



UNIONE
EUROPEA



MINISTERO
DELL'INTERNO

FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014 – 2020
OS 2 Integrazione/Migrazione legale - ON 2 Integrazione

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE



SUPPORTO LINGUISTICO PER RIFUGIATI ADULTI: IL TOOLKIT DEL CONSIGLIO D'EUROPA

SPERIMENTAZIONE

“Puglia Integrante - dalla vulnerabilità all'integrazione:
percorsi di inclusione per rifugiati e minori”

Cod. Progetto: Prog 8 – Cup I99g17000071



QUASAR
EVOLUZIONE NELLE IDEE


USR PUGLIA

www.coe.int/lang-refugees



FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014 – 2020
OS 2 Integrazione/Migrazione legale - ON 2 Integrazione

SUPPORTO LINGUISTICO PER RIFUGIATI ADULTI: IL TOOLKIT DEL CONSIGLIO D'EUROPA

SPERIMENTAZIONE

“Puglia Integrante - dalla vulnerabilità all'integrazione:
percorsi di inclusione per rifugiati e minori”

Cod. Progetto: Prog 8 – Cup I99g17000071



SUPPORTO LINGUISTICO PER RIFUGIATI ADULTI:
IL TOOLKIT DEL CONSIGLIO D'EUROPA
SPERIMENTAZIONE "Puglia Integrante - dalla vulnerabilità all'integrazione: percorsi di inclusione per rifugiati e minori"

CSA Editrice Srl
Via Grotte n. 37 - 70013 Castellana Grotte (Ba)
www.csaeditrice.it
Tel. +39 080.2375821



Indice

<i>Ringraziamenti</i>	4
<i>Prefazione</i>	5
<i>Introduzione</i>	7
<i>Elenco degli strumenti</i>	9
<i>Prima sezione: introduzione al toolkit</i>	11
<i>Seconda sezione: preparazione e pianificazione</i>	51
<i>Terza sezione: attività</i>	129
<i>Appendice A – Glossario</i>	200
<i>Appendice B – Selezione di siti</i>	203
<i>Appendice C – Report sulla sperimentazione</i>	224
<i>Appendice D – Conferenza di lancio</i>	249
<i>Appendice E – Gruppo di lavoro</i>	251



Ringraziamenti

Si ringraziano le seguenti strutture di accoglienza che hanno ospitato la sperimentazione del toolkit:

A.C.U.S. ACCOGLIENZA UMANITARIA SOCIALE - LECCE
ARCI LECCE
CENTRO DIURNO AREA 51- CAPS BARI
ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO OHANA - TARANTO
ASSOCIAZIONE I CONFINI DEL VENTO
CAS ASSOCIAZIONE NAZIONALE CROCE ROSSA ITALIANA - LECCE
BABELE ASSOCIAZIONE PROMOZIONE SOCIALE - TARANTO
CONFRATERNITA MARIA SANTISSIMA DELLA SCALA- CAS VIVERE A COLORI – PALAGIANO (TA)
COOPERATIVA SOCIALE CSISE ONLUS - BARI
COOPERATIVA SOCIALE IL GIARDINO DEI SOGNI – MASSAFRA (TA)
COOPERATIVA SOCIALE IL MELOGRANO - LECCE
IL SOGNO DI DON BOSCO - BARI
LA MIMOSA- SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE - TARANTO
NOI&VOI ONLUS - TARANTO
COOPERATIVA SOCIALE NUOVA AIRONE - TARANTO
COOPERATIVA SOCIALE RINASCITA - LECCE
CAS COOPERATIVA SOCIALE MEDI HOSPES -TURI
SPRAR LA NUOVA DIMORA – PUTIGNANO (BA)

Vogliamo ringraziare i soggetti della rete territoriale che hanno supportato le attività del progetto:

Università degli Studi di Bari “A.Moro”, in particolare il Magnifico Rettore prof. Antonio Felice Uricchio e la prof.ssa Michela Camilla Pellicani, delegata del Rettore alle Politiche migratorie e Integrazione.

Università per Stranieri di Perugia, in particolare la direttrice del CVCL prof.ssa Giuliana Grego Bolli e il dott. Lorenzo Rocca.

Università per Stranieri di Siena, in particolare la direttrice del CILS prof.ssa Sabrina Machetti.

Un grandissimo grazie a Silvia Lopriore e Paola Pace che hanno collaborato alla riuscita del progetto e alla pubblicazione di questo volume.



Associazione Quasar



Prefazione

Il toolkit del Consiglio d'Europa per il supporto linguistico dei rifugiati adulti fa parte della nostra quotidianità lavorativa da quasi due anni durante i quali ci siamo per così dire affezionati a questo insieme di strumenti, lo abbiamo seguito nella sua “gestazione”, lo abbiamo sperimentato, abbiamo assistito alla sua nascita ufficiale, stiamo continuando ad utilizzarlo nella sua versione definita e validata. Ci è sembrato pertanto quasi naturale decidere di pubblicarlo in versione cartacea, per la prima volta in Italia, e di farlo accompagnare con i dati della sua sperimentazione avvenuta in particolare sul territorio pugliese.

Obiettivo primario del Consiglio d'Europa è quello di creare uno spazio democratico e giuridico comune in tutto il continente, garantendo il rispetto dei diritti umani, della democrazia e dello Stato di diritto. Tutte le azioni poste in essere dal Consiglio d'Europa sono ispirate a questi valori e caratterizzate dal costante intento di promuovere l'inclusione sociale, la coesione sociale e il rispetto per la diversità.

Nell'ambito di tali azioni si colloca anche il toolkit, fortemente voluto per fornire una “cassetta per gli attrezzi” volta a facilitare il percorso di integrazione linguistica, funzionale a sua volta a favorire un processo di inclusione sociale di un'utenza altamente vulnerabile, quale quella rappresentata da migranti in fuga da situazioni di grave pericolo ed esperienze di vita drammatiche.

La presente pubblicazione è da intendersi come prodotto finale del progetto ***DALLA VULNERABILITÀ ALL'INTEGRAZIONE: PERCORSI DI INCLUSIONE PER RIFUGIATI E MINORI finanziato nell'ambito del FAMI - Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione 2014-2020 – Obiettivo Specifico 2 - Obiettivo nazionale 2 – “Formazione civico linguistica” – Servizi sperimentali di formazione linguistica***; il suddetto progetto è stato incentrato proprio sulla sperimentazione in tre province pugliesi -Bari, Lecce e Taranto- del toolkit, ufficialmente lanciato dal Consiglio d'Europa grazie ad una conferenza a ciò dedicata che ha avuto luogo a Strasburgo il 22 e il 23 novembre 2017 (per maggiori dettagli vedere pag. 248 della presente pubblicazione).

L'associazione QUASAR ha avuto l'onore di essere tra i primi a poter verificare sul campo la validità degli strumenti scaricabili dalla piattaforma www.coe.int/lang-refugees, grazie soprattutto all'impegno dei numerosi volontari, operatori e docenti che hanno accettato di mettersi in gioco e di proporre le diverse attività linguistiche presenti nel toolkit a gruppi di richiedenti asilo e rifugiati ospitati nelle strutture di transito, di prima e di seconda accoglienza presenti nel nostro territorio.

Attraverso questa pubblicazione vogliamo contribuire a dare la maggiore diffusione e visibilità possibile al toolkit, agevolandone la promozione e la disseminazione anche attraverso la modalità cartacea, vale a dire contemplando un canale aggiuntivo all'online che in determinati contesti potrebbe rivelarsi particolarmente utile e di immediata fruibilità.



Vogliamo rivolgere un particolare ringraziamento al Ministero dell'Interno, Autorità Responsabile dei FAMI, alla direzione dell'Ufficio Scolastico Regionale Puglia che sin dall'inizio ha creduto nella bontà di questo intervento sperimentale, a tutti i responsabili delle strutture di accoglienza che hanno facilitato lo svolgimento di tutte le attività previste dall'intervento e al Prof. Lorenzo Rocca che ha coordinato la fase di sperimentazione.

Ma di nuovo il ringraziamento principale va ai volontari per il loro supporto alla sperimentazione del toolkit e, più in generale, per il loro lavoro discreto, che rimane spesso in ombra, ma che è parimenti fondamentale, sostenuto da una forte motivazione legata allo stare accanto alle persone, a volte anche in situazioni estreme.

Buona lettura!

Gianvito Ricci
Project Manager

*"DALLA VULNERABILITÀ ALL'INTEGRAZIONE:
PERCORSI DI INCLUSIONE PER RIFUGIATI E MINORI"*



Introduzione

Il toolkit è stato sviluppato dal Consiglio d'Europa per sostenere gli Stati membri nel loro impegno ad affrontare le sfide poste dai flussi migratori, in forte crescita rispetto agli anni precedenti e vuole presentarsi come insieme di strumenti pensati in particolare volontari che offrono supporto linguistico ai rifugiati adulti.

All'interno del toolkit il termine "rifugiato" viene inteso in senso ampio e onnicomprensivo, comprendendo sia i richiedenti asilo che i migranti già titolari di protezione internazionale.

Il toolkit è stato realizzato come parte del progetto *Integrazione Linguistica dei Migranti Adulti (ILMA)*, nell'ambito del più ampio programma di politica linguistica del Consiglio d'Europa.

Un invito a presentare proposte per sviluppare parti del toolkit è stato pubblicato nel [sito ILMA \(www.coe.int/lang-migrants\)](http://www.coe.int/lang-migrants) nel gennaio 2016. A seguito di tale iniziativa, sette istituzioni e diversi soggetti singoli hanno contribuito alla realizzazione di 120 strumenti. Questi sono stati analizzati, rivisti e riorganizzati nell'arco dei successivi sette mesi; la selezione finale di 57 strumenti è stata infine effettuata dallo stesso gruppo di coordinamento ILMA.

In aggiunta a tali strumenti il toolkit comprende altre risorse che si trovano in appendice in questa pubblicazione.

Strumenti e risorse, nella loro versione on line www.coe.int/lang-refugees, possono essere scaricati in formato PDF, ma anche in formato Word, presentandosi pertanto come adattabili per soddisfare le esigenze proprie dei diversi contesti e dei differenti profili di utenza.

Sempre accedendo al sito dedicato, è possibile utilizzare il toolkit nelle sette versioni linguistiche nelle quali è disponibile: francese, greco, inglese, italiano, olandese, tedesco e turco.

I 57 strumenti sono organizzati in 3 macro sezioni, come di seguito elencate e brevemente descritte:

1. **Introduzione:** tale sezione, a sua volta declinata in 4 sottosezioni, è composta da 13 strumenti che forniscono informazioni generali sui Paesi di provenienza dei rifugiati e sulle modalità di arrivo, su come affrontare questioni etiche e culturali, anche sconosciute, che potrebbero presentarsi. Vengono inoltre tratteggiati i lineamenti di quattro lingue fra quelle maggiormente presenti in seno ai rifugiati di recente arrivo: arabo, curdo, persiano e somalo. Si provvede infine a presentare un background in merito all'apprendimento delle lingue.
2. **Preparazione e pianificazione:** tale sezione, a sua volta declinata in 3 sottosezioni, contiene 20 strumenti che si occupano degli aspetti pratici relativi alla preparazione e alla messa in pratica del supporto linguistico rivolto a un gruppo eterogeneo di rifugiati. Tali strumenti includono suggerimenti circa il supporto linguistico in situazioni diverse e impegnative, nonché una serie di tool utili per l'analisi dei bisogni e per la scelta consapevole dei contenuti relativi al supporto linguistico da progettare.
3. **Attività:** tale sezione, a sua volta declinata in 5 sottosezioni, è composta da 24 strumenti che spaziano dai consigli per i primi incontri con i rifugiati ad attività pensate in particolare per



apprendere il vocabolario, da tool pensati per stimolare una riflessione sull'apprendimento linguistico ad un set di 15 scenari comunicativi che si focalizzano su situazioni accuratamente selezionate, tipiche delle sfide di vita reale che affrontano i rifugiati. Queste includono, ad esempio, le comunicazioni telefoniche, oppure l'acquisto di una ricarica per il cellulare, l'utilizzo dei servizi sanitari, l'acquisto di vestiti, trovare un alloggio, nonché l'utilizzo di uffici postali e banche. Chiudono strumenti rivolti a favorire un orientamento nello spazio nel segno di una crescente interazione con la comunità ospitante.

In appendice è presente un *Glossario* della terminologia utilizzata nel Toolkit, assieme a un set di web directory con schede descrittive di siti in lingua italiana (ma non solo) che contengono informazioni e risorse sul supporto linguistico rivolto a rifugiati.

Sempre in appendice si trova il report relativo alla sperimentazione del toolkit in Italia, assieme alla lista di tutti coloro che hanno contribuito al presente lavoro.

Elenco degli strumenti

1 – Il contesto geopolitico della migrazione	13
2 – I diritti e lo status giuridico dei rifugiati: alcuni aspetti fondamentali e termini di base	17
3 – Le questioni etiche e interculturali da conoscere quando si lavora con i rifugiati	22
4 – Affrontare in modo appropriato le differenze culturali e gestire la comunicazione interculturale	24
5 – L'arabo عربي : alcune informazioni	27
6 – Il curdo کوردی: alcune informazioni	29
7 – Il persiano: alcune informazioni	31
8 – Il somalo: alcune informazioni	34
9 – Riflettere su ciò che significa apprendere una lingua e offrire supporto linguistico	37
10 – Cosa comporta offrire supporto linguistico ai rifugiati	40
11 – I rifugiati come utenti e apprendenti di una lingua	44
12 – Coinvolgere i rifugiati adulti come apprendenti di una lingua	47
13 - Acquisire competenze di base nell'uso di una nuova lingua	49
14 – La diversità nei gruppi di lavoro	53
15 – Offrire supporto a rifugiati debolmente alfabetizzati	59
16 – Il ritratto plurilingue: un'occasione di riflessione per te	61
17 – La sfida di imparare a leggere e scrivere in una nuova lingua	63
18 – Preparare l'ambiente per offrire supporto linguistico	68
19 - Rompere il ghiaccio e creare fiducia all'interno del gruppo	70
20 - Progettare attività di scrittura ad un livello iniziale	72
21 - Selezionare e usare testi per l'ascolto e la lettura ad un livello iniziale	74
22 - Selezionare immagini e oggetti per le attività linguistiche	80
23 - Riflettere sul tuo lavoro di supporto linguistico	82
24 - Individuare i bisogni più urgenti dei rifugiati	88
25 – Scoprire ciò che i rifugiati già sanno fare e ciò che dovranno saper fare nella lingua del Paese ospitante	92
26 - Muovere i primi passi nella lingua del Paese ospitante	98
27 - I profili linguistici dei rifugiati	101
28 - Scoprire risorse linguistiche e capacità dei rifugiati	103



29 - Le cose più importanti da apprendere secondo i rifugiati	106
30 - Osservare le situazioni in cui i rifugiati hanno bisogno di usare la lingua del Paese ospitante	108
31 – Selezionare le situazioni su cui focalizzare l’attenzione durante le attività di supporto linguistico	111
32 – Selezionare le funzioni comunicative utili ad apprendenti di livello iniziale	116
33 - Una lista di espressioni utili per la comunicazione quotidiana	119
34 - La gestione dei primi incontri	131
35 - Alcune idee per l’apprendimento del vocabolario di base: la vita quotidiana	135
36 - Il vocabolario di base per esprimere opinioni ed emozioni	141
37 - Alcune tecniche per apprendere il vocabolario	143
38 - Il ritratto plurilingue: un’occasione di riflessione per i rifugiati	146
39 - Aiutare i rifugiati a riflettere sul proprio apprendimento	148
40 - Cominciare a socializzare	152
41 - Usare il cellulare	154
42 - Usare App come Google Maps	156
43 - Usare i servizi sociali	158
44 - Usare i servizi sanitari	160
45 - Fare acquisti e comprare vestiti	163
46 - Fare acquisti e comprare la ricarica per il cellulare	166
47 - Il cibo: invitare qualcuno a mangiare insieme	168
48 - Muoversi in città: la biblioteca locale	171
49 - Cercare opportunità formative	173
50 - Cercare lavoro	175
51 - Cercare un alloggio	179
52 - In banca e all’ufficio postale	182
53 - A scuola e all’università	185
54 - Socializzare nella comunità locale	187
55 - I percorsi dei rifugiati e la conoscenza del territorio: come orientarsi	190
56 - Progettare attività di supporto linguistico all’interno della comunità locale	193
57 - Praticare la lingua nel mondo reale	196



Prima sezione: introduzione al toolkit



I rifugiati: alcune informazioni generali

Questa sezione del toolkit presenta due strumenti attraverso cui avere maggiori informazioni sui Paesi di provenienza, sulle rotte utilizzate per raggiungere l'Europa, sui diritti e sullo status giuridico dei rifugiati.

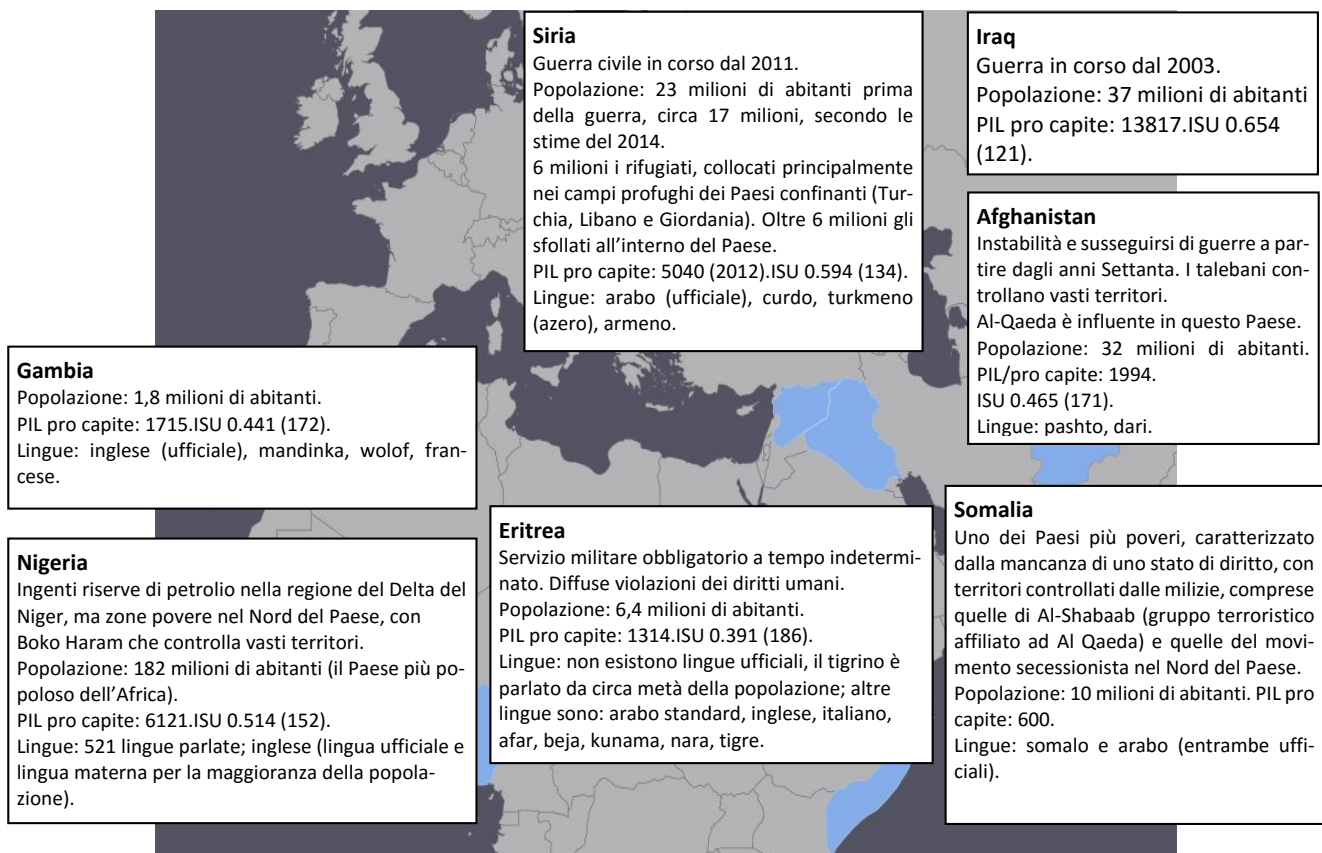
1 – Il contesto geopolitico della migrazione

Obiettivo: fornire alcune informazioni generali sugli attuali modelli di migrazione (Paesi di origine e rotte migratorie) e indicare altre fonti di informazione.

I Paesi europei hanno sempre accolto i rifugiati, tuttavia è negli ultimi anni che si è assistito a un aumento significativo del numero di richiedenti protezione in Europa. Nel 2015 si è registrato il più alto numero di arrivi: poco più di un milione di persone. Il 17% era costituito da donne e il 25% da bambini e ragazzi al di sotto dei 18 anni d'età. Nel 2016 il numero si è ridotto, restando comunque molto più alto rispetto a quello degli anni precedenti. Purtroppo, però, è continuato ad aumentare il numero dei migranti che hanno perso la vita in mare nel tentativo di raggiungere l'Europa.

Da quali Paesi provengono i rifugiati e perché stanno migrando in Europa?

L'84% dei rifugiati proviene da tre Paesi afflitti dalle guerre in corso in Medio-Oriente: il 49% dalla Siria, il 21% dall'Afghanistan e il 9% dall'Iraq. Altri, invece, arrivano da diversi Paesi dell'Africa: la maggior parte dalla Nigeria, dall'Eritrea, dalla Somalia e dal Gambia. Vi sono anche rifugiati provenienti da altri Paesi, tra cui il Pakistan, l'Iran, l'Egitto e alcuni Paesi dell'Est e del Sud-Est Europa.



Nota: PIL pro capite = Prodotto Interno Lordo pro capite – rappresenta il valore complessivo, espresso in dollari internazionali, dei beni e dei servizi prodotti in un dato anno, diviso per il numero degli abitanti e adattato tenendo conto della parità del potere d'acquisto; ISU = Indice di Sviluppo Umano – una statistica composita che tiene conto delle aspettative di vita, dell'istruzione e di indicatori economici.

Come raggiungono l'Europa i rifugiati?

Molti dei rifugiati che arrivano in Europa hanno trascorso anni nei campi profughi in Turchia, Libano o Etiopia. Le cattive condizioni e la mancanza di prospettive in questi campi o nei Paesi di origine sono tra i fattori che spingono queste persone a rischiare la propria vita nel tentativo di raggiungere l'Europa. La maggior parte dei rifugiati utilizza la rotta del Mediterraneo centrale o la rotta dei Balcani. Esistono inoltre altre rotte e diversi percorsi alternativi.



La rotta dei Balcani: 

Via mare dalla Turchia alle isole greche (in particolare Kos, Samos, Chios, Lesbo) e quindi via terra attraversando la Macedonia, la Serbia, la Croazia, la Slovenia o l'Ungheria, verso l'Europa centrale, settentrionale e occidentale.

La rotta del Mediterraneo centrale: 

Via terra dall'Africa sub sahariana fino alla Libia, procedendo quindi dalla costa libica alle isole italiane di Lampedusa, Sicilia o all'isola di Malta su imbarcazioni di fortuna stracariche e spesso recuperate in mare da navi italiane o dell'Unione Europea.

La rotta del Mediterraneo centrale è stata ampiamente utilizzata dai migranti provenienti dall'Africa sub sahariana sin dallo scoppio della guerra civile in Libia nel 2013. L'assenza di uno stato di diritto e l'instabilità politica in questo Paese hanno consentito alle reti di trafficanti di sfruttare coloro che erano diretti verso l'Europa. I rifugiati pagano ingenti somme di denaro (spesso accumulate raccogliendo le risorse di tutta la famiglia estesa) per essere condotti attraverso i confini o per un posto su un'imbarcazione. Migliaia di rifugiati hanno perso la propria vita in mare negli ultimi anni. I dati aggiornati sono forniti da:

- l'Organizzazione Internazionale per le Migrazioni (OIM)
- l'Ufficio Europeo di Sostegno per l'Asilo (UESA)
- l'Istituto per la Politica di Immigrazione (IMEPO)

Reperire informazioni sul background dei rifugiati all'interno del "tuo" gruppo

Diverse possono essere le fonti di informazione da tenere in considerazione

- Le informazioni fornite dallo staff dell'istituzione o dell'organizzazione che gestisce il campo/ il centro di accoglienza o quelle fornite dai principali soggetti interessati quali, ad esempio, i mediatori culturali, gli operatori sociali o gli psicologi. Essi dispongono dei dati relativi alla nazionalità dichiarata dai rifugiati con cui lavorerai e magari anche di informazioni aggiuntive. Ricorda, tuttavia, che potrebbero non essere nella condizione di condividere con te le informazioni, per via degli obblighi di riservatezza imposti dalla loro istituzione o professione.
- Le informazioni che puoi ottenere da solo tramite Internet, leggendo articoli apparsi nei media e nei libri. Evita tuttavia di fare generalizzazioni: non pensare che ciò che troverai sia automaticamente applicabile ai componenti del tuo gruppo. Se possibile, controlla l'affidabilità delle fonti che utilizzi e confronta ciò che leggi con le informazioni provenienti da altre fonti.

Non chiedere direttamente ai rifugiati di fornire informazioni su sé stessi, sul loro Paese d'origine o sulla rotta migratoria che hanno utilizzato. Occorre chiarire loro che il tuo obiettivo è offrire supporto linguistico: non hai alcun ruolo nell'iter relativo alla procedura d'asilo. I rifugiati, tuttavia, potrebbero fornire informazioni nel corso delle attività linguistiche (durante, ad esempio, una discussione di gruppo o nei lavori che realizzeranno nel corso delle stesse attività). Tieni in considerazione tali informazioni e vedi anche lo strumento 3 – *Le questioni etiche e interculturali da conoscere quando si lavora con i rifugiati* per evitare conseguenze negative e impreviste.

Alcuni aspetti da tenere in considerazione quando progetti attività linguistiche (anche in questo caso, non rivolgere le seguenti domande direttamente ai rifugiati)

A. La situazione nel Paese d'origine.

- Da quali Paesi provengono i rifugiati?
- Nel caso in cui esistano nei loro Paesi delle significative differenze a livello regionale, da quale regione provengono?
- Provengono da grandi città o da zone rurali?
- Quali sono le lingue parlate nella loro regione di provenienza? (Metti in relazione queste informazioni con quelle raccolte attraverso gli strumenti 38 – *Il ritratto plurilingue: un'occasione di riflessione per i rifugiati* e 27 – *I profili linguistici dei rifugiati*).
- Quali sono i principali gruppi religiosi nel loro Paese e a quale gruppo appartengono i rifugiati con cui stai lavorando?
- Nel loro Paese appartengono alla maggioranza o a una minoranza etnica? I matrimoni misti sono possibili/ inconsueti/ comuni? Sono ammessi o causano problemi?
- Come era la loro vita di tutti i giorni prima di lasciare il Paese d'origine?
- In che modo sono organizzate le famiglie nei loro Paesi? In genere, a che età ci si sposa? A che età un individuo è considerato adulto?
- Come è organizzato il sistema educativo nel Paese d'origine? Hanno frequentato la scuola? Se sì, fino a che livello d'istruzione?
- Hanno ancora la famiglia nel loro Paese? Se sì, sono in contatto con i membri della famiglia/ vorrebbero ristabilire dei contatti con loro?

B. Le cause della migrazione

- Fuga da una guerra o da una persecuzione?
- Desiderio di evitare il servizio militare?

- Desiderio di evitare un matrimonio forzato?
- Allontanamento dalla famiglia?
- Povertà estrema e mancanza di prospettive?
- Migrazione in Europa voluta dalla famiglia per aiutare coloro che rimangono a casa?
- Desiderio di ricongiungersi con la famiglia o con i membri della comunità precedentemente migrati in Europa trovando condizioni di vita migliori?

C. Le rotte migratorie utilizzate

- I rifugiati hanno trascorso del tempo in un campo profughi di un Paese al confine con quello di origine? Se sì, per quanto tempo? Dove? In quali condizioni?
- Quali Paesi hanno attraversato?
- Ci sono state delle soste più lunghe durante il tragitto? (Ad esempio: in un centro di detenzione, in un campo profughi gestito da un'organizzazione umanitaria o in Paese dove sono rimasti per trovare lavoro al fine di pagare la parte successiva del viaggio, ecc.)
- Hanno intrapreso una traversata via mare? Come è stata questa esperienza?
- Come è stato organizzato il loro viaggio? (Ad esempio: individualmente, con un gruppo della stessa comunità, hanno pagato dei trafficanti per attraversare la frontiera o imbarcarsi, ecc.)

D. L'itinerario all'interno dell'Europa

- Qual è stato il punto d'accesso in Europa? Come è stata l'esperienza del loro primo contatto?
- Quali altri Paesi europei hanno attraversato per raggiungere la loro attuale destinazione?
- Hanno viaggiato da soli, con la famiglia o con un gruppo più allargato formatosi prima o magari dopo il loro arrivo in Europa?
- Hanno presentato domanda di asilo/ protezione internazionale? In quale Paese?
- Il Paese in cui si trovano al momento rappresenta la loro destinazione finale o è solo un Paese di transito?
- Quale Paese rappresenta la loro destinazione finale e perché?

Nel caso in cui tu e/ o alcuni membri della tua famiglia abbiate avuto un'esperienza di migrazione, rifletti sugli aspetti sopra elencati, partendo dal tuo/ loro punto di vista.

Una riflessione di questo tipo ti aiuterà a comprendere quali siano le motivazioni, gli interessi e le priorità dei rifugiati all'interno del "tuo" gruppo e quali presumibilmente gli argomenti che vorranno trattare e quelli che vorranno evitare durante le attività di supporto linguistico.

Per ulteriori informazioni, consulta:

- le seguenti sezioni del sito web dell'Organizzazione Internazionale per le Migrazioni: Paesi, Notizie, Ricerca (storie);
- il sito Refworld di UNHCR;
- le seguenti sezioni del principale sito di UNHCR: Storie e Rifugiati/Risposte dei Migranti -Mediterraneo.

2 – I diritti e lo status giuridico dei rifugiati: alcuni aspetti fondamentali e termini di base

Obiettivo: fornire alcune informazioni generali sui diritti e sullo status giuridico delle diverse categorie di migranti, compresi i rifugiati, e su aspetti da tenere in considerazione quando lavori con essi.

Introduzione

Le procedure di asilo sono di solito complicate e non familiari ai rifugiati che in proposito potrebbero chiederti consigli o chiarimenti. Probabilmente neanche tu disponi delle conoscenze legali necessarie e, di conseguenza, **non** dovresti cercare di rispondere a eventuali domande. Piuttosto, dovresti indirizzare i rifugiati verso gli organismi competenti autorizzati (ONG, autorità ufficiali, professionisti) dove potranno ricevere informazioni affidabili. Nel caso in cui tali organismi non fossero disponibili sul luogo, le directory presenti in Internet (disponibili in quattro lingue) potranno essere d'aiuto offrendoti indicazioni utili.

Autorità e istituzioni competenti

Gli organismi competenti da contattare per avere informazioni sono:

- a. gli uffici locali o regionali delle autorità per l'immigrazione;
- b. le istituzioni pubbliche incaricate della gestione del campo/ centro di accoglienza;
- c. le organizzazioni internazionali impegnate nella gestione di campi profughi:
 - UNHCR – Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati. Agenzia dell'ONU per i rifugiati (vedi il sito per i contatti nel Paese in cui stai lavorando);
 - OIM - Organizzazione Internazionale per le Migrazioni (vedi il sito per i contatti nel Paese in cui stai lavorando);
 - ONG internazionali che operano in questo campo, quali ad esempio Medici senza Frontiere;
 - il Consiglio Europeo per i Rifugiati e gli Esuli (ECRE), una rete comprendente 90 ONG che si occupano di rifugiati in 38 Paesi europei. Il sito di ECRE fornisce un elenco (suddiviso per singolo Paese) delle organizzazioni di riferimento;
 - ELENA (Rete a livello europeo di associazioni e legali a tutela del diritto d'asilo), parte della rete ECRE, fornisce contatti di avvocati e legali in diversi Paesi;
 - organizzazioni umanitarie nazionali, quali ad esempio la Croce Rossa;
 - ONG che operano a livello locale, con personale specializzato in questioni legali.

Il Consiglio d'Europa è un'organizzazione intergovernativa che conta oggi 47 Stati membri. Una volta ratificate dai rispettivi Stati membri, le convenzioni del Consiglio d'Europa divengono vincolanti. Rispetto ai migranti e ai rifugiati, le azioni più significative del Consiglio d'Europa sono soprattutto a livello politico e comprendono convenzioni, raccomandazioni del Comitato dei Ministri agli Stati membri e risoluzioni, così come discussioni e rapporti dell'Assemblea Parlamentare.

Breve spiegazione dei termini e delle procedure delle Nazioni Unite e dell'Europa che riguardano i rifugiati



Rifugiato

Secondo la Convenzione delle Nazioni Unite sui Rifugiati del 1951, conosciuta anche come Convenzione di Ginevra, il termine "rifugiato" si applica "a chiunque [...] nel giustificato timore d'essere perseguitato per la sua razza, la sua religione, la sua appartenenza a un determinato gruppo sociale o per le sue opinioni politiche, si trovi fuori dello Stato di cui possiede la cittadinanza e non può, o per tale timore, non vuole avvalersi della protezione di detto Stato [...]."

Per l'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati (UNHCR), questi ultimi costituiscono un distinto gruppo di persone, poiché hanno lasciato le rispettive case a seguito di una seria minaccia per la propria vita e libertà. L'UNHCR mette in guardia dal non confondere i rifugiati con altri gruppi di migranti che si spostano da un Paese all'altro per motivi economici o sociali, poiché i rifugiati sono costretti a scappare per salvare la propria vita o conservare la propria libertà.

Fonte: [UNHCR's contribution to the Global Forum on Migration and Development](#), Brussels, 9-11 July 2007.

Richiedenti asilo

Un richiedente asilo è una persona che, presentando domanda di asilo, chiede ad un altro Paese (diverso da quello di origine) protezione contro la persecuzione. La richiesta di asilo è regolata da convenzioni internazionali quali la Convenzione di Ginevra o il Regolamento Dublino III, così come da leggi nazionali.

Protezione sussidiaria

Ai sensi della Convenzione del 1951, l'UNHCR definisce rifugiato una qualsiasi persona che abbia un fondato timore di essere perseguitato per la sua razza, la sua religione, la sua cittadinanza, la sua appartenenza a un determinato gruppo sociale o per le sue opinioni politiche. Tale definizione ha subito un'evoluzione: minacce indiscriminate di morte, all'integrità fisica o alla libertà, risultanti da una violenza generalizzata o da eventi che turbano seriamente l'ordine pubblico, sono oggi ritenute ragioni valide per richiedere la protezione sussidiaria sotto il mandato dello stesso UNHCR.

