

BRICKS | DALL'ESTERO

Nuove geografie formative per la mediazione culturale: micro-credenziali, skill wallet e badge digitali

a cura di:

Sara Ksha



MediazioneInterculturale, FormazioneAdulti, MicroCredentials, SkillWallet, EpistemicJustice

In un mondo sempre più interconnesso e caratterizzato da una crescente complessità dei flussi migratori, la figura del mediatore culturale emerge come un pilastro fondamentale nei processi di inclusione sociale e di facilitazione della comunicazione interculturale. Il loro ruolo trascende la mera traduzione linguistica, abbracciando la capacità di navigare e interpretare le sfumature culturali, di mitigare i confini e di costruire ponti tra individui e comunità con background diversi. Tuttavia, le metodologie formative tradizionali, spesso ancorate a paradigmi didattici consolidati ma meno flessibili, si rivelano sempre più inadeguate a rispondere con prontezza ed efficacia alle sfide dinamiche poste dall'era digitale e dalla rapida evoluzione delle esigenze sociali. La digitalizzazione ha trasformato non solo i canali di comunicazione, ma anche le modalità di accesso all'informazione e di acquisizione delle competenze, rendendo imperativo un ripensamento profondo dei percorsi educativi a questi professionisti cruciali.

Questo contributo si propone di esplorare l'urgente necessità di innovare i modelli formativi per i mediatori culturali, ponendo un'enfasi particolare sull'integrazione di strumenti e approcci che sfruttano le potenzialità delle tecnologie digitali. In particolare, verranno analizzati il potenziale e le implicazioni dell'introduzione di strumenti quali le micro-credenziali, gli *skill wallet* e i *badge* digitali. Questi strumenti non sono semplici innovazioni tecnologiche, ma rappresentano un cambio di paradigma nel riconoscimento e nella valorizzazione delle competenze, offrendo nuove prospettive per una formazione più agile, personalizzata e rispondente alle reali esigenze del mercato del lavoro e della società multiculturale contemporanea.

L'obiettivo è delineare un quadro in cui la formazione del mediatore culturale possa evolvere, diventando più adattabile, inclusiva e capace di certificare in modo granulare le abilità acquisite anche al di fuori dei contesti educativi formali, per garantire che questi professionisti siano sempre all'avanguardia nell'affrontare le complessità della mediazione in un contesto globale e digitale.

Formazione a distanza e nuovi linguaggi

L'avvento della pandemia globale ha accelerato in maniera esponenziale l'adozione della formazione a distanza (FAD) in quasi tutti i settori educativi e professionali, inclusa la formazione dei mediatori culturali. La mia esperienza diretta come *project manager* in progetti formativi promossi dall'**Agenzia dell'Unione Europea per l'Asilo** (EUAA) ha offerto una prospettiva privilegiata su questa transizione. Coordinando la formazione online di centinaia di mediatori linguistici e culturali in diversi paesi europei, è emerso chiaramente come la didattica a distanza abbia aperto nuove significative opportunità, ma abbia anche sollevato sfide complesse che richiedono un'attenta considerazione.

Tra le opportunità più evidenti, spiccano la **scalabilità** e la **flessibilità**. La FAD ha permesso di raggiungere un numero molto più ampio di partecipanti, superando le barriere geografiche e temporali che spesso limitano i corsi in presenza. Questo è particolarmente rilevante per i mediatori culturali, che operano in contesti diversi e spesso necessitano di aggiornamenti rapidi e continui. La possibilità di

accedere ai materiali didattici e alle lezioni da qualsiasi luogo e in qualsiasi momento ha facilitato la partecipazione di professionisti già impegnati, rendendo la formazione più accessibile ed inclusiva. Inoltre, l'utilizzo di piattaforme e-learning avanzate ha consentito l'integrazione di risorse multimediali interattive, forum di discussione e strumenti collaborativi, arricchendo l'esperienza di apprendimento e promuovendo un maggiore coinvolgimento attivo degli studenti.



Figura 1 - Formazione a distanza (foto di Laura Reggiani)

Nonostante questi vantaggi, l'esperienza sul campo ha evidenziato anche diverse difficoltà. Una delle principali criticità è stata la **valutazione dell'apprendimento**. In un ambiente virtuale, replicare le dinamiche di valutazione in presenza, che spesso includono osservazioni dirette delle interazioni e delle capacità comunicative, si è rivelato complesso. La verifica delle competenze pratiche e relazionali, essenziali per un mediatore culturale, richiede approcci innovativi che vadano oltre i tradizionali test a scelta multipla o i saggi scritti. Un'altra sfida significativa è stata **l'engagement** degli studenti. Mantenere alta la motivazione e la partecipazione in un contesto online, dove le distrazioni sono maggiori e il senso di comunità può essere difficile da costruire, ha richiesto strategie didattiche specifiche e un monitoraggio costante. Infine, il **riconoscimento delle competenze** acquisite tramite FAD ha rappresentato un ostacolo, soprattutto in contesti dove le certificazioni tradizionali sono ancora predominanti. Questo ha messo in luce la necessità di sistemi di attestazione più agili e universalmente accettati, capaci di valorizzare l'apprendimento non formale e informale, che spesso caratterizza il percorso professionale dei mediatori culturali. La riflessione su queste sfide ha spinto verso la ricerca di soluzioni innovative, come quelle offerte dalle micro-credenziali e dai *badge* digitali, che possono colmare queste lacune e offrire un quadro più completo e flessibile per la certificazione delle competenze.

Micro-credenziali e badge digitali

In risposta alle sfide poste dalla formazione a distanza e dalla necessità di un riconoscimento più flessibile e granulare delle competenze, le micro-credenziali e i *badge* digitali emergono come strumenti promettenti e innovativi. Essi rappresentano una possibile risposta concreta alla crescente esigenza di certificare competenze specifiche, spesso acquisite in contesti informali, non formali o attraverso

percorsi di apprendimento non convenzionali, che il sistema educativo tradizionale fatica a riconoscere pienamente.

Le **micro-credenziali** sono certificazioni di apprendimento che attestano conoscenze, abilità e competenze acquisite attraverso esperienze di apprendimento di breve durata. A differenza dei diplomi o delle lauree tradizionali, che certificano un percorso formativo ampio e strutturato, le micro-credenziali si concentrano su *set* di competenze più ristretti e specifici. Questo approccio offre una maggiore **granularità nell'attestazione del sapere**, permettendo di riconoscere e valorizzare l'apprendimento continuo e le competenze acquisite anche al di fuori dei percorsi accademici formali. Per i mediatori culturali, ciò significa che competenze come la gestione del conflitto in contesti specifici, la mediazione linguistica in situazioni di emergenza o l'uso di strumenti digitali per la comunicazione interculturale, possono essere certificate individualmente, rendendo il loro profilo professionale più trasparente e spendibile¹.

I **badge digitali**, o *Open Badges*, sono rappresentazioni digitali e verificabili di un risultato di apprendimento, di una competenza o di un traguardo raggiunto. Sono basati su uno standard aperto che permette di incorporare metadati dettagliati sul risultato, l'organizzazione che lo ha emesso, i criteri di acquisizione e le prove a supporto². La loro natura digitale li rende facilmente condivisibili online (su social media professionali, portfolio digitali, CV) e verificabili da terze parti, aumentando la loro credibilità e il loro valore nel mercato del lavoro. Nel contesto dell'educazione interculturale, i badge digitali possono essere utilizzati per riconoscere una vasta gamma di competenze, dalle abilità linguistiche avanzate alla sensibilità culturale, dalla capacità di negoziazione all'empatia interculturale. Ad esempio, un mediatore culturale potrebbe ottenere un badge per la Mediazione in contesti sanitari o per la Gestione delle dinamiche di gruppo in contesti multiculturali, certificando così abilità molto specifiche e richieste.

L'adozione di micro-credenziali e badge digitali offre numerosi vantaggi. Innanzitutto, promuovono un **apprendimento più personalizzato e flessibile**, consentendo agli individui di costruire il proprio percorso formativo in base alle esigenze e alle aspirazioni, acquisendo solo le competenze di cui hanno realmente bisogno³. In secondo luogo, migliorano la **trasparenza e la spendibilità delle competenze** sul mercato del lavoro, facilitando l'incontro tra domanda e offerta di professionalità specifiche. Le aziende e le organizzazioni possono identificare più facilmente i candidati con le competenze esatte che cercano,

¹ Consiglio dell'Unione Europea, *Raccomandazione relativa a un approccio europeo alle micro-credenziali per l'apprendimento permanente e l'occupabilità*, in Gazzetta ufficiale dell'Unione europea, C 243 del 27.6.2022, pp. 1–16.

² Casilli, C. & Hickey, D. (2016). *Transcending conventional credentialing and assessment paradigms with digital badges*. The Information Society, 32(2), 117–129.

³ Oliver, B. (2019). *Making micro-credentials work for learners, employers and providers*. Deakin University.

riducendo i tempi e i costi di selezione. Infine, questi strumenti possono contribuire a colmare il divario tra il mondo dell'istruzione e quello del lavoro, creando un ponte più solido tra l'apprendimento formale, non formale e informale. La Commissione Europea ha riconosciuto il potenziale delle micro-credenziali, promuovendo un approccio europeo per garantire la qualità, la trasparenza e la riconoscibilità. Questo quadro normativo e di supporto è fondamentale per l'adozione su larga scala di questi strumenti e per la loro piena integrazione nei sistemi educativi e professionali.

Skill wallet e learning analytics relazionali

L'evoluzione del riconoscimento delle competenze non si ferma alle micro-credenziali e ai badge digitali. Strumenti più avanzati, come lo skill wallet, integrato con tecnologie di learning analytics relazionali, offrono prospettive ancora più ampie per la gestione e la valorizzazione delle competenze, in particolare quelle trasversali e relazionali, che sono di cruciale importanza nel campo della mediazione interculturale⁴.

Uno skill wallet può essere concettualizzato come un portafoglio digitale personale dove gli individui possono raccogliere, organizzare e presentare tutte le loro competenze, esperienze e qualifiche. A differenza di un semplice CV o di un profilo LinkedIn, uno skill wallet è progettato per essere dinamico, verificabile e interoperabile, permettendo agli utenti di dimostrare le proprie abilità in modo più completo e autentico⁵. Può includere non solo certificazioni formali, ma anche badge digitali, attestati di partecipazione a workshop, progetti realizzati, feedback da colleghi o supervisori, e persino auto-valutazioni supportate da prove. L'obiettivo è creare una rappresentazione olistica del profilo di competenze di un individuo, che vada oltre le qualifiche accademiche e professionali tradizionali.

Quando uno skill wallet viene integrato con sistemi di learning analytics relazionali, le sue potenzialità si moltiplicano. I learning analytics sono l'applicazione di tecniche di analisi dei dati per studiare i dati generati dagli studenti e dai contesti di apprendimento, al fine di ottimizzare l'apprendimento stesso⁶. I learning analytics relazionali si concentrano specificamente sulle interazioni e sulle dinamiche sociali all'interno dei contesti di apprendimento, analizzando come gli studenti collaborano, comunicano e costruiscono relazioni. In contesti interculturali, questo tipo di tracciamento è essenziale per valorizzare anche le capacità non strettamente linguistiche, ma fondamentali per una mediazione efficace, come l'empatia, la negoziazione, la gestione del conflitto, la capacità di ascolto attivo e la sensibilità culturale⁷. Questi sistemi possono, ad esempio, analizzare i pattern di comunicazione in forum di discussione

⁴ Vuorikari, R., & Castaño Muñoz, J. (2023). *Skills Wallets: Empowering citizens to manage and communicate their skills*. Joint Research Centre (JRC), Publications Office of the European Union.

⁵ Hiller, C., & Godhe, A-L. (2021). *Digital credentials and interoperable skill wallets: Opportunities and challenges*. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 18(1), 1–17.

⁶ Siemens, G. (2013). *Learning analytics: The emergence of a discipline*. *American Behavioral Scientist*, 57(10), 1380–1400.

⁷ De Laat, M., & Prinsen, F. (2014). *Social learning analytics: Navigating the changing settings of higher education*. *Research & Practice in Assessment*, 9, 51–60.

online, la partecipazione a progetti di gruppo multiculturali, o le interazioni simulate in ambienti virtuali, fornendo dati preziosi sull'evoluzione delle competenze trasversali e relazionali di un mediatore.

Il monitoraggio e la visualizzazione di queste competenze attraverso lo skill wallet, supportati dai learning analytics, permettono non solo agli individui di avere una chiara visione del proprio sviluppo, ma anche ai datori di lavoro e alle istituzioni formative di identificare e riconoscere abilità che altrimenti rimarrebbero invisibili. Questo è particolarmente critico per i mediatori culturali, la cui efficacia dipende in larga misura dalla loro intelligenza emotiva e interculturale, dalla loro capacità di costruire fiducia e di facilitare la comprensione reciproca in situazioni complesse. L'adozione di questi strumenti può quindi portare a una maggiore professionalizzazione del settore, garantendo che i mediatori culturali siano dotati non solo di conoscenze teoriche, ma anche di un set di competenze pratiche e relazionali riconosciute e valorizzate.

Conclusioni

Per affrontare in modo efficace le sfide complesse e in continua evoluzione della formazione dei mediatori culturali nel presente e nel futuro, è ormai imprescindibile abbracciare modelli formativi che siano intrinsecamente flessibili, adattabili e profondamente integrati con le tecnologie digitali. La transizione verso un approccio più dinamico e orientato alle competenze non è più una scelta, ma una necessità strategica per garantire che questi professionisti cruciali siano adeguatamente preparati a operare in contesti sempre più fluidi e multiculturali⁸.

La sperimentazione e l'adozione su larga scala di strumenti innovativi come le micro-credenziali, i badge digitali e lo skill wallet rappresentano un passo fondamentale in questa direzione. Questi strumenti, infatti, non solo offrono meccanismi più agili e trasparenti per la certificazione delle competenze, ma contribuiscono anche a costruire percorsi di apprendimento più inclusivi, riconosciuti e facilmente trasferibili tra diversi contesti professionali e geografici. Essi permettono di superare le rigidità dei sistemi formativi tradizionali, valorizzando l'apprendimento continuo e le abilità acquisite in contesti diversificati, siano essi formali, non formali o informali.

In particolare, le micro-credenziali e i badge digitali offrono la possibilità di attestare in modo granulare competenze specifiche, rendendo il profilo professionale del mediatore culturale più dettagliato e rispondente alle esigenze del mercato del lavoro. Lo skill wallet, arricchito dai learning analytics relazionali, promette di rendere visibili e tracciabili anche quelle competenze trasversali e relazionali – come l'empatia, la negoziazione e la gestione del conflitto – che sono vitali per il successo della mediazione interculturale ma spesso difficili da quantificare e riconoscere.

Questo contributo intende quindi non solo evidenziare il potenziale di queste nuove "geografie formative", ma anche aprire un dialogo costruttivo e multidisciplinare. Un dialogo che coinvolga attivamente la ricerca educativa, per sviluppare metodologie didattiche innovative e basate sull'evidenza;

⁸ OECD (2019). *OECD Skills Outlook 2019: Thriving in a Digital World*. OECD Publishing.

le tecnologie digitali, per creare e implementare strumenti sempre più sofisticati e user-friendly; e le pratiche professionali, per garantire che la formazione sia sempre allineata con le reali esigenze del campo⁹. L'obiettivo ultimo è la costruzione di una nuova ecologia della formazione interculturale: un ecosistema in cui l'apprendimento sia continuo, personalizzato, riconosciuto e capace di formare mediatori culturali resilienti, competenti e pronti ad affrontare le sfide di un mondo in costante trasformazione. Solo attraverso un approccio integrato e lungimirante sarà possibile garantire che la mediazione culturale continui a svolgere il suo ruolo insostituibile nella promozione dell'inclusione e della comprensione reciproca.



Sara Ksha

r.ksha@campus.unimib.it

Esperta in educazione digitale e innovazione formativa, con esperienza internazionale e pluriennale come project manager nella selezione e nella formazione – sia a distanza che in presenza – di interpreti e mediatori culturali per l'Agenzia Europea per l'Asilo (EUAA) e per le Commissioni Territoriali Italiane.

⁹ De Laat, M. (2021). *Social learning analytics and intercultural competences. International Journal of Computer-Supported Collaborative Learning*, 16, 1–20.