersoniane (vd. "Appendice") in una versione semplificata, funzionale alla descrizione dei fenomeni della comunicazione parlata più rilevanti ai fini delle nostre indagini, quali pause, esitazioni, sovrapposizioni, ecc.

<sup>34</sup> Drew - Heritage 1992.

<sup>35</sup> Orletti 2000.

<sup>36</sup> Drew - Heritage 1992.

<sup>37</sup> Stivers - Heritage 2001; Orletti 2015.

In alcune registrazioni analizzate il mediatore riesce a farsi sia garante dei diritti partecipativi del malato sia portavoce delle esigenze di quest'ultimo grazie ad un uso efficace delle strategie pragmatico-comunicative della cortesia e della mitigazione, mirando alla salvaguardia della propria "faccia positiva" e di quella "negativa" dell'operatore sanitario<sup>38</sup>. In altre occasioni, gli interpreti dimostrano invece di allinearsi alle posizioni degli interlocutori istituzionali prestando maggiore attenzione alla resa traduttiva delle informazioni ritenute rilevanti da questi ultimi sebbene, anche in tal caso, la mancata resa di alcuni turni potrebbe essere riconducibile alle difficili condizioni operative del TMI che non consente l'accesso ai segni non verbali dell'interazione<sup>39</sup>. Ne consegue la necessità di un'incentrare la formazione dei futuri interpreti da remoto sugli aspetti paralinguistici della comunicazione e, allo stesso tempo, di sensibilizzare il personale medico all'uso di un comportamento verbale più consapevole e collaborativo<sup>40</sup>. A tal proposito ci preme sottolineare la scarsa quantità di informazioni che gli operatori sanitari forniscono ai mediatori sulle condizioni del paziente, sullo scopo della visita, sulle procedure già messe in atto. Alla mancata condivisione del centro deittico con i partecipanti primari si aggiunge una mancata contestualizzazione dell'incontro terapeutico poiché all'interprete viene spesso indicato soltanto il reparto dal quale proviene la chiamata. Appare dunque necessario istruire i futuri mediatori sull'importanza della cosiddetta fase di *briefing* con il medico/infermiere, ossia un breve momento esplicativo che nell'interpretazione presenziale precede di norma l'incontro col paziente e l'atto mediativo vero e proprio. Nel TMI questa fase non può essere omessa, perché l'interprete non riesce a formarsi una visione d'insieme dell'evento comunicativo e, a volte, non conosce addirittura le ragioni stesse della richiesta d'interpretazione, non potendo quindi scegliere in maniera consapevole se limitarsi alla mera trasposizione dei turni dei partecipanti primari, oppure se ritagliarsi un ruolo più attivo nell'interazione.

Le analisi micro-analitiche di conversazioni mediate hanno da tempo messo in luce i molteplici ruoli dell'interprete in ambito medico, dimostrando che un rapporto fiduciario è la chiave per la costruzione di comunicazioni efficaci e che le disuguaglianze di potere costitutive degli scambi conversazionali nell'*healthcare interpreting* investono anche il piano etico<sup>41</sup>. Questo aspetto non può non essere affrontato nei percorsi formativi pro-

---

<sup>38</sup> D'Angelo 2019, 150.

<sup>39</sup> D'Angelo 2020.

<sup>40</sup> Wang 2018.

<sup>41</sup> Davitti 2019.

fessionalizzanti, al fine di sensibilizzare i futuri interpreti sui possibili ruoli che un domani potranno rivestire, in equilibrio tra le esigenze dell'assistito e le norme imposte dal codice comportamentale delle aziende per le quali lavoreranno. L'analisi nel contesto formativo delle registrazioni autentiche può condurre gli studenti ad una maggiore consapevolezza delle implicazioni delle *zero- e non-renditions*<sup>42</sup> compiute dagli interpreti.

In aggiunta, sarebbe auspicabile una formazione specifica per alcuni ambiti nei quali è nodale la capacità di stabilire un rapporto collaborativo con il paziente e con il rappresentante istituzionale, come per le attività di mediazione richieste dai reparti di psichiatria. Dagli esiti delle ricerche di Bot (2005) sugli incontri psicoterapici mediati in presenza emerge la possibilità di una rimodulazione in senso restrittivo del cosiddetto *interactive model of interpreting*, in cui si prevede il coordinamento dell'interazione affidato al terapeuta, pur preservando un certo margine d'intervento all'interprete "[...] that gives room to recycling (used mainly by the therapist), clarifying questions (used mainly by the interpreter) and feedback (used by the two primary speakers)"<sup>43</sup>. Questa modalità avrebbe determinato un maggior numero di equivalenze traduttive e una minore occorrenza di insuccessi comunicativi.

L'analisi del nostro *corpus* evidenzia l'inesperienza degli interpreti nella mediazione con soggetti affetti da patologie mentali, una mancanza aggravata dall'assenza della suddetta fase iniziale di *briefing*. È questo il caso di una richiesta di interpretazione per la lingua inglese inoltrata da un reparto di psichiatria (della durata complessiva di 29': 53"), nella quale al giovane interprete di madrelingua italiana non viene fornito alcun dettaglio sulle condizioni del paziente (P), un ragazzo del Bangladesh che ha chiesto di parlare in inglese con la psichiatra. Come si evince dal frammento qui di seguito riportato, soltanto al turno n. 118 (dopo ben quindici minuti dall'inizio della telefonata) l'interprete (I) chiede timidamente alla dottoressa (D) di conoscere le ragioni del ricovero di P.

118 I	ehm: °>come mai? se posso sapere<° (.) >come mai se posso saper- come mai è in ospedale?<
119 D	hm: è in ospedale perché ha avuto un problema di salute e l'hanno ricoverato qui(.) quindi volevo sapere se il papà era venuto a trovarlo ogni tanto (.) se gli aveva portato il <u>pigiama</u> : se- se gli aveva portato il cambio:

<sup>42</sup> Nei termini di Wadensjö (1998) si definiscono *non-renditions* gli interventi dell'interprete che non costituiscono la traduzione di enunciati pronunciati dai partecipanti primari, mentre per *zero-renditions* si intendono qui le omissioni traduttive.

<sup>43</sup> Bot 2005, 254.

Purtroppo la dottoressa si limita a descrivere lo stato di P in termini estremamente generici (un problema di salute) e nei turni seguenti chiede a I di reperire le generalità del padre del ricoverato, al fine di verificare eventuali pregresse segnalazioni ai servizi sociali. Nel resto della conversazione, però, P dimostra di avere un rapporto estremamente problematico con la figura paterna tanto da rifiutarsi più volte di fornire il nominativo del padre, evitando un qualsivoglia contatto tra questi e il personale sanitario. Non ci è dato di sapere se una più matura esperienza di I in ambito psichiatrico avrebbe portato all'ottenimento dei dati del familiare, tuttavia i frequenti e ingenui metacommenti espressi da I nel corso della telefonata (vd. turni n. 173 e n. 183) ne palesano l'assoluta impreparazione.

173 I	>mi scusi se mi permetto però: è un po' assurda questa cos- questa mediazione< non mi era mai [capitata
183 I	no dice vo che questa mediazione rispetto a quelle che faccio è un po' più assurda >non mi è mai capitato di fare una mediazione di questo tipo<

A nostro avviso, il medico avrebbe dovuto considerare tali commenti e assumere un ruolo più attivo nella gestione dell'interazione, evitando turni conversazionali troppo lunghi e sovrapposizioni come suggerito da Bot (2005). Infine, una spiegazione più esplicita sulle condizioni dell'assistito avrebbe fornito all'interprete le coordinate essenziali dello *speech event*<sup>44</sup> in atto, con probabili ripercussioni positive in termini di durata del colloquio.

### 2.3. Applicazioni glottodidattiche di mediazioni autentiche

Da un punto di vista giuridico l'interprete da remoto è una figura chiave per la vigenza dei diritti linguistici di prima specie<sup>45</sup>, diritti inalienabili la cui tutela deve essere garantita dall'utilizzo di adeguati servizi di TMI da parte delle strutture ospedaliere. Si auspicano dunque ulteriori ricerche basate su dati reali nel campo del *remote healthcare interpreting* e finalizzate alla realizzazione di percorsi formativi specifici per la qualificazione professionale in un settore sempre più strategico per il diritto alla cura da parte di tutti pazienti. In aggiunta a ciò, l'analisi di tali dati autentici può trovare applicazione glottodidattica nel contesto educativo universitario, in

<sup>44</sup> Hymes 1972.

<sup>45</sup> Poggeschi 2015, 442.

riferimento alle attività di “mediazione” presentate nel recente *Companion Volume* del *Common European Framework of Reference for Languages*<sup>46</sup>. Nel *Companion Volume* il concetto di mediazione, già teorizzato nel *Framework* del 2001<sup>47</sup>, viene ora declinato in mediazione testuale, concettuale e comunicativa, indice di una nuova e complessa visione della formazione linguistica. L'apprendente è visto ora come un attore sociale, chiamato nei reali contesti di superdiversità linguistico-culturale ad usare non soltanto una competenza linguistica nella lingua oggetto di studio, ma anche “[...] mediation strategies that are appropriate in relation to the conventions, conditions and constraints of the communicative context”<sup>48</sup>. In tale assetto, le conversazioni telefoniche bilingui mediate potrebbero costituire il testo pivot di attività didattiche finalizzate ad un uso della lingua consapevole e adeguato alle coordinate pragmatolinguistiche del contesto situazionale di proferimento.

Così come sul finire del secolo scorso veniva proposto nel *language teaching* l'impiego di pratiche traduttive “reasonably closely” alle esercitazioni adottate nel *translator training* professionalizzante<sup>49</sup>, si propone qui l'utilizzo di attività specifiche dell'*interpreting training* per un utile confronto con compiti di mediazione autentici. Nei corsi per futuri interpreti, le registrazioni trascritte ed analizzate secondo gli strumenti osservativi della *conversation analysis* vengono impiegate per attività di *role-play* finalizzate alla perfezionamento delle tecniche per il *note taking*, oppure per una riflessione sulle rese traduttive di determinati turni<sup>50</sup>. Se opportunamente selezionate in base al livello di competenza degli apprendenti, tali registrazioni potrebbero essere usate anche nei corsi universitari di Lingua e Traduzione per sensibilizzare i discenti sulle modalità della presa del turno, sui modi in cui attraverso il discorso si stabiliscono relazioni personali più o meno collaborative, fino allo svolgimento di *role-play* graduati in base alla difficoltà della terminologia specialistica. E ancora, si potrebbe far svolgere agli studenti la traduzione intra- e/o interlinguistica di uno specifico turno conversazionale, in linea con quanto proposto tra le attività di mediazione testuale del *Companion Volume*. Inoltre, tali attività evidenzieranno con efficacia la dimensione culturale del passaggio interlinguistico, dimensione sulla quale si sofferma diffusamente il documento europeo che presenta

---

<sup>46</sup> Council of Europe 2018, rivisto nel 2020.

<sup>47</sup> Council of Europe 2001.

<sup>48</sup> Council of Europe 2020, 117.

<sup>49</sup> Malmkjær 1998, 6.

<sup>50</sup> Niemants - Stokoe 2017.

un modello di apprendente “engaged as a cultural mediator” e in grado di creare “a neutral, trusted, shared ‘space’ in order to enhance the communication between others”<sup>51</sup>.

## APPENDICE

Convenzioni di trascrizione (adattato da Sacks - Schegloff - Jefferson 1974):

- (.) durata di una pausa più breve di un secondo
- : prolungamento della vocale che precede
- ? tono ascendente come nella domanda
- , tono ascendente di sospensione
- . tono discendente di chiusura
- \_\_\_ (carattere sottolineato) enfasi
- [ inizio di una sovrapposizione di parlanti
- (xxx) trascrizione di parole o frasi non perfettamente decifrabili
- parola o frase troncata
- °xxx° parlato emesso sottovoce
- >xxx< aumento della velocità dell’eloquio (parola o turno)
- <xxx> rallentamento della velocità dell’eloquio (parola o turno)
- ↑ innalzamento sensibile del tono
- ↓ abbassamento sensibile del tono
- ((xxx)) elementi del setting o fenomeni non verbali

## RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- |  |  |
|--|--|
| Amato - Spinolo -<br>González Rodríguez 2018 | A. Amato - N. Spinolo - M.J. González Rodríguez (eds.), <i>Handbook of Remote Interpreting – SHIFT in Orality Erasmus+ Project</i> , Bologna, AMSActa Institutional Research Repository, 2018, <a href="http://amsacta.unibo.it/5955/">http://amsacta.unibo.it/5955/</a> . |
| Angelelli 2004                               | C.V. Angelelli, <i>Medical Interpreting and Cross-cultural Communication</i> , London, Cambridge University Press, 2004.   |

---

<sup>51</sup> Council of Europe 2018, 122 (2020, 114).

- Baraldi - Gavioli 2007 C. Baraldi - L. Gavioli, "Dialogue Interpreting as Intercultural Mediation: An Analysis in Healthcare Multicultural Settings", in M. Grein - E. Weigand (eds.), *Dialogue and Culture*, Amsterdam - Philadelphia, John Benjamins, 2007, 155-175.
- Baraldi - Gavioli 2012 C. Baraldi - L. Gavioli (eds.), *Coordinating Participation in Dialogue Interpreting*, Amsterdam - New York, John Benjamins, 2012.
- Baraldi - Gavioli 2019 C. Baraldi - L. Gavioli, *La mediazione linguistico-culturale nei servizi sanitari*, Milano, FrancoAngeli, 2019.
- Bobbio 1990 N. Bobbio, *L'età dei diritti*, Torino, Einaudi, 1990.
- Bonamore 2004 D. Bonamore, *Lingue minoritarie lingue nazionali lingue ufficiali nella Legge 482/1999*, Milano FrancoAngeli, 2004.
- Bonetti - Simoni - Vitale 2011 P. Bonetti - A. Simoni - T. Vitale (a cura di), *La condizione giuridica di Rom e Sinti in Italia*, 2 voll., Milano, Giuffrè, 2011.
- Bot 2005 H. Bot, *Dialogue Interpreting in Mental Health*, Amsterdam, Rodopi, 2005.
- Calvet 1987 L.J. Calvet, *La guerre des langues et les politiques linguistiques*, Paris, Payot, 1987.
- Castiglioni 2006 M. Castiglioni, "Uno sguardo da lontano. Riflessioni sull'esperienza di mediazione linguistico-culturale nei servizi sanitari e socio-sanitari", in L. Luatti (a cura di), *Atlante della mediazione linguistico-culturale*, Milano, FrancoAngeli, 2006, 144-156.
- Cermel 2009 M. Cermel (a cura di), *Le minoranze etnico-linguistiche in Europa. Tra stato nazionale e cittadinanza democratica*, Padova, CEDAM, 2009.
- Consani - Desideri 2007 C. Consani - P. Desideri (a cura di), *Minoranze linguistiche. Prospettive, strumenti, territori*, Roma, Carocci, 2007.
- Council of Europe 2001 Council of Europe, *Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment*, 2001, English version: Cambridge, Cambridge University Press, <https://rm.coe.int/16802fc1bf>.
- Council of Europe 2018 Council of Europe, *Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. Companion Volume with New Descriptors*, 2018, <https://rm.coe.int/cefr-companion-volume-with-new-descriptors-2018/1680787989>.

- Council of Europe 2020 Council of Europe, *Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. Companion Volume*, Council of Europe, Strasbourg, 2020, <https://www.coe.int/en/web/common-european-framework-reference-languages>.
- D'Angelo 2019 M. D'Angelo, "Strategie pragmatico-comunicative nell'interpretazione dialogica da remoto in ambito medico. Applicazioni didattico-formative", *Rassegna Italiana di Linguistica Applicata* 2-3 (2019), 139-154.
- D'Angelo 2020 M. D'Angelo, "L'interpretazione telefonica nel contesto ospedaliero. Quello che il medico dice e non dice all'interprete", in B. Capaci - M. D'Angelo (a cura di), *Il silenzio di Ippocrate. Quello che il medico dice e non dice: bugie pietose e reticenze nella cura*, Città di Castello (PG), I libri di Emil, 2020, 77-98.
- Davidson 2000 B. Davidson, "The Interpreter as Institutional Gatekeeper: The Social-linguistic Role of Interpreters in Spanish-English Medical Discourse", *Journal of Sociolinguistics* 3 (2000), 379-405.
- Davitti 2019 E. Davitti, "Healthcare Interpreting", in M. Baker - G. Saldanha (eds.), *Routledge Encyclopedia of Translation Studies*, London - New York, Routledge, 2019, 223-227.
- Degrassi 2016 L. Degrassi, *Lingue e linguaggi diritti e libertà culturali*, Milano, Giuffrè, 2016.
- Dell'Aquila - Iannàccaro 2004 V. Dell'Aquila - G. Iannàccaro, *La pianificazione linguistica. Lingue, società e istituzioni*, Roma, Carocci, 2004.
- Desideri 2007 P. Desideri, "Il romanés, ovvero la lingua come patria. Riflessioni glottodidattiche", in C. Consani - P. Desideri (a cura di), *Minoranze linguistiche. Prospettive, strumenti, territori*, Roma, Carocci, 2007, 218-234.
- Desideri 2018 P. Desideri, "Il criterio territorialista della Legge 482/1999 e la negazione dei diritti linguistici alla minoranza alloglotta rom/sinta", in M. Santipolo - P. Mazzotta (a cura di), *L'educazione linguistica oggi. Nuove sfide tra riflessioni teoriche e proposte operative. Scritti in onore di Paolo E. Balboni*, Torino, UTET Università, 2018, 27-31.
- De Varennes 1996 F. De Varennes, *Language, Minorities and Human Rights*, The Hague, Nijhoff Publishers, 1996.

- De Varennes 2008 F. De Varennes, "Language Rights in International and European Human Rights Law", in G. Agresti - F. Rosati (a cura di), *Les droits linguistiques en Europe et ailleurs / Linguistic Rights: Europe and Beyond. Atti delle Prime Giornate dei Diritti Linguistici* (Teramo, 11-12 giugno 2007), Roma, Aracne, 2008, 39-58.
- Drew - Heritage 1992 P. Drew - J. Heritage (eds.), *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*, Cambridge, Cambridge University Press, 1992.
- Giannini - Scaglione 2011 S. Giannini - S. Scaglione (a cura di), *Lingue e diritti umani*, Roma, Carocci, 2011.
- Heritage - Clayman 2010 J. Heritage - S. Clayman, *Talk-in-Action: Identities, Interaction and Institutions*, London, Wiley-Blackwell, 2010.
- Hymes 1972 D.H. Hymes, "Models of the Interaction of Language and Social Life", in J.J. Gumperz - D.H. Hymes (eds.), *Directions in Sociolinguistics: The Ethnography of Communication*, New York, Holt-Reinhart and Winston, 1972, 35-71.
- Iannàccaro 2011 G. Iannàccaro, "Pianificazione linguistica", in R. Simone - G. Berruto - P. D'Achille (a cura di), *Enciclopedia dell'Italiano*, vol. II, Roma, Istituto della Enciclopedia Italiana, 2011, 1100-1102.
- Malmkjær 1998 K. Malmkjær (ed.), *Translation & Language Teaching: Language Teaching & Translation*, Manchester, St. Jerom, 1998.
- Masini 2005 V. Masini, *Medicina narrativa. Comunicazione empatica ed interazione dinamica nella relazione medico-paziente*, Milano, FrancoAngeli, 2005.
- Niemants - Castagnoli 2015 N.S.A. Niemants - S. Castagnoli, "L'interprétation téléphonique en milieu médical. De l'analyse conversationnelle aux implications pratiques", in D. Londei - S. Poli - A. Giaufret - M. Rossi (a cura di), *Metamorfosi della traduzione*, Genova, GUP, 2015, 227-262.
- Niemants - Stokoe 2017 N.S.A. Niemants - E. Stokoe, "Using the Conversation Analytic Role-play Method in Healthcare Interpreter Education", in N.S.A. Niemants - L. Cirillo (eds.), *Teaching Dialogue Interpreting: Research-based Proposals for Higher Education*, Amsterdam - New York, John Benjamins, 2017, 293-321.

- Ochs - Schegloff - Thompson 1996 E. Ochs - E.A. Schegloff - S.A. Thompson (eds.), *Interaction and Grammar*, New York, Cambridge University Press, 1996.
- Orioles 2003a V. Orioles, *Le minoranze linguistiche. Profili sociolinguistici e quadro dei documenti di tutela*, Roma, Il Calamo, 2003.
- Orioles 2003b V. Orioles (a cura di), *La legislazione nazionale sulle minoranze linguistiche. Problemi, applicazioni, prospettive*, Udine, Forum, 2003.
- Orletti 2000 F. Orletti, *La conversazione diseguale. Potere e interazione*, Roma, Carocci, 2000.
- Orletti 2015 F. Orletti, "Le forme dell'autodiagnosi. Negoziazioni dell'asimmetria di conoscenze fra medico e paziente", *Studi Italiani di Linguistica Teorica e Applicata* 3 (2015), numero monografico, 546-560.
- Palici di Suni 2002 E. Palici di Suni, *Intorno alle minoranze*, Torino, Giapichelli, 2002.
- Palici di Suni Prat 2019 E. Palici di Suni Prat, "I diritti linguistici oggi: Italia e Unione Europea a confronto", *Diritto pubblico comparato ed europeo* numero speciale (2019), 537-554.
- Panzeri 2016 L. Panzeri, *La tutela dei diritti linguistici nella repubblica delle autonomie*, Milano, Giuffrè, 2016.
- Piergigli 2001 V. Piergigli, *Lingue minoritarie e identità culturali*, Milano, Giuffrè, 2001.
- Piergigli 2020 V. Piergigli, "Lingue e minoranze. Tra eguaglianza, identità e integrazione", *Rivista AIC* 1 (2020), 131-164.
- Pizzoli 2018 L. Pizzoli, *La politica linguistica in Italia. Dall'unificazione nazionale al dibattito sull'internazionalizzazione*, Roma, Carocci, 2018.
- Pizzorusso 1974 A. Pizzorusso, "Tutela delle minoranze linguistiche e competenza legislativa regionale", *Rivista trimestrale di diritto pubblico* 3 (1974), 1093-1102.
- Pizzorusso 1993 A. Pizzorusso, *Minoranze e maggioranze*, Torino, Einaudi, 1993.
- Pöchhacker 2004 F. Pöchhacker, *Introducing Interpreting Studies*, London, Routledge, 2004.
- Poggeschi 2010 G. Poggeschi, *I diritti linguistici. Un'analisi comparata*, Roma, Carocci, 2010.

- Poggeschi 2015 G. Poggeschi, "La mediazione linguistica e culturale come strumento esemplare per la vigenza dei diritti linguistici di prima specie", *Lingue e Linguaggi* 16 (2015), 435-443.
- Poggeschi 2018 G. Poggeschi, "Il rapporto fra lingua e diritto nel primo della comparazione fra linguistica e teoria del diritto", in M. Brutti - A. Somma (a cura di), *Diritto: storia e comparazione. Nuovi propositi per un binomio antico*, Frankfurt a.M., Max Planck Institute for European Legal History, 2018, 419-455.
- Sacks - Schegloff - Jefferson 1974 H. Sacks - E.A. Schegloff - G. Jefferson, "A Simplest Systematics for the Organization of Turn-taking for Conversation", *Language* 4 (1974), 696-735.
- Savoia 2001 L.M. Savoia, "La legge 482 sulle minoranze linguistiche storiche. Le lingue di minoranza e le varietà non standard in Italia", *Rivista Italiana di Dialettologia. Lingue dialetti società* 25 (2001), 7-50.
- Savoia 2002 L.M. Savoia, "Componenti ideologiche nel dibattito sulle leggi di tutela linguistica", *Plurilinguismo. Contatti di lingue e culture* 9 (2002): *La legislazione nazionale sulle minoranze linguistiche*, a cura di V. Orioles, 85-114.
- Savoia 2010 L.M. Savoia, "Diritti linguistici", in R. Simone - G. Bertruto - P. D'Achille (a cura di), *Enciclopedia dell'Italiano*, vol. I, Roma, Istituto della Enciclopedia Italiana, 2010, 374-376.
- Stivers - Heritage 2001 T. Stivers - J. Heritage, "Breaking the Sequential Mold: Narrative and Other Methods of Answering 'More than the Question' During Comprehensive History Taking", *Text* 1-2 (2001), 151-185.
- Telmon 1992 T. Telmon, *Le minoranze linguistiche in Italia*, Alessandria, Edizioni dell'Orso, 1992.
- Toniatti 2019 R. Toniatti (a cura di), *Le minoranze linguistiche nell'Unione europea. Le prospettive di nuovi strumenti di tutela e protezione*, Trento, LIA eBooks, 2019.
- Tosi 2017 D.E. Tosi, *Diritto alla lingua in Europa*, Torino, Giappichelli, 2017.
- Toso 2008 F. Toso, *Le minoranze linguistiche in Italia*, Bologna, il Mulino, 2008.
- Villani 2015 U. Villani, *Dalla Dichiarazione universale alla Convenzione europea dei diritti dell'uomo*, Bari, Cacucci, 2015.

- Wadensjö 1998                      C. Wadensjö, *Interpreting as Interaction*, London - New York, Longman, 1998.
- Wang 2018                         J. Wang, “Telephone Interpreting Should Be Used Only as a Last Resort’: Interpreters’ Perceptions of the Suitability, Remuneration and Quality of Telephone Interpreting”, *Perspectives. Studies in Translation Theory and Practice* 1 (2018), 110-116.