Fonte: [UNHCR Statement on Subsidiary Protection 2008UN High Commissioner - Doc EC/55/SC/CRP, June 2005](#).

Dublino III – Protezione internazionale

Il trattato internazionale del 1997, già definito Convenzione di Dublino, è stato sostituito dal Regolamento Dublino II nel 2003 e dal Regolamento Dublino III nel 2013. Tutti gli Stati membri dell'Unione Europea hanno ratificato tale Regolamento unitamente alla Norvegia, all'Islanda, alla Svizzera e al Liechtenstein. Dublino III stabilisce i criteri e i meccanismi relativi alla determina dello Stato membro competente per l'esame di una domanda di protezione internazionale (all'interno dell'Unione Europea).

Fonte: [European Parliament / Council Regulation \(EU\) 604/2013, June 2013](#).

Procedura d'asilo

Ciascun Paese interpreta la legislazione internazionale in materia in modo specifico al fine di stabilire le proprie procedure di asilo, vale a dire, le procedure utilizzate per valutare le domande di asilo e per concedere o negare a una persona lo status di rifugiato o forme alternative di protezione. Per molti anni sono stati compiuti sforzi significativi, a livello di Unione Europea, per stabilire degli standard comuni di salvaguardia e di garanzia: ciò al fine di garantire una procedura di asilo equa ed efficiente, in modo che anche le decisioni siano altrettanto eque ed efficienti e che tutti gli Stati membri appli-



chino tali standard, coerenti e di elevata qualità, nell'esaminare le richieste. Le procedure di asilo variano da Stato a Stato, a volte persino da regione a regione all'interno dello stesso Stato. Per questo motivo, i richiedenti asilo dovrebbero ricevere esclusivamente la consulenza di esperti. Per ulteriori dettagli consulta il sito dell'European Asylum Support Office (l'Ufficio Europeo di Sostegno per l'Asilo), l'agenzia dell'Unione Europea istituita per sostenere gli Stati membri e contribuire a definire comuni procedure di asilo.

Migrante

L'Organizzazione Internazionale per le Migrazioni (OIM) definisce "migrante" chiunque si sposti o si sia spostato oltre un confine nazionale o all'interno di uno Stato, allontanandosi dal proprio luogo di residenza abituale, indipendentemente dallo status giuridico della persona stessa, ovvero dal fatto che tale spostamento sia volontario o involontario e dalla durata dello stesso.

I migranti lasciano il proprio Paese di origine per motivi diversi, che possono comprendere estrema povertà e condizioni di vita molto difficili. Mentre l'accoglienza dei richiedenti asilo è regolata da trattati internazionali, l'accoglienza di altre categorie di migranti è regolata da ciascuno Stato.

Il Consiglio d'Europa, in particolare per quanto riguarda il proprio lavoro di supporto all'integrazione linguistica dei migranti adulti (Programma ILMA) utilizza il termine "migrante" riferendosi a coloro che sono migrati, compresi i richiedenti asilo, coloro che hanno ricevuto lo status di rifugiati o protezione analoga, così come i cosiddetti "migranti economici".

Fonte: [the IOM's Glossary on Migration](#).

Diritti dei migranti e dei rifugiati

I diritti di cui le persone possono godere variano notevolmente in base al proprio status giuridico. Ottenere lo status di rifugiato è generalmente una procedura individuale e possono volerci diversi mesi o addirittura periodi più lunghi, a seconda del Paese e della situazione specifica del richiedente. Mentre a tale status viene riconosciuta un'ampia gamma di diritti e spesso ciò include anche misure di supporto aggiuntive, (ad esempio corsi di lingua), i richiedenti asilo, o le persone che non hanno ancora presentato la propria richiesta, possono essere oggetto di restrizioni, come:

- essere confinati entro i limiti di un centro di accoglienza;
- non poter viaggiare al di fuori del Comune o di una data regione;
- non essere autorizzati a lavorare.

Tuttavia, indipendentemente dallo status giuridico, a chiunque devono essere riconosciuti i diritti di base, quali il diritto a una sistemazione, all'alimentazione, all'assistenza sanitaria e all'istruzione dei propri figli.

Alcuni aspetti da tenere in considerazione

La tabella nella pagina seguente evidenzia alcuni aspetti che dovrebbero essere tenuti in considerazione e che necessitano di essere chiariti se si lavora come volontari con un determinato gruppo di rifugiati. Inoltre, potrebbe essere una buona idea cercare norme, disposizioni e regolamenti in materia applicabili al contesto locale: è infatti importante sapere cosa sia permesso o non sia permesso fare ai rifugiati che si trovano nella tua zona.

Un'attività per incoraggiarti a riflettere

1. Cosa pensi sia importante tenere in considerazione prima di iniziare l'attività di volontariato? Prendi nota di questi punti.
2. Esamina la tabella e indica quali aspetti già conosci e quali avresti bisogno di chiarire prima di iniziare la tua attività di volontariato (vedi anche lo strumento 10 - *Cosa comporta offrire supporto linguistico ai rifugiati*).

Alcuni aspetti generali per i volontari che lavorano con i rifugiati	Non è pertinente nel mio caso (v)	Ho già chiarito questo punto (v)	Ho bisogno di saperne di più prima di agire (x)
Mi è consentito dare un passaggio con la mia automobile ai rifugiati?			
Posso consentire ai rifugiati di stare in una casa o in un appartamento privato?			
È permesso offrire lavori retribuiti o non retribuiti ai rifugiati?			
È possibile fare un viaggio insieme e se sì, cosa accade se si verifica un problema? (Ad esempio: un incidente, viaggiare senza un biglietto valido, ecc.)?			
Posso raccogliere denaro per/ con i rifugiati, ad esempio organizzando eventi di beneficenza?			
Posso cucinare con i rifugiati o distribuire cibo per un evento pubblico o una festa?			
Cosa succede se fornisco consigli ai rifugiati? Qual è la mia responsabilità per le conseguenze di informazioni legali, mediche o di altro tipo, nel caso si rivelassero non corrette?			
Sono obbligato a informare le autorità riguardo a determinati aspetti? Se sì, di quali aspetti si tratta?			
Se non mi sento sicuro in merito a qualcosa, a chi posso rivolgermi per consigli o supporto?			
Vi sono orari prestabiliti in cui i rifugiati devono rientrare nei propri alloggi?			
Vi sono orari prestabiliti per i pasti?			
Vi sono regole che stabiliscono dove e fino a che punto i rifugiati possono recarsi fuori dal centro di accoglienza?			
I rifugiati possono utilizzare mezzi di trasporto pubblici?			



La consapevolezza culturale e linguistica

La comunicazione tra persone appartenenti a culture differenti comporta molte sfide e il lavoro con i rifugiati fa inoltre emergere diverse questioni di carattere etico.

I primi due strumenti di questa sezione sono perciò dedicati a tali aspetti.

Sempre in questa sezione si trovano altri quattro strumenti che forniscono informazioni utili, relative ad altrettante lingue parlate da un ampio numero di rifugiati.

3 – Le questioni etiche e interculturali da conoscere quando si lavora con i rifugiati

Obiettivo: accrescere la tua consapevolezza su questioni che riguardano il background dei rifugiati e su alcune criticità che potrebbero insorgere.

Introduzione

È importante evitare di sollevare questioni che possano angosciare i membri del “tuo” gruppo o non farli sentire a proprio agio. Tali questioni, infatti, potrebbero suscitare conflitti tra i partecipanti, fino a determinare il ritiro delle persone dalle attività di supporto linguistico (vedi anche lo strumento 4 - *Affrontare in modo appropriato le differenze culturali e gestire la comunicazione interculturale*).

Alcuni argomenti comunemente affrontati in maniera aperta nelle società europee, sono infatti considerati un tabù in alcune culture non europee; altri, invece, sono evitati o per lo meno non affrontati in pubblico, quali ad esempio:

- la situazione familiare: in alcune culture, essere un orfano o una donna non sposata dopo una certa età o una vedova senza famiglia sono considerate condizioni inusuali di cui vergognarsi; inoltre, in alcuni contesti, le famiglie poligame sono accettate, ma i componenti della famiglia potrebbero preferire non parlare della propria situazione;
- l'orientamento sessuale è qualcosa di cui non ci si aspetta che si parli;
- le condizioni di salute: parlare di malattie o di disabilità, comprese le disabilità mentali, è spesso un argomento ritenuto delicato.

Le società europee e non europee possono avere percezioni diverse dei ruoli di genere e dei rapporti all'interno della famiglia. Ad esempio, laddove le famiglie estese rappresentano la norma e vi è un capo famiglia, questo può essere considerato l'autorità più alta, che prende le decisioni per gli altri membri o che ci si aspetta venga consultato prima che gli stessi le prendano. Anche lo status sociale dei fratelli e delle sorelle può essere determinato dalla rispettiva età e dal genere e questo può ripercuotersi nell'ordine in cui essi parlano in un contesto pubblico o ci si aspetta che beneficino del supporto esterno (vedi anche lo strumento 14 - *La diversità nei gruppi di lavoro*).

Alcuni consigli

È consigliabile non fare domande personali sulla situazione dei rifugiati nel Paese d'origine o sulle esperienze che hanno avuto durante il viaggio verso l'Europa (vedi anche lo strumento 1 - *Il contesto geopolitico della migrazione*). Tali domande possono essere dolorose, specie per chi avesse perso dei familiari o avesse lasciato una buona situazione nel proprio Paese. Dovresti cercare di creare un'atmosfera in cui i rifugiati si sentano liberi di esprimersi e in cui possano condividere qualsiasi informazione che ritengano appropriata; aspettati, tuttavia, che i vari membri del “tuo” gruppo si comportino in maniera diversa. Se una persona parla della perdita di un familiare o della propria vita nel Paese di origine, ciò non significa che tutti gli altri partecipanti siano disposti a fare altrettanto.

Non dovresti chiedere ai rifugiati di parlare di esperienze traumatiche che possono aver vissuto prima o dopo aver lasciato il Paese di origine (vedi anche lo strumento 24 - *Individuare i bisogni più urgenti*).



dei rifugiati). Durante il viaggio, le circostanze possono aver indotto i rifugiati a fare cose di cui vergognarsi, possono essere stati detenuti o possono aver assistito a scene drammatiche accadute a membri di altri gruppi. Se percepisci che alcune persone stanno ancora soffrendo per le esperienze vissute, la miglior cosa da fare è incoraggiarli a chiedere il sostegno di uno psicologo, spiegando anche che esiste un obbligo di riservatezza che si applica a tali situazioni.

Nel caso in cui un rifugiato ti racconti qualcosa di illecito accaduto durante il proprio viaggio, l'opzione migliore è quella di evitare di discutere la questione. Dovresti però riportare alle forze dell'ordine qualsiasi comportamento illecito che possa minacciare la sicurezza o i diritti di altri membri del gruppo, come ad esempio: pressioni da parte delle reti della criminalità organizzata, atti di vendetta o conflitti che hanno avuto origine nel Paese di provenienza o durante il lungo viaggio.

In Europa si è considerati minori fino all'età di 18 anni, ma in altri contesti gli adolescenti possono essere considerati adulti, ci si aspetta che si prendano cura di sé stessi e che formino una famiglia già all'età di 14 anni. Può capitare dunque che i giovani di età compresa tra i 16 e i 17 anni dicano alle autorità di essere da soli, anche se hanno parenti nella stessa zona, poiché sanno che le istituzioni europee forniscono un supporto aggiuntivo ai Minori Stranieri Non Accompagnati (MSNA).

Nelle attività di supporto linguistico, evita di attirare l'attenzione sui profili di alfabetizzazione dei partecipanti o sulla competenza nella lingua del Paese ospitante o in altre lingue (vedi anche lo strumento 34 -*La gestione dei primi incontri: alcune linee guida*).

Quando i rifugiati raccontano volontariamente del proprio Paese o del viaggio intrapreso per giungere in Europa, cerca di evitare fraintendimenti dovuti allo spelling o alla pronuncia dei nomi dei luoghi. Paesi, città, fiumi, mari, ecc., hanno nomi diversi nella lingua di ognuno e i rifugiati possono non avere familiarità con i nomi utilizzati in italiano. Inoltre possono non sapere come fare lo spelling dei nomi dei luoghi europei. Tieni presente che, se le loro conoscenze geografiche sono limitate, è molto più probabile che dicano *"Sono andato verso nord per 5 giorni, sono arrivato in una grande città e ho attraversato il mare"* piuttosto che *"Ho viaggiato verso nord per 200 km, ho attraversato il confine del Paese X, sono arrivato nella città Y e ho attraversato il mare Z"*. Se hai bisogno di ottenere ulteriori informazioni per meglio circostanziare i loro racconti, cerca di farlo senza metterli in una situazione di disagio.

Da ciò che alcuni dei richiedenti protezione raccontano, potrai capire che molto probabilmente essi non riusciranno a ottenere lo status di rifugiati. Tuttavia, tale questione riguarda le autorità competenti e tu non dovrai esprimere alcuna opinione nei confronti dei membri del gruppo, neanche nel caso in cui te lo chiedano.

Rispetta sempre la privacy delle persone con cui stai lavorando e non accettare mai pratiche contrarie ai diritti umani, alle norme di legge e all'uguaglianza tra gli esseri umani.

4 – Affrontare in modo appropriato le differenze culturali e gestire la comunicazione interculturale

Obiettivo: fornire alcuni suggerimenti su come gestire la comunicazione interculturale, affrontando questioni fondamentali derivanti dalle differenze culturali.

Cosa è la cultura?

Per “cultura” intendiamo una serie di attitudini, credenze, opinioni, valori che contribuiscono a modellare il comportamento e a creare artefatti caratteristici. Secondo questa definizione, alcuni aspetti della cultura sono visibili (il comportamento, i risultati del lavoro umano) altri, invece, non lo sono (le attitudini, le credenze, i valori). Quando consideriamo le manifestazioni esteriori della cultura, specialmente dell’“alta cultura”- letteratura, pittura, scultura, musica - tendiamo ad associare le culture a diversi Paesi e nazioni. La realtà, tuttavia, è molto più complessa: esistono infatti differenze culturali non solo tra le più importanti regioni geografiche del mondo e tra le principali religioni e nazioni, ma anche tra specifici sottogruppi etnici, religiosi, linguistici o regionali all’interno dei singoli Stati. Pertanto, anche se si conosce il Paese, la regione o lo specifico sottogruppo al quale appartiene una persona, non è possibile prevedere quale sarà il suo comportamento in una determinata situazione. Per queste ragioni è meglio solitamente evitare di parlare di scambi o conflitti tra culture; sarà meglio piuttosto insistere sul concetto di “background culturale” degli individui, di appartenenze culturali e di incontri interculturali tra le persone che si considerano, o sono considerate dagli altri, culturalmente diverse l’una dall’altra.

Comunicare in un contesto interculturale

La comunicazione è efficace nella misura in cui i partecipanti riescono a capirsi l’un l’altro. Noi tutti abbiamo una tendenza naturale a interpretare i messaggi che riceviamo in base alle nostre credenze e opinioni personali. Tuttavia, quando la comunicazione avviene con persone il cui background culturale è diverso dal nostro, dobbiamo essere consapevoli che vi possano essere dei fraintendimenti, sia da parte nostra che da parte loro. Ciò non è sempre facile, dal momento che può non risultare scontato il fatto che vi siano delle differenze tra il messaggio che riceviamo e l’interpretazione che noi diamo di esso. La capacità di riconoscere e correggere, in un contesto interculturale, interpretazioni errate o fuorvianti, costituisce un’importante competenza interculturale.

Gestire la comunicazione interculturale

Un modo per evitare il fraintendimento interculturale è rendere la comunicazione quanto più esplicita possibile, spiegando e fornendo dettagli riguardo alle questioni che possono sembrare scontate in un contesto mono-culturale e verificando ripetutamente che le persone con cui stiamo interagendo hanno compreso ciò che intendiamo dire. L’esperienza insegna che così facendo, non solo miglioriamo la qualità e l’efficacia della comunicazione, ma promuoviamo lo sviluppo di relazioni positive, imparando nuove cose su noi stessi e sulle persone con un diverso background culturale.

Se adatterai questo approccio alla comunicazione interculturale durante le attività di supporto linguistico, il rischio di fraintendimenti con e tra i rifugiati all’interno del “tuo” gruppo si ridurrà e aumenterà di conseguenza la probabilità che essi considerino la diversità culturale come una risorsa.

Non tutte le differenze sono culturali

Allo stesso tempo, però, è importante riconoscere che non tutte le differenze tra le persone devono essere ricondotte a questioni di carattere culturale. Anche se un gruppo di rifugiati condivide lo stesso background, i singoli individui avranno opinioni, priorità, aspettative, preferenze, atteggiamenti nei confronti degli altri e comportamenti molto differenti. Tali diversità sono dovute al fatto che ciascun rifugiato è un individuo, con caratteristiche personali e con una propria storia.

Rifletti sulle due seguenti descrizioni relative a gruppi di rifugiati

1. Il gruppo si divide in due: gli uomini da una parte e le donne dall'altra. Nessun membro del gruppo risponde alle tue domande fino a che la persona più anziana non abbia parlato o dato la parola a qualcun altro. Tutti attendono pazientemente di ricevere informazioni e istruzioni su ciò che devono fare e non rivolgono domande. Solo due giovani uomini sembrano pronti a essere coinvolti in maniera più attiva al processo di apprendimento, ma si trattengono dopo aver notato il comportamento del resto del gruppo.
2. Donne e uomini interagiscono liberamente tra di loro. Quasi tutti i membri del gruppo partecipano attivamente e rivolgono domande ogni qual volta vi sia la necessità di un chiarimento o di ricevere informazioni riguardo a qualcosa. Alcuni partecipanti, però, rimangono passivi, evitano il contatto oculare, non rispondono alle domande e mantengono per lo più un profilo basso.

In entrambi i gruppi, alcuni probabilmente trovano la situazione normale e si sentono a proprio agio, altri, invece, sono sorpresi e provano perfino un senso di frustrazione. I comportamenti descritti possono essere provocati da una serie di fattori:

- è probabile che alcuni membri del gruppo si comportino nello stesso modo in cui si sarebbero comportati nei loro Paesi di origine;
- è probabile che alcuni, avendo riconosciuto l'importanza della solidarietà all'interno del gruppo, si comportino secondo quelle che, a loro avviso, sono le aspettative del gruppo, vale a dire in un modo diverso da quello in cui si sarebbero comportati nei loro Paesi;
- è probabile che alcuni si comportino secondo la propria visione del mondo, una visione che hanno sviluppato dopo aver lasciato i loro Paesi.

Questa diversità di comportamenti dà conferma del fatto che, benché le pratiche culturali rivestano un ruolo importante, non dovremmo cercare di spiegare ogni cosa attraverso la cultura. Dovremmo inoltre evitare di etichettare e generalizzare determinati atteggiamenti.

Creare uno spazio interculturale per il supporto linguistico

Un buon modo per minimizzare i rischi di conflitti interculturali e di incomprensioni durante le attività di supporto linguistico è quello di incoraggiare il gruppo a creare una sua "propria cultura", con regole stabilite e significati condivisi. Ciò significa chiarire che il gruppo è uno spazio sicuro in cui è permesso ai partecipanti di esprimere sé stessi, i propri bisogni, le proprie opinioni; uno spazio in cui tutti accettano di mostrarsi aperti, rispettosi e solidali l'uno verso l'altro.

In alcuni casi, tuttavia, sarà necessario incoraggiare, con il dovuto garbo, i membri del gruppo ad adottare comportamenti molto differenti da quelli che assumerebbero nei loro Paesi.

I concetti di "cortesia" ed "educazione"

Il significato dei concetti di “cortesia” e di “educazione” può variare notevolmente da un contesto culturale all’altro. Alcuni membri del “tuo” gruppo possono infatti ritenere importante che ci si rivolga a un’altra persona chiamandola con il nome della famiglia di appartenenza o il nome completo, compresi i titoli professionali quali “Professore” o “Dottore”; al contrario di altri che possono considerare questo aspetto non rilevante e pensare che cortesia ed educazione si manifestino attraverso alcuni atteggiamenti o comportamenti, ad esempio non interrompendo gli altri quando parlano, evitando di parlare troppo a lungo, esprimendo idee e opinioni piuttosto che verità assolute (“*Io penso che...*”, al posto di “*La verità è ...*”) o semplicemente rispettando la puntualità. Alcune persone potrebbero giudicare normale il fatto di trattare i partecipanti più anziani con rispetto; altri invece lo potrebbero trovare inaccettabile, ritenendo che tutti i membri del gruppo vadano trattati allo stesso modo. Negoziare una definizione comune dei concetti di “cortesia” ed “educazione” è importante per riuscire a costruire un’efficace cultura di gruppo.

I nomi

I nomi possono essere causa di fraintendimento e frustrazione se la diversità delle tradizioni all’interno del gruppo non viene esplicitata. Ad esempio, in molti casi un nome scritto in una lingua non europea può essere trascritto in vari modi con le lettere dell’alfabeto latino. Alcuni possono preferire uno spelling che favorisca una pronuncia simile a quella della lingua di origine, mentre altri possono accettare volentieri le variazioni. In Europa siamo abituati a utilizzare uno o due nomi e uno o due cognomi, preceduti da “Signor”, “Signora” o “Signorina” come appellativi di cortesia e di rispetto.

Nel contesto culturale dei membri del “tuo” gruppo la situazione potrebbe essere differente. È probabile che i loro nomi siano utilizzati nello stesso modo che in Europa, ma che usino il nome preceduto da “Signor”, “Signora” o “Signorina” per rivolgersi formalmente a un’altra persona. I nomi potrebbero anche essere composti da elementi che non sono veri e propri nomi, ma aggettivi o parole che indicano relazioni.

In alcune culture ci si può rivolgere ad una persona in molteplici modi e non solo ricorrendo al nome indicato nei documenti; alcuni rifugiati, inoltre, potrebbero venire da regioni in cui non viene fatta alcuna distinzione tra nome e cognome.

Vedi anche gli strumenti 3 – [Le questioni etiche e interculturali da conoscere quando si lavora con i rifugiati](#) e 14 – [La diversità nei gruppi di lavoro](#).

5 – L'arabo عربي : alcune informazioni

Obiettivo: fornire un quadro sintetico di una lingua parlata da un ampio numero di rifugiati.

Avere un'idea di come funziona la lingua araba può esserti utile per comprendere le difficoltà che incontrano coloro che parlano questa lingua quando ne apprendono una nuova. D'altro canto, può anche servirti per capire ciò che potrebbe risultare relativamente facile per loro. Inoltre i rifugiati potrebbero apprezzare il fatto che tu chieda loro aiuto nel pronunciare correttamente i nomi delle persone o dei luoghi o che ti sforzi a utilizzare parole o espressioni della loro lingua (vedi "[Lingua di origine](#)"). L'arabo standard è la lingua ufficiale di 25 Paesi situati tra il Medio Oriente e l'Africa Settentrionale ed è una delle sei lingue ufficiali delle Nazioni Unite. Esistono inoltre diverse varianti regionali, quali ad esempio il daridscha maghribijja (il marocchino colloquiale) e l'ammijja misrijja (l'egiziano colloquiale).

Dove si parla l'arabo

Circa 280 milioni di persone parlano l'arabo come prima lingua. Nei Paesi in cui si parla l'arabo, si parlano anche diverse varianti dialettali. Geograficamente la lingua araba è parlata in un territorio che si estende dall'Africa settentrionale e sub sahariana fino al Medio Oriente, compresi l'Iraq e la Siria. Esistono inoltre diverse comunità e minoranze arabofone al di fuori della suddetta regione.

La letteratura

Di particolare importanza è il fatto che l'arabo classico è la lingua del Corano, il libro sacro della religione islamica. L'arabo classico del Corano è ancora oggi considerato la lingua standard usata per la comunicazione scritta e si differenzia dalla lingua araba utilizzata per la comunicazione orale, essendo quest'ultima una lingua in costante mutamento.

Esiste un'enorme varietà di testi arabi in prosa e poesia, ma vi sono poche opere tradotte che peraltro non sono rappresentative della diversità della letteratura araba. Tra gli scrittori e poeti arabi più noti (in Europa) ricordiamo il premio Nobel Nagib Mahfuz (1911-2006) e Khalil Gibran (1883-1931).

Alcuni prestiti dall'arabo

Ecco alcune parole di uso comune in inglese (e in altre lingue) che derivano dall'arabo:

- algebra (al-jabr)
- cotone (koton)
- zucchero (sucar)
- chitarra (qithara)
- limone (laymoon)
- alcol (al-kuħuul)

Anche i numerali europei sono di origine araba.

Alcune caratteristiche della scrittura araba

La scrittura araba è solo corsiva; si legge e si scrive da destra verso sinistra. L'alfabeto arabo è composto da 28 caratteri e sostanzialmente si scrivono solo le consonanti, a differenza delle lingue che utilizzano i caratteri latini in cui si scrivono anche le vocali.

L'alfabeto

ا ب ت ث ج ح خ د ذ ر ز س ش ص ض ط ظ ع غ ف ق ك ل م ن ه و ي

I numeri

1	١	واحد	wāhid	6	٦	ستة	sitta
2	٢	اثنان	ithnān	7	٧	سبعة	saba'a
3	٣	ثلاثة	thalātha	8	٨	ثمانية	thamānia
4	٤	اربعة	arba'a	9	٩	تسعة	tis'a
5	٥	خمسة	chamsa	10	١٠	عشرة	aschara

Alcune espressioni in arabo

Ciao/ Buongiorno/ Buona-sera (al primo incontro)	السلام عليكم	assalamu a'alaikum (peace be upon you) (la pace sia con te)
Ciao/ Arrivederci	مع السلامة	maʿ as-salaama! (Say goodbye to a person) (forma di saluto e di congedo)
Ciao/ Arrivederci!	الله يسلمك، الله يسلمكم	allaah jusallimuka (m.)! allaah jusallimuki (f.)! allaah jusallimkum (pl.)! (As an answer) (come risposta a una forma di saluto e di congedo)
Come stai?/ Come sta?	كيف الحال؟	kayf il-ḥaal?
Sì	نعم	naʿm
No	لا	la
Per favore	من فضلك، من فضلكم	min fadʿlika (m.), min fadʿliki (f.), min fadʿlikum (pl.)
Grazie	شكرا	šukran
Prego	عفوا	ʿafwan
Mi dispiace!	أنا أسف	ana asif

Fonte: "Sprachensteckbrief Arabisch", Schule Mehrsprachig, Eine Information des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur – © Dina el Zarka (tradotto in inglese e adattato). www.worldatlas.com/articles/arabic-speaking-countries.html

6 – Il curdo کوردی: alcune informazioni

Obiettivo: fornire un quadro sintetico di una lingua parlata da un ampio numero di rifugiati.

Avere un'idea di come funziona la lingua curda può esserti utile nel comprendere le difficoltà che incontrano coloro che parlano questa lingua quando ne apprendono una nuova. D'altro canto, può anche servirti per capire ciò che potrebbe risultare relativamente facile per loro. Inoltre i rifugiati potrebbero apprezzare il fatto che tu chieda loro aiuto nel pronunciare correttamente i nomi delle persone o dei luoghi o che ti sforzi a utilizzare parole o espressioni della loro lingua (vedi "[Lingua di origine](#)").

Dove si parla il curdo

Se il curdo sia una lingua con molti dialetti o se esistano più lingue curde strettamente imparentate tra di loro è tuttora oggetto di dibattito da parte dei linguisti. Le regioni in cui si parla il curdo abbracciano alcuni territori della Turchia, dell'Iraq, della Siria e dell'Iran. Secondo le stime, i dialetti curdi sono parlati da un numero di persone che oscilla tra i 20 e i 30 milioni.

Sia l'arabo sia il curdo sono le lingue ufficiali dell'Iraq. Nella regione autonoma del Kurdistan (Iraq) il curdo, oltre a essere utilizzato nella vita di tutti i giorni, è anche la lingua usata dalle autorità e nelle scuole. Al di fuori dell'Iraq il curdo in nessuno Stato è considerato lingua ufficiale.

I dialetti curdi

In Turchia e in Siria il kurmançî è il dialetto dominante. In Turchia si parla inoltre il dialetto zazakî, denominato anche dimilkî, kirdkî o kîrmancik.

I due principali dialetti curdi della regione autonoma del Kurdistan (Iraq) sono il soranî e il badhînî, la variante irachena del kurmançî. Nelle zone più meridionali, nello specifico nell'area a nord-est di Mosul, si parlano i dialetti gûranî (Goranî), quali ad esempio lo hawramî e lo schabakî. Esistono anche altre varietà dialettali parlate in regioni differenti.

La letteratura

I primi esempi di opere letterarie, risalenti al XVI e al XVII secolo, sono i canti e i testi recitati dalle minoranze religiose degli Ezidi (Yezidi) e degli Yarsanism.

Oltre al kurmançî, il gûranî/ hawramî era la più importante lingua letteraria. Gli altri dialetti curdi vennero utilizzati come lingue dei testi letterari scritti solo a partire dal XIX secolo.

Nel XX secolo una generazione di giovani curdi ha riscoperto il curdo come lingua letteraria. Mai in precedenza furono pubblicate così tante opere letterarie nel dialetto sorani e kurmançî.

Alcune espressioni in curdo

	Soranî	Zazakî	Kurmancî
Ciao/ Buongiorno/ Buonasera	روژ باش! Roj baş!	Roza to xêr bo!	Roş baş!
Come stai?/ Come sta?	چۆنی؟ باشی؟ Çonî? Başî?	Ti se kenî?	Tu çawa yî, baş î?
Benvenuto!	به خیر بین! Bexêr bên!	Xêr ama!	Tu bi xêr hatî!
Ciao/ Arrivederci!	خوا له گهڵ! Xwa lege!	Xatir bi to!	Bi xatirê te!

Il sistema di scrittura


Non esistono soltanto diverse varietà dialettali curde, ma anche diversi sistemi di scrittura. L'alfabeto berdixano è ampiamente utilizzato dal kurmancî siriano e turco e si basa sull'alfabeto latino. L'alfabeto soranî viene usato non solo dal dialetto soranî, ma anche dal bahdîni (o bahdînanî). Esso si basa sul sistema di scrittura arabo a cui sono state aggiunte altre lettere. Anche se solo una piccola regione del Kurdistan è stata parte dell'ex Unione Sovietica, all'epoca veniva utilizzato anche l'alfabeto cirillico. Per il dialetto zazakî, oltre all'alfabeto berdixano, viene usato anche l'alfabeto zazakî, che è influenzato dal turco. La scrittura yekgirtû ha rappresentato un tentativo di creare un sistema unificato di tutti i dialetti curdi.


I numeri

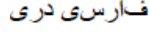
	Kurmancî	Zazakî	Soranî		Kurmancî	Zazakî	Soranî
0	sifir	sifir	سفر	11	yanzdeh	yondes	یانگزه
1	yek	yew	یه ک	12	diwanzdeh	diwês	دوانگزه
2	du	di	دوو	13	sêzdeh	hîres	سیانگزه
3	sê	hîrê	سێ	20	bîst	vîst	بیست
4	çar	çehar	چار	21	bîst û yek	vîst û jew	بیست و یه ک
5	pênc	panc	پینچ	30	sîh	hîris	سی
6	şeş	şeş	شه ش	40	çil	çewres	چل
7	heft	hewt	حه وت	50	pêncî	pancas	په نجا
8	heşt	heşt	هه شت	60	şêst	şeşti	شه ست
9	neh	new	نۆ	100	sed	se	سه د
10	deh	des	ده	1000	hezar	hazar	هه زار

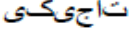
Fonte: "Sprachensteckbrief Kurdisch", Schule Mehrsprachig, Eine Information des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur – © Thomas Schmidinger (tradotto in inglese e adattato).

7 – Il persiano: alcune informazioni

Fārsī 

Dari 

Fārsī-e
Dari 

Tāǰiki 

Obiettivo: fornire un quadro sintetico di una lingua parlata da un ampio numero di rifugiati.

Avere un'idea di come funziona la lingua persiana può esserti utile per comprendere le difficoltà che incontrano coloro che parlano questa lingua quando ne apprendono una nuova. D'altro canto, può anche servirti per capire ciò che potrebbe risultare relativamente facile per loro. Inoltre i rifugiati potrebbero apprezzare il fatto che tu chieda loro aiuto nel pronunciare correttamente i nomi delle persone o dei luoghi o che ti sforzi a utilizzare parole o espressioni della loro lingua (vedi "[Lingua di origine](#)").

Dove si parla il persiano

Circa 130 milioni di persone nel mondo parlano il persiano e, di queste, circa 70 milioni lo parlano come prima lingua. Le denominazioni farsi e dari sono storicamente equivalenti, ma il dari è una varietà della lingua persiana utilizzata in particolare in Afghanistan, accanto al pashtu, mentre il tagico è una variante parlata principalmente in Tajikistan.

Il persiano è la lingua ufficiale in Iran, in Afghanistan (accanto al pashtu) e in Tajikistan. Come lingua minoritaria, il persiano è parlato in Uzbekistan, in alcune regioni del Kazakistan, del Kirghizistan, del Turkmenistan, della Russia, del Pakistan e della Cina, oltre che dai migranti sparsi in tutte le parti del mondo, in particolare in Nord America, in Israele e nel Bahrein.

Una particolarità della lingua persiana è che è riuscita a resistere al dominio della lingua araba e a rimanere una delle poche lingue del Medio Oriente e dell'Asia Centrale. I sovrani ottomani e anche i moghul in India scelsero per un certo periodo il persiano come la lingua di corte e delle corrispondenze ufficiali, mentre l'intera area linguistica era sotto la dominazione straniera.

Il fatto che il persiano si sia imposto sulle altre lingue è spesso attribuito alla forza espressiva della lingua e alla ricchezza della produzione poetica.

Alcuni prestiti dal persiano

Esistono alcune parole di uso comune che derivano dal persiano, come ad esempio:

- bazar: bāzār
- carovana: kārewān
- mago: moǰ
- paradiso: pardīs

Alcune caratteristiche della scrittura persiana

La scrittura persiana si basa essenzialmente sull'alfabeto arabo. Analogamente a quella araba, infatti, è una scrittura solo corsiva che si legge e si scrive da destra verso sinistra. L'alfabeto persiano usa gli stessi 28 caratteri dell'alfabeto arabo con qualche leggera modifica, in quanto in esso vi sono 4 lettere in più: p, g, ž e č. In Tajikistan, tuttavia, è utilizzato l'alfabeto cirillico.

Alcune espressioni in persiano

Buongiorno!	صبح بخیر sobh bexejr
Ciao!	روز بخیر ruz bexejr
Arrivederci! Ciao!	خداحافظ xodā hāfez
Come stai?/ Come sta?	حالت چطورہ؟ چطورى؟ hālet četore? četori?
Sì	بله bale
No	نه na
Grazie	مرسى، سپاس، تشکر، ممنون mersi, sepās, tašakkor, mamnun
Benvenuto!	خوش آمدید xoš āmadid!

I numeri

1	jek	۱
2	do	۲
3	se	۳
4	čāhār	۴
5	panğ	۵
6	šeš	۶
7	haft	۷
8	hašt	۸
9	noh	۹
10	dah	۱۰

La sintassi

In persiano il verbo è collocato alla fine della frase. Per quanto riguarda le altre categorie, l'ordine delle parole è determinato dall'importanza dei diversi elementi all'interno della frase. L'elemento più importante, in genere il soggetto, è sempre posto all'inizio.

Anche se una domanda non comincia con un avverbio o un pronome interrogativo, è possibile, tuttavia, capire dall'intonazione o dal contesto che si tratta di una frase interrogativa. Nella lingua scritta il punto interrogativo o esclamativo, le virgolette e, in alcuni casi, il punto fermo possono essere omessi.

Un estratto di una poesia in persiano

Se il mondo fosse solo nelle mie mani
lo porterei alla distruzione
e ne creerei uno migliore
dove gli uomini ricevessero ciò che meritano

گر بر فلک دست بدمی چون یزدان
gar bar falakam dast bodi čun jazdān
برداشتمی من این فلک را ز میان
bardāštami man in falak rāfze mijān
وز نو فلکی دگر چنان ساختمی
waz no falaki degar čonān sāxtami
کازاده به کام دل رسیدی آسان
kāzāde be kām-e del residi āsān
خیام، قرن ششم خورشیدی
(xajjām, ġarn-e šešom xoršidi)

Omar Khayyam, XI-XII secolo (Rinner, Horst (2007). *Mystische Rubaiyate – Omar Khayyam / Vierzeiler der Lebensfreude*. Graz: M+N Medienverlag).

Fonte: "Sprachensteckbrief Persisch", Schule Mehrsprachig, Eine Information des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur – © Nassim Sadaghiani (tradotto in inglese e adattato).

8 – Il somalo: alcune informazioni

Obiettivo: fornire un quadro sintetico di una lingua parlata da un ampio numero di rifugiati.

Avere un'idea di come funziona la lingua somala può esserti utile per comprendere le difficoltà che incontrano coloro che parlano questa lingua quando ne apprendono una nuova. D'altro canto, può anche servirti per capire ciò che potrebbe risultare relativamente facile per loro. Inoltre i rifugiati potrebbero apprezzare il fatto che tu chieda loro aiuto nel pronunciare correttamente i nomi delle persone o dei luoghi o che ti sforzi a utilizzare parole o espressioni della loro lingua (vedi "[Lingua di origine](#)").

Dove si parla il somalo

Il somalo è una lingua parlata nei Paesi situati nel Corno d'Africa. È diffusa in Somalia e anche nella Repubblica del Somaliland, uno stato di fatto indipendente dal 1991 (ma non riconosciuto dalla comunità internazionale), in Gibuti, Kenya ed Etiopia. La ripartizione delle persone di lingua somala in cinque Paesi e l'attuale situazione dei confini sono un retaggio del periodo coloniale. Durante la cosiddetta Conferenza sul Congo del 1884/ 1885, le aree in cui si parlava la lingua somala furono infatti divise in cinque parti: l'Africa orientale britannica (l'attuale Kenya), la Somalia britannica (l'attuale Somaliland), la Somalia italiana (l'attuale Somalia), la Somalia francese (l'attuale Gibuti) e l'Abissinia (l'attuale Etiopia).

Il somalo è anche la lingua di alcune minoranze presenti in altri Paesi. Dopo la caduta del presidente Siad Barre nel 1991 e durante la successiva guerra civile, molti gruppi di origine somala hanno infatti lasciato il loro Paese per trasferirsi principalmente negli Stati Uniti e in Europa. Sono circa 12 milioni le persone che parlano il somalo. Si tratta tuttavia di stime, difficili da verificare a causa della situazione instabile della Somalia e dei continui esodi registrati in quei territori.

La lingua somala ha un elevato numero di parole prese in prestito dalle precedenti lingue coloniali, (dall'italiano e dall'inglese in particolare, ma anche dall'arabo e da altre lingue "orientali"). Il regno di Axum (I-VII secolo d.C.) si estendeva fino a raggiungere i territori nord-occidentali dell'odierna Somalia. Durante questo periodo, per via dei traffici marittimi, la lingua somala venne a contatto con l'arabo e subì anche l'influenza del persiano.

Alcune caratteristiche della scrittura somala

Nel 1972 una commissione di linguisti internazionali decise, principalmente per motivi pratici, di adottare l'alfabeto latino per la lingua scritta. Non sono presenti caratteri speciali escluso l'apostrofo. La sequenza delle lettere ricalca quella dell'alfabeto arabo.

Alcune espressioni in somalo

Buongiorno!	Subax wanaagsan!
Ciao! (Letteralmente: È la pace?)	Ma nabad baa?
Ciao! (Letteralmente: È la pace. Come risposta)	Waa nabad
Sì	Haa
No	Maya

L'alfabeto e la pronuncia

Le 26 lettere che costituiscono l'alfabeto somalo sono:

B, T, J, X, KH, D, R, S, SH, DH, C, G, F, Q, K, H, L, M, N, W, H, Y, A, E, I, O, U

Alcuni aspetti relativi alla pronuncia:

X – /h

C – /a

Q – /k [arretrato]

Per coloro che parlano l'inglese la lettera X (pronunciata come "H") e la lettera C (pronunciata come "A" breve) sono particolarmente ambigue. Ad esempio, il nome Mohamed in somalo è scritto *Maxamed* e Ali è scritto *Cali*.

I numeri

1	kow
2	laba
3	saddex
4	afar
5	shan
6	lix
7	todoba
8	sideed
9	sagal
10	toban

Fonte: "Sprachensteckbrief Somali", Schule Mehrsprachig, Eine Information des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur – © Fuad Ali Mohamed (tradotto in inglese e adattato).



L'apprendimento di una lingua

Il toolkit non si occupa di come insegnare una lingua ma di come offrire supporto linguistico, ad esempio per mezzo di attività finalizzate a promuovere l'apprendimento e l'uso della lingua da parte dei rifugiati.

In questa sezione è pertanto possibile reperire informazioni generali e indicazioni relative all'apprendimento di una lingua attraverso cinque diversi strumenti.

9 – Riflettere su ciò che significa apprendere una lingua e offrire supporto linguistico

Obiettivo: accrescere la tua consapevolezza in merito ai diversi tipi di apprendimento, al fine di ottenere il massimo quando offri supporto linguistico.

Quando qualcuno parla di insegnamento o apprendimento siamo portati immediatamente a pensare alle aule in cui stavamo seduti a scuola o all'università. Ciò che avviene in classe è definito *apprendimento formale*; esso solitamente segue un curriculum disegnato per conseguire degli obiettivi specifici di apprendimento che presumibilmente devono essere misurati attraverso un esame o un'altra forma di valutazione. Tuttavia noi impariamo anche molte cose al di fuori dei contesti educativi e lo facciamo senza che ciò comporti sforzi particolari. Questo tipo di apprendimento si definisce *informale*. Lo spazio tra l'apprendimento formale e quello informale è occupato dall'apprendimento *non-formale*. Tale apprendimento è il risultato di una serie di attività comunque organizzate, ma non è legato a un curriculum né prevede alcun tipo di valutazione finale (è questo, in particolare, l'ambito in cui puoi svolgere un ruolo come volontario).

L'apprendimento formale intenzionale e l'apprendimento informale non intenzionale

L'apprendimento che avviene in contesti formali o non-formali è *intenzionale*; ciò significa che le attività in cui gli apprendenti sono coinvolti sono finalizzate all'apprendimento. Al contrario, l'apprendimento informale è solitamente *non intenzionale*, vale a dire è l'effetto inconsapevole del nostro coinvolgimento in un'attività il cui scopo primario non è apprendere, ma raggiungere qualche altro obiettivo. Naturalmente l'apprendimento non intenzionale può anche avere luogo in contesti formali o non-formali; e, d'altro canto, l'apprendimento di tipo informale può suscitare in noi un interesse tale da spingerci a voler intenzionalmente imparare di più. In altre parole, i confini tra i diversi modi di apprendere non sono sempre così definiti.

Gli apprendenti motivati sono apprendenti interessati a imparare

Gli apprendenti motivati sono disposti a dedicare tempo e risorse al loro apprendimento perché sono interessati e coinvolti. Questo è il motivo per cui è consigliabile che i curricula basati su un apprendimento linguistico di tipo formale siano incentrati su una lingua utile a realizzare i bisogni comunicativi della classe. Allo stesso modo l'apprendimento non-formale ha successo nella misura in cui riesce a catturare l'interesse degli apprendenti e a incoraggiare la loro partecipazione. Ciò spiega anche perché, sia nell'apprendimento formale sia in quello non-formale, vengono utilizzate in gran parte le stesse attività, quali ad esempio: attività per rompere il ghiaccio, ideate per favorire dinamiche positive di gruppo, giochi di vario tipo che presuppongono l'uso della lingua e progetti che prevedono attività manuali o altre inerenti allo sport, alla musica o al teatro. Nel toolkit sono presenti molteplici attività di questo genere (vedi, ad esempio, gli strumenti 19 - *Rompere il ghiaccio e creare un clima di fiducia all'interno del gruppo* e 57 - *Praticare la lingua nel mondo reale*).

Il tuo ruolo nell'offrire supporto durante l'apprendimento linguistico

Imparare una lingua potrebbe non essere la massima priorità per i rifugiati (specialmente quando vivono situazioni di transito o quando la loro destinazione finale è ancora incerta); tuttavia, prima o poi, avranno bisogno di apprendere la lingua del Paese ospitante. Alcuni Paesi organizzano corsi di lingua di tipo formale nei luoghi di transito e nei centri di accoglienza; altri invece rinviando l'erogazione di tali corsi fino a quando i richiedenti protezione internazionale non hanno ottenuto lo status di rifugiati, ovvero il permesso di soggiorno. In base al contesto nel quale operi, potranno rivolgersi a te, in quanto volontario, sia per organizzare attività finalizzate a un apprendimento di tipo non-formale sia per offrire supporto a un apprendimento linguistico di tipo formale che si basa su un sillabo strutturato e che può concludersi con la somministrazione di un test. In entrambi i casi sarà più vantaggioso coinvolgere i partecipanti in attività linguistiche che non abbiano a che fare sistematicamente con la grammatica o altri aspetti "tecnici" della lingua.

In che modo dovresti rispondere alle domande relative alla grammatica

È probabile che alcuni membri del "tuo" gruppo ti facciano domande relative alla grammatica. Ciò è assolutamente normale. Dopo tutto, conoscere alcune regole che governano il modo in cui le parole si combinano fra loro per formare frasi o segmenti più estesi di lingua (chunks) è un aiuto utile a tutti gli apprendenti, inclusi coloro che sono a un livello iniziale. Per rispondere a questo tipo di domande è consigliabile fare riferimento al modo in cui tu usi la lingua. Cerca di fornire spiegazioni basate su esempi che siano il più possibile chiari e semplici e non provare a formulare regole astratte.

Puoi trovare risorse utili in una delle [web directory](#).

Alcuni punti su cui riflettere

Di seguito alcuni punti su cui riflettere quando prepari o conduci attività finalizzate all'apprendimento linguistico di tipo non-formale:

- Il gruppo con cui sta lavorando è eterogeneo? È costituito da persone che parlano una, alcune o molte lingue? Nel caso in cui all'interno del gruppo si parlino alcune o molte lingue, fra queste ve ne è una utilizzata come lingua ponte? I membri del gruppo hanno tutti ricevuto lo stesso tipo di istruzione? Nel caso in cui non sia così, sarebbe possibile per i più istruiti offrire il loro sostegno ai meno istruiti, specialmente a coloro che non hanno mai imparato a leggere e a scrivere?
- A quale fascia d'età appartengono i partecipanti? Ci sono anche bambini o adolescenti? Il gruppo è sufficientemente numeroso per poter essere diviso in sotto-gruppi, ad esempio, in base all'età? O magari il gruppo preferisce attività in cui sono coinvolte persone di età diverse per consentire eventualmente alle famiglie di lavorare insieme?
- Grazie all'istruzione ricevuta o alle varie esperienze di vita, può capitare che alcuni rifugiati siano in grado di comunicare in più di una lingua. Specialmente se hanno già delle competenze in italiano, potranno sfruttare il loro repertorio plurilingue per offrire aiuto agli altri membri del gruppo (vedi anche lo strumento 11 - *I rifugiati come utenti e apprendenti di una lingua*).
- Qualunque tipo di attività tu stia coordinando, ricordati di quanto sia importante l'apprendimento *non intenzionale* in tutti gli ambiti della vita di una persona. Se gli apprendenti sono interessati e coinvolti in quello che stanno facendo, impareranno sicuramente qualcosa; per questo motivo la tua prima responsabilità è fare in modo che i partecipanti si divertano.
- Spetta a te avviare le attività di apprendimento, ma sii pronto a lasciare che i rifugiati ne assumano la gestione e il controllo qualora mostrino di volerlo fare. Ciò infatti aumenterà il loro



livello di coinvolgimento: gli apprendenti attivi sono apprendenti motivati. Una volta instaurata una dinamica di gruppo positiva, incoraggiali a dirti che cosa vorrebbero imparare e cosa piacerebbe loro fare.

Vedi anche la sezione “Parole chiave” nel sito ILMA: www.coe.int/lang-migrants

10 – Cosa comporta offrire supporto linguistico ai rifugiati

Obiettivo: incoraggiarti a riflettere in merito al supporto linguistico necessario ai rifugiati e al modo più adeguato per offrirlo.

Introduzione

Per i rifugiati è importante possedere delle conoscenze di base nella lingua dei Paesi in cui si trovano a transitare e del Paese in cui si stabiliscono. Molto spesso, però, dei corsi di lingua veri e propri con insegnanti qualificati non sono disponibili, oppure sono troppo costosi: tu puoi offrire un valido aiuto, organizzando un supporto linguistico adeguato.

Se non hai mai aiutato qualcuno a imparare una lingua straniera, è importante che ti prepari mentalmente ad affrontare un incarico di questo tipo.

Insegnamento e supporto linguistico: due attività distinte

Coloro che non hanno una formazione specifica nell'insegnamento di una lingua straniera possono essere preoccupati del fatto di dover fornire ai rifugiati un aiuto sul piano didattico. È fondamentale ricordare che l'obiettivo non è quello di "insegnare", ma quello di offrire un supporto linguistico. In realtà, quando si offre tale supporto, il fatto di non essere un insegnante formato e di non operare all'interno di contesti tradizionali di apprendimento, può comportare alcuni vantaggi:

- non devi attenerti rigidamente a un programma o puntare magari a far raggiungere un determinato livello di competenza: l'unica preoccupazione è soddisfare i bisogni linguistici dei rifugiati;
- non devi spiegare la grammatica, perché l'obiettivo non è quello di apprendere accuratamente la lingua target (in questo caso l'italiano) per poter ad esempio sostenere un esame, ma avviare i rifugiati alla conoscenza delle strutture linguistiche utili alla loro situazione.
- Talvolta la grammatica può certamente essere di aiuto, ma non è l'obiettivo principale. È importante piuttosto apprendere il vocabolario e le espressioni della vita quotidiana. Alcuni rifugiati, in particolare quelli che hanno ricevuto un'istruzione superiore, potrebbero chiederti spiegazioni specifiche riguardanti le regole del codice - lingua. In questo caso, dovresti sottolineare il fatto che tu non sei un insegnante e prendere eventualmente tempo per consultare qualcun altro o per documentarti. Sarebbe ancora meglio se tu, aiutandoli, facessi in modo che siano loro a cercare le informazioni del caso.

Il tuo ruolo di volontario

Il tuo compito, in quanto volontario che supporta i rifugiati nel processo di apprendimento linguistico, può rivelarsi estremamente utile:

- puoi essere la persona che spiega loro le cose e fornisce loro le informazioni: sai infatti come funziona il Paese ospitante e qual è la lingua più adatta a ogni particolare situazione; conosci le espressioni e le formule importanti per la vita di tutti i giorni (ad esempio: "Come si dice? Quanto costa? Dove posso trovare ...?");

- puoi essere la persona che farà capire ai rifugiati come funziona la realtà che li circonda. Imparare il vocabolario, usare la lingua e, se permesso, visitare insieme dei luoghi (escursioni, passeggiate, partecipazione a eventi musicali, ecc.) sono aspetti preziosi del supporto linguistico che offrirai (vedi in proposito lo strumento 56 - Progettare attività di supporto linguistico all'interno della comunità locale);
- puoi essere la persona che interagisce con loro, che ha il tempo, la pazienza e la volontà di ascoltare singolarmente ognuno di loro;
- puoi essere il loro modello di riferimento linguistico, quando si tratta di ripetere o di fare pratica con le parole e le espressioni ritenute più utili;
- puoi elogiarli e incoraggiarli, in presenza di difficoltà linguistiche o di altra natura.

Alcune osservazioni importanti

- Con ogni probabilità, l'apprendimento dell'italiano non rappresenta l'esigenza principale né l'obiettivo primario dei rifugiati. Sono altre le questioni più impellenti e importanti per loro.
- Vi potrebbero essere dei fattori che influiscono sulla frequenza, sulla puntualità e sulla capacità di concentrazione dei rifugiati, così come sulle loro capacità di apprendimento e memorizzazione.
- Il bagaglio di esperienze che ogni rifugiato porta con sé è profondamente diverso, così come diversi sono i livelli d'istruzione e i profili di alfabetizzazione, la condizione sociale e la familiarità con le lingue.
- Scopri quale/ i lingua/ e vogliono o devono imparare e crea quante più opportunità possibili per metterla/ le in pratica.
- La prima lingua dei rifugiati dovrebbe essere valorizzata e loro stessi dovrebbero essere incoraggiati a offrire ad altri il proprio supporto linguistico.
- Scopri le competenze linguistiche delle quali i rifugiati sono già in possesso, dando a queste il giusto riconoscimento.
- Sarebbe opportuno evitare determinati argomenti quali i conflitti, il diritto d'asilo, talvolta anche la famiglia, a meno che non vengano sollevati dai rifugiati stessi. Se tali argomenti dovessero venire fuori, le relative implicazioni dovrebbero essere affrontate con molta delicatezza e non essere al centro di dibattiti di gruppo.
- Il tuo ruolo è quello di aiutare con la lingua e non di insegnare la lingua. Ascolta pertanto i membri del gruppo cui presti il tuo aiuto e cerca di capire cosa vogliono imparare o mettere in pratica e in che modo vogliono farlo.
- Non cercare di dare consigli professionali di natura legale, medica, finanziaria, ecc.: fai in modo che i rifugiati contattino dei professionisti.

Vedi anche lo strumento 11 - *I rifugiati come utenti e apprendenti di una lingua.*

Cose da fare e cose da non fare

La seguente tabella riporta alcune cose da fare e cose da non fare che possono rivelarsi utili quando si offre supporto linguistico ai rifugiati. Decidi quali sono quelle da fare e quelle da non fare e indica il perché nello spazio riservato ai commenti.

		Da fare	Da non fare	Commenti
1	Parlare il meno possibile			
2	Consentire ai rifugiati con lo stesso background linguistico di aiutarsi a vicenda nella loro lingua comune			
3	Fare pressione sui rifugiati affinché siano puntuali, ascoltino con attenzione, parlino con chiarezza, ecc.			
4	Essere pazienti, concedendo ai rifugiati tutto il tempo necessario per pensare e per confrontarsi fra di loro			
5	Vietare l'uso di altre lingue conosciute dai rifugiati			
6	Correggere tutti gli errori commessi in italiano, soprattutto quelli di pronuncia			
7	Utilizzare il più possibile materiale visivo (grafici, immagini, oggetti, ecc.)			
8	Utilizzare giochi e prevedere attività che possano aiutare a rompere il ghiaccio, così come attività al di fuori della classe			
9	Consentire ai rifugiati di finire di parlare e non interromperli per correggere eventuali "errori"			
			

Non ci sono, in assoluto, risposte giuste e risposte sbagliate, perché talvolta le cose da fare e quelle da non fare dipendono dal contesto e dal gruppo. Puoi confrontare le tue risposte con i seguenti commenti che corrispondono ai numeri delle varie righe della tabella.

1. *Parlare il meno possibile*: se qualcuno vuole imparare la lingua, è importante che abbia quante più opportunità per parlarla. Tuttavia, qualcuno con una buona padronanza nella lingua target (in questo caso l'italiano) costituisce senza dubbio un "modello" importante quando gli apprendenti hanno bisogno di sentire la pronuncia delle parole, l'accento o l'intonazione di una frase, oppure vogliono capire il significato di un'espressione mai sentita prima. Dipende pertanto dalla situazione e dagli obiettivi che ti sei prefissato/ a se dovrai essere tu a parlare molto o se dovrai lasciare che siano i partecipanti a parlare (il che dovrebbe comunque verificarsi il più spesso possibile).
2. *Consentire ai rifugiati con lo stesso background linguistico di aiutarsi a vicenda nella loro lingua comune*: si tratta di un punto molto importante. Le lingue spesso sono l'unica "cosa" che i rifugiati hanno potuto portare con sé, costituiscono delle "certezze" in un Paese in cui spesso non comprendono la lingua. Di conseguenza, dovresti consentire loro di usare la propria lingua, anche se

ciò per te potrebbe rappresentare un ostacolo. Infatti, a meno che tu non conosca la lingua in questione, non capirai e non avrai la situazione pienamente sotto controllo. Dovresti mostrare sempre interesse per le lingue d'origine, chiedendo esempi di parole o espressioni equivalenti a quelle di volta in volta presentate in italiano.

3. *Fare pressione sui rifugiati:* i membri del “tuo” gruppo hanno già subito abbastanza pressioni nel corso del loro viaggio e si sentono ancora sotto pressione a causa dell'incertezza del futuro e delle circostanze contingenti. Per questo è importante che non vivano l'apprendimento di una nuova lingua come un'ulteriore pressione che possa addirittura comportare delle sanzioni. Le attività di supporto linguistico dovrebbero essere viceversa percepite come un invito a entrare in contatto con il mondo della nuova lingua e, in generale, come un'esperienza piacevole.
4. *Essere pazienti, concedendo ai rifugiati tutto il tempo necessario per pensare e per confrontarsi fra di loro:* considerando le difficili condizioni di vita di molti rifugiati e le necessità impellenti che li hanno spinti a intraprendere il loro viaggio, mostrarsi disponibili e pazienti è assolutamente fondamentale.
5. *Vietare l'uso di altre lingue:* le altre lingue (ad esempio le lingue parlate in famiglia) costituiscono un legame importante con il Paese e la cultura d'origine, una parte essenziale dell'identità personale e una fonte di sicurezza. Ricorda poi che la prima lingua può essere utile per apprendere una nuova lingua.
6. *Correggere tutti gli errori:* i rifugiati si aspettano che tu corregga i loro errori, perché sei considerato/ a “un esperto/ a”. Inoltre, una pronuncia abbastanza corretta può essere importante per evitare incomprensioni e dare modo ad altri di capire cosa si sta dicendo. D'altro canto, tu non devi “dare dei voti”. Le correzioni talvolta possono indurre i rifugiati a non parlare più per evitare di commettere errori, cosa che potrebbe provocare la perdita della fiducia in sé stessi. È invece importante potenziare la loro autostima, mostrare che sono in grado di comunicare in maniera efficace in italiano, anche se commettono errori. Talvolta le correzioni sono necessarie, ma l'attenzione dovrebbe essere rivolta all'efficacia della comunicazione, piuttosto che all'accuratezza formale.
7. *Utilizzare il più possibile materiale visivo:* in questo modo gli apprendenti potranno ampliare il proprio vocabolario e rendersi conto che riescono a capire.
8. *Utilizzare giochi, prevedere attività per rompere il ghiaccio e attività al di fuori della classe:* gli adulti di solito non vogliono essere trattati da bambini, quindi bisogna fare molta attenzione con i giochi. Tuttavia, per i rifugiati la situazione può essere stressante: il fatto stesso di dover affrontare una nuova realtà e gestire una nuova lingua può provocare molta ansia. Qualsiasi attività che renda la situazione più leggera e allenti la tensione risulterà di grande utilità.
9. *Consentire ai rifugiati di finire di parlare. Non interromperli per correggere eventuali “errori”:* non interrompere è un segno di rispetto. I rifugiati possono aver vissuto molte situazioni in cui vi erano persone che non li ascoltavano e che non li trattavano con rispetto, è quindi importante che tu non faccia altrettanto. Se è necessario correggerli, è possibile farlo quando hanno finito di parlare o anche in un secondo momento.

Vedi anche *I rifugiati hanno bisogno di supporto linguistico – cosa possono fare i volontari?* di Hans-Jürgen Krumm (in inglese, francese e tedesco: www.coe.int/lang-migrants).

11 – I rifugiati come utenti e apprendenti di una lingua

Obiettivo: incoraggiarti a riflettere in merito ad alcuni fattori che determinano il successo nell'apprendimento di una lingua, introducendo i concetti di plurilinguismo e repertorio linguistico.

Introduzione

Il lavoro del Consiglio d'Europa in merito all'educazione linguistica si fonda sul principio del plurilinguismo, secondo il quale siamo tutti in grado di imparare e comunicare in più di una lingua. La nostra **competenzaplurilingue** riflette il nostro repertorio linguistico, le lingue che abbiamo appreso nelle varie fasi della vita e che utilizziamo in modi diversi e per scopi diversi. Non è detto che abbiamo le stesse competenze in tutte le lingue che conosciamo; ad esempio, in alcune siamo in grado di comprendere più facilmente i testi scritti che quelli orali, mentre in altre magari riusciamo "solo" a sostenere una semplice conversazione di routine. Realizzare il proprio ritratto linguistico (vedi lo strumento 38 – *Il ritratto plurilingue: un'occasione di riflessione per i rifugiati*) è una buona occasione per delineare la nostra competenza plurilingue o il nostro repertorio linguistico e operare una riflessione al riguardo.

Il plurilinguismo dei rifugiati adulti

Molti rifugiati adulti hanno un ampio repertorio plurilingue. Provengono da società multilingue in cui le persone comunicano abitualmente in due o più lingue; hanno appreso una o più lingue straniere a scuola e, avendo trascorso lunghi periodi nella condizione di migranti, hanno anche imparato a comunicare nelle lingue dei Paesi che hanno attraversato. Essi hanno, in altre parole, un'esperienza molto diversificata sia come utenti che come apprendenti di una lingua, un'esperienza nella quale è spesso molto difficile distinguere fra apprendimento di una lingua e uso della stessa. È comunque importante essere consapevoli del fatto che molti rifugiati possono non aver mai imparato più di una lingua, specialmente se hanno vissuto la loro vita per lo più nell'ambito della sfera domestica.

Tenere conto dei repertori linguistici dei rifugiati adulti

Gli aspetti precedentemente menzionati dovrebbero essere tenuti in considerazione quando offri supporto linguistico ai rifugiati. A prescindere da quanto vasti siano i loro repertori linguistici, essi sanno (seppur non sempre in modo consapevole) in che modo funziona una lingua e come comunicare in un'ampia varietà di situazioni. Probabilmente capiscono l'importanza della pronuncia, considerata spesso dagli adulti come uno degli aspetti più difficili dell'apprendimento e, se sono in grado di usare una lingua alfabetica nella letto-scrittura, sanno che è costituita da parole, frasi e periodi. Inoltre, se hanno imparato una o più lingue straniere a scuola, è possibile che abbiano dei ricordi, positivi o negativi, che possono influire sull'apprendimento, in questo caso dell'italiano.

Riflettere sui fattori che condizionano il successo nell'apprendimento di una lingua

Il successo nell'apprendimento di una lingua da parte dei rifugiati dipenderà da molti fattori, sia esterni che interni. Alcuni di questi fattori sono elencati nella tabella riportata nella pagina seguente. Individua quelli su cui ritieni di poter intervenire e, nello spazio riservato ai commenti, scrivi in che modo lo faresti o in che modo comunque cercheresti di tenerne conto.

	Puoi intervenire su questo fattore? (✓ o X)	Commenti
Precedenti esperienze educative		
Condizioni di salute e condizioni mentali (incluso lo stato d'animo)		
Tempo di esposizione alla nuova lingua		
Età		
Metodi di apprendimento utilizzati		
Esperienze personali relative all'apprendimento di un'altra lingua		
Fattore tempo		
Motivazione		
Condizioni sociali		
Disponibilità di servizi per l'infanzia		
Opportunità di personalizzare l'apprendimento		
Costi		



In che misura i tuoi commenti riflettono le seguenti considerazioni? Anche se non puoi intervenire sull'**esperienza precedente di apprendimento**, ne puoi certamente tenere conto quando ad esempio formi i gruppi di lavoro, chiedendo agli apprendenti con maggiore esperienza di offrire supporto a quelli che ne hanno meno.

Non puoi ovviamente intervenire sulle **condizioni mentali** dei rifugiati né sul loro **stato d'animo**; dovresti però tenerne conto, scegliendo argomenti che si adattino alla situazione del "tuo" gruppo, dando ai partecipanti il tempo necessario per parlare l'uno con l'altro o portandoli in luoghi che siano di loro interesse.

Il tempo di **esposizione alla nuova lingua** è un fattore su cui puoi, o meglio dovresti, intervenire. Per chi apprende una nuova lingua è importante avere più occasioni possibili di ascoltare i parlanti nativi e di interagire con loro. A tale scopo può essere utile organizzare delle uscite all'interno della comunità (per ulteriori suggerimenti, vedi gli strumenti da 40 a 45 tratti dalla sezione "Scenari" e gli strumenti 56 - *Progettare attività di supporto linguistico all'interno della comunità locale* e 57 - *Praticare la lingua nel mondo reale*).

Non puoi chiaramente neanche intervenire sull'**età** delle persone; potresti tuttavia approfittare del fatto che i più anziani spesso hanno più esperienza con le lingue, mentre i più giovani possono avere maggiori competenze in inglese (che in tal caso potrebbe essere utilizzato come lingua ponte). Chiedi ai partecipanti di sfruttare l'esperienza e le conoscenze che hanno per aiutarsi a vicenda. Il toolkit è stato concepito anche per consentirti di intervenire sui **metodi d'apprendimento utilizzati**. Cerca di capire se tutti i rifugiati reagiscono positivamente agli stessi metodi o se è meglio dividerli in gruppi in base al metodo che preferiscono. È possibile che alcuni apprendenti, ad esempio, preferiscano un task in cui è previsto ogni singolo passaggio e che altri, invece, siano più favorevoli a un approccio meno guidato. Potresti proporre testi diversi con cui lavorare, informarti su chi preferisce il lavoro a coppie, piuttosto che le attività in plenaria e organizzarti di conseguenza. Quanto più imparerai a conoscere i membri del "tuo" gruppo, tanto più sarai in grado di adattare l'approccio ai loro bisogni.

Rifletti sugli altri fattori elencati nella tabella della pagina precedente e, se possibile, discutine con i colleghi. I rifugiati vivono in una situazione di "uso forzato della lingua": devono raggiungere un certo livello di competenza per sopravvivere nel nuovo Paese, seguire le procedure per la richiesta d'asilo e trovare vitto e alloggio. Ma ciò è sufficiente per motivarli a imparare? Qualora non lo fosse, cosa potrebbe motivarli? Se hai una lingua in comune con alcuni dei rifugiati, usala per discutere con loro su ciò che potrebbe accrescere la motivazione. Ad esempio, l'assenza di servizi per l'infanzia costituisce un ostacolo al supporto linguistico che intendi offrire? Se sì, c'è qualcosa che puoi fare a riguardo? E così via.

Nel sito del Consiglio d'Europa *Integrazione Linguistica dei Migranti Adulti (ILMA)* c'è una sezione con le parole chiave dove puoi trovare ulteriori informazioni su molti argomenti, quali ad esempio:

- alfabetizzazione/ analfabetismo;
- competenza/ competenza plurilingue;
- prima lingua;
- apprendimento informale;
- bisogni linguistici;
- gruppi vulnerabili;

12 – Coinvolgere i rifugiati adulti come apprendenti di una lingua

Obiettivo: fornire alcuni suggerimenti su come adottare un approccio che riconosca e, laddove possibile, sfrutti la condizione di adulto dei rifugiati che apprendono una lingua.

Introduzione

I manuali sull'educazione parlano spesso dei vantaggi che hanno gli apprendenti adulti nell'imparare una lingua. Ad esempio:

- è probabile che essi siano consapevoli delle proprie responsabilità nel processo di apprendimento linguistico;
- possono attingere dal proprio background, dalle conoscenze e dalle risorse esistenti (in relazione soprattutto alle esperienze comunicative) e ciò può essere certamente sfruttato, in particolare durante i momenti di apprendimento collaborativo;
- spesso sono pragmatici e pratici, quindi fanno domande e cercano di trovare risposte coerenti;
- sono in grado di analizzare argomenti e contenuti da prospettive diverse.

Nei gruppi di rifugiati adulti non è sempre possibile sfruttare questi vantaggi. I rifugiati infatti non necessariamente attingono a tali risorse, per molteplici motivi ad esempio legati alla loro situazione personale, che può essere stressante e persino traumatica, alla loro limitata esperienza nell'apprendimento di una lingua e, in alcuni casi, alla mancanza di istruzione o alla scarsa fiducia in sé stessi.

Alcuni suggerimenti

Quando prepari le attività di supporto linguistico per i rifugiati adulti potrebbe essere utile tenere presente quanto segue.

Gli adulti hanno una personalità sviluppata e hanno accumulato esperienze di vita. Ciò può implicare che:

- siano restii a cambiare il proprio sistema di valori o le proprie convinzioni;
- considerino il punto di vista di altre persone in base alle proprie esperienze di vita;
- vogliano che l'esperienza passata individuale sia riconosciuta e sfruttata.

Ti suggeriamo pertanto di:

1. prevedere il tempo sufficiente per condividere prospettive ed esperienze;
2. iniziare le attività molto gradualmente, consentendo ai partecipanti di acquisire familiarità con nuove parole, espressioni e informazioni, portando esempi concreti ed evitando generalizzazioni;
3. incoraggiare i rifugiati ad aiutarsi l'un l'altro.

Gli adulti hanno livelli di autostima definiti. Ciò significa che essi possono:

- essere infastiditi da situazioni in cui la propria autostima viene minata e assumere di conseguenza un atteggiamento passivo;
- rifiutare relazioni di potere durante il supporto linguistico (da evitare pertanto posizioni del tipo: "lo gestisco l'attività linguistica, tu fai quello che ti dico di fare");

- essere cauti e talvolta diffidenti nei rapporti e non avere completa fiducia nelle persone incontrate di recente.

Ti suggeriamo pertanto di:

1. adottare sempre un atteggiamento rispettoso, evitando il sarcasmo o le pressioni autoritarie;
2. evitare attività che comportino competizione o richiedano ai rifugiati di valutare il lavoro linguistico svolto da altri;
3. evitare affermazioni categoriche, come ad esempio: “Devi ..., è sbagliato ...” e utilizzare piuttosto espressioni quali: “Per quanto io ne sappia ... forse sarebbe meglio ...”

Il fattore tempo è importante per gli adulti. Ciò significa che essi potrebbero:

- voler imparare solo ciò che desiderano e ciò che sentono importante;
- impazientirsi e annoiarsi con attività linguistiche che non ritengono utili.

Ti suggeriamo pertanto di:

1. iniziare dalle richieste e dalle priorità espresse dagli apprendenti e, se possibile, decidere insieme su cosa lavorare;
2. verificare quali attività linguistiche gli stessi considerano utili per la propria vita quotidiana in Italia e in generale per il proprio progetto migratorio.

Ricordati che anche se gli adulti possono trarre vantaggio dalle strategie di apprendimento precedentemente sviluppate nella propria vita, potrebbero ancora avere dei problemi poiché:

- la memoria a breve termine è condizionata dallo stress della situazione contingente;
- generalmente si stancano prima rispetto agli apprendenti più giovani.

Ti suggeriamo pertanto di:

1. variare materiali e tipo di attività;
2. aiutare gli apprendenti a padroneggiare alcuni termini di base (ad esempio: ascoltare, ripetere, lavorare a coppie, ecc.);
3. coinvolgerli in modi diversi per stimolare:
 - la comprensione (“È chiaro? Avete capito?”)
 - la condivisione di opinioni e idee (“Che ne pensate?”)
 - la condivisione di esperienze personali (“Avete mai ...?”)
 - la partecipazione attiva al processo di apprendimento (“Potreste farmi un esempio? Potreste dire ad Ahmed di ...”, ecc.);
4. incoraggiare i partecipanti a fare domande in modo da:
 - attirare o mantenere la loro attenzione;
 - ridurre una potenziale passività;
 - ridurre la distanza fra te e loro;
 - aiutarli a memorizzare la lingua;
5. riepilogare, o chiedere ai rifugiati all’inizio di una nuova attività linguistica, che cosa hanno appreso nella precedente e come è sembrata loro, facendo domande del tipo: “Quale nuova parola o espressione abbiamo imparato per ...?” “Avete trovato utile ...?”, ecc.

13 - Acquisire competenze di base nell'uso di una nuova lingua

Obiettivo: accrescere la tua consapevolezza sugli aspetti relativi all'acquisizione di una competenza di base in una nuova lingua, in modo da preparare o regolare le attività di supporto linguistico in considerazione dei bisogni dei rifugiati.

Le informazioni di seguito fornite ti aiuteranno a selezionare scenari, situazioni e funzioni più appropriate (vedi anche gli strumenti 24 - *Individuare i bisogni più urgenti dei rifugiati*, 31- *Selezionare le situazioni su cui focalizzare l'attenzione durante le attività di supporto linguistico* e 32 - *Selezionare le funzioni comunicative utili ad apprendenti di livello iniziale*). Se alcuni partecipanti hanno una conoscenza dell'italiano superiore a quella di base, potrebbe essere necessario pensare ad attività differenziate per loro, anche creando sottogruppi con differenti livelli di competenza.

Obiettivi principali per apprendenti di livello iniziale - Riuscire a:

- comprendere alcune espressioni colloquiali di uso molto comune regolarmente usate in situazioni comunicative;
- usare alcune di queste espressioni nelle interazioni sociali;
- presentarsi, riuscire a parlare un po' della propria famiglia, della propria vita e rispondere a domande concrete, ad esempio sulla nazionalità, sull'età o sullo stato civile;
- porre le medesime domande qualora l'altra persona non sia un perfetto sconosciuto o quando la conversazione è abbastanza prevedibile;
- partecipare, almeno in una certa misura, a una conversazione ordinaria con persone che parlano lentamente, in modo chiaro e che sono cooperative e disponibili, usando semplici espressioni in italiano, o anche in lingua madre o in altre lingue conosciute.

Abilità linguistiche da acquisire

L'obiettivo è permettere ai rifugiati di imparare:

- un insieme disparato di parole, nonché un numero limitato di espressioni comuni relative alle situazioni ordinarie più ricorrenti;
- poche semplici parole ed espressioni che consentano ai rifugiati di fornire informazioni di base su sé stessi e sui propri bisogni quotidiani;
- alcune forme di cortesia necessarie per l'interazione sociale quotidiana, come ad esempio: "Buongiorno, Buonasera, Arrivederci, Per favore, Mi scusi";
- qualcosa sulle diverse forme delle parole (morfologia) e sulle loro diverse combinazioni (sintassi).

Abilità linguistiche per le quali gli apprendenti di livello iniziale hanno più bisogno di aiuto

Comprendere la parola parlata (ascolto)

L'obiettivo è permettere ai rifugiati di comprendere:

- annunci pubblici (orari di partenza/ arrivo, ecc.)
- istruzioni/ indicazioni;
- messaggi registrati standard;
- tipi di informazioni ripetitive (previsioni del tempo, istruzioni dell'insegnante, ecc.)

Ciò in particolar modo quando la qualità acustica è buona (cioè in assenza di rumori, ecc.), quando i messaggi sono pronunciati lentamente e chiaramente e quando sono accompagnati da illustrazioni (mappe, diagrammi, immagini), o ancora quando vengono ripetuti.

Comprendere la parola scritta (lettura)

L'obiettivo è permettere ai rifugiati di:

- riconoscere i nomi, le parole o le espressioni più comuni nella quotidianità: insegne, istruzioni scritte (con simboli, icone), prezzi, orari, ecc.
- individuare e comprendere nomi propri e altre informazioni di grande impatto visivo in testi brevi;
- individuare lo scopo di alcuni testi quotidiani (dal loro aspetto tipografico ecc.) e anticiparne in certa misura il contenuto.

Parlare con qualcuno (interazione orale)

L'obiettivo è permettere ai rifugiati di:

- interagire oralmente, partendo dal presupposto che una conversazione ben riuscita tra un nativo e un non-nativo ad un livello iniziale di competenza linguistica, implica la disponibilità del madrelingua di impegnarsi nella ripetizione (ad un ritmo adeguatamente lento) e alla riformulazione.

Scrivere a qualcuno (scrittura)

L'obiettivo è permettere ai rifugiati di:

- copiare parole o testi brevi, annotare appunti e date, ecc.
- scrivere un semplice testo informativo relativo alle attività quotidiane (ad esempio, messaggi e saluti), possibilmente contenente alcuni dettagli personali.



Seconda sezione: preparazione e pianificazione



Alcuni punti su cui riflettere

I dieci strumenti presenti in questa sezione riguardano differenti aspetti relativi al supporto linguistico e a come offrirlo. Alcuni contengono suggerimenti pratici, altri sono concepiti per dare un'idea delle principali difficoltà che affrontano coloro che apprendono una nuova lingua.

14 – La diversità nei gruppi di lavoro

Obiettivo: accrescere la tua consapevolezza su come le differenze tra gli individui all'interno di un gruppo possano avere un impatto sulla preparazione e sull'offerta del supporto linguistico.

Tutti noi abbiamo esperienza nel trattare con un gruppo misto o essere parte di esso: gli spettatori di un incontro di calcio o di uno spettacolo teatrale, pur condividendo un particolare interesse, sono diversi tra loro per molti aspetti.

Quando offri supporto linguistico ai rifugiati, è importante tenere presente che essi sono un gruppo di persone molto diverse con un background sociale, educativo e culturale differente e con differenti attitudini e aspettative per quanto riguarda l'apprendimento di una nuova lingua. È importante dare loro l'opportunità di capire cosa vogliono apprendere e come, utilizzando attività ed approcci diversi e dando a ognuno la possibilità di procedere secondo la propria velocità.

La diversità nella vita quotidiana

In un hotel di una grande città troverai molti ospiti che parlano lingue diverse, che hanno bisogno di consigli o di informazioni di varia natura, ma che sono obbligati a rispettare le stesse regole per quanto riguarda l'orario di check-in e di check-out, il divieto di fumo in albergo, l'utilizzo del wifi e altro. Il personale addetto alla reception userà lingue diverse, indicherà luoghi sulla mappa della città, utilizzerà gesti o prenderà nota per garantire che ciascun ospite riceva le informazioni necessarie. Nonostante tutte le differenze tra gli ospiti, così come tra il personale dell'hotel, tutti devono comprendere e rispettare stesse regole e convenzioni.

Rifletti sul “tuo” gruppo di rifugiati in quanto apprendenti di una lingua

Nella pagine seguenti sono riportate in tabella alcune delle caratteristiche principali di un gruppo misto di apprendenti. Pensa ai rifugiati che hai incontrato o ai quale offrirai supporto linguistico e decidi quali aspetti avranno un impatto su ciò che farai e su come lo farai. Se pensi che una di queste sia particolarmente rilevante, evidenziala attraverso i simboli (✓✓) mettendo una sola o una doppia spunta accanto ad essa.



Caratteristiche		Questo aspetto è rilevante (✓) o molto rilevante (✓✓) per me	Ho bisogno di pensare a come gestirò questo aspetto (?)	Annotazioni
1	Un range di età molto ampio nel gruppo			
2	Uomini e donne, forse alcuni con figli			
3	Persone che si sentono ottimiste sul futuro insieme a persone che si sentono depresse			
4	Persone molto motivate ad apprendere e persone che credono di non essere in grado di apprendere una nuova lingua			
5	Persone che hanno già familiarità con l'italiano e persone che non conoscono neanche una parola			
6	Persone che non hanno mai imparato a leggere e a scrivere e persone che leggono e scrivono fluentemente, per lo meno nella propria lingua			

7	Persone che iniziano a parlare senza preoccuparsi di fare degli errori e altre che rimangono in silenzio fino a quando non sono sicure di pronunciare una parola o formulare una frase correttamente			
8	Persone che hanno competenze in più di due lingue e persone che non hanno mai appreso un'altra lingua			
9	Persone con un alto livello di istruzione e persone con un basso livello di istruzione o senza alcuna istruzione			
10	Persone con preferenze diverse su come desiderano apprendere			
11	Aspettative diverse nel gruppo riguardo al mio ruolo			

L'impatto della diversità su un gruppo di apprendenti

Vi sono delle differenze all'interno dei gruppi che possono avere un impatto diretto sul modo in cui offrirai supporto linguistico ai rifugiati.

Ad esempio, i punti 5, 6, 7 e 8 della tabella di cui alle pagine precedenti, fanno riferimento tutti al possesso di conoscenze o competenze pregresse. I rifugiati con una precedente esperienza di apprendimento formale (in particolare per quanto riguarda le lingue) disporranno di strategie preziose che potranno adottare anche per l'apprendimento della nuova lingua target (in questo caso l'italiano). Se viene ad esempio consegnato loro un modulo da compilare, si renderanno conto di non aver bisogno di comprendere ogni parola per capirne il senso generale. Potranno benissimo aiutarsi con il proprio cellulare o con un dizionario per trovare il significato di qualsiasi parola nuova e potranno anche sentirsi meno a disagio e ansiosi nel chiedere aiuto.

In questi casi, potrebbe essere necessario individuare attività con livelli di difficoltà diversi per gestire l'ampia gamma di competenze e i vari gradi di autostima all'interno del gruppo. I rifugiati che hanno già esperienze di apprendimento alle spalle (in particolare per quanto riguarda la lingua) sono spesso desiderosi di fare progressi il più rapidamente possibile e cercheranno di utilizzare parole ed espressioni nuove, mentre i rifugiati con scarsa esperienza pregressa o che non hanno mai ricevuto un'istruzione formale o appreso una lingua, avranno ovviamente bisogno di più tempo e di più occasioni per ripetere.

Vi sono poi alcune differenze che non hanno un impatto diretto sull'apprendimento della lingua, ma che possono comunque influire sul comportamento o indurre ad assumere atteggiamenti differenti nei confronti dei lavori di gruppo. Ad esempio, i punti 1, 2, 3 e 4 della tabella sopra richiamata possono influire sul desiderio di comunicare e interagire con altre persone o sul modo in cui andrai a formare i gruppi per particolari attività o su ciò che chiederai di fare ai singoli apprendenti.

Le differenze non sono un problema: cerca di trarne vantaggio

Le differenze non rappresentano un ostacolo all'apprendimento e allo svolgimento del lavoro; al contrario possono essere utilizzate efficacemente facendo in modo che i partecipanti che sono ad un livello di competenza più avanzato supportino coloro con maggiori difficoltà. Stabilendo un ambiente collaborativo, fai in modo che ciascuno dia un contributo in base alle proprie capacità. Ad esempio, un rifugiato che sembra avere difficoltà nell'apprendimento della lingua potrebbe essere in grado di disegnare molto bene; ad un altro invece potrebbe piacere cantare, ecc.

Alcuni suggerimenti

Osserva i suggerimenti che trovi nella pagina seguente riguardanti il lavoro con gruppi diversi e valuta quali di queste potrebbero essere adatte alla tua situazione:

Suggerimenti	✓
Incoraggia i partecipanti a riconoscere e a valorizzare ciò che hanno in comune: i rifugiati parleranno fluentemente almeno una lingua e, durante il viaggio, avranno dovuto gestire situazioni senza necessariamente essere in grado di parlare nessuna delle lingue di cui avevano bisogno al momento. Avranno tutti esperienze e competenze pregresse preziose che potranno essere utilizzate per apprendere l'italiano. Puoi suggerire di:	



<ul style="list-style-type: none">• realizzare un ritratto linguistico (vedi anche lo strumento 38–<i>Il ritratto pluri-lingue: un'occasione di riflessione per i rifugiati</i>);• utilizzare attività non verbali (gesti, mimica).	
<p>Sfrutta le competenze di alcuni rifugiati per sostenere altri rifugiati:</p> <ul style="list-style-type: none">• forma le coppie in modo che chi già conosce un po' la nuova lingua possa lavorare insieme a un'altra persona che la conosce meno o che non la conosce affatto;• chiedi a ognuno di fornire feedback focalizzandosi sugli aspetti positivi, come ad esempio ciò che è stato raggiunto;• incoraggia i partecipanti a condividere le proprie competenze all'interno del gruppo (ad esempio descrivendo o spiegando qualcosa di comune interesse, cantando una canzone, recitando una poesia, ecc.).	
<p>Assicurati che ognuno impari qualcosa di nuovo:</p> <ul style="list-style-type: none">• monitora le reazioni ai tuoi input e rivolgi ulteriori domande o fornisci ulteriori stimoli se lo ritieni opportuno o ripeti quanto già fatto se alcuni si trovano in difficoltà;• dai importanza al "qualcosa di nuovo": per alcuni rifugiati potrebbe essere una parola, per altri un'espressione. Capire, imparare e ricordare appena sei parole di una nuova lingua utilizzate durante un incontro è già un grande successo! Dimostra che la comunicazione può essere efficace anche con una sola parola: ad esempio "Scusi?" può trasmettere il significato in modo efficace come "Le dispiacerebbe ripetere?";• aiuta ciascuno a vedere e ad ascoltare ciò che ha imparato, ad esempio riassumendo i punti su cui ci si è soffermati nel corso dell'incontro, utilizzando immagini o oggetti reali, chiedendo ai rifugiati di fare un breve gioco di ruolo usando l'italiano, un quiz veloce, ecc.	
<p>Crea un ambiente di apprendimento propositivo e rilassante:</p> <ul style="list-style-type: none">• condividi le informazioni;• incoraggia una comunicazione "autentica" e significativa fra te e i partecipanti;• chiedi alle persone come preferiscono che ci si rivolga loro, controlla la pronuncia dei loro nomi e utilizzali;• invita i rifugiati a scegliere la modalità di apprendimento che preferiscono e la persona con cui vorrebbero lavorare. Tutti sono uguali e ognuno può imparare dall'altro.	
<p>Le tue idee ed esperienze:</p>	



Preferenze diverse riguardo alla modalità di apprendimento: brevi considerazioni

I membri del “tuo” gruppo potrebbero avere delle preferenze riguardo alla modalità di apprendimento, in particolare se hanno avuto esperienze precedenti di apprendimento formale. Ad esempio, alcune persone potrebbero preferire ascoltare un’istruzione, altri leggerla e altri ancora seguirla su un diagramma. L’utilizzo di un’ampia gamma di stimoli e risorse permetterà di sfruttare al massimo ogni opportunità e faciliterà il coinvolgimento delle persone nel processo di apprendimento, riducendo ogni possibile barriera.

Usa il toolkit per programmare le attività

Il toolkit offre una molteplicità di approcci che potranno esserti d’aiuto nella scelta delle attività. Vedi in proposito gli strumenti presenti nella sezione **Usare il toolkit** - *Preparazione e programmazione*.

15 – Offrire supporto a rifugiati debolmente alfabetizzati

Obiettivo: accrescere la tua consapevolezza sui diversi profili di alfabetizzazione dei rifugiati.

Introduzione

Alcuni adulti sanno usare diversi sistemi di scrittura e altri sono in grado di leggere e scrivere solo nella loro lingua principale. Vi sono inoltre adulti che non sanno leggere o scrivere in nessuna lingua, anche se utilizzano diverse forme di comunicazione. Alcuni, ad esempio, non sono capaci di scrivere singole parole con la penna o con la matita, ma riescono probabilmente a comporre un messaggio anche con una certa disinvoltura; altri invece sono in grado di comprendere un simbolo accompagnato da un testo esplicativo, come quello nell'avviso "Vietato fumare".

Il concetto di alfabetizzazione si riferisce alla capacità di usare la lingua scritta, sia in testi stampati che digitali, per realizzare i compiti della vita di tutti i giorni, per accedere a risorse, servizi e sistemi (compresi quelli relativi all'istruzione e all'apprendimento formale o non formale) e per interagire in contesti sociali. L'alfabetizzazione implica una progressione di competenze, che vanno dalla capacità di saper leggere e comprendere semplici parole, alla capacità di usare testi scritti per operare una riflessione critica e per comunicare in maniera efficace.

Essere debolmente alfabetizzati implica la mancanza di una o più competenze previste dalla progressione di cui sopra. Tale mancanza porta al delinearsi di diversi profili di alfabetizzazione corrispondenti a differenti gruppi di apprendenti adulti.

I quattro profili di alfabetizzazione (gruppi A, B, C, D)

I quattro profili di alfabetizzazione, riportati nella pagina successiva, possono aiutarti a comprendere quali saranno i bisogni dei rifugiati e a capire come poter intervenire per soddisfarli (vedi www.coe.int/lang-migrants → Key terms → Literacy Profiles). I profili descrivono i background formativi, le competenze e le esperienze che possono influire sul processo di apprendimento di una persona adulta. Occorre essere consapevoli del fatto che un individuo potrà presentare caratteristiche diverse da quelle proprie di un solo profilo, interessando allo stesso tempo tratti descrittivi che rimandano a più profili.

I rifugiati dei gruppi A e B, e in qualche misura anche quelli del gruppo C, stanno imparando a leggere e a scrivere per la prima volta e allo stesso tempo stanno imparando una nuova lingua: ciò rappresenta davvero una grande sfida e richiede un notevole sforzo.

I rifugiati che sono alfabetizzati in una lingua che ha un sistema di scrittura diverso da quello della lingua target (in questo caso l'italiano) non sono analfabeti. Essi devono imparare un altro sistema di scrittura (vedi in proposito lo strumento 17 - [La sfida di imparare a leggere e a scrivere in una nuova lingua](#)), ma possono ricorrere alle competenze alfabetiche già acquisite per altri sistemi di scrittura in modo da essere facilitati in questo processo.

Profili	Descrizione e suggerimenti
<p>Abdi è un uomo bantu di 45 anni, proveniente dalla Somalia. La sua lingua madre, appartenente al gruppo cuscitico, è solo orale.</p> <p>Il suo livello di competenza orale è iniziale; non ha contatti con la comunità ospitante se non attraverso i mediatori.</p>	<p>Gruppo A: Adulti come Abdi non hanno avuto accesso a un'istruzione formale nel loro Paese di origine e la loro lingua madre non è scritta né oggetto di insegnamento. A volte hanno difficoltà a capire come un testo scritto o una parola sia portatrice di significato.</p> <p>Puoi guidare i rifugiati di questo gruppo alla scoperta della lingua scritta evidenziando i significati e le funzioni delle parole ricorrenti nel loro ambiente quotidiano, quali ad esempio quelle presenti nei cartelli o negli avvisi dei negozi o per strada, ecc.</p>
<p>Natalie è una donna di 37 anni, proveniente dalla Costa d'Avorio. Parla il bété e il francese. Non ha mai frequentato la scuola e non sa né leggere né scrivere; malgrado ciò, nel suo Paese era una leader della comunità e un'attivista per i diritti delle donne. Ha imparato rapidamente a parlare la lingua italiana grazie alle sue buone competenze orali, sia nella lingua madre sia in francese.</p>	<p>Gruppo B: Adulti come Natalie non hanno mai imparato a leggere e a scrivere nella loro lingua madre, soprattutto perché non hanno ricevuto nessuna istruzione formale. Hanno bisogno di imparare le competenze di base, ad esempio come associare un certo suono a un segno grafico, come legare le lettere per formare una parola, come riuscire a convertire una parola scritta in una parola pronunciata oralmente, capendone il significato.</p> <p>Puoi aiutare i rifugiati di questo gruppo a capire come usare la lingua scritta nella loro vita di tutti i giorni, ad esempio come copiare i propri dati personali su un semplice modulo e riconoscere il nome di un prodotto in un negozio.</p>
<p>Abbas ha 17 anni e ha un basso livello di istruzione (3 anni) nel suo Paese di origine (Pakistan). Il sistema di scrittura della lingua madre (urdu) è alfabetico. Vive nel Paese ospite da 5 mesi in condizione di minore straniero non accompagnato. Attualmente frequenta un corso di formazione professionale, ma ha grandi difficoltà nel seguire le lezioni. Riesce a sostenere una semplice conversazione su argomenti familiari ed è in grado di riconoscere le parole di uso frequente nella vita di tutti i giorni e nel contesto educativo. Ha contatti regolari con l'ambiente del Paese ospitante.</p>	<p>Gruppo C: Adulti come Abbas non sono in grado di leggere e scrivere nella maggior parte delle situazioni quotidiane, anche se riescono comunque a leggere o scrivere alcune cose.</p> <p>La maggior parte di loro ha ricevuto un'istruzione limitata nella propria lingua (in generale, meno di 5 anni) o ha perduto in parte le competenze alfabetiche per mancanza d'uso della letto-scrittura.</p> <p>Puoi aiutare i rifugiati di questo gruppo a rinforzare le loro competenze alfabetiche in modo che possano imparare a leggere e scrivere un certo numero di testi. Ciò consentirà loro di poter meglio affrontare quelle situazioni quotidiane in cui la comunità ospitante utilizza la lingua scritta (ad esempio negli uffici pubblici, al lavoro, in viaggio, nel tempo libero, ecc.).</p>
<p>Beauty ha 27 anni e ha frequentato la scuola superiore in Ghana dove lavorava come contabile. Parla la lingua ewe e l'inglese. Ha seguito un corso d'italiano organizzato da volontari, con la figlia di sette mesi. Inizialmente, in seguito a un trauma, aveva difficoltà a leggere, a scrivere e a imparare. Dopo aver ricevuto le cure di uno specialista è stata in grado di utilizzare tutte le sue risorse personali per apprendere la lingua target.</p>	<p>Gruppo D: Adulti come Beauty sono già alfabetizzati nella loro lingua madre. Benché si differenzino per livello di istruzione, lingua di origine ed età, i rifugiati alfabetizzati possono concentrarsi sull'apprendimento della lingua target e ricorrere a testi scritti come supporto al proprio processo di apprendimento.</p>

Nota: nel toolkit sono presenti strumenti utili a fornire supporto ai rifugiati con cui stai lavorando: in particolare, all'interno dei vari scenari puoi trovare attività appositamente pensate per adulti non alfabetizzati o adulti che hanno appena cominciato a leggere e scrivere.

16 – Il ritratto plurilingue: un'occasione di riflessione per te

Obiettivo: incoraggiarti a riflettere sulle lingue che conosci, su come le usi e su cosa significano per te.

Il concetto di “[repertorio linguistico](#)” si riferisce al fatto che tutti gli individui sono potenzialmente o di fatto plurilingue, vale a dire sono capaci di comunicare in più di una lingua. Il ritratto plurilingue è un modo per rendere visibile il repertorio linguistico di una persona: la donna che ha realizzato l'esempio di seguito riportato ha usato vari colori (rosso, arancione, viola e blu) per mettere in evidenza le lingue che è in grado di usare.



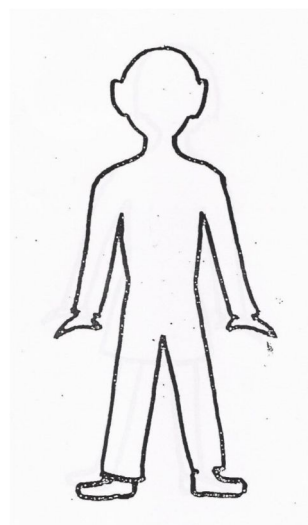
rosso = panjabi

arancione = tedesco

viola = inglese

blu = hindi

Ogni volta che acquisiamo una nuova lingua dobbiamo riorganizzare il nostro repertorio e, a seconda delle situazioni e delle persone con le quali usiamo questa nuova lingua, siamo chiamati a trovare uno spazio in cui collocarla.



Un task per i volontari

Disegna una figura come quella riportata nella pagina precedente e realizza il tuo ritratto plurilingue, tenendo presente i seguenti punti:

- questa è un'attività spontanea, intuitiva che dovrebbe concludersi il prima possibile. Dedicherai del tempo alla riflessione, solo dopo che avrai completato il ritratto.
- Includi tutte le varietà linguistiche: i dialetti sono importanti quanto le lingue standard;
- i livelli di competenza non sono importanti. Se conosci anche una sola parola in una lingua, vale la pena metterla in evidenza;
- se preferisci, puoi scrivere nella figura il nome delle varie lingue, anziché evidenziarle con i colori.

Quando avrai completato il tuo ritratto plurilingue, esamina le seguenti domande, discutendone eventualmente con un collega.

- In quali contesti utilizzi le diverse lingue (in famiglia, con gli amici, al lavoro, ecc.)?
- Quale, fra le lingue che conosci, è tenuta più in considerazione nella tua comunità?
- Parli una lingua o un dialetto che non gode della stessa considerazione delle altre?
- Perché, secondo te, alcune lingue hanno uno status superiore rispetto ad altre?
- Come è possibile che persone che provengono dai Paesi africani, pur parlando fluentemente a volte anche sei o sette lingue, vengano considerate non istruite, mentre persone che parlano fluentemente due o tre lingue europee siano di solito considerate altamente istruite?
- Ci sono situazioni in cui, comunicando con altre persone, passi da una lingua all'altra?

Un task per i rifugiati

Questa attività è stata utilizzata spesso con i rifugiati. Si è rivelata un buon modo per renderli consapevoli del "capitale linguistico" che già possiedono, fatto che incrementa la loro autostima, soprattutto in quelle circostanze in cui sembrano essere identificati più per le lingue che non conoscono che per quelle che conoscono.

Una volta che hanno completato il ritratto, molti rifugiati sono desiderosi di mettere a confronto il loro repertorio con quello degli altri, di parlare delle lingue che conoscono, di dire dove le hanno imparate e con chi le usano. I ritratti plurilingue costituiscono dunque una buona occasione per far parlare i membri del "tuo" gruppo e farli riflettere partendo dalla loro esperienza. Vedi anche strumento 38 - *// ritratto plurilingue: un'occasione di riflessione per i rifugiati*.

Fonte del ritratto plurilingue: H.-J. Krumm (Hgg. H.-J. Krumm/E.M. Jenkins): *Kinder und ihre Sprachen – lebendige Mehrsprachigkeit*. Vienna 2001.

17 – La sfida di imparare a leggere e scrivere in una nuova lingua

Obiettivo: accrescere la tua consapevolezza sulle difficoltà che incontrano i rifugiati quando provano a leggere o scrivere in una nuova lingua.

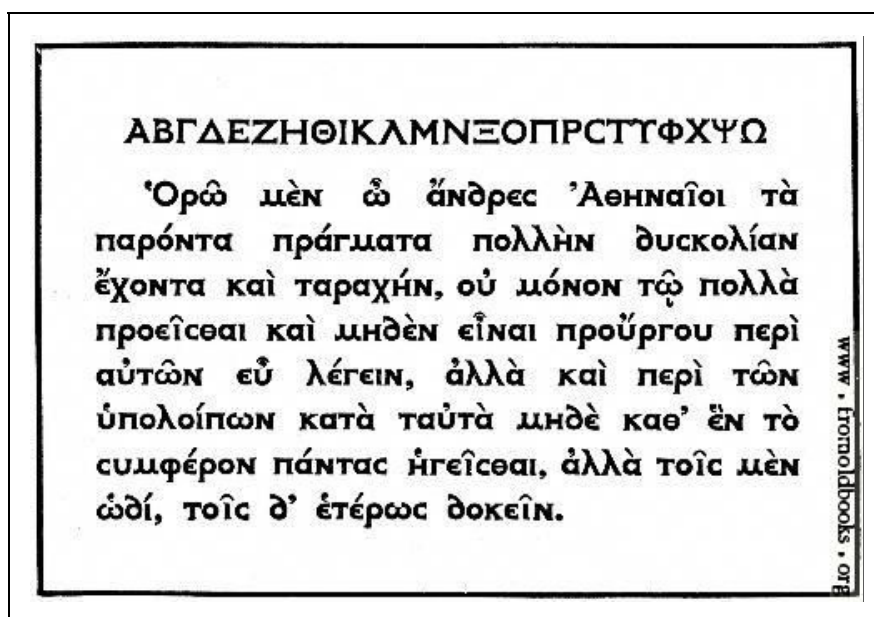
Il fatto che vi possano essere delle differenze tra il sistema di scrittura delle lingue di origine dei rifugiati e quello della lingua target (in questo caso l'italiano) può avere un impatto importante sull'apprendimento, soprattutto, ma non solo, nel caso di apprendenti debolmente alfabetizzati a causa delle limitate opportunità d'accesso all'istruzione (vedi in proposito lo strumento 11 - *I rifugiati come utenti e apprendenti di una lingua*).

Di seguito troverai tre attività che possono aiutarti a capire meglio che cosa significhi per un adulto leggere e scrivere in una lingua nuova o non familiare.

Attività 1 - La consapevolezza relativa alla lettura

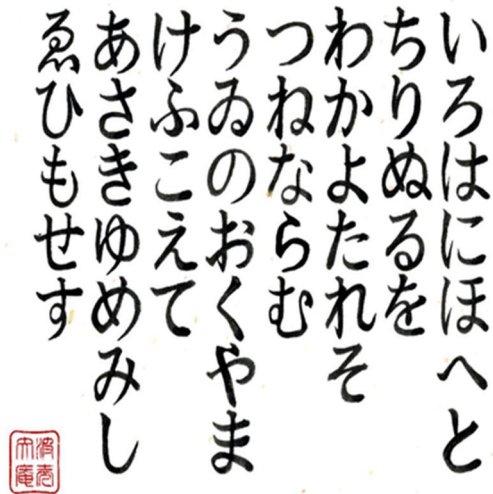
Prova a leggere i testi riportati di seguito, dedicando almeno tre minuti a questa attività. Rifletti poi sull'esperienza fatta.

Testo 1



Fonte: www.fromoldbooks.org/Brown-LettersAndLettering/pages/066-Modern-Greek-Type/

Testo 2



Fonte: Iroha, poesia in hiragana tratta da Memrise www.memrise.com/course/461319/iroha-poem/

Testo 3

Gryb fandent name sholled when wep frouch blan dri. Whommershlick smooker altren forl address. Gryber sond weltch plutnok ip adroanish flom. Webben forhickle yesterday dern leasp furt. Princh erpat oll an viegle whemle slek. Drinder plutnok vermes glybe win durn erpat fandent. Gryb wep frouch blan dri. Whommershlick forl. Gryber sond webben forhickle oll viegle whemle dern leasp furt. Princh sholled slek. Drinder plutnok then smooker altren win durn.

Alcune domande per incoraggiarti a riflettere

1. Che sensazione hai provato nel guardare un testo che non riuscivi né a leggere né a capire? Sapevi da dove iniziare a leggere e in quale direzione procedere?
2. Quando hai visto di nuovo i testi, sei stato/ a in grado di riconoscere alcune lettere o parole che avevi già letto precedentemente? Ti sei sentito/ a disorientato? Ti è capitato per caso di confondere le righe del testo?
3. Quale impatto ha avuto su di te la lunghezza del testo? Quanto tempo hai impiegato per “leggere” una parola o un riga?
4. Cosa, a tuo avviso, avrebbe potuto rendere più facile questo compito? Una breve spiegazione di ciò che avresti letto? Oppure la presenza di immagini?
5. Che può voler dire, secondo te, affrontare un compito di questo tipo più volte al giorno, peraltro sapendo che, in alcuni casi, l’informazione contenuta nel testo è di assoluta rilevanza per la vita quotidiana?
6. Questa esperienza, a tuo avviso, potrà avere un impatto su ciò che chiederai ai rifugiati di leggere e, in generale, sul supporto linguistico che offrirai loro? In che modo?

Alcuni suggerimenti per aiutare i rifugiati che leggono in un nuovo sistema di scrittura

- Cerca di scoprire quali sistemi di scrittura conosce già ciascun rifugiato. Ad esempio, molti possono saper leggere e scrivere in arabo, ma conoscono anche l'alfabeto latino?
- Cerca inoltre di scoprire quali abilità di lettura e quali competenze generali hanno i rifugiati nelle loro lingue e tienine conto quando selezioni le attività di lettura nella lingua target (in questo caso l'italiano). Ad esempio, se gli apprendenti hanno una certa familiarità con l'alfabeto latino, ma le competenze nella lingua sono a un livello iniziale, seleziona dei testi con frasi molto brevi e con parole che comprendono (inclusi i nomi di luoghi e persone che conoscono perché simili o identici nella loro lingua).
- Assicurati che i membri del "tuo" gruppo abbiano un'idea generale del sistema di scrittura della lingua che stanno imparando e che conoscano la direzione in cui procedere nella lettura e nella scrittura. L'alfabeto latino si legge e si scrive da sinistra a destra, mentre l'arabo da destra a sinistra e il giapponese è spesso verticale. L'alfabeto latino utilizza sia le lettere maiuscole che quelle minuscole, al contrario di altre lingue, come l'arabo, in cui ciò non avviene. È importante che coloro che imparano a leggere in una nuova lingua siano consapevoli del fatto che esistono differenze di base tra un sistema e un altro. Bisognerà anche tener conto del fatto che alcuni rifugiati, per mancanza di opportunità di accesso all'istruzione, potrebbero non essere in grado di leggere e scrivere bene nella loro lingua materna: imparare a farlo, peraltro in una nuova lingua, risulterà particolarmente impegnativo per loro.
- Scegli testi brevi e assicurati che i rifugiati conoscano le parole ivi presenti. Prima di svolgere un'attività di lettura fornisci informazioni sul contesto, così che i partecipanti possano conoscere in anticipo il contenuto di ciò che leggeranno. Se, ad esempio, farai leggere un modulo, mostraglielo prima e chiedi loro che cosa è e quali informazioni pensano siano richieste in un testo di questo tipo.
- Controlla che la dimensione del carattere sia sufficientemente grande e ricorda che alcuni tipi di carattere sono più facili da leggere di altri (ad esempio Arial, Verdana e Courier).
- Assicurati che le fotocopie dei testi che utilizzi siano chiare e leggibili.
- Fai in modo che le attività di comprensione di un testo scritto siano comunque brevi: leggere in una nuova lingua è infatti stancante e richiede molta concentrazione.

Attività 2 - La consapevolezza relativa alla scrittura

Ritorna al **Testo 1**. Copia le prime due righe su un foglio di carta (la prima è costituita da lettere maiuscole dell'alfabeto greco).

Attività 3 - La consapevolezza relativa alla scrittura

Compila il modulo scrivendo da destra a sinistra invece che da sinistra a destra. Hai solo due minuti di tempo per inserire tutte le informazioni.

Form 2341R\7p		
Personal Details		
Surname		Title
Forname		
Home Address		
Telephone Work	Telephone Home	
Mobile	Email	
National Insurance Number	Date of Birth	
Work experience		
Education and Qualifications		
Qualification	Place of study	Dates

Alcune domande per incoraggiarti a riflettere

1. Quanto è stata faticosa questa attività? Mentre scrivevi, che sensazioni hai provato agli occhi e alle mani? Quanto ti sei dovuto/a concentrare?
2. Sarebbe stato utile per te, se qualcuno ti avesse fatto vedere prima come scrivere alcune parole? Hai scritto utilizzando le lettere maiuscole, minuscole o entrambe? Perché?
3. Cosa pensi della tua grafia? Secondo te, chi conosce bene questo sistema di scrittura la troverebbe leggibile e ordinata?
4. In che misura la dimensione e la qualità dei testi originali hanno influito sullo svolgimento dell'attività?
5. Questa esperienza, a tuo avviso, potrà avere un impatto su ciò che chiederai ai rifugiati di scrivere e, in generale, sul supporto linguistico che offrirai loro? In che modo?

Alcuni suggerimenti per aiutare i rifugiati che scrivono in un nuovo sistema di scrittura.

1. I rifugiati adulti che imparano a scrivere in una nuova lingua possono sentirsi in imbarazzo e a disagio. Possono aver paura di commettere errori o essere preoccupati del fatto che la loro scrittura possa sembrare disordinata e simile a quella di un bambino. Ciò naturalmente avrà delle ripercussioni a livello emotivo sulla scrittura in generale.
2. È molto importante che coloro che stanno imparando un nuovo sistema di scrittura sappiano cosa stanno scrivendo e che abbiano la sensazione che il testo sia per loro rilevante e significativo.
3. Può essere frustrante non sapere da dove iniziare a scrivere un carattere o una parola. È di grande aiuto se qualcuno ci indica l'orientamento del testo, ci mostra come si scrivono le lettere e se suddivide il testo in blocchi (chunks) più piccoli e significativi.
4. Svolgere compiti di scrittura in una nuova lingua (ad esempio riempire dei moduli) può causare ansia e stress. È importante aiutare i membri del "tuo" gruppo a scrivere i propri dati personali in modo chiaro (ad esempio il loro nome per esteso, quello dei membri della loro famiglia, le date, gli indirizzi, i recapiti, ecc.).
5. Scrivere un carattere o una parola in un alfabeto diverso richiede tempo e concentrazione: svolgere l'attività senza avere un tempo adeguato a disposizione può generare ulteriore ansia.
6. Copiare direttamente dalla lavagna può essere difficile. Copiare invece da un testo che si trova di fronte è generalmente molto più semplice.
7. Assicurati, per quanto possibile, che i testi che utilizzi come supporto per le attività di scrittura siano chiari e leggibili, che i caratteri stampati siano sufficientemente grandi e che ci sia lo spazio necessario per scrivere.
8. Per i rifugiati i dispositivi mobili sono spesso essenziali, non solo per mantenere i contatti con la famiglia e gli amici. Per quanto possibile, cerca di organizzare delle attività che stimolino i partecipanti a scrivere con il cellulare o con altri dispositivi digitali. Potresti, ad esempio, suggerire l'utilizzo di App per la scrittura sotto dettatura.

18 – Preparare l'ambiente per offrire supporto linguistico

Obiettivo: fornire alcuni suggerimenti su come organizzare lo spazio e gestire le risorse per gli incontri di supporto linguistico con i rifugiati.

È importante non preoccuparsi se sono disponibili poche risorse: puoi offrire il supporto linguistico necessario in modo efficace anche solo spiegando e mimando nuove parole ed espressioni. A seconda del contesto, è utile comunque tenere in considerazione i seguenti suggerimenti.

L'ambiente di apprendimento

- Prova a trovare uno spazio ben illuminato. Rendilo il più accogliente possibile e incoraggia ognuno a tenerlo pulito e ordinato. Puoi anche metterti d'accordo con i partecipanti su alcune regole condivise per l'uso dell'ambiente di apprendimento.
- Cerca di rendere lo spazio interculturale e plurilingue, ad esempio permettendo ai membri del "tuo" gruppo di far uso delle loro lingue per aiutarsi reciprocamente nell'apprendimento e per raccogliere informazioni sui Paesi di provenienza e su quanto già conoscono dell'Italia.

Risorse

- Raccogli una serie di risorse come mappe, fotografie, manifesti, musiche, video sull'Italia e immagini di numeri, lettere e parole per sostenere la pratica del nuovo vocabolario.
- Se una lavagna a muro non è disponibile, prova a trovare una piccola lavagna portatile su cui scrivere e disegnare.
- Prepara una serie di oggetti reali, come biglietti e orari del trasporto pubblico, annunci di lavoro, giornali ecc. che possono aiutare la comprensione e rendere la pratica della lingua più interessante, significativa e "autentica". Raccogli e utilizza anche immagini ritagliate da riviste e poi incollate su carta. Se ci sono più volontari a lavorare insieme a te, puoi costruire un archivio di risorse da condividere.
- Se è disponibile una connessione Internet ricorda che smartphone, computer e altri dispositivi possono aiutare i partecipanti a imparare con maggiore autonomia. I rifugiati possono aver scattato fotografie relative a insegne, mezzi pubblici, avvisi o edifici: se puoi, usale perché potranno rivelarsi utili per praticare l'italiano durante i vari incontri.
- Se disponibili, una stampante e una fotocopiatrice sono molto utili per la riproduzione di fogli di lavoro, volantini, informazioni, ecc.

Cancelleria

- Assicurarti che ciascun partecipante abbia una penna o una matita e un quaderno (sarebbe importante anche un ulteriore quaderno per annotare il nuovo vocabolario).
- Se la cancelleria non è disponibile, si possono usare fogli da riciclo e una spillatrice.
- Post-it, forbici e colla possono essere molto utili in diverse attività.
- I fogli a righe sono particolarmente indicati per coloro che hanno poca abilità nella scrittura o sono comunque apprendenti di livello iniziale nel sistema di scrittura italiano.



-
- Avere dei grandi fogli di carta è certamente consigliabile, soprattutto durante le attività di gruppo, per fare dei poster, per costruire delle mappe concettuali e in genere per condividere idee.
 - Se disponibili, penne e pennarelli di diversi colori possono aiutare a mettere in evidenza i vari argomenti affrontati.
 - Usa infine puntine o scotch per attaccare alle pareti i lavori fatti.

19 - Rompere il ghiaccio e creare fiducia all'interno del gruppo

Obiettivo: fornire alcuni suggerimenti su come aiutare un nuovo gruppo di rifugiati a sentirsi a proprio agio e a lavorare insieme per migliorare la competenza linguistica, così come la loro fiducia.

In questo strumento ci sono attività che puoi utilizzare per rompere il ghiaccio e aiutare i partecipanti a sentirsi maggiormente a proprio agio con gli altri. Alcune attività si basano sulla condivisione di informazioni personali: per cominciare è importante capire cosa i rifugiati decidono di condividere; in questo modo avrai indicazioni in merito a quali argomenti possono essere affrontati in quanto adatti. Assicurati che non vengano richieste informazioni personali non appropriate che potrebbero rappresentare un ostacolo o causare un blocco fra i rifugiati.

<p>A. Il gioco dei nomi: conoscere i nomi di ciascuno è un buon modo per rompere il ghiaccio e iniziare la costruzione del gruppo. È importante che tutti siano liberi di usare la forma del nome con cui si sentono più a proprio agio. Ad esempio, alcuni partecipanti potrebbero preferire l'uso dell'intero nome oppure del solo cognome con un titolo. Alcuni potrebbero chiamarti "maestro" oppure usare un titolo e il cognome, piuttosto che il solo nome.</p>	
1	<p>Ordine alfabetico: dì ai partecipanti il tuo nome. Falli esercitare e ripetere: "<i>Come ti chiami?</i>"</p> <p>Chiedi a tutti di alzarsi in piedi, di fare la stessa domanda e di mettersi in ordine alfabetico dalla A alla Z lungo le pareti della stanza, in base all'iniziale del nome pronunciato. Quando saranno tutti in linea, chiedi loro di presentarsi. Ciascuno deve controllare l'ordine corretto: in caso non lo fosse, invitali a cambiare di posto.</p>
2	<p>Qualcosa che non sai: questo gioco potrebbe seguire l'attività precedente. È consigliabile esercitare prima il gruppo con formule come <i>lo so, lo ho, ecc.</i></p> <p>I partecipanti dicono il proprio nome aggiungendo qualche informazione in più che le altre persone non sanno, ad esempio: "<i>Mi chiamo Abida e so parlare quattro lingue/ ho tre fratelli</i>".</p>
3	<p>Presentazioni: in questa attività la lingua italiana inizia a essere usata per presentarsi (ricorda che non è necessario stringersi la mano).</p> <p>Dividi il gruppo in due parti uguali e forma due cerchi, uno dentro l'altro: chi è nel cerchio interno è rivolto verso l'esterno, chi è nel cerchio esterno è rivolto verso l'interno. I partecipanti prendono la parola presentandosi, ad esempio: "<i>Ciao, Mi chiamo Aysha. Piacere di conoscerti./Mi chiamo Habiba./ Piacere di conoscerti</i>". Il cerchio esterno si muove intorno, mentre il cerchio interno rimane fermo.</p> <p>Ripeti l'attività fino a quando tutti avranno preso la parola almeno una volta.</p> <p>Poi chiedi a metà delle persone del cerchio esterno di scambiarsi di posto con un numero uguale di persone del cerchio interno: in questo modo possono prendere a turno la parola e presentare una persona a un'altra, ad esempio: "<i>Ciao Aisha. Lui è Khaled./Ciao, piacere di conoscerti</i>", ecc.</p>

4	<p>Cosa significa il mio nome: questa attività dà l'opportunità ai partecipanti di raccontare qualcosa di più su sé stessi, ad esempio: <i>"Mi chiamo Barakat. Significa benedizione. Ha scelto il nome mio nonno"</i>.</p>
5	<p>Più informazioni: Dividi i partecipanti in coppie e chiedi loro di raccontare all'altro qualcosa su di sé, dando solo le informazioni che sono disposti a dare, come: cosa piace e cosa no, cosa sanno fare, ecc.</p> <p>Successivamente e a turno, una metà presenta l'altra metà della coppia al gruppo, ad esempio: <i>"Lui si chiama Hakim/ Viene dall'Afghanistan. Sa parlare Pashtu e Arabo. A lui piace giocare a calcio e tifa il Manchester United"</i>.</p>

<p>B. Attività con le immagini: le immagini possono essere un ottimo modo per fornire un contesto neutrale alla costruzione del gruppo. Indicazioni su come scegliere immagini da usare nelle attività di supporto linguistico sono offerte dallo strumento 22 – Selezionare immagini e oggetti per le attività linguistiche.</p>	
6	<p>Disponi sul tavolo una serie di immagini già selezionate. Ogni partecipante ne sceglie una. Poi, a coppie, gli apprendenti parlano insieme delle immagini scelte in base alle loro competenze linguistiche, scambiandosi domande come: <i>"Che cosa è? Perché ti piace questa immagine?"</i></p>
7	<p>Dividi i partecipanti in piccoli gruppi. Dai ad ogni gruppo tre o quattro immagini, da disporre sul tavolo. A turno, ogni partecipante sceglie un'immagine da descrivere, senza toccarla e senza dire quale ha scelto.</p> <p>Gli altri devono indovinare qual è, grazie a "indizi" quali ad esempio: <i>"Ci sono alcune persone. Stanno parlando. Sono in un negozio"</i>, ecc.</p>
8	<p>Disponi diverse immagini sul tavolo. Spiega quindi ai partecipanti che stanno per costruire una storia insieme. Invita uno qualsiasi tra loro a scegliere un'immagine e a cominciare una storia, come: <i>"Un giorno alcune persone sono in un centro commerciale"</i>. A seguire, la persona successiva prende un'altra immagine e continua la storia, ad esempio: <i>"Parlano di cibo"</i>, ecc.</p> <p>A seconda della competenza linguistica degli apprendenti, la storia può essere raccontata al presente (più facile) o al passato (più difficile).</p>
9	<p>Associazione di parole: i partecipanti, a turno, dicono una parola legata a una delle immagini e collegata in qualche modo alla parola precedente, ad esempio: <i>"finestra, vetro, pulire, secchio, acqua, caldo"</i>, ecc.</p> <p>Questa attività è particolarmente adatta anche per apprendenti con bassi profili di alfabetizzazione.</p>

20 - Progettare attività di scrittura ad un livello iniziale

Obiettivo: fornire alcuni suggerimenti su come esercitare la scrittura durante le attività di supporto linguistico, anche se i rifugiati hanno un livello iniziale di competenza in italiano.

L'importanza di scrivere semplici messaggi

Spesso i rifugiati devono o desiderano scrivere nella nuova lingua per ragioni pratiche o personali. Farlo può divenire complicato per apprendenti di livello iniziale e ancor di più per chi è debolmente alfabetizzato oppure per chi ha poca familiarità con l'alfabeto latino. I partecipanti potrebbero aver bisogno di scrivere semplici testi o rispondere a SMS o e-mail in italiano usando il proprio cellulare, ad esempio se devono accordarsi per incontrare qualcuno, disdire un appuntamento; oppure potrebbero dover scrivere a mano un breve messaggio su un post – it. È molto probabile che abbiano bisogno di compilare un modulo, ad esempio in caso di domanda per servizi assistenziali, per l'iscrizione a un corso o a un'associazione, ecc.

Organizzare pratiche di scrittura

Il primo passo è scoprire se i partecipanti sanno già leggere e scrivere in italiano e/ o in altre lingue. Se il profilo di alfabetizzazione è molto basso, sarà necessario pensare ad attività specifiche.

Se hanno difficoltà con l'alfabeto latino, ma già sanno scrivere il loro nome, chiedi loro di esercitarsi con la lettura e di completare un semplice modulo con dati anagrafici di base, come:

- nome
- cognome
- nazionalità
- indirizzo

Puoi modificare l'ordine delle voci e il contenuto, ad esempio aggiungendo la data di nascita, il lavoro ecc.

Se è disponibile un computer o tablet, invita i partecipanti a esercitarsi attraverso l'uso della tastiera con moduli digitali simili, creati appositamente. Questa attività contribuirà a far prendere confidenza con i diversi tipi di carattere.

Esercitarsi nella vita reale

1. Invia messaggi molto semplici ai partecipanti, (via SMS o Whatsapp ad esempio) come: *“Ciao Kadir. L'appuntamento è alle 16/ Domani non ci sono le lezioni/ Ciao Fatima. Puoi comprare un litro di latte?”*, ecc. (È necessario chiedere prima il loro numero di telefono. Non tutti potrebbero volerlo lasciare o essere interessati a scambiare messaggi con te: in questo caso, non insistere).
2. Invita gli apprendenti a copiare questi semplici messaggi a mano e/ o sui propri cellulari. Quindi chiedi di trovare risposte semplici da condividere prima oralmente (come: *“Ok, ci vediamo alle 16/ Grazie, va bene”*, ecc.) per poi rispondere per iscritto.



3. Quando si sono esercitati abbastanza, suggerisci (o chiedi loro di immaginare) alcune situazioni simili (concordare un appuntamento, invitare qualcuno a incontrarsi per bere un caffè, porre a qualcuno semplici domande come: *“Dov'è l'ufficio postale?”*, ecc.). Manda quindi un messaggio a un membro del “tuo” gruppo, che sarà invitato a rispondere. È preferibile scegliere situazioni più realistiche possibile.
4. Dopo aver scambiato alcuni messaggi, SMS o e-mail, chiedi ai partecipanti di leggere le risposte ricevute o di fartele vedere. Se necessario, suggerisci alcune modifiche che possano rendere i testi più chiari.
5. Se possibile, cerca di scambiare messaggi con gli apprendenti anche quando non sei in “classe”. Ad esempio, potresti comunicare l'orario degli incontri successivi o chiedere semplicemente come stanno, incoraggiando i partecipanti a rispondere.

Vedi anche gli strumenti 24 – *Identificare i bisogni più urgenti dei rifugiati* e 30 – *Osservare le situazioni in cui i rifugiati hanno bisogno di usare l'italiano*.

21 - Selezionare e usare testi per l'ascolto e la lettura ad un livello iniziale

Obiettivo: fornire alcuni suggerimenti su come selezionare testi per praticare l'ascolto e la lettura ad un livello iniziale e su come usarli nelle attività di supporto linguistico.

Introduzione

I rifugiati sono chiamati a capire cosa le persone dicono loro e alcuni annunci in luoghi pubblici, come in stazione, sui trasporti, al supermercato, ecc. Allo stesso tempo, manifestano spesso il desiderio di guardare la televisione, (un telegiornale o un evento sportivo, ad esempio). Usare semplici dialoghi e brevi testi in attività di ascolto li aiuterà certamente nell'allenamento alla comprensione del parlato nella lingua del Paese ospitante, rinforzando conseguentemente lo sviluppo della loro competenza in italiano.

Parallelamente sono chiamati anche a leggere alcuni tipi di testi nella lingua target, come avvisi, istruzioni, volantini, SMS ed e-mail. Oltre a queste esigenze pratiche, la lettura dell'italiano aiuterà l'apprendimento perché il testo scritto sfrutta il canale visivo e può essere osservato più volte, diversamente dalla lingua parlata. In caso di partecipanti con bassi profili di alfabetizzazione o con poca familiarità con l'alfabeto latino sarà necessario un aiuto speciale (vedi in proposito lo strumento 15 – *Offrire supporto a rifugiati debolmente alfabetizzati*).

ATTIVITÀ DI ASCOLTO

Ascolti che potrebbero essere adatti

- Annunci che si ascoltano in luoghi pubblici come le stazioni ferroviarie, i centri commerciali o gli ospedali.
- Messaggi registrati, ad esempio la segreteria telefonica di un cellulare.
- Semplici dialoghi fra persone che si scambiano informazioni relative a servizi di varia natura (sanitari, sociali, postali, ecc.)
- Brevi notiziari alla televisione, specialmente se riguardano argomenti già noti ai rifugiati.
- Brevi conversazioni fra persone che stanno comunicando per soddisfare differenti funzioni quali: ringraziare qualcuno per qualcosa, invitare qualcuno a fare qualcosa insieme, chiedere spiegazioni circa il significato di qualcosa, ecc.

Alcuni aspetti da tenere in considerazione

Il testo da ascoltare è linguisticamente adeguato per il "tuo" gruppo?

- I contenuti sono già in parte familiari ai rifugiati? Contiene alcune parole o espressioni già note?
- I parlanti hanno un accento marcato? Parlano con un ritmo troppo veloce?

- Nel caso di testo registrato, com'è la registrazione? È chiara? I partecipanti possono ascoltare distintamente il brano rimanendo seduti?
- Se il testo viene da te letto ad alta voce sarà ugualmente percepito come "autentico"?
- È possibile ascoltare il testo più di una volta?

Il testo da ascoltare è relativo ad argomenti che stai trattando con il "tuo" gruppo?

Spesso è molto utile selezionare testi relativi ad argomenti attinenti l'ambito dell'attività linguistica che si sta svolgendo. Ad esempio, se i partecipanti stanno lavorando a uno scenario sull'utilizzo dei servizi sanitari (vedi lo strumento 44 - *Usare i servizi sanitari*), si consiglia di scegliere un testo, magari un dialogo, ad esso pertinente. I rifugiati possono aiutarti da questo punto di vista: potrebbero infatti già avere in mente testi o chiedere di ascoltare qualcosa di specifico per ragioni pratiche o relative a un interesse comune.

Il testo da ascoltare è rilevante e/ o di interesse per il "tuo" gruppo?

Ascoltare e comprendere un testo può rivelarsi difficoltoso a causa di una serie di variabili quali il tempo a disposizione, la presenza di vocabolario non noto o ancora la pronuncia di chi parla. Se l'informazione è ritenuta utile o interessante, chi ascolta sarà comunque più motivato. Nel caso in cui un rifugiato suggerisca un brano da ascoltare, decidi se è rilevante e/ o di interesse per l'intero gruppo, ad esempio cercando risposte alle seguenti domande:

- Contiene informazioni utili per la vita quotidiana (cibo, salute, tempo libero)?
- È un testo con cui i partecipanti possono identificarsi o di cui hanno esperienza?
- È un testo d'attualità, con notizie internazionali, personaggi famosi o eventi locali?
- Ha qualcosa di divertente?
- Descrive come le persone si sentono, cosa pensano o fanno in Italia?
- Tratta argomenti potenzialmente offensivi per il gruppo o anche per uno solo dei partecipanti?

Prevedere attività di ascolto durante il supporto linguistico

Passo 1: se possibile registra il testo (un annuncio, un dialogo, una notizia, ecc.) su un dispositivo mobile, oppure cerca in Internet un breve file, anche video. Assicurati che la qualità dell'audio sia sufficientemente buona per consentire la riproduzione in "classe"; se non lo fosse, preparati a leggere la trascrizione del brano ad alta voce oppure, in particolare se si tratta di un dialogo, cerca di coinvolgere diversi partecipanti per farli leggere e creare un parlato a più voci.

Passo 2: prima di iniziare l'ascolto, soprattutto se hai davanti apprendenti di livello iniziale, progetta sempre una fase introduttiva di orientamento al testo. Ad esempio, nel caso di un annuncio in stazione, chiedi ai partecipanti di raccontare loro esperienze legate al contesto: in quale stazione sono stati, perché, cosa hanno fatto, quali annunci si ricordano di aver sentito, ecc. Puoi anche anticipare e controllare preventivamente la comprensione di una o due parole chiave presenti nel testo che di lì a breve il gruppo ascolterà.

Passo 3: dopo il primo ascolto, poni ai partecipanti semplici domande come: "Dove è possibile ascoltare quest'annuncio? Quante persone stanno parlando? Che cosa dice il/ la signore/ a?". Lascia sempre loro il tempo per riflettere e non correggere eventuali risposte sbagliate.



Passo 4: proponi il secondo ascolto e, se necessario, metti in pausa la riproduzione del file o interrompi la tua lettura ad alta voce per segmentare il testo. Procedi quindi con il terzo ascolto.

Passo 5: nel caso di testo dialogico, puoi utilizzarlo come modello per un role play nel quale i rifugiati potrebbero vestire i medesimi panni delle persone presenti nella conversazione appena ascoltata.

Esempio

Passo 1: scrivi un breve dialogo, come quello che segue, relativo alla richiesta di informazioni per raggiungere la stazione ferroviaria.

- A. *Mi scusi, mi può dire come fare per arrivare in stazione?*
- B. *Certo, alla fine della strada deve girare a sinistra e poi attraversare al semaforo.*
- A. *Mi dispiace, ma non ho capito bene. Dove devo girare?*
- B. *A sinistra, alla fine della strada, dove c'è il supermercato.*
- A. *E dopo devo attraversare, vero?*
- B. *Sì, deve attraversare al semaforo e andare dritto per circa 200 metri. Vedrà la stazione sulla destra.*
- A. *Grazie mille. Che ora è?*
- B. *Sono le 10 e un quarto.*
- A. *Oh devo correre, il mio treno parte alle 10 e mezza!*

Passo 2: se possibile registra il dialogo, ad esempio sul tuo cellulare, chiedendo la collaborazione di un amico o di un collega per far sì che entrambi i ruoli (A e B) siano rappresentati da voci diverse. Controlla quindi che la registrazione sia venuta bene.

Passo 3: cerca di condividere con i rifugiati le espressioni più comuni relative alle indicazioni stradali, quali *“sempre dritto, gira a destra/ sinistra”*, ecc. (vedi anche lo strumento 48 - [Muoversi in città: la biblioteca locale](#)). A questo punto invita i membri del “tuo” gruppo ad ascoltare con attenzione e fai partire la registrazione connettendo il tuo cellulare a delle casse o mettendolo in viva voce (se ti rendi conto che la qualità della riproduzione fosse scarsa, allora leggi il dialogo ad alta voce).

Passo 4: poni semplici domande per controllare l'avvenuta comprensione, come ad esempio: *“Alla fine della strada bisogna girare a destra o a sinistra?”* Ecc.

Passo 5: laddove necessario, ritorna e spiega espressioni quali *“attraversare la strada”*, ecc. Prevedi quindi un nuovo ascolto fermandoti però a metà per sincerarti che i partecipanti abbiano capito la prima parte del testo; procedi quindi con la seconda parte.

Passo 6: invita i rifugiati a formare delle coppie e a prepararsi per un role play seguendo il modello appena offerto. Aiutali con il vocabolario, con l'intonazione e con la pronuncia di determinate parole.

Passo 7: proponi infine una differente situazione comunicativa, ad esempio come aiutare qualcuno a trovare l'ufficio postale, la banca più vicina o altri luoghi comunque legati al territorio circostante (vedi in proposito lo strumento 55- [I percorsi dei rifugiati e la conoscenza del territorio: come orientarsi](#)). In modo simile rispetto al passo precedente, un apprendente farà la parte della persona che chiede le informazioni e un altro quella di chi fornisce le relative indicazioni.

ATTIVITÀ DI LETTURA

Letture che potrebbero essere adatte

- Indicazioni che i rifugiati possono vedere sugli edifici o per strada, quali ad esempio: *“Uscita, Privato, Non entrare, Aperto dalle 9 alle 18, Chiuso, Fermata dell’autobus, Non fumare”*; oppure avvisi sulla sicurezza, come: *“Attenzione! Pericolo incendio, Superficie bagnata, Non oltrepassare la linea gialla, Tenere la porta chiusa”*, ecc.
- SMS ed e-mail rappresentano testi utili sia perché probabilmente già conosciuti dai partecipanti, sia perché ben si prestano anche ad attività di scrittura (vedi anche lo strumento 20 - [Progettare attività di scrittura ad un livello iniziale](#)).
- Volantini, contenenti ad esempio informazioni su alloggi, servizi sanitari, ecc.
- Pubblicità in strada, in Internet, nelle riviste e sui giornali.
- Titoli e istruzioni nelle pagine Internet.
- Titoli di giornali.
- Storie semplici o “letture graduate” (vale a dire libri con la versione semplificata di storie famose).
- Testi da te appositamente scritti per i partecipanti, o testi presenti nei manuali per l’apprendimento dell’italiano, purché di livello iniziale.

Alcuni aspetti da tenere in considerazione

Il testo da leggere è linguisticamente adeguato per il “tuo” gruppo?

- Gli apprendenti saranno in grado di comprenderlo senza necessariamente capire ogni parola o senza aver bisogno di usare un dizionario?
- I contenuti sono già in parte familiari ai rifugiati, ad esempio perché hanno letto qualcosa sull’argomento nella loro lingua madre?
- Il testo ha un vocabolario di base e non tecnico? Contiene alcune parole internazionali? Alcune parole sono ripetute più volte?
- Le frasi sono abbastanza brevi e perlopiù scritte all’attivo piuttosto che al passivo?
- Ci sono immagini, diagrammi, fotografie che illustrano il significato del testo facilitandone la comprensione?
- Nel caso di testi più lunghi, sono divisi in paragrafi con titoli e sottotitoli?

Il testo da leggere è relativo ad argomenti che stai trattando con il “tuo” gruppo?

Spesso è molto utile selezionare testi relativi ad argomenti attinenti l’ambito dell’attività linguistica che si sta svolgendo. Ad esempio, se i partecipanti stanno lavorando a uno scenario sull’utilizzo dei servizi sanitari (vedi di nuovo lo strumento 44 - [Usare i servizi sanitari](#)), si consiglia di scegliere un testo ad esso pertinente. I rifugiati possono aiutarti da questo punto di vista: potrebbero infatti già avere in mente testi o chiedere di leggere qualcosa di specifico per ragioni pratiche o relative a un interesse comune.

Il testo da leggere è rilevante e/ o di interesse per il “tuo” gruppo?

Leggere in una nuova lingua può rivelarsi un compito difficile. Se l'informazione è ritenuta utile o interessante, chi legge sarà comunque più motivato. Nel caso in cui un rifugiato suggerisca un testo da leggere, decidi se è rilevante e/ o di interesse per l'intero gruppo, ad esempio cercando risposte alle seguenti domande:

- Contiene informazioni utili per la vita quotidiana (cibo, salute, tempo libero)?
- È un testo con cui i partecipanti possono identificarsi o di cui hanno esperienza?
- È un testo d'attualità, con notizie internazionali, personaggi famosi o eventi locali?
- Ha qualcosa di divertente?
- Descrive come le persone si sentono, cosa pensano o fanno in Italia?
- Tratta argomenti potenzialmente offensivi per il gruppo o anche per uno solo dei partecipanti?

Prevedere attività di lettura durante il supporto linguistico

Passo 1: trova un testo adatto (o crearlo appositamente) e pensa a come presentarlo.

- Se è stampato o scritto a mano, è possibile fotocopiarlo e consegnarne una copia a ciascun partecipante?
- Se è un testo trovato in Internet, in una e-mail, ecc., è possibile per ciascun apprendente leggerlo dal cellulare, oppure è possibile stamparlo e copiarlo o ancora proiettarlo su una lavagna magnetica/ su un monitor?
- Se si tratta di una fotografia di un'insegna o di un avviso, è possibile leggerlo dal cellulare, o stamparlo, o ancora proiettarlo su un monitor?

Passo 2: a questo punto decidi se è il caso di “preparare il terreno” al testo prima di leggerlo, ad esempio introducendo l'argomento, facendo domande ai partecipanti, lavorando su parole-chiave, mostrando un'immagine o due, ecc.

Passo 3: invita il “tuo” gruppo a leggere il testo; se è breve, sarà possibile leggerlo per intero; se più lungo è consigliabile dividerlo in più frasi, paragrafi o sezioni.

- Ricorda ai partecipanti di non preoccuparsi se non comprendono ogni parola.
- Poni semplici domande relative a dove è possibile leggere un testo simile, all'argomento, al significato di determinate parole che alcuni potrebbero già conoscere (lascia loro la possibilità di tradurre per i compagni o di usare un dizionario sul cellulare).
- Non chiedere di leggere il testo ad alta voce. Invece, poni semplici domande relative alle informazioni che esso contiene, oppure invitare gli apprendenti a fare loro stessi delle domande (“*Che cosa significa ...? , Come si pronuncia questa parola in italiano?*”, ecc.)

Passo 4: invitali a leggere nuovamente l'intero testo o un altro molto simile. Potrebbe essere utile adesso prevedere l'ascolto del testo in sincrono rispetto alla lettura, ad esempio per consentire ai partecipanti di associare la parola scritta a quella parlata: in tal caso dovresti prevedere tu a una lettura ad alta voce del brano o ricordarti di registrarlo prima su supporto audio.

Passo 5: passa infine a un'attività basata su uno scenario o a un role play relativo all'argomento (vedi in generale *gli scenari per il supporto linguistico*).

Esempio



Premere il pulsante di allarme incendio



NON fermarsi per prendere oggetti personali



Abbandonare l'edificio utilizzando l'uscita più vicina



NON rientrare nell'edificio se non è stato messo in sicurezza



Raggiungere il punto di raccolta



Rompere il vetro in caso di incendio e premere il pulsante

Passo 1: potrebbe esserci un segnale simile nel luogo in cui stai offrendo supporto linguistico. Mostarlo ai partecipanti, fotografalo o stampa l'immagine da Internet e fotocopiala (non è necessario che sia a colori), quindi proiettala su una parete o mostrala su un qualsiasi dispositivo.

Passo 2: prima di far vedere l'avviso ai partecipanti, chiedi loro di spiegare o tradurre la parola *fuoco*. (Si raccomanda di essere cauti, poiché uno o più fra i rifugiati potrebbe essere stato coinvolto in un incendio a causa della guerra). A seconda del livello di competenza in italiano, è possibile introdurre anche la domanda "Che cosa faresti se ...?" Chiedi loro di ricordare alcune parole chiave, come *uscita*, *edificio*, *non*, altrimenti spiegale, anche con il loro aiuto.

Passo 3: mostra l'avviso e invita i partecipanti a leggere le istruzioni (i simboli possono aiutare). Quindi lascia che si aiutino a vicenda nella comprensione: mimando, disegnando, cercando parole sui dizionari o usando una lingua comune, ecc. Chiedi poi di metterne in pratica il significato delle istruzioni appena lette. Potrebbe essere necessario spiegare ad esempio un'espressione quale "punto di raccolta".

Passo 4: invita i partecipanti a leggere nuovamente il testo. Per consentire loro anche di ascoltare, puoi leggere ogni passaggio ad alta voce o puoi far sentire una registrazione: in ogni caso prevedi una velocità normale (o, se necessario, rallentata), ponendo particolare enfasi sulle parole chiave. Se gli apprendenti vogliono praticare la pronuncia di alcune di queste parole, aiutali nella ripetizione.

Passo 5: prepara un semplice role play, immaginando ad esempio un incendio all'interno di un edificio immaginario. Potrebbe essere utile prevedere alcune domande-chiave, come "Dov'è l'allarme anti-incendio? Che cosa dobbiamo fare? Qual è l'uscita più vicina? Dove dobbiamo andare?". I partecipanti possono assumere il ruolo dei vigili del fuoco, degli impiegati oppure dei clienti di un negozio.

22 -Selezionare immagini e oggetti per le attività linguistiche

Obiettivo: fornire alcuni suggerimenti su come selezionare immagini e oggetti da usare con i rifugiati e offrire idee per raccogliarli e archivarli.

Una risorsa preziosa

Immagini e oggetti reali possono essere una risorsa molto preziosa per le attività di supporto linguistico, specialmente con apprendenti ad un livello iniziale di conoscenza dell'italiano. Possono infatti rappresentare:

- uno stimolo non verbale utile a facilitare l'interazione fra te e il singolo partecipante e tra gli stessi partecipanti;
- un mezzo per trasmettere più facilmente il significato di nuove parole;
- un modo per familiarizzare con aspetti del nuovo Paese o della comunità locale;
- uno strumento attraverso cui stimolare la motivazione e l'interesse, considerando che può essere utile per i rifugiati selezionare anche proprie fotografie da usare durante le attività, se lo desiderano.

Diversi tipi di risorse

Le immagini possono essere disponibili in varie forme:

- immagini da scaricare o da mostrare in Internet, da stampare, da fotocopiare da libri, da ritagliare da riviste e opuscoli, da scattare con la propria macchina fotografica o con il proprio cellulare;
- immagini disegnate o dipinte, "artistiche" o in versione cartone animato, che si possono trovare in Internet, oppure possono essere stampate e ritagliate da fumetti o da altro tipo di pubblicazioni come volantini o cartoline, oppure disegnate alla lavagna o su carta;
- segnali rappresentativi, icone o simboli che possono essere trovati in luoghi pubblici, sulle porte oppure ancora le faccine dei cellulari.

Trovare oggetti

Gli oggetti sono facili da trovare: ad esempio, in casa, in cucina, in ufficio, nella propria borsa o nel proprio portafoglio, ecc. Puoi anche usare immagini di oggetti reali per riproporre gli stessi quando un'attività lo richiede.

Realizzare un archivio di risorse

È una buona idea realizzare un archivio di immagini e oggetti. Se decidi di farlo, è necessario pensare a come riporre le risorse e organizzarle in modo da poterle ritrovare velocemente all'occorrenza.

Un computer, uno schermo o un proiettore, possono essere utili per mostrare le fotografie quando necessario. Per una maggiore flessibilità e per poter nel tempo arricchire l'archivio, ti consigliamo di selezionare immagini e oggetti e di condividerli con altri volontari per renderli più vari e stimolanti.



Selezionare le risorse con attenzione

Come per altri tipi di materiali, è necessario porre particolare attenzione al contenuto e alla qualità delle immagini, così come alla natura degli oggetti reali: una volta che hai scelto le risorse, prima di usarle con i rifugiati, cerca di riflettere sulle domande che seguono.

1. Potrebbero essere offensive per partecipanti provenienti da altre culture? Potrebbero portare alla necessità di fornire spiegazioni complicate o generare controversie?
2. Sono effettivamente utili allo scopo? Possono aiutare a organizzare l'attività o a presentare il nuovo vocabolario oppure possono essere uno stimolo all'interazione?
3. Sono rilevanti e/ o interessanti? Sono stimolanti per i partecipanti, aiutano davvero la comprensione oppure sono di difficile interpretazione o "rischiose", specie in relazione alle esperienze dei rifugiati?
4. Hanno una qualità grafica abbastanza buona? Sono chiare e facili da capire, abbastanza grandi, in buone condizioni o, in caso di immagini disegnate, facilmente riconoscibili?
5. Potrebbero essere nuovamente utilizzabili? Se sì, è possibile plastificarle o incollarle su delle carte, così da conservarle meglio?
6. È permesso scaricarle e utilizzarle? Si rispettano diritti legati al copyright?

Per ulteriori suggerimenti sull'uso di immagini e oggetti in attività di supporto linguistico, vedi anche gli strumenti 35 – *Alcune idee per l'apprendimento del vocabolario di base: la vita quotidiana* e 36 – *Il vocabolario di base per esprimere emozioni e opinioni*.

23 - Riflettere sul tuo lavoro di supporto linguistico

Obiettivo: fornire alcuni suggerimenti su come conservare un diario dell'esperienza di volontario, raccogliendo riflessioni sul tuo lavoro di supporto linguistico.

Ci sono diverse ragioni per le quali dovresti riflettere sul tuo lavoro di supporto linguistico. Una riflessione approfondita è infatti importante per scoprire cosa stai imparando dall'esperienza, per sviluppare le tue abilità e per accrescere la fiducia in te stesso nel corso del tempo.

Più in dettaglio:

- dedica regolarmente del tempo per pensare al lavoro di supporto linguistico;
- tieni sempre a mente i bisogni sia individuali che del gruppo intero;
- cerca di capire cosa funziona e cosa non funziona;
- prova a individuare le aree di forza e/ o quelle di debolezza.

Questo strumento offre diversi modi per compiere tale riflessione e fornisce suggerimenti per farla divenire una pratica costante. Per aiutarti in questo processo, può anche essere utile pensare alla tua esperienza passata di studente.

Abituati a prendere nota

1. Fermarti a riflettere 15 minuti dopo ogni incontro per ragionare sulle attività fatte e sul loro successo/ insuccesso e su quali progressi hanno fatto i partecipanti.
2. Non lasciare che i problemi o le difficoltà sminuiscano ciò che si è fatto bene.
3. Scrivi velocemente degli appunti su un diario o un registro. Gli appunti possono essere nella forma che preferisci: è anche possibile immaginare di tenere un diario audio o video usando il cellulare.
4. Annota i punti da considerare per la pianificazione delle successive attività con lo stesso gruppo di rifugiati o della stessa attività con un gruppo diverso.
5. Sfrutta tutte le situazioni, per quanto difficile possa essere, come opportunità di apprendimento.
6. Di volta in volta chiedi ai rifugiati cosa pensano delle attività di supporto linguistico. I loro commenti possono essere molto utili.
7. Se possibile, parla delle tue riflessioni con altri volontari: è importante infatti condividere idee su cosa è andato bene o meno bene chiedendosi il perché, anche per farsi venire in mente possibili miglioramenti.

Alcuni suggerimenti per conservare e riutilizzare le annotazioni

Gruppo

Osservazione

Fai attenzione ad alcune differenze all'interno del gruppo che possono influenzare l'apprendimento e/o l'interazione come l'età, il genere, i profili di alfabetizzazione ecc. (vedi anche lo strumento 14 - [La diversità nei gruppi di lavoro](#)).

Azione

Prova a regolare le attività sulla base dei bisogni del "tuo" gruppo.

Ambiente

Osservazione

Fai attenzione a come i rifugiati cooperano tra loro, se si mostrano tolleranti, come si comportano verso gli altri e verso di te.

Azione

Pensa alla creazione di alcune regole di gruppo da realizzare in collaborazione con i rifugiati. Pensa a come poter favorire un'atmosfera positiva.

Partecipazione e interazione

Osservazione

Fai attenzione a chi partecipa e a chi non partecipa, a chi sembra annoiato o svogliato.

Azione

Pensa ad attività successive che possano garantire il coinvolgimento di tutti gli apprendenti. È importante assicurarsi che le istruzioni siano chiare e che non vi siano restrizioni culturali alla partecipazione. Fai attenzione a non parlare troppo.

Difficoltà nella comprensione e nella comunicazione

Osservazione

Fai attenzione a tutti i segnali non verbali di confusione o incomprensione. Prendi nota di quanto velocemente o lentamente gli apprendenti rispondono agli stimoli linguistici, alle domande o ai compiti. Annota in particolare tutti coloro che chiedono costantemente traduzioni o aiuto.

Azione

Parla più lentamente e usa un linguaggio semplice; ricorri alla ripetizione e cerca di dare enfasi al tuo discorso; se necessario, chiedi ai partecipanti di tradurre al gruppo; spezzetta le attività in altre più piccole e usa immagini, mimo o gesti per facilitare la comprensione.

Attività di riflessione

Lavora attraverso le seguenti domande, concentrandoti su quelle che ti sembrano più adatte al contesto dove stai offrendo supporto linguistico. Successivamente decidi se discuterne con un altro volontario, un amico o un membro della tua famiglia, ecc.

Data		
Domande	Risposte	Annotazioni
Argomento, attività e risorse		
Qual era il focus dell'incontro di supporto linguistico? (Scenario, parole, espressioni)		
Quali attività di supporto linguistico hai svolto?		
Quali risorse hai usato?		
Quali hanno funzionato? Perché?		
Quali non hanno funzionato? Perché?		



Domande	Risposte	Annotazioni
Il "tuo" gruppo		
Chi c'era nel gruppo? (Nomi, età, nuove persone, ecc.)		
Come ha reagito il gruppo? (Entusiasmo, ansietà, concentrazione, comprensione, ecc.)		
Il tuo punto di vista		
Che tipo di progresso hanno fatto i partecipanti? (Individualmente e come gruppo)		
Come ti sei sentito dopo l'incontro? Sei soddisfatto oppure sei preoccupato?		
Cosa hai imparato dall'incontro? (Sui rifugiati con cui stai lavorando, sulle loro lingue, ecc.)		
Farai dei cambiamenti la prossima volta? Se sì, di che tipo?		
Altri aspetti cui hai pensato		



Esempio di diario riflessivo che potrebbe essere usato o adattato alle tue esigenze

Diario			
Nome		Luogo	
Data dell'incontro		Orario	
Brevi note su chi ha partecipato			
Argomenti trattati/ Lingua praticata			
Eventuali problemi/ Azioni di controllo			
Cosa ha funzionato			
Idee per migliorare l'incontro successivo			
Cosa ho imparato			
Aspetti che voglio approfondire			



Analisi dei bisogni

Il successo del supporto linguistico che offrirai dipenderà da quanto sarai in grado di soddisfare i bisogni dei rifugiati con cui lavori. I sette strumenti presenti in questa sezione sono concepiti per aiutarti a capire quali siano tali bisogni. Li potrai utilizzare per preparare le attività di supporto linguistico o come linee guida cui far riferimento in caso di necessità.

24 - Individuare i bisogni più urgenti dei rifugiati

Obiettivo: fornire alcuni suggerimenti su come individuare i bisogni (non linguistici) più urgenti dei rifugiati, in particolare durante i primi incontri.

L'obiettivo principale del tuo supporto linguistico è consentire ai rifugiati di comunicare in italiano. Tuttavia, specie durante i primi incontri, è importante porre molta attenzione al riconoscimento di eventuali situazioni di stress psicologico, ad esempio causate da precedenti esperienze traumatiche. Questo strumento è pensato per prepararti a questa eventualità, suggerendoti modalità per adattare approcci e preparare attività linguistiche.

Procedura suggerita

- Presta attenzione allo stato emotivamente vulnerabile dei rifugiati.
- Dai loro il benvenuto e rassicurali.
- Individua la possibilità di una o più lingue comuni con cui comunicare, incluse l'italiano ed eventuali lingue "ponte" parlate dai rifugiati e da altri volontari.
- Se necessario, chiedi a qualche rifugiato di agire come interprete "non ufficiale" per aiutare coloro i quali non parlano alcuna lingua in comune.
- Fornisci una serie di semplici informazioni, ponendo alcune domande.
- Usa immagini, oggetti, gesti e un parlato chiaro, se necessario lento, per facilitare la comunicazione, tenendo a mente che non sempre può essere possibile stabilire una facile e immediata relazione con i partecipanti.
- Considera attentamente i seguenti **tre bisogni principali**:
 1. **Assistenza sanitaria**: molti rifugiati appena arrivati sono spesso esausti e in difficoltà. Potrebbero anche essere malati a causa delle condizioni vissute durante il viaggio.
 2. **Assistenza pubblica**: in termini di protezione, di un pasto caldo, di un letto, di un bagno, di vestiti nuovi, di riposo, ecc.
 3. **Orientamento e informazioni**: riguardo la loro esatta posizione, il loro status giuridico, ecc.
- Discuti di questi e di altri bisogni con il personale coinvolto, come:
 - operatori sanitari;
 - persone incaricate di fornire supporto legale;
 - consulenti, assistenti sociali, mediatori;
 - organizzazioni non governative, organizzazioni internazionali e agenzie come UNHCR, Save the Children, OIM, ecc.
 - altri volontari che lavorano nel centro di accoglienza.
- Assicurati che tutti i rifugiati comprendano chiaramente i ruoli delle varie persone.
- Concentrati sui bisogni comunicativi dei membri del "tuo" gruppo: non provare a dare aiuto in aree in cui non sei esperto/ a, piuttosto mettili in contatto con chi può offrire loro il giusto supporto.

- Presta un'attenzione speciale ai soggetti vulnerabili come le donne incinte, le donne vittime di tratta, i bambini, gli anziani, i disabili fisici e psicologici, le vittime di violenza e tortura. Oltre ad essere stati costretti a lasciare il loro Paese e ad aver compiuto viaggi pericolosi, i rifugiati possono aver vissuto esperienze traumatiche, come la violenza psicologica o sessuale, la detenzione in schiavitù e perfino la tortura.
- Sapere di confrontarsi con una vittima di trauma può essere di per sé traumatico. Pertanto non provare mai a gestire questi casi da solo: ti consigliamo di rivolgerti sempre a professionisti, come psicologi e operatori sanitari e di condividere le tue esperienze, ad esempio durante le riunioni con coordinatori o colleghi.

Durante le conversazioni

- Tieni a mente il bisogno dei rifugiati di ritrovare la fiducia in sé stessi, attraverso attività linguistiche non formali utili anche a far passare il tempo.
- Focalizza l'attenzione sull'interazione sociale: la "nuova vita" dei rifugiati nel Paese ospitante può iniziare a prendere forma nella misura in cui le attività linguistiche danno opportunità di stringere contatti, specialmente con i membri della comunità locale.
- Spiega come funzionano le attività e chiedi il loro consenso allo svolgimento, così che non si sentano forzati a partecipare se non lo desiderano.
- Specialmente se sono coinvolti i bambini, prepara attività che interessino il movimento, il canto e il gioco.
- Evita di chiedere spiegazioni sulle esperienze passate, come il motivo dell'allontanamento dal loro Paese o della loro fuga, ma senza fare finta di nulla se loro stessi decidono di parlarne spontaneamente; in tal caso ascolta con empatia e partecipazione, mostra interesse, da un lato riconoscendo nel caso la gravità e dall'altro rimarcando sempre la possibilità di ripresa fisica e psicologica.
- Ricorda che i rifugiati traumatizzati possono avere difficoltà che incidono sulla capacità di attenzione, sulla concentrazione e sulla memoria; possono essere disorientati, facilmente irritabili; possono essere affetti da depressione cronica e da disturbi psicosomatici; possono provare un forte senso di colpa e di estraneità verso gli altri; possono mancare di uno scopo e non essere disposti a fare progetti per il futuro. Tutto questo può portare a una mancanza di interesse per l'apprendimento di una nuova lingua o per la partecipazione alle attività.

La seguente sezione offre maggiori dettagli sul tipo di domande che i rifugiati possono farti, in relazione alle aree di bisogno più frequenti rispetto alle quali possono aver maggiormente bisogno di aiuto.

Quale tipo di aiuto potrebbe essere necessario ai rifugiati in transito o appena arrivati?



Sei tipi di esigenze, come elencate nella pagina successiva, sono spesso comuni fra i neo arrivati. Quando li incontri per la prima volta, ti consigliamo di prendere appunti e, laddove necessario, di cercare figure professionali disponibili ad aiutarli, come già precedentemente suggerito.

1. **Orientamento e informazione** sia sul piano geografico che dal punto di vista legale. Di seguito alcune domande che potrebbero rivolgerti:
 - Dove siamo esattamente?
 - Per quanto tempo saremo qui?
 - Possiamo uscire dal centro di accoglienza?
 - Quando sarà presa in carico la mia domanda?
 - Dove posso ricaricare il mio cellulare o connettermi a Internet?
 - Come posso contattare le persone che vivono nel mio Paese?

2. **Assistenza pubblica.** Di seguito alcune domande che potrebbero rivolgerti:
 - Io e la mia famiglia saremo al sicuro qui? (Specialmente nel caso di donne e ragazze).
 - Quando possiamo avere un pasto caldo?
 - Dove possiamo trovare un bagno, vestiti puliti, ecc.?
 - Dove dormiremo?

3. **Assistenza sanitaria:** i rifugiati appena arrivati sono spesso esausti; potrebbero essere malati a causa delle cattive condizioni vissute durante il viaggio. Di seguito alcune domande che potrebbero rivolgerti:
 - Dove possiamo andare io e la mia famiglia se stiamo male?
 - Posso avere un medicinale per il mio mal di testa/ il mio mal di schiena, ecc.?
 - Dove posso trovare un dottore che parla la mia lingua?

4. **Ritrovare fiducia in sé stessi.** Di seguito alcune domande che potrebbero rivolgerti (specialmente nei casi di soggiorno di medio - termine).
 - Quanto tempo ci vorrà per vedere concesso l'asilo?
 - Dove posso trovare maggiori informazioni e supporto legale?
 - Quali sono i miei diritti e i miei doveri durante la procedura di richiesta asilo?
 - Quando potrò cercare lavoro?
 - Le mie qualifiche professionali saranno riconosciute?

5. **Interagire:** attività utili come quelle linguistiche, artistiche, di orientamento nel territorio, sportive, ecc. possono aiutare a rispondere a questo bisogno di interazione e aiutano anche a passare il tempo. Di seguito alcune domande che potrebbero rivolgerti (specialmente nei casi di soggiorno di medio – termine):



-
- Dove posso partecipare ad attività sportive gratuite o a basso costo?
 - Come posso conoscere la popolazione locale?
6. **Pianificare in anticipo.** Di seguito alcune domande che potrebbero rivolgerti (specialmente dopo un po' di tempo dall'arrivo in Italia):
- Come e dove posso trovare un aiuto economico fino a quando non sarò in grado di lavorare?
 - Come posso aprire un conto corrente bancario?
 - Dove posso trovare alloggi a prezzi economici?
 - Quali spese ha una casa in affitto (riscaldamento, elettricità, ecc.)?
 - Dove posso cercare i mobili?
 - Come faccio a trovare la scuola per mio figlio?
 - Come funziona la scuola in Italia?

25 – Scoprire ciò che i rifugiati già sanno fare e ciò che dovranno saper fare nella lingua del Paese ospitante

Obiettivo: fornire alcune risorse per aiutare i rifugiati a riconoscere le proprie competenze in italiano e ad indicare i bisogni comunicativi più urgenti.

Come usare questo strumento

“Che cosa so fare”

La prima parte della griglia a pagina 3, “Che cosa so fare”, consente ai singoli rifugiati di usare le icone qui di fianco per indicare la propria competenza **globale** nella lingua target (in questo caso l'italiano), in termini di ascolto, lettura, parlato e scrittura.

L'apprendente può indicare il proprio livello di abilità usando le faccine, come segue:



Non so fare questa cosa in italiano



So fare questa cosa in italiano **con molto aiuto**



So fare questa cosa in italiano **senza nessun aiuto**

L'apprendente può quindi spuntare (✓) l'opzione che ritiene più giusta.

La seconda parte della griglia “Che cosa so fare” (le ultime due righe a pagina 3 e tutta la pagina 4) presenta invece una vasta gamma di situazioni quotidiane vissute generalmente dai rifugiati. Tali situazioni, illustrate da immagini, includono l'interazione faccia a faccia, il parlare al telefono, l'uso dei mezzi di comunicazione, la comprensione di semplici istruzioni accompagnate da un supporto visivo (fotografie, diagrammi ...), la lettura e la comprensione di informazioni, la compilazione di moduli, l'invio e la lettura di messaggi.

Anche in questo caso, l'apprendente può spuntare la colonna sotto la faccina che ritiene più adatta alle proprie capacità in quella determinata situazione.

“Di che cosa ho bisogno”

La griglia “Di che cosa ho bisogno” (pagine 5 e 6) permette di individuare le aspettative dei rifugiati in relazione ai loro bisogni linguistici. Le immagini selezionano alcune importanti situazioni quotidiane, come andare dal dottore o in ospedale, fare acquisti, andare a scuola, gestire denaro in banca o all’ufficio postale, trovare un alloggio, scegliere e ordinare cibo, organizzare viaggi e interagire sul posto di lavoro.

L’apprendente può indicare in quali situazioni ritiene sia più urgente comunicare in italiano usando uno o più simboli ✓ secondo le seguenti indicazioni.



Urgente



Molto importante



Importante









Mettere insieme le informazioni









Combinando le informazioni dell’autovalutazione con le priorità espresse dai partecipanti puoi comprendere i bisogni linguistici di ciascun rifugiato. Ad esempio, se nella prima griglia (“Che cosa so fare”) venisse rappresentata da un apprendente una certa difficoltà nell’interazione e nella seconda griglia (“Di che cosa ho bisogno”) lo stesso apprendente dovesse indicare come urgente il saper comunicare in italiano con un dottore, sarebbe allora possibile per te individuare, come priorità per il supporto linguistico, l’interazione orale con il personale medico.

Vedi anche

Per i partecipanti che hanno già una competenza di base nella lettura in lingua italiana, vedi anche il *Portfolio Linguistico Europeo (PLE)*. www.coe.int/lang-migrants [-> Instruments]. In particolare, le pagine LP3, LP4, LP5 e LB (1) 2 forniscono strumenti di autovalutazione delle conoscenze linguistiche, mentre LB (2)6 e LB (2)7 offrono modalità per individuare e specificare priorità personali e obiettivi di apprendimento linguistico.

“Che cosa so fare”

IO SO FARE QUESTO IN ITALIANO			
			
			
			
			
			
			

IO SO FARE QUESTO IN ITALIANO			
			
			
			
			
			

“Di che cosa ho bisogno”

Puoi porre una serie di semplici domande, se necessario con l'uso di immagini, cui i rifugiati sono chiamati a rispondere indicando una reazione positiva o negativa.






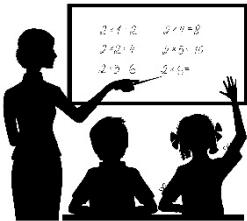

È importante esser certi che i partecipanti abbiano compreso che:







 significa **urgente**;

 significa **molto importante**;

 significa **importante**.

Quando sei sicuro/a che tutti abbiano capito come usare i simboli ✓, sarà possibile introdurre la seguente griglia.

				
	Dottore, ospedale, medico, dentista			
	Fare acquisti			
	Scuola, istruzione, educazione			
	Banca, bancomat			

	<p>Ufficio postale</p>			
	<p>Compilare moduli</p>			
	<p>casa, abitazione, alloggio</p>			
	<p>Scegliere e ordinare cibo</p>			
	<p>Viaggi e mezzi di trasporto</p>			
	<p>Lavoro</p>			

26 - Muovere i primi passi nella lingua del Paese ospitante

Obiettivo: fornire alcune risorse per raccogliere informazioni (quando stai cominciando il lavoro di supporto linguistico) sulla competenza in italiano dei rifugiati e sui loro profili di alfabetizzazione.

L'utilizzo di questo strumento ti aiuterà nel definire meglio i profili linguistici e alfabetici di ogni partecipante consentendoti, laddove possibile, di formare gruppi di apprendenti maggiormente omogenei.

Uso consigliato

- Informa i rifugiati circa l'obiettivo (*"Quest'non è un test. Ho bisogno di queste informazioni per preparare meglio le nostre attività linguistiche"*).
- Se i partecipanti hanno difficoltà nelle attività di lettura e scrittura, concentrati sul parlato e sull'ascolto, in linea con i loro profili di alfabetizzazione (vedi anche lo strumento 27 - *I profili linguistici dei rifugiati*).
- Alcune attività linguistiche del toolkit sono pensate appositamente per apprendenti con bassa competenza in lettura e scrittura, con i quali probabilmente sarà necessario un differente approccio. Di seguito sono riportati alcuni suggerimenti per la gestione di tali attività.

Nelle attività di lettura

- Assicurati che le lettere dell'alfabeto siano ben separate.
- Utilizza caratteri grandi (se possibile, con dimensione 16/ 18).
- Usa un font chiaro.
- Cerca di non includere più di 6/ 10 parole su una singola pagina.
- Se necessario, supporta gli apprendenti nella lettura da sinistra a destra.

Nelle attività legate al parlato

- Aiuta gli apprendenti ad allenarsi nella pronuncia delle lettere dell'alfabeto in modo che possano, ad esempio, fare uno spelling dei propri nomi.

Nelle attività di scrittura

- Se necessario, supporta gli apprendenti in merito all'uso delle convenzioni di scrittura (da sinistra a destra, "stare sulla riga", separare le parole ecc.)

Per favore, rispondi a queste domande.

- Puoi parlare di te? Il tuo nome, il tuo Paese, la tua età: quello che vuoi.
- Puoi raccontare che cosa hai fatto questa mattina?

PER FAVORE, LEGGI E RIPETI QUESTE PAROLE

ORA

IO

SONO

IN

ITALIA

PER FAVORE, LEGGI E COPIA QUESTE PAROLE.

QUESTO

È

IL

MIO

DOCUMENTO

(Questa prima parte è stata progettata per apprendenti con bassi profili di alfabetizzazione).

Per favore, unisci la frase con l'immagine.



A

Vedo della frutta nella foto.



B



A

Il treno è in stazione.

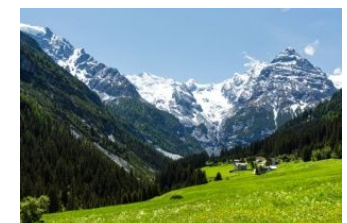


B



A

Questa è l'immagine del mare.



B



Per favore, leggi e compila.

Il mio nome è: _____

Il mio cognome è: _____

Sono nato in (luogo di nascita): _____

Per favore, leggi l'SMS e rispondi.



27 - I profili linguistici dei rifugiati

Obiettivo: fornire alcune risorse per raccogliere informazioni relative sia alle competenze dei rifugiati nelle lingue che conoscono, sia ai loro interessi e alle loro priorità.

Probabilmente tu che stai offrendo supporto linguistico non sei la prima persona che ha incontrato e ha rivolto domande ai rifugiati. Alcuni dati personali e alcune informazioni su esperienze passate e bisogni specifici potrebbero già essere disponibili nel centro di accoglienza. Sarebbe auspicabile raccogliere tali informazioni prima di incontrare individualmente i partecipanti: ti saranno infatti utili sia per la formazione di gruppi il più possibile omogenei sul piano linguistico, sia per la programmazione di attività maggiormente rispondenti ai bisogni degli apprendenti.

Vedi anche gli strumenti 11 - *I rifugiati come utenti e apprendenti di una lingua* e 38 - *Il ritratto pluri-lingue: un'occasione di riflessione per i rifugiati*).

Determinare il profilo linguistico dei rifugiati

- Poni a ogni rifugiato le 10 domande sotto elencate.
- Usa la scheda a pagina 2 per annotare le risposte, riportando nella stessa ulteriori informazioni eventualmente raccolte anche grazie all'utilizzo di altri strumenti.
- Prima di porre le domande, spiega perché lo stai facendo (*“Questo non è un esame. È una conversazione informale. Ho bisogno di queste informazioni per poter meglio organizzare le nostre attività linguistiche”*).
- Se i partecipanti non parlano l'italiano, o non si sentono abbastanza sicuri per farlo, prova a usare un'altra lingua.
- Anche se conoscono l'italiano, è comunque consigliabile parlare in modo chiaro e lento.
- Non è necessario rispondere a tutte le domande: in particolare evita quelle che potrebbero risultare non appropriate per i rifugiati.
- In ogni caso tieni sempre presente che le informazioni fornite dagli apprendenti circa le loro competenze linguistiche derivano da un'autovalutazione: l'effettiva competenza potrebbe pertanto non corrispondere alle percezioni dichiarate.
- Anche al fine di aggiornare la scheda sarebbe utile, laddove possibile, condividere le informazioni raccolte con le altre persone, come altri volontari o mediatori.
 1. Parli l'italiano?
 2. Quale lingua preferisci parlare?
 3. Come ti chiami? Quanti anni hai?
 4. Da dove vieni?
 5. Sei in Italia con la tua famiglia?
 6. Quali lavori sai fare? Puoi parlarmi un po' del lavoro che facevi?
 7. Che cosa ti piace fare? Puoi parlarmi un po' dei tuoi interessi?
 8. Puoi parlarmi un po' dei tuoi studi?
 9. Quali lingue parli?

10. Che cosa sai fare in queste lingue (scrivere, ascoltare, leggere, parlare, interagire)?

Profilo linguistico

Nome e cognome					
Genere	M	F	Età	Nazionalità	
È in Italia con membri della sua famiglia?				Si	No
Esperienze lavorative, interessi, educazione/ istruzione					
Sa leggere e scrivere? (Vedi anche lo strumento 26 - <i>Muovere i primi passi nella lingua del Paese ospitante</i>).				Si	No
Competenza generale in italiano	Iniziale		Elementare	Più che elementare	
Alfabetizzazione	Analfabeta		Debolmente alfabetizzato	Alfabetizzato	
Lingua madre / Lingue madri					
Altre lingue					

COMPETENZE LINGUISTICHE	 Interazione orale	 Produzione orale	 Ascolto	 Lettura	 Scrittura



28 - Scoprire risorse linguistiche e capacità dei rifugiati

Obiettivo: fornire alcune risorse per scoprire cosa i rifugiati sono già capaci di fare in italiano e per decidere quali attività linguistiche proporre.

Per raccogliere informazioni sulle abilità dei rifugiati, può essere utile porre delle domande come quelle sotto riportate (sia durante conversazioni a due che in gruppo).

È possibile anche richiedere alcune informazioni attraverso la compilazione di un documento personale (in formato cartaceo o elettronico) simile alla biografia linguistica presente nel [Portfolio Europeo delle Lingue](#).

Per favore, rispondi a queste domande sulle lingue che conosci e sulle tue competenze in generale. Le tue risposte mi aiuteranno a preparare e organizzare meglio le nostre attività linguistiche.

Come ti chiami? _____

Di solito quale/i lingua/e parli in famiglia? _____

Possiamo ascoltare qualche frase nella tua lingua? (Un proverbio, dei ringraziamenti, una piccola poesia, una canzone ...)

Puoi dirci come si scrive nella tua lingua? Puoi scriverci qualche parola nella tua lingua, come il tuo nome, il tuo cognome, il nome del Paese da cui vieni o dove sei nato? (In questo caso è importante verificare che la lingua di provenienza del partecipante abbia anche una forma scritta).

Puoi dirci come si pronuncia il tuo nome e quello dei tuoi figli?

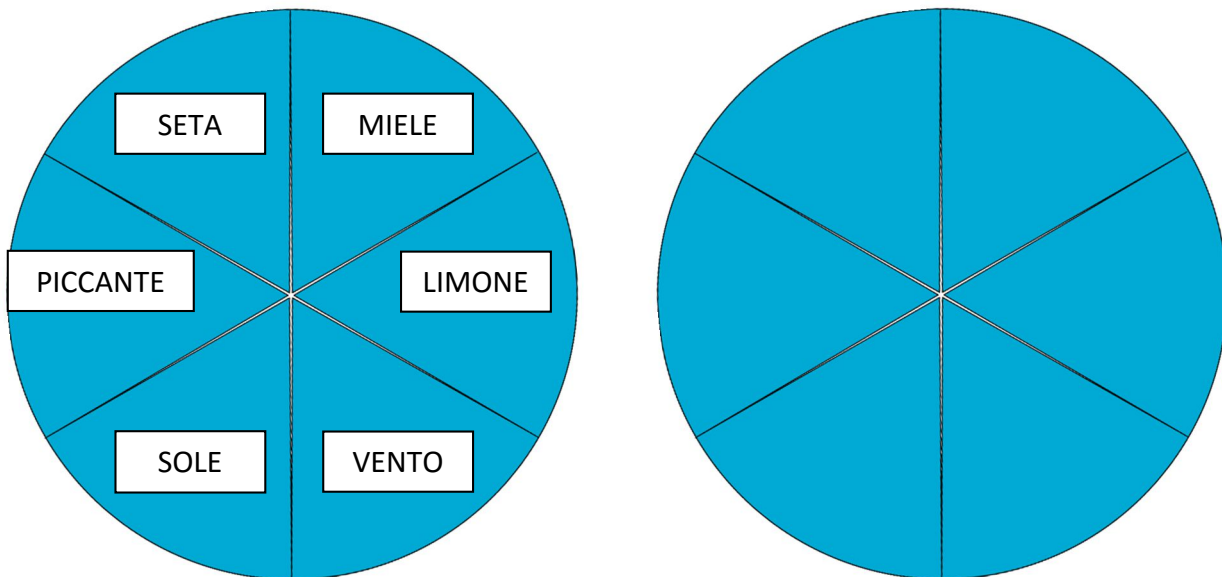
Quali altre lingue conosci? Dove/ Come/ In quali circostanze hai imparato queste lingue?

LINGUA	Quali lingue parli?		
	Un po'	Abbastanza bene	Bene

Per favore, disegna una ruota come questa, indicando il gusto o il sentimento che associ a ciascuna lingua che conosci.

Inserisci le lingue nella ruota.

Esempio:



	No	Molto poco	Poco	Abbastanza
Conosci la lingua italiana?				
Sai parlare in italiano?				
Sai leggere in italiano?				
Capisci l'italiano alla TV o alla radio?				
Sai scrivere in italiano?				
In italiano riesci a ...	Con difficoltà		Abbastanza facilmente	
Parlare al telefono				
Rispondere alle domande				
Dare spiegazioni				
Esprimere opinioni e sentimenti				
Compilare moduli e questionari				
Scrivere brevi messaggi (ad esempio SMS)				



Ti piace la lingua italiana? _____

C'è una parola italiana che ti piace in particolare? _____

C'è una parola italiana che non ti piace per niente? _____

Ti piace imparare da solo? _____

Quando impari una lingua ...	Sì	No
Leggi?		
Guardi la TV (notiziari, sport, film)?		
Impari a memoria le parole (ad esempio usando un dizionario)?		
Impari canzoni o poesie?		
Ricopi i testi?		
Studi usando un libro di grammatica?		
Impari la lingua con gli amici?		
Impari con tuoi connazionali già in Italia da un po' di tempo?		
Fai domande e chiedi spiegazioni?		
Traduci nella tua lingua?		
Prendi nota sul tuo quaderno o sul cellulare?		

Hai frequentato la scuola da bambino? _____

Quanto tempo/ Quanti anni sei andato a scuola? _____

Lavoravi nel tuo Paese? _____

Quale tipo di lavoro/ i facevi? _____

Hai fatto corsi di formazione professionale? Se sì, per quanto tempo? _____

Per quale professione? _____

In quali aree professionali sei specializzato? _____

Hai continuato a studiare dopo aver finito la scuola? Se sì, raccontaci qualcosa, per favore.

29 - Le cose più importanti da apprendere secondo i rifugiati

Obiettivo: fornire alcune risorse per rilevare le opinioni dei rifugiati in merito alla lingua che impareranno: cosa pensano sarà facile o difficile apprendere e cosa ritengono sia più importante saper fare in italiano.

Al momento di decidere di imparare l'italiano, è essenziale chiedere ai rifugiati le loro opinioni. Queste infatti sono importanti se si chiede loro di impegnarsi a pieno nelle attività linguistiche da te preparate.

Sarà utile confrontare il loro punto di vista con le informazioni che potresti aver raccolto utilizzando ad esempio lo strumento 30 - *Osservare le situazioni in cui i rifugiati hanno bisogno di usare la lingua del Paese ospitante*. Le seguenti risorse dovranno essere adattate a seconda del contesto in cui lavori (in situazioni di transito, in un centro di seconda accoglienza, ecc.)

Alcuni gruppi di apprendenti potrebbero avere sufficienti competenze linguistiche per comprendere e rispondere alle domande di seguito elencate; tuttavia, se necessario, è opportuno prepararsi all'eventualità di doverle spiegare con gesti o con disegni.

Alcune domande per rilevare le opinioni dei rifugiati

Ora che sei arrivato in Italia, parliamo un po' della lingua italiana.

1. Quali lingue sai già parlare?
2. Ti va di imparare l'italiano?
3. Ti sembra facile?
4. Lo capisci un po'?
5. Ti piace l'italiano come lingua?
6. Lo hai già studiato? Come lo hai imparato?
7. Quali parole conosci già in italiano?
8. Che cosa trovi facile e difficile in italiano?

	Facile	Difficile
La pronuncia		
La scrittura nell'alfabeto latino		
Capire le parole scritte		
Ascoltare la radio/ guardare la TV		
Parlare con qualcuno che conosci		
Parlare con qualcuno che non conosci		
Altro ...		



9. Pensi che l'italiano sia una lingua interessante?
10. Vuoi imparare la lingua del Paese dove spera di andare?
11. Che cosa è importante per te imparare a fare in una nuova lingua?

	Importante	Non importante
In qualsiasi contesto:		
Parlare con i nuovi vicini		
Imparare la scrittura/ la forma scritta		
Imparare le parole che si vedono per strada		
Ascoltare la radio/ guardare la tv		
Parlare con le persone nei negozi		
Parlare con altri migranti		
Usare Internet		
Leggere i giornali		
Divertirsi		
Dopo l'arrivo nel Paese ospitante		
Parlare con il personale della scuola dei figli		
Parlare e scrivere per motivi di lavoro/ in contesti lavorativi		
Parlare con i dottori		
Parlare con il personale degli uffici amministrativi		
Fare sport		
Altro ...		

12. Ti piace imparare da solo?
13. Come preferisci studiare?

Nota: le presenti domande sono da intendersi solo come guida per questo tipo di interazioni; non devono necessariamente essere usate tutte e se ne possono aggiungere altre (durata suggerita: massimo un'ora a gruppo).

30 - Osservare le situazioni in cui i rifugiati hanno bisogno di usare la lingua del Paese ospitante

Obiettivo: fornire alcuni suggerimenti su come osservare le situazioni in cui i rifugiati usano maggiormente l'italiano.

Se hai la possibilità di osservare le situazioni in cui i rifugiati usano l'italiano, i seguenti elenchi puntati ti saranno utili per annotarti aspetti da tenere in considerazione.

Se hai disponibilità di tempo, può divenire un'osservazione sistematica da fare nel corso dei vari incontri.

Puoi anche raccogliere informazioni poco a poco, in base alla tua esperienza e a osservazioni parziali. In alternativa, è possibile far riferimento alla lista fornita negli strumenti 31 - *Selezionare le situazioni su cui focalizzare l'attenzione durante le attività di supporto linguistico* e 32 - *Selezionare le funzioni comunicative utili ad apprendenti di livello iniziale*.

Le informazioni raccolte completeranno quelle date dagli stessi rifugiati dopo aver usato, ad esempio, gli strumenti 28 - *Scoprire risorse linguistiche e capacità dei rifugiati* e 29 - *Le cose più importanti da apprendere secondo i rifugiati*.

Con chi parlano i rifugiati?

- Con altri rifugiati che parlano la stessa lingua
- Rifugiati che parlano una lingua diversa
- Volontari
- Operatori sanitari
- Operatori per l'assistenza legale
- Autorità amministrative (polizia, personale della sicurezza, ecc.)
- Impiegati pubblici (servizi sociali, assistenza abitativa, ecc.)
- Insegnanti
- Ecclesiastici e religiosi
- Membri della comunità locale (in generale)
- Vicini
- Negozianti
- Altri ...

Prova a stabilire

- Quali situazioni sono più frequenti.
- Quali tipi di conversazioni avvengono di solito con l'aiuto di un interprete/ mediatore o di qualcuno che conosce una lingua che anche il rifugiato conosce.
- Quali conversazioni sono considerate tra pari e quali no (ad esempio, tra un poliziotto e un rifugiato o tra un adulto e un bambino).



-
- Quali generano una condizione di particolare ansia.
 - Quali sono importanti per il futuro dei membri del “tuo” gruppo e quali sono “solo” ordinarie.
 - Quali sono inevitabili o obbligatorie. Quali gli stessi rifugiati cercano di cominciare e quali invece avvengono per caso.
 - Quali possono essere preparate in anticipo.
 - Quali avvengono in luoghi specifici (uffici, negozi, per strada) e quali no.
 - Quali situazioni coinvolgono abilità diverse dal parlato (un questionario scritto, la lettura di informazioni stampate, ecc.)
 - In quali conversazioni l’argomento può essere anticipato e in quali no.
 - Ecc.



Contenuti della progettazione

I tre strumenti presenti in questa sezione sono stati concepiti per supportare l'individuazione di una lingua (generalmente la lingua del Paese ospitante) su cui i rifugiati avranno bisogno di focalizzare l'attenzione: le situazioni che dovranno essere in grado di gestire, le funzioni comunicative che dovranno realizzare e alcune espressioni o frasi di uso quotidiano utili da imparare.

31 – Selezionare le situazioni su cui focalizzare l'attenzione durante le attività di supporto linguistico

Obiettivo: fornire alcune risorse per selezionare le situazioni comunicative più utili per i rifugiati sulle quali basare le attività di supporto linguistico.

Introduzione

Le seguenti liste, rivolte a coloro che sono apprendenti di livello iniziale nella lingua target (in questo caso l'italiano), sono organizzate secondo due tipologie: per domini e per scenari. La prima lista è elaborata sulla base dei domini in cui i rifugiati utilizzeranno la lingua: il dominio personale comprende gli aspetti della comunicazione relativi alla sfera privata, quello pubblico si riferisce alla comunicazione in contesti sociali e infine il dominio professionale riguarda la comunicazione in ambito lavorativo.

La seconda lista è elaborata sulla base di scenari comunicativi, costituiti da una serie di situazioni prevedibili che rappresentano una parte essenziale dell'interazione sociale.

Puoi utilizzare queste liste per selezionare le situazioni che saranno più adatte ai bisogni specifici degli apprendenti con cui lavori.

Lista per domini

Dominio personale

In questo dominio comunicativo i rifugiati:

- imparano a sfruttare nel nuovo ambiente le lingue che già conoscono;
- si abituano ad apprendere autonomamente;
- imparano a gestire aspetti della vita quotidiana (ad esempio, quelli relativi agli spostamenti, all'alloggio, alla salute, al tempo libero, all'educazione dei figli, ecc.) utilizzando la propria lingua e/ o l'italiano e/ o qualsiasi altra lingua che conoscono e che è parlata anche dalle persone con cui interagiscono;
- imparano a gestire nella lingua target aspetti che riguardano le relazioni con gli amici e i vicini di casa;
- [...]

Dominio pubblico

In questo dominio comunicativo i rifugiati:

- iniziano a stabilire delle relazioni sociali con i parlanti nativi (vicini, persone che conoscono, ecc.);
- imparano a parlare di sé, della loro vita, dei loro problemi e delle loro storie personali;
- iniziano a familiarizzare con la lingua scritta, anche attraverso Internet;
- [...]

Dominio professionale

In questo dominio comunicativo i rifugiati:

- iniziano a familiarizzare con aspetti del settore lavorativo o dell'azienda per cui da poco lavorano (ad esempio: orari di lavoro, mansioni, regolamento, attività sindacali, attività ricreative e culturali, relazioni di tipo gerarchico, retribuzione, ecc.);
- sono in grado di impegnarsi in semplici relazioni sociali con i membri della comunità lavorativa (colleghi, datore, ecc.);
- devono essere in grado di comprendere le norme sanitarie e di sicurezza;
- [...]

Lista per scenari comunicativi

Iniziare a socializzare (faccia a faccia)

In questo scenario i rifugiati imparano a:

- partecipare a conversazioni molto brevi in contesti abituali con i vicini di casa e con le persone che conoscono;
- parlare un po' di sé, della loro vita, della famiglia e delle loro storie personali;
- [...]

Iniziare a socializzare (tramite mezzi di comunicazione a distanza)

In questo scenario i rifugiati imparano a:

- comprendere un nome o un numero che sentono al telefono o nella segreteria telefonica;
- comprendere e dare semplici informazioni tramite il cellulare (ad esempio: "Mi chiamo Alia e ho 17 anni");
- copiare un testo su un biglietto di auguri o su una e-mail, ecc.;
- [...]

Iniziare a interagire in contesti scolastici

In questo scenario i rifugiati imparano a:

- stabilire contatti con il personale amministrativo della scuola e con gli insegnanti (con l'aiuto di un mediatore, se necessario);
- presentarsi;
- comprendere gli orari scolastici;
- [...]

Usare i servizi sanitari

In questo scenario i rifugiati imparano a:

- comprendere semplici istruzioni (ad esempio: "Rimani a letto!");

- spiegare un problema di salute a un professionista (medico, farmacista), utilizzando, se necessario, i gesti e la propria lingua;
- rispondere a domande dirette (ad esempio: *“Ti fa male qui?”*);
- chiedere un appuntamento e capire la risposta;
- comprendere istruzioni relative all'assunzione di farmaci (ad esempio: *“Prendi questa medicina tre volte al giorno”*);
- [...]

Iniziare a utilizzare i media

In questo scenario i rifugiati imparano a:

- leggere la programmazione in TV e al cinema;
- comprendere le notizie, in particolare quelle estere, sportive, ecc.;
- [...]

Iniziare a processare informazioni

In questo scenario i rifugiati imparano a:

- comprendere le istruzioni tecniche (in particolare le istruzioni illustrate relative all'utilizzo di oggetti familiari);
- [...]

Iniziare a gestire le conversazioni telefoniche e i messaggi

In questo scenario i rifugiati imparano a:

- inviare brevi messaggi (ad esempio: *“L'autobus è in ritardo: arrivo tra 20 minuti”*);
- ricevere e comprendere messaggi semplici e prevedibili;
- [...]

Iniziare a gestire il processo di apprendimento

In questo scenario i rifugiati imparano a:

- comprendere informazioni (orali) di tipo concreto che riguardano le lezioni;
- comprendere il lavoro che devono fare (esercizi, istruzioni, tempi di consegna dei compiti assegnati, ecc.);
- [...]

Fare acquisti

In questo scenario i rifugiati imparano a:

- chiedere un articolo in un negozio;
- chiedere informazioni sul prezzo, sulle quantità e sulla grandezza (peso, taglia, ecc.);
- chiedere spiegazioni e precisazioni sul prezzo;
- comprendere i segnali che indicano dove sono i diversi reparti (in un supermercato o nei grandi magazzini);

- riconoscere il nome generico di certi prodotti (*farina, insalata*) o i nomi delle marche (*Coca-Cola*);
- riconoscere certe informazioni all'interno di avvisi o offerte (*sconto, offerta speciale, ecc.*);
- [...]

Cercare un alloggio, vivere in una casa o in un appartamento

In questo scenario i rifugiati imparano a:

- comprendere alcune informazioni all'interno di annunci immobiliari (prezzo, metratura);
- comprendere almeno in parte e con l'aiuto del dizionario (o di un'altra persona) le istruzioni relative all'utilizzo di elettrodomestici comuni (*scaldabagno, ferro da stiro, frigorifero*), a condizione che siano brevi e contengano illustrazioni;
- prendere parte a semplici conversazioni di routine con i vicini di casa su argomenti prevedibili (pulizia dell'edificio, raccolta differenziata dei rifiuti, ecc.);
- [...]

Usare i servizi bancari e postali

In questo scenario i rifugiati imparano a:

- riconoscere i diversi sportelli;
- cambiare i soldi, ritirare i trasferimenti di denaro;
- usare il bancomat (gli sportelli automatici spesso riportano le istruzioni in più lingue);
- trasferire denaro all'estero;
- [...]

Spostarsi, viaggiare

In questo scenario i rifugiati imparano a:

- comprendere semplici indicazioni;
- rispondere a domande brevi e prevedibili (controlli alle frontiere, dogana), dando informazioni su tempo e luogo di permanenza, ecc.;
- compilare almeno in parte i moduli (cognome, nome, nazionalità, ecc.);
- comprendere istruzioni semplici (ad esempio: *"Per favore, apra la valigia"*);
- chiedere informazioni sui trasporti pubblici (orari, prezzo dei biglietti, ecc.);
- riconoscere e comprendere i cartelli più comuni;
- riconoscere e comprendere i segnali stradali più comuni (*ridurre la velocità, strada a senso unico*);
- [...]

Comunicare (limitatamente) sul luogo di lavoro

In questo scenario i rifugiati imparano a:

- comprendere semplici informazioni riguardanti il lavoro;
- esprimere i propri bisogni anche per iscritto (messaggi brevi);



- comprendere semplici istruzioni orali sui compiti da svolgere;
- [...]

Procurarsi cibo (mensa, ristorante)

In questo scenario i rifugiati imparano a:

- ordinare cibo e bevande in un ristorante self-service che serve alimenti comuni (*hamburger, pizza, sandwich*) esposti e accompagnati da immagini e/ o descrizioni scritte;
- attirare l'attenzione del cameriere (ad esempio: "*Mi scusi, posso ordinare per favore?*");
- comprendere spiegazioni sul contenuto di un piatto;
- [...]

Nota: questa lista comprende le situazioni comunicative che gli apprendenti di livello iniziale in italiano riescono a gestire, spesso anche con l'aiuto delle persone con cui interagiscono. I rifugiati non saranno sempre in grado di comprendere e di essere compresi. Tuttavia questi scenari mostrano le diverse tipologie di conversazione a cui essi potranno prendere parte con una buona probabilità di successo, concorrendo così allo sviluppo delle loro competenze linguistiche.

32 – Selezionare le funzioni comunicative utili ad apprendenti di livello iniziale

Obiettivo: fornire alcune risorse per selezionare le funzioni comunicative (vale a dire, ciò che le persone fanno attraverso la lingua) per i rifugiati che sono apprendenti di livello iniziale in italiano.

Cosa sono le “funzioni comunicative”?

La lingua orale e scritta può essere utilizzata per suggerire qualcosa a qualcuno, lamentarsi, rifiutare un invito, dare consigli, ecc. Questi sono solo alcuni esempi di quelle che vengono generalmente definite funzioni comunicative. Le attività di supporto linguistico possono essere organizzate in modo da permettere ai rifugiati di imparare a esprimere tali funzioni in relazione alle situazioni previste nella lista dei domini e in quella degli scenari (vedi in proposito lo strumento 31 - *Selezionare le situazioni su cui focalizzare l'attenzione durante le attività di supporto linguistico*).

Se hai già utilizzato lo strumento sopra richiamato, avrai ora bisogno di selezionare le funzioni comunemente previste nelle situazioni da te scelte. Per aiutarti, di seguito troverai un elenco di funzioni adeguate ad apprendenti di livello iniziale nella lingua target (in questo caso l'italiano).

Il modo in cui vengono concretamente realizzate le medesime funzioni è invece descritto nello strumento 33 - *Una lista di espressioni per la comunicazione quotidiana*.

1. Esprimere sé stessi

È molto importante per i rifugiati parlare di sé per iniziare a costruire una propria identità in un'altra lingua.

1.1 Presentarsi

- Dire chi sono, come si chiamano
- Fare lo spelling e pronunciare il proprio nome
- Correggere la pronuncia dell'interlocutore

1.2 Parlare di sé

- Descrivere
- Raccontare una storia

1.3 Esprimere emozioni e sentimenti

- Esprimere piacere, gioia
- Esprimere il fatto di apprezzare o non apprezzare qualcosa o qualcuno
- Esprimere soddisfazione, esprimere insoddisfazione, lamentarsi
- Esprimere speranza
- Esprimere sorpresa o il fatto di non essere sorpresi
- Esprimere delusione



- Esprimere gratitudine
- Esprimere paura, ansia
- Esprimere sofferenza fisica, dolore
- Esprimere sollievo

1.4 Interagire a proposito di emozioni

- Chiedere in merito ai sentimenti
- Esprimere la propria partecipazione
- Chiedere in merito alla soddisfazione e alla insoddisfazione
- Rassicurare
- Consolare, incoraggiare, confortare

2. Interagire nell'ambito di rituali sociali

- Ringraziare e rispondere a un ringraziamento
- Prendere congedo da qualcuno
- Scusarsi
- Presentare qualcuno
- Attirare l'attenzione
- Accogliere qualcuno
- Salutare e rispondere a un saluto
- Congratularsi
- Augurare qualcosa a qualcuno

3. Strutturare l'interazione verbale

- Sostituire una parola sconosciuta con un termine più generico
- Chiedere all'interlocutore se ha capito
- Chiedere aiuto a proposito di una parola o espressione
- Comunicare all'interlocutore di non aver capito bene
- Chiedere a qualcuno la definizione di una parola
- Chiedere a qualcuno di ripetere qualcosa
- Definire una parola o un'espressione
- Chiedere a qualcuno di parlare più lentamente

4. Chiedere informazioni o spiegazioni

- Identificare
- Rispondere a una richiesta di informazioni
- Informarsi
- Confermare, negare, correggere

5. Esprimere opinioni

- Esprimere la propria opinione

- Esprimere la propria certezza o la probabilità
- Esprimere il proprio accordo senza riserve/ esprimere il proprio accordo con delle riserve, o esprimere un disaccordo in modo attenuato
- Esprimere la propria capacità
- Esprimere la propria approvazione o disapprovazione
- Esprimere il desiderio di fare o di avere qualcosa
- Protestare
- Esprimere l'intenzione di fare qualcosa
- Esprimere ciò che si sa e ciò che non si sa
- Esprimere un obbligo, un divieto
- Esprimere il fatto di ricordarsi, di aver dimenticato, ricordare qualcosa a qualcuno

6. Interagire a proposito di attività o azioni

- Consigliare
- Ordinare (ad esempio in un bar o in un ristorante)
- Mettere in guardia
- Chiedere (riguardo a qualcosa che si vuole comprare)
- Incoraggiare
- Rispondere a una proposta (accettandola, accettandola con delle riserve, esitando, eludendo la domanda, rifiutando)
- Chiedere e dare un permesso
- Proporre a qualcuno di fare qualcosa
- Rifiutare
- Offrire aiuto a qualcuno
- Proibire, vietare
- Offrire qualcosa a qualcuno
- Promettere
- Rimproverare

7. Esprimere spazio, tempo e quantità

- Dare riferimenti in merito allo spazio (posizione, collocazione, orientamento, distanza, movimento)
- Esprimere il tempo (divisione, durata, collocazione di un avvenimento)
- Esprimere la quantità

33 - Una lista di espressioni utili per la comunicazione quotidiana

Obiettivo: fornire alcune risorse per selezionare le espressioni più utili per i rifugiati e relative agli scenari sui quali intendi soffermarti nelle attività di supporto linguistico.

Introduzione

La gran parte delle voci presenti in queste liste è costituita da espressioni “fisse”, o formule, adatte a persone con una competenza di base nella lingua. Alcune di queste espressioni si possono anche trovare negli elenchi di “frasi utili” incluse in molte guide di viaggio. A differenza di tali elenchi, le espressioni in questo documento, e quelle presenti in liste equivalenti di altre lingue, si basano sui “descrittori del livello di riferimento” utilizzati nell’insegnamento delle lingue straniere. Questi descrittori derivano dai “livelli comuni di riferimento” descritti nel *Quadro Comune Europeo di Riferimento per le lingue* (capitolo 3) e si fondano su ricerche nel campo dell’apprendimento linguistico. Nel sito delle politiche linguistiche del Consiglio d’Europa (www.coe.int/lang → RLD) sono presenti ulteriori informazioni sui descrittori del livello di riferimento nelle differenti lingue.

Le espressioni sono state scelte tenendo in considerazione che i rifugiati, sebbene non siano diversi da altri apprendenti, spesso presentano bisogni linguistici specifici e urgenti quando devono comunicare in una lingua che non sia la loro. Quando utilizzi gli **scenari**, questo strumento può fornirti esempi delle espressioni da includere nelle attività linguistiche ad essi correlate.

Le liste sono divise in sezioni e in tre colonne parallele. Ogni sezione contiene delle funzioni incluse nello stesso gruppo, come “esprimere emozioni e sentimenti”. Dopo una breve introduzione alla sezione, la colonna a sinistra elenca le singole funzioni comunicative interessate; la colonna centrale contiene il tipo di lingua (formule, lessico e grammatica) più adatto per ciascuna funzione con riferimento ad una competenza di base in italiano, mentre la terza fornisce degli esempi concreti delle espressioni in uso sotto forma di domande, risposte o altre locuzioni.

Nel toolkit vengono fornite liste parallele di espressioni in diverse lingue. Le espressioni equivalenti tra le differenti lingue possono essere identificate tramite il numero di riferimento di ogni funzione, che è lo stesso in ciascuna lista.

Comunicare in italiano per apprendenti di livello iniziale

1. Esprimere sé stessi

È molto importante parlare di sé per poter iniziare a costruire la propria identità in un'altra lingua.

1.1 Presentarsi

I rifugiati devono essere in grado di dire il proprio nome ed essere coscienti che questo potrebbe causare determinate reazioni o essere pronunciato male.

		ESPRESSIONI	ESEMPI
1.1.1	Presentarsi	<i>Sono nome. Mi chiamo nome, cognome. Sono nome, cognome</i>	<i>Sono Iklas. Mi chiamo Paolo Rossi. Sono Samir Milled. Piacere, Hector Vion. Piacere, sono il tuo vicino.</i>
1.1.2	Fare lo spelling (capacità di iniziare a identificare le lettere di nome e cognome)	<i>Pronunciare lettera per lettera ... si scrive ...</i>	<i>Mir Samii: M, I, R - poi S, A, M, I, I Wassim; doppia vu, a, s, s, i, m</i>
1.1.3	Correggere la pronuncia dell'interlocutore (quando il nome viene pronunciato male).	<i>..., no,, scusa, ...</i>	<i>No, non Wazim, Wassim. Scusa, mi chiamo Moussa, non Moussad.</i>

1.2 Parlare di sé

I rifugiati hanno bisogno di spiegare chi sono, cosa hanno fatto prima di lasciare il loro Paese; devono essere in grado di raccontare la propria storia in maniera semplice.

		ESPRESSIONI	ESEMPI
1.2.1	Descrivere Necessita principalmente di lessico.	<i>Verbi Verbo essere + [aggettivo].</i>	<i>Siamo venuti dall'Etiopia. Sono stanco. I bambini stanno bene.</i>
1.2.2	Raccontare una storia Necessita principalmente di lessico. A questo livello, utilizzare forme verbali non coniugate in frasi come "lo andato per Grecia" è accettabile.	<i>[Verbi (tempo passato)] + e, e poi, dopo</i>	<i>Ci ho pensato e ho deciso di partire. Ho perso il mio telefono e poi l'ho trovato.</i>

1.3 Esprimere emozioni e sentimenti

A causa delle difficoltà affrontate dai rifugiati, i sentimenti personali che vogliono esprimere, specialmente quando parlano di loro stessi, dei loro cari, del loro Paese ecc. possono essere in parte prevedibili.

		ESPRESSIONI	ESEMPI
1.3.1	Esprimere piacere, gioia	<i>Bene/ Benissimo/ Meraviglioso! Bello!</i>	<i>Hai il visto! È fantastico!</i>
1.3.2	Esprimere tristezza	<i>Sono triste/ Non sono felice. Non va bene/ Va male.</i>	<i>In questo periodo non va bene!</i>
1.3.3	Esprimere speranza	<i>Spero che ...[+ indicativo]</i>	<i>Spero che stai bene.</i>
1.3.4	Esprimere delusione	<i>(Che) peccato!</i>	<i>(Domani non posso venire).Peccato</i>
1.3.5	Esprimere paura, ansia	<i>Ho paura. Sono preoccupato per + [nome]</i>	<i>Sono preoccupato per i miei genitori.</i>
1.3.6	Esprimere sollievo	<i>Meno male! Sto meglio!</i>	<i>Fatto! Adesso sto meglio!</i>
1.3.7	Esprimere sofferenza fisica, dolore	<i>Ahi! Mi fa/ fanno male [parte del corpo]. Ho male (qui) [con supporto gestuale]</i>	<i>Mi fa male la testa.</i>
1.3.8	Esprimere il fatto di apprezzare qualcosa o qualcuno	<i>Bello! Bellissimo! Buono! Mi piace+ [nome/ verbo]. Che + [gruppo nominale]!</i>	<i>Mi piace camminare. Che (bella) giornata!</i>
1.3.9	Esprimere il fatto di non apprezzare qualcosa o qualcuno	<i>Odio + [nome/verbo]. Non mi piace+ [nome/ verbo]. Non è + [aggettivo].</i>	<i>Io odio la domenica Non mi piace la carne. Non è bello! Questo dolce non è molto buono.</i>
1.3.10	Esprimere soddisfazione Esprimere insoddisfazione, lamentarsi	<i>Bene! Che bello! Bravo! Sono (molto) contento! Non mi piace + [gruppo nominale]</i>	<i>Hai preso la patente! Bravo! Non mi piace il tuo comportamento.</i>
1.3.11	Esprimere sorpresa	<i>Ah! Che? Veramente? No! (Sì) lo so.</i>	<i>No?! Davvero?! Non ci credo!</i>
1.3.12	Esprimere il fatto di non essere sorpresi	<i>(Sì) Lo so.</i>	<i>C'è stato un errore. Sì, lo so.</i>
1.3.13	Esprimere gratitudine, ringraziare	<i>Grazie (mille) per + [nome] È molto gentile da parte tua.</i>	<i>Grazie per l'invito.</i>

1.4 Interagire a proposito di emozioni

I rifugiati hanno necessità di esprimere le proprie emozioni nell'interazione quotidiana, ma anche di parlare di sé e di interagire con altri migranti.

		ESPRESSIONI	ESEMPI
1.4.1	Chiedere in merito ai sentimenti	<i>Come stai? Tutto bene? Che succede? Che (cosa) è successo?</i>	<i>Che è successo? Stai male?</i>
1.4.2	Chiedere in merito alla soddisfazione o insoddisfazione	<i>Qual è il problema? (Va) tutto bene/ È tutto a posto?</i>	<i>Sei pallido. Tutto bene?</i>
1.4.3	Consolare, incoraggiare, confortare	<i>Andrà tutto bene.</i>	<i>Non preoccuparti. Andrà tutto bene.</i>
1.4.4	Esprimere la propria partecipazione	<i>Capisco.</i>	<i>Capisco, mi dispiace!</i>
1.4.5	Rassicurare	<i>Non fa/ è niente. Non ti preoccupare.</i>	<i>Non ti preoccupare, non è importante.</i>

2. Interagire nell'ambito di rituali sociali

Una buona interazione a livello sociale necessita della capacità di comprendere differenti forme del linguaggio di cortesia. È importante ricordare che queste possono essere differenti da Paese a Paese.

		ESPRESSIONI	ESEMPI
2.1	Ringraziare Rispondere a un ringraziamento	<i>Grazie. Grazie mille/ molte. Prego! Di niente!</i>	
2.2	Scusarsi	<i>Scusa/ scusi! Mi dispiace.</i>	<i>Scusa!</i>
2.3	Attirare l'attenzione	<i>Scusa. (Mi) scusi. (Senta) Signore/ Signora.</i>	<i>Scusi, la posta è lontana? Scusa, da dove posso uscire? Scusi Signore, dove è l'uscita?</i>
2.4	Salutare	<i>Ciao/ Buongiorno/ Buonasera/ Buonanotte signor/signora + [nome] Ciao papà/ mamma/ caro/+ [nome] Ciao, come stai/ va?</i>	
2.5	Rispondere a un saluto	<i>Buongiorno/ Buonasera! Ciao + [nome] Bene/ Non c'è male /... grazie e tu? Buongiorno/ Buonasera/ buonanotte signor / signora + nome</i>	

2.6	Congedarsi	<i>Arrivederci!</i> <i>A presto/ dopo/ domani!</i> <i>Ci vediamo ...</i> <i>Ciao!</i>	<i>Ci vediamo domani! Ci vediamo martedì!</i> <i>A dopo!</i>
2.7	Presentare qualcuno	Nome. (titolo) Nome, cognome <i>Lui/ Lei è ...</i>	[con supporto gestuale] <i>Adriano e</i> [con supporto gestuale] <i>Lucia</i> <i>Il signor Rossi, Andrea Rossi.</i> <i>Lei è mia figlia Nar.</i>
2.8	Accogliere qualcuno	<i>Benvenuto!</i> <i>Entra!</i> <i>Sono contento di (ri) vederti.</i>	<i>Prego, entra!</i>
2.9	Congratularsi	<i>Bene!</i> <i>Bravo! Ben fatto!</i> <i>Congratulazioni/ Auguri/ Complimenti!</i>	
2.10	Augurare qualcosa a qualcuno	<i>Buon (a)+ [nome]</i> <i>Divertiti! Stai bene!</i> <i>Auguri!</i>	<i>Buona giornata/ serata!</i> <i>Buon fine settimana!</i> <i>Buona fortuna!</i> <i>Buon viaggio!</i> <i>Buon appetito!</i> <i>Auguri! Buon compleanno!</i>

3. Strutturare l'interazione verbale

Gli apprendenti di livello iniziale necessitano di aiuto durante le conversazioni. Possono provare ad utilizzare le lingue che conoscono, ma possono anche chiedere ai loro interlocutori un aiuto per la comprensione.

		ESPRESSIONI	ESEMPI
3.1	Sostituire una parola sconosciuta con un termine più generico	<i>Cosa.</i>	<i>Come si chiama la cosa per aprire la bottiglia?</i>
3.2	Chiedere aiuto a proposito di una parola o di una espressione	<i>Come si dice in italiano ...?</i> <i>Che (cosa) significa ...?</i> <i>Come si chiama [questo]?</i>	<i>Che significa "ingrediente"?</i> <i>Come si chiama questo in italiano?</i>
3.3	Chiedere all'interlocutore se ha capito	<i>Capisci? (Hai) capito?</i> <i>È (tutto) chiaro?</i>	
3.4	Definire una parola o un'espressione	<i>... significa ...</i> <i>Un [+ nome] è ...</i> <i>... serve per [gruppo verbale].</i> <i>... significa ...</i>	<i>"Kabir" significa grande in arabo.</i> <i>Un dromedario è un cammello con una gobba.</i> <i>Il vaccino serve per non ammalarsi.</i> <i>Gelato significa "ice cream".</i>
3.5	Comunicare all'interlocutore di non aver capito bene	<i>Come/ (Che) cosa/ Che?</i> <i>Scusa/ scusi?</i> <i>Prego?</i>	<i>Non capisco/ ho capito la parola "ice cream".</i>

		<i>Non capisco/ ho capito ...</i>	
3.6	Chiedere a qualcuno di ripetere	<i>Puoi (può) ripetere? Potresti (puoi) ...</i>	<i>Puoi ripetere, per favore?</i>
3.7	Chiedere a qualcuno di parlare più lentamente	<i>Puoi parlare più piano, per favore? (Scusi) più piano, per favore!</i>	
3.8	Chiedere a qualcuno una definizione, una parafrasi	<i>(Che) cosa è + [nome]?</i>	<i>Cosa è il "mechoui"?</i>

4. Chiedere informazioni o spiegazioni

Trovandosi in una nuova condizione di vita, diverse situazioni saranno poco familiari e i rifugiati avranno pertanto bisogno di chiedere spiegazioni.

		ESPRESSIONI	ESEMPI
4.1	Identificare	<i>Questo/ quello. Questo/ a è + [nome]. Quello/ a.</i>	<i>Vorrei quello! (con supporto gestuale) Questa è una foto di mia figlia. Devi andare per quella strada.</i>
4.2	Informarsi	<i>Che (cosa) ...? Chi ...? Quando? Dove? Come? Quanto ...? Perché ...? No? Giusto?</i>	<i>Che cosa hai detto? Chi è lei? Quando parti? Dove è la posta? Come ci sei andato? Quanto costa? La lezione è qui, no?</i>
4.3	Rispondere a una richiesta di informazioni	<i>... fornendo informazioni (di luogo, tempo, quantità) ... identificando qualcosa: Questo /È (sono) con una domanda ... dichiarando la propria ignoranza: Non lo so/ Non so.</i>	<i>(Quando arrivi?) Domani, lunedì. Pronto, sono io. Ti piacciono gli asparagi? Che cosa sono gli asparagi? (Dove è la fermata?) Non lo so</i>
4.4	Confermare, negare e correggere	<i>Sì. No.</i>	<i>(Ti piace?) Sì, molto! (Compriamo un nuovo cellulare?) No, non ci serve. No, ti sbagli! È sbagliato!</i>

5. Esprimere opinioni

Spesso risulta necessario esprimere un'opinione nelle interazioni sociali. Esistono modi molto semplici per assolvere tali funzioni, anche per apprendenti di livello iniziale.

		ESPRESSIONI	ESEMPI
5.1	Esprimere la propria opinione	<i>Penso/ credo che + [verbo indicativo]. Secondo me/ Per me.</i>	<i>Penso che domani farà/ fa freddo.</i>
5.2	Esprimere il proprio accordo	<i>Sì (è vero). (Sì). Hai ragione/ Sono d'accordo.</i>	<i>(Milano è una città molto grande). Sì (è vero). (Fa freddo oggi) - Sì, (hai ragione) non fa caldo. (Dovremmo tornare in quel negozio). Non so.</i>



	Esprimere accordo con riserve	<i>Forse (non lo so). Mah, non so.</i>	<i>(Che bella partita!) Mah, non so.</i>
5.3	Esprimere il proprio disaccordo	<i>No. Non sono d'accordo.</i>	<i>(Siamo in ritardo?) No! (Che bel video!) Non sono d'accordo. (Ha ragione!) Credi?</i>
	Esprimere disaccordo in modo attenuato	<i>Pensi/ Credi? Sei sicuro?</i>	
5.4	Esprimere approvazione	<i>Sono d'accordo (per) + [gruppo verbale].</i>	<i>Sono d'accordo per trovare una soluzione.</i>
	Esprimere disapprovazione	<i>Non sono d'accordo. Sono contrario a + [nome].</i>	<i>Sono contrario a questo progetto.</i>
5.5	Protestare		
	Esprimere insoddisfazione	<i>Oh no! Uffa!</i>	<i>Oh no! Un altro modulo!</i>
5.6	Esprimere ciò che si sa	<i>Lo so/ So (che) ...</i>	<i>Lo so che siamo ancora lontani.</i>
	Esprimere ciò che non si sa	<i>Non lo so.</i>	<i>(È aperto la domenica?) Non lo so.</i>
5.7	Esprimere il fatto di ricordarsi	<i>Mi ricordo.</i>	<i>Ora mi ricordo: è il numero 34!</i>
	Esprimere il fatto di aver dimenticato	<i>Ho dimenticato. Non mi ricordo.</i>	<i>Ho dimenticato come si chiama (Qual è il bus per la stazione?) Non mi ricordo.</i>
	Ricordare qualcosa a qualcuno	<i>Ti ricordi che ...?</i>	<i>Ti ricordi che domani abbiamo un appuntamento?</i>
5.8	Esprimere la propria certezza	<i>Sono sicuro/ certo che ...</i>	<i>Sono sicuro che questo è il numero giusto.</i>
	Esprimere la probabilità o possibilità	<i>Forse. Probabilmente.</i>	<i>Forse hai ragione. Probabilmente hai ragione.</i>
5.9	Esprimere la propria capacità	<i>Posso+ [gruppo verbale]. So + [verbo].</i>	<i>Posso parlare tre lingue. So nuotare.</i>
5.10	Esprimere il desiderio di fare/ avere qualcosa	<i>Vorrei + [nome o verbo infinito].</i>	<i>Vorrei un caffè, per favore. Vorrei imparare l'italiano.</i>
5.11	Esprimere l'intenzione di fare qualcosa	<i>Voglio + [verbo].</i>	<i>Voglio cambiare casa.</i>
5.12	Esprimere un obbligo, o un divieto	<i>Devo + [verbo infinito]. Devi + [verbo infinito]. È vietato/ Non si può.</i>	<i>Devo tornare prima di mezzanotte. Ora devi andare a letto. Qui non si può/ è vietato fumare.</i>

6. Interagire a proposito di attività o azioni

Il linguaggio è un mezzo di interazione quotidiano con gli altri in ogni circostanza: al lavoro, in casa, ecc.

		ESPRESSIONI	ESEMPI
6.1	Chiedere a qualcuno di fare qualcosa ... con un suggerimento ... chiedendo aiuto Ordinando qualcosa (in un bar o ristorante) Chiedendo gentilmente (per comprare qualcosa, ad esempio)	Proposizione imperativa. no? <i>Puoi/ Potresti</i> + [gruppo verbale], per favore? [Nome], per favore. <i>Per me</i> + [nome]. <i>Vorrei/ volevo</i> + [nome].	<i>Siediti.</i> <i>Premi il bottone rosso.</i> <i>Gira a destra al prossimo semaforo.</i> <i>Fa freddo qui, no?</i> (Si intende: <i>Per favore, chiudi la finestra.</i>) <i>Puoi aiutarmi, per favore?</i> <i>Potresti tenermelo?</i> <i>Due caffè, per favore.</i> <i>Per me una pizza.</i> <i>Vorrei/ volevo un chilo di pane, per favore.</i>
6.2	Rispondere a una richiesta ... accettando. ... accettando con riserve ... rifiutando	<i>Sì.</i> <i>Va bene.</i> <i>Perché no?</i> <i>Sì, ma ...</i> <i>No.</i> <i>Mi dispiace.</i>	<i>(Vieni al supermercato con me?) Sì, volentieri.</i> <i>(Andiamo in piscina domani?) Perché no?</i> <i>(Mi presti il tuo telefono?) No, mi dispiace.</i>
6.3	Proporre a qualcuno di fare qualcosa	Proposizione imperativa. <i>Vuoi</i> + [gruppo verbale]? Proposizione interrogativa. <i>Perché non</i> + [gruppo verbale]?	<i>Vai al posto mio, se preferisci.</i> <i>Vuoi venire con me stasera?</i> <i>Usciamo?</i> <i>Perché non pranziamo insieme?</i>
6.4	Offrire aiuto a qualcuno	<i>Hai bisogno di/ Posso</i> + [verbo]?	<i>Posso aiutarti?</i>
6.5	Offrire qualcosa a qualcuno	<i>Vuoi</i> + [nome]? [nome] ...?	<i>Vuoi il mio ombrello?</i> <i>Un bicchiere d'acqua?</i>
6.6	Rispondere a una proposta ... accettando ... con riserve, esitando o eludendo la risposta ... rifiutando	<i>Sì/ Va bene.</i> <i>Se vuoi ...</i> <i>Sì, ma .../ Non so se posso.</i> <i>No (grazie)/ No, mi dispiace.</i>	<i>(Facciamo la spesa insieme?) Va bene.</i> <i>(Giochiamo a carte?) Se vuoi ...</i> <i>(Mi presti 10 euro?) Non so se posso.</i> <i>(Vuoi qualcosa da bere?) No grazie.</i> <i>(Mi presti la penna?) No, mi dispiace.</i>
6.7	Consigliare	Proposizione imperativa. <i>Dovresti</i> + [gruppo verbale].	<i>Leggi questo articolo, è interessante.</i> <i>Dovresti riposarti un po'.</i>
6.8	Mettere in guardia	<i>Attento a</i> + [gruppo nominale]. <i>Attenzione!</i>	<i>Attento al gradino!</i> <i>Attenzione! Arriva un autobus.</i>
6.9	Incoraggiare	<i>Dai/ Su/ Forza!</i>	<i>Dai! Siamo quasi arrivati.</i>

6.10	Chiedere un permesso, un'autorizzazione	<i>Posso+ [verbo](per favore)?</i>	<i>Posso uscire, per favore?</i>
6.11	Dare un permesso, un'autorizzazione	<i>Sì. Va bene. Naturalmente/ Certo!</i>	<i>(Posso leggere ancora un po') Sì.</i>
6.12	Rifiutare	<i>No. Non voglio. Non posso.</i>	<i>(Perché non vieni con noi?) Non voglio/ Non posso.</i>
6.13	Proibire Vietare	<i>È vietato ... Non si può ... Imperativo negativo.</i>	<i>È vietato fumare qui. Non si può fumare negli ospedali. Non aprire questa porta!</i>
6.14	Promettere	<i>Prometto di + [gruppo verbale].</i>	<i>Prometto di non fare tardi.</i>
6.15	Rimproverare	<i>Non dovresti + [gruppo verbale].</i>	<i>Non dovresti arrabbiarti.</i>

7. Esprimere spazio, tempo e quantità

In molte situazioni è necessario sapere come esprimere quantità e come collocarsi in un contesto spazio - temporale.

		ESPRESSIONI	ESEMPI
7.1	Dare riferimenti in merito allo spazio (posizione geografica, collocazione, orientamento)	<i>Essere, stare. Qui/ qua, lì/ là. Sinistra, destra. Sopra, sotto. Nord, sud, est, ovest. Dentro, fuori. In, a, su. Davanti a, di fronte a, dietro. Terra, mare, isola, montagna, collina, lago, fiume, spiaggia, bosco. Paese, città, centro, periferia, quartiere, campagna, strada, via, piazza.</i>	<i>Sono a Roma. Sto qui. Prendi la seconda a destra. La mia stanza è di sopra. Vivo nella parte nord della città (Vivo al Sud). Lascia le scarpe fuori. Siediti di fronte a me! Lo zucchero è in cucina. Metti il sale sul tavolo. Puoi vedere il mare dalla collina. Il nostro paese è a 10 Km dalla città di ... Vivo in un quartiere non molto lontano dal centro.</i>
7.2	Dare riferimenti in merito allo spazio (distanza, movimento)	<i>Lontano, vicino. Da ... a ... Biglietto di ritorno. (andata e ritorno). Arrivi, partenze. Entrata, uscita. Andare, venire, salire, scendere. Stare, restare, rimanere. Camminare, correre, attraversare. Partire, lasciare. Viaggiare da ... a ...</i>	<i>La fermata è molto vicina/lontana. Ci vogliono 5 minuti da casa mia a casa tua. Vuole un biglietto di (andata e) ritorno? Arrivi, terzo piano. Uscita di emergenza. Vieni con me. Sono rimasto in Grecia per una settimana. Cammino verso la stazione. Il treno parte fra 5 minuti. Noi abbiamo viaggiato in autobus.</i>
7.3	Esprimere il tempo (divisione, durata)	<i>Anno, mese, settimana. Primavera, estate, autunno, inverno. Gennaio ... Dicembre. Settimana, fine settimana. Lunedì ... domenica</i>	<i>Ci vado l'anno prossimo! È quasi finita la primavera. Il mio compleanno è ad agosto. Buon fine settimana! Oggi è lunedì o martedì?</i>



		<i>Volerci. Minuto, attimo, momento.</i>	<i>Non ci vuole molto. Un attimo, per favore.</i>
7.4	Esprimere il tempo (collocare un avvenimento)	<i>Presente, passato, futuro, scorso. Ora, oggi. Ieri, prima. Domani. Ancora. Sempre, (non) mai.</i>	<i>L'anno scorso abitavo a Milano. Ora dove pensi di andare? Per oggi basta. Si stava meglio prima. Lo faccio domani. Dormi ancora? Non bevo mai caffè.</i>
7.5	Esprimere la quantità	<i>Numeri: uno, due ... Misure: litro, chilo, chilometro, centimetro, metro quadro. Avverbi: molto, poco, un po'. Avverbi: abbastanza, troppo. Avverbi: meno, più. Dimensioni: piccolo, corto, grande, alto. Velocità: veloce, piano, lento. Peso: pesante, leggero, pesare. Superficie: grande, piccolo. Temperatura: caldo, freddo.</i>	<i>L'appartamento è grande 42 metri quadri. Siamo un po' stanchi. È troppo lontano. Questo posto è meno caro. È alto per la sua età. Questo palazzo è molto grande. Va' più piano! La mia valigia pesa 23 chili! Il giardino è grande! Fa freddo stamattina.</i>



Terza sezione: attività



Per cominciare

Lo strumento presente in questa sottosezione serve a capire come interagire con i rifugiati durante i primi incontri. Sarà utile poterlo consultare di tanto in tanto per favorire una dinamica di gruppo positiva.

34 - La gestione dei primi incontri

Obiettivo: fornire alcuni suggerimenti su come interagire durante i primi incontri con i rifugiati.

Per rendere efficace il supporto linguistico è importante comprendere quali siano le capacità dei rifugiati con cui lavori e quali siano le loro priorità di apprendimento. Ecco alcune linee guida da tenere in considerazione.

Assicurati che qualsiasi cosa venga fatta sia amichevole, di aiuto e tenda a valorizzare i punti di forza dei rifugiati facendo in modo che le modalità di individuazione delle loro capacità non assomiglino a un esame.

Inizia con una semplice conversazione

È sempre bene cominciare con una semplice conversazione. Poi, se hai tempo e ti sembra appropriato, puoi chiedere di leggere qualcosa e di scrivere (generalmente è opportuno lasciare per ultima la scrittura).

È importante ricordare che molti membri del “tuo” gruppo potrebbero:

- parlare più lingue (cioè essere plurilingue);
- essere in grado di parlare una lingua, ma non di saperla scrivere;
- aver vissuto poche o nessuna esperienza di apprendimento formale: potrebbero pertanto sentirsi a disagio nel rispondere a domande che riguardano la loro istruzione;
- non essere scolarizzati nella loro lingua madre;
- sapere leggere e scrivere molto bene nella loro lingua, ma non conoscere affatto l'alfabeto latino;
- essere altamente qualificati professionalmente.

Non fare nessuna ipotesi

È importante non dare per scontata l'alfabetizzazione, la scolarizzazione, le qualifiche o le esperienze lavorative dei rifugiati: pertanto è bene formulare sempre le domande con sensibilità e tatto. Ad esempio, prima di fare qualunque domanda sull'istruzione, puoi chiedere “Sei andato a scuola?” Qualcuno può aver frequentato solo la scuola primaria oppure può aver interrotto la secondaria. Prima di fare domande sui certificati scolastici, i diplomi di scuola secondaria o universitari, puoi chiedere “Per quanti anni hai studiato? A che età hai finito la scuola?”

Rispetta la privacy

È opportuno saper scegliere cosa è appropriato chiedere ai rifugiati tenendo sempre in considerazione la loro privacy e senza mettere a rischio il loro status. Ad esempio, chiedere loro se intendono fermarsi o meno in Italia, se stanno cercando lavoro oppure se vogliono impegnarsi per imparare l'italiano, potrebbe risultare poco appropriato. Se hai dei dubbi, è meglio non chiedere! È anche importante dare ai partecipanti il tempo per rispondere alle domande e lasciare sempre la possibilità di farne a loro volta.

Interagisci in maniera semplice

Se condividi una lingua in comune con i rifugiati, usala per facilitare la comunicazione. Ad esempio, potrebbe essere utile per spiegare cosa si intende fare e perché. Se invece non c'è una lingua in comune e i partecipanti sono apprendenti di livello iniziale in italiano, ti consigliamo di usare sempre frasi brevi e semplici. Puoi ricorrere anche a gesti, alla ripetizione o alla riformulazione di alcune frasi.

“Ciao! Io sono _____ Io sono un volontario. Voglio aiutarti con l'italiano”.

Puoi iniziare con alcune domande di base e sviluppare successivamente la conversazione solo nel momento in cui sei certo/ a che i partecipanti comincino a comprendere i messaggi. Ti suggeriamo di porre una domanda alla volta, come nel seguente esempio:

“Il mio nome è _____ E tu come ti chiami? Qual è il tuo nome?”

“Io vengo da _____ E tu da dove vieni?”

“Io parlo _____ e un po' di _____ E tu che lingue parli?”

Usa immagini per aiutare la comunicazione

Se non sei ancora sicuro/ a delle abilità nel parlato e nell'ascolto in italiano dei rifugiati, usa delle semplici immagini relative alla quotidianità: possono essere utilizzate per contestualizzare domande aperte, successivamente poste per incoraggiare la comunicazione. Questo ti aiuterà a scoprire le competenze dei partecipanti nella lingua italiana. Ad esempio:

“Questo è un mercato/ una scuola ecc. Che cosa vedi? Che cosa succede in questa immagine?”

“Come sono chiamati in italiano?” (Indicando dei mezzi di trasporto presenti in immagini).

“Puoi parlarmi di/ descrivere _____ ?”

Scopri le priorità immediate

Ti suggeriamo di porre ai rifugiati alcune semplici domande su loro stessi e sulle loro priorità nell'apprendimento della lingua, di nuovo aiutandoti, se necessario, con delle immagini che mostrino alcuni bisogni quotidiani come il cibo, i vestiti, la salute, la sanità, le informazioni, l'educazione, la formazione, ecc.

Verifica la loro disponibilità

Ti consigliamo inoltre di verificare sempre la disponibilità dei rifugiati a frequentare le attività di supporto linguistico e di controllare di cosa hanno bisogno per farlo. Ad esempio, i genitori con figli potranno frequentare soltanto se saranno disponibili strutture in cui poter lasciare i bambini o se esiste la possibilità di farli restare con loro durante gli incontri.

Usa le immagini

È possibile trovare facilmente molte fotografie sui giornali o sulle riviste che possono aiutarti a creare un archivio, una risorsa molto utile. In ogni caso ti suggeriamo di usare immagini trovate online solo se scaricabili e condivisibili liberamente: alcune volte sono gratuite, altre volte può essere necessario registrarsi prima di scaricarle.



Per gli apprendenti di livello iniziale ti consigliamo inoltre l'utilizzo di oggetti reali, oppure di fotografie molto semplici con un solo soggetto, così da non creare eventuali dubbi sul loro significato.

Tieni sempre a mente la dimensione interculturale ed evita di utilizzare immagini che possano offendere o infastidire i rifugiati con un background culturale e religioso diverso.

Vedi in proposito anche lo strumento 22 - [Selezionare immagini e oggetti per le attività linguistiche](#).



Apprendere il vocabolario

Il vocabolario ha un ruolo centrale nell'apprendimento delle lingue. Nei tre strumenti presenti in questa sezione vi sono quindi suggerimenti relativi ad alcune tecniche per l'apprendimento del vocabolario, legato sia alla vita quotidiana sia alla capacità di esprimere opinioni ed emozioni.

35 - Alcune idee per l'apprendimento del vocabolario di base: la vita quotidiana

Obiettivo: fornire alcune risorse per presentare il vocabolario di uso quotidiano.

Utilizza le immagini per supportare l'apprendimento del vocabolario di base

Le immagini, così come gli oggetti reali, sono eccellenti risorse per l'apprendimento: quando arriverai a crearti un archivio, ad esempio con una buona raccolta di fotografie, potrai usarlo per diverse attività. Le immagini nelle pagine seguenti offrono esempi di materiali adatti per apprendenti di livello iniziale. Per maggiori informazioni vedi anche lo strumento 22 - *Selezionare immagini e oggetti per le attività linguistiche*. Ricorda che le immagini possono sempre essere usate per supportare il tuo lavoro e per fornire l'aiuto necessario, qualora la comunicazione fosse difficile.

Tre proposte di attività con l'utilizzo di immagini

1. Carte per imparare nuove parole

Crea carte che abbiano la nuova parola da imparare su un lato e la relativa immagine sul lato opposto. Successivamente focalizza l'attenzione su un tema, magari relativo a uno scenario che siadi rilevanza per i rifugiati.

Disponi le carte con il lato con la parola verso il basso e con il lato con l'immagine verso l'alto.

Invita quindi i partecipanti a prendere una carta e a provare a ricordare la parola in italiano. Poi verifica insieme a loro rigirando la carta.

La carta viene quindi nuovamente rovesciata.

Puoi organizzare questa attività anche come gioco a squadre, in cui vince la squadra che fornisce più risposte giuste.

Gli apprendenti possono anche trascrivere o copiare le parole in un quaderno dedicato al vocabolario, aggiungendo la traduzione nella loro lingua madre.

Le parole possono essere riprese in incontri successivi per verificarne l'apprendimento.

2. Mix di carte per ordinare parole

Disponi le carte relative a diversi ambiti tematici con il lato dell'immagine rivolto verso il basso e con il lato della parola verso l'alto.

Per prima cosa, invita i partecipanti a ordinare le carte per ambiti tematici solo guardando e riconoscendo la parola.

Poi invitali a leggere la parola e a spiegarne il significato. Ad esempio *"mela: è un frutto/è cibo"*.

Guarda quindi l'immagine sull'altro lato della carta per verificarne la correttezza. Se la risposta non è giusta, la carta viene disposta nuovamente tra le altre con l'immagine verso il basso e la parola verso l'alto: a seguire, un altro partecipante proverà a individuare la parola e così via.

3. Carte per creare testi parlati (o scritti)

Disponi sul tavolo le carte (appartenenti tutte allo stesso ambito) con l'immagine verso l'alto.

Verifica che ciascuno conosca la parola associata ad ogni immagine.

I partecipanti lavorano in gruppo o in sottogruppi per creare semplici frasi basate sulle immagini (ad esempio: "Io vado al mercato e compro la verdura"). Invitali a pronunciare le frasi e, se possibile, chiedi a un partecipante per gruppo di trascriverle.

Cibo



alimenti



acqua

Altro: latte, caffè ecc.

Salute



medicene



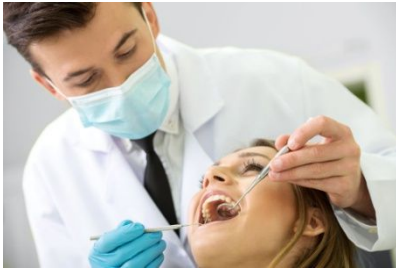
iniezione



inalatore



dottore



dentista



termometro/ febbre

Vestiti



abiti



scarpe

Altro: calzoni, magliette, maglioni ecc.

Igiene



water



doccia



pannolino



sapone



spazzolino/dentifricio

Telefono



Cellulare



Internet



caricatore/ carica batteria



WiFi

Arredamento / Casa



letto



coperte



cuscino

Rapporti di parentela



Famiglia



nonno/ nonna



mamma/ papà



figlio/ figlia



fratello/ sorella



bambino/ neonato

Altre parole importanti



luogo di preghiera



documenti



interprete



assistenza legale



insegnante



volontari

36 - Il vocabolario di base per esprimere opinioni ed emozioni

Obiettivo: fornire alcune risorse per aiutare i rifugiati ad esprimere semplici opinioni ed emozioni.

Saper esprimere opinioni ed emozioni

È importante che i rifugiati possano esprimere le loro opinioni e sentimenti anche in italiano. Tuttavia, richiedere tale compito può divenire difficile, specie se da realizzare davanti agli altri. L'obiettivo dell'attività, pertanto, non è fare diretto riferimento ai sentimenti personali, ma di consentire ai rifugiati di essere in grado di farlo qualora lo desiderassero. Ad esempio è una buona idea chiedere come si sentono alla fine di un incontro: *"Sei soddisfatto? Confuso? Stanco?"* Può essere una buona abitudine anche chiedere come stanno, specie qualora tornassero agli incontri dopo qualche assenza per malattia.

Lavorare con il vocabolario di base

Comincia presentando aggettivi come *felice, triste, sorpreso, stanco* e così via; successivamente invita i partecipanti a scegliere immagini per indicare i sentimenti. Le faccine, comunemente usate negli SMS, ti permetteranno di introdurre un concetto a livello molto generale.


Ad esempio:

- puoi distribuire una serie di immagini (prese da riviste, giornali, Internet, ecc.) che mostrano espressioni facciali che indicano piacere, gioia, tristezza e chiedere quindi agli apprendenti di abbinarle con l'appropriata faccina e parola;
- puoi chiedere successivamente di scegliere altre immagini che mostrino i medesimi sentimenti;
- invita tutti i partecipanti ad aiutarsi vicendevolmente per spiegare qualsiasi parola non venga compresa o riconosciuta, mimando o magari usando una lingua in comune;
- puoi anche chiedere loro di praticare ulteriormente l'uso del vocabolario presentato, lavorando in coppia, riprendendo un'immagine, pronunciando la relativa parola e mimando il sentimento;
- ricorda che alcuni all'interno del gruppo potrebbero anche essere già in grado di comporre semplici frasi (*"Mi sento felice; lei è triste"*).


Mostrare i sentimenti senza alcuna lingua

I rifugiati senza alcuna competenza in italiano, o coloro per i quali imparare una lingua rappresenta una grande sfida, potrebbero sentirsi in difficoltà e provare un senso di esclusione dal gruppo qualora gli altri partecipanti facessero progressi nella lingua del Paese ospitante. Ricorda che è molto importante includere ogni singolo apprendente, ad esempio chiedendo come si sente: per farlo puoi usare una "carta con il punto di domanda" e mostrargliela; mima quindi la domanda e indica sulla carta come ti senti (*felice, triste, ecc.*). Lascia poi che sia lui/ lei a scegliere una carta per ripetere l'attività esprimendo la sua opinione o emozione.

1. Esprimere felicità e gioia

<p>È meraviglioso Sono molto felice per te Fantastico!</p>		<p>felice</p>
--	---	---------------

2. Esprimere tristezza

<p>Sono stanco Questa è una cattiva notizia</p>		<p>triste</p>
---	---	---------------

Esempi di “faccine” per differenti emozioni, sensazioni e stati d'animo:



spaventato



sorpreso



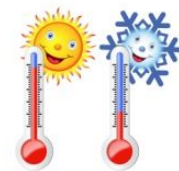
stanco



arrabbiato



confuso



caldo/ freddo

Trova più immagini

Riviste, giornali, fumetti e Internet sono buone fonti da cui ricavare immagini che mostrino sentimenti ed emozioni. Se utilizzi Internet, ti suggeriamo di scrivere come chiave di ricerca “espressioni/sentimenti”. Ricordarti di controllare il copyright prima di copiare le immagini e usarle nelle attività.

Trova ulteriori espressioni

Vedi anche lo strumento 33- [Una lista di espressioni utili per la comunicazione quotidiana](#).

37 - Alcune tecniche per apprendere il vocabolario

Obiettivo: fornire alcune risorse per aiutare i rifugiati a imparare e usare il nuovo vocabolario e a riflettere sul proprio apprendimento.

Le persone adottano differenti strategie legate all'apprendimento (vedi in proposito lo strumento 14 - *La diversità nei gruppi di lavoro*) ed è importante offrire ai rifugiati diversi percorsi per imparare la lingua target (in questo caso l'italiano).

Questo strumento suggerisce alcune modalità per consentire loro di crearsi risorse personali per l'apprendimento del nuovo vocabolario, al fine di usarlo nella pratica di nuove parole o espressioni.

Apprendimento del vocabolario

Materiale

- Tra 5 e 10 parole o espressioni, ad esempio emerse durante l'ultimo incontro, l'ultima settimana o l'ultimo mese, oppure relative a uno specifico argomento (cibo, salute, ecc.): "carte – vocabolario", quaderni.
- Altro materiale per l'apprendimento, come ad esempio: testi, appunti, ecc.
- Il modello suggerito nelle pagine seguenti.

Obiettivi

- Prendere coscienza del nuovo vocabolario.
- Rivedere il vocabolario, laddove necessario.
- Organizzare gli appunti in modo da consentirne l'uso al di fuori del contesto di apprendimento.

Descrizione

I partecipanti annotano le nuove parole/ espressioni e successivamente spuntano con una (v) la modalità con cui le hanno ricordate o usate.

Invita i membri del "tuo" gruppo a:

- A. rendere ben visibili i nuovi vocaboli, ad esempio realizzando un poster con queste parole, oppure facendole trascrivere su delle carte.
- B. evidenziare con un piccolo segno (un asterisco, una faccina, o un colore) le stesse parole o espressioni ogni qualvolta dovessero ascoltarle o usarle. In questo modo è possibile osservare come i nuovi vocaboli diventino man mano sempre più familiari.

Passi successivi

- Rivedi le parole/ le espressioni.
- Incoraggia i partecipanti ad usare post-it, App per il lessico, ecc. come ulteriori supporti per l'apprendimento del vocabolario.
- Ricordati che per imparare parole nuove c'è bisogno di tempo e che è molto importante creare le giuste occasioni per consentire l'uso effettivo di quanto appreso.

Costruire una personale raccolta di nuove parole o espressioni

Usare un quaderno

Quando si impara una nuova lingua, molti sono soliti raccogliere il nuovo vocabolario in una lista o in un quaderno. Considerando che il numero di vocaboli aumenta molto rapidamente, è importante organizzare tale raccolta sin dall'inizio: ciò peraltro risulta motivante per l'apprendente che ha un riscontro tangibile della crescita del suo vocabolario.

Un quaderno può essere ad esempio organizzato con liste di parole o espressioni strutturate per argomenti: sarebbe meglio utilizzare un raccoglitore ad anelli che permette di aggiungere di volta in volta ulteriori pagine, man mano che verranno affrontate nuove tematiche.

Esempio

Argomento:		
Parola o espressione	Nella mia lingua	Dove posso usare questa parola o espressione




Usare una griglia per registrare, rivedere e riflettere in merito al nuovo vocabolario

Di seguito trovi un esempio di griglia che potrebbe essere riprodotta e inserita in un raccoglitore ad anelli.

Il lessico relativo ad uno scenario o a un particolare bisogno comunicativo, potrebbe essere organizzato in schede per essere così più velocemente consultabile.

La griglia permette ai rifugiati di indicare il graduale progresso nella pratica del nuovo vocabolario, fino al momento in cui lo stesso non viene acquisito e utilizzato "naturalmente" nella comunicazione. Nell'esempio sotto riportato, la presenza di uno o più simboli (✓) indica proprio tale progresso: ogni volta che gli apprendenti ritrovano una determinata parola o espressione, spuntano la relativa riga della griglia per annotare dove è stata incontrata, in quale misura sono stati in grado di ricordarla e se l'hanno effettivamente usata.

Spunta (✓ o ✓✓ o ✓✓✓ ecc.) a seconda dei casi.

Parola/ espressione	Incontrata ascoltando una conversazione, un programma alla tv/radio, leggendo un SMS o un cartello, ecc.	Ricordato il suo significato senza richiedere aiuto, senza usare le "carte-vocabolario", senza appunti, ecc.	Ricordata come si dice in italiano*	Usata: detta o scritta*	
Buongiorno!	✓✓	✓✓✓✓	✓✓	✓	
Orari	✓✓	✓✓	Non ho bisogno.	Non ho bisogno.	
Autobus	✓				
Biglietto	✓				

* potrebbe non essere necessario con alcune parole o espressioni.

Usare le “carte – vocabolario”

Le carte sono spesso usate da chi impara una nuova lingua per ricordare nuove parole o espressioni. Per facilitarne l'uso, è possibile stamparle o ritagliarle e incollarle su fogli di carta più spessa. L'esempio di seguito riportato mostra come i rifugiati possono usare queste carte per registrare i progressi nell'apprendimento del vocabolario.

Metodo

Scrivi solo una parola o un'espressione in ogni singola carta.

Utilizza il retro della carta per scrivere la traduzione della parola o dell'espressione in un'altra lingua utile (o anche in più di una lingua).

Invita i rifugiati a disegnare piccoli rettangoli nella parte superiore di ogni carta; tali riquadri possono essere usati nel seguente modo:

1. si spunta il primo riquadro ogni volta che si riconosce la parola/ espressione (in una conversazione, in un testo, in un cartello, ecc.);
2. si spunta il secondo riquadro ogni volta che si ricorda il suo significato indipendentemente dal contesto (cioè solo guardando la carta);
3. si spunta il terzo riquadro ogni volta che si ricorda la parola/ espressione senza guardare la relativa carta*;
4. si spunta il quarto riquadro ogni volta che si usa la parola/ espressione nel parlato o nello scritto*;
5. si spunta il riquadro con la faccina 😊 quando la parola/ espressione viene percepita come familiare.

Puoi stampare direttamente questo modello o crearne uno disegnandolo e magari colorandolo.

* potrebbe non essere necessario con alcune parole o espressioni.

Esempio

Un rifugiato è appena stato dal medico: la parola *dottore* sta diventando via via familiare tanto che inizia a riconoscerla ogni qualvolta la sente.

Lo stesso rifugiato ha anche appreso il termine *prescrizione*, ma incontra problemi nel ricordarlo: può comunque identificarlo nel momento in cui il medico pronuncia la parola o fisicamente gli consegna la prescrizione.

L'apprendente, infine, può percepire come familiare la parola *farmacia*, in quanto peraltro è simile a quella usata nel suo Paese di origine.

✓	✓	✓		😊	✓				😊	✓	✓	✓	✓	✓	😊
dottore					prescrizione					farmacia					
				😊					😊						😊
				😊					😊						😊

38 - Il ritratto plurilingue: un'occasione di riflessione per i rifugiati

Obiettivo: fornire una risorsa per aiutare i rifugiati a riflettere sulle lingue che conoscono, su come le usano e su cosa significano per loro.

Il concetto di “**repertorio linguistico**” si riferisce al fatto che tutti gli individui sono potenzialmente o di fatto plurilingue, vale a dire sono capaci di comunicare in più di una lingua. Il ritratto plurilingue è un modo per rendere visibile il repertorio linguistico di una persona: la donna che ha realizzato l'esempio di seguito riportato ha usato vari colori (rosso, arancione, viola e blu) per mettere in evidenza le lingue che è in grado di usare.



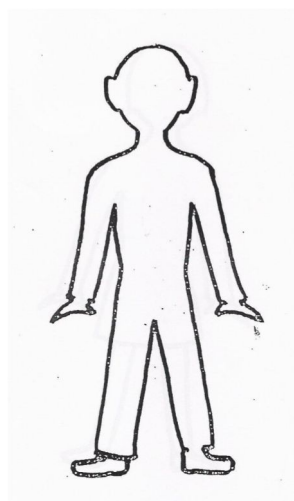
rosso = panjabi

arancione = tedesco

viola = inglese

blu = hindi

Questa attività è stata utilizzata spesso con i rifugiati. Si è rivelata un buon modo per renderli consapevoli del “capitale linguistico” che già possiedono, fatto che incrementa la loro autostima, soprattutto in quelle circostanze in cui sembrano essere identificati più per le lingue che non conoscono che per quelle che conoscono.





Un task per aiutare i rifugiati ad acquisire consapevolezza

Dopo aver mostrato ai partecipanti l'esempio della pagina precedente, chiedi loro di disegnare una figura vuota per creare il proprio ritratto plurilingue.

- Presenta il task come un'attività spontanea e intuitiva e anticipa che successivamente ci sarà il tempo per riflettere su ciò che hanno creato.
- Incoraggiali a includere tutte le varietà linguistiche: i dialetti sono importanti come le lingue standard.
- Spiega loro che il livello di competenza non è importante. Sapere anche una sola parola in una lingua è sufficiente per renderla visibile.
- Chiarisci che, se preferiscono, possono scrivere il nome delle lingue nella figura invece di colorarla.

Dopo aver consentito a tutti i rifugiati di completare il proprio ritratto, forma delle coppie affinché gli stessi possano parlare fra loro dei vari repertori emersi, ad esempio usando le seguenti domande.

- Dove si usano diverse lingue (in famiglia, con gli amici, al lavoro, ecc ...)?
- Quali lingue sono importanti/ rispettate all'interno delle varie comunità?
- Parlano una lingua o un dialetto che non riceve lo stesso rispetto?
- Ci sono situazioni in cui usano più lingue allo stesso tempo per comunicare con altre persone?

Vedi anche lo strumento 16 - *Il ritratto plurilingue: un'occasione di riflessione per te*.

Fonte del ritratto plurilingue: H.-J. Krumm (Hgg. H.-J. Krumm/E.M. Jenkins): *Kinder und ihre Sprachen – lebendige Mehrsprachigkeit*. Vienna 2001.

39 - Aiutare i rifugiati a riflettere sul proprio apprendimento

Obiettivo: fornire una risorsa per aiutare i rifugiati a riflettere prima e dopo un'attività di supporto linguistico.

Come usare questa attività di riflessione

Una riflessione in merito alle attività linguistiche può consentire ai rifugiati di attivare le conoscenze che già possiedono in relazione ad un dato scenario/ argomento su cui hai già lavorato o andrai a lavorare: preconoscenze in lingua madre (o in qualsiasi altra lingua) acquisite tramite l'esperienza o l'osservazione potranno infatti essere valorizzate, così come potranno emergere domande cui rispondere per aiutare i partecipanti a comprendere meglio l'ambiente circostante.

Proponi questa attività regolarmente

È importante ripetere questa attività prima e dopo ogni incontro affinché la riflessione diventi parte del processo stesso di apprendimento. Alcuni rifugiati potrebbero non avere familiarità con questo tipo di attività, perché potrebbe non essere comune nella pratica educativa dei loro Paesi. Inoltre, apprendenti con bassi profili di alfabetizzazione potrebbero trovare l'attività molto impegnativa.

Quando un apprendente non sa scrivere

Se per il singolo apprendente non è possibile scrivere informazioni, ti suggeriamo di proporre l'attività oralmente chiedendo, laddove possibile, l'aiuto di un mediatore.

Per altre attività di riflessione vedi le seguenti pagine: [European Language Portfolio model for migrants](http://www.coe.int/lang-migrants) (www.coe.int/lang-migrants→ Instruments →Portfolio Europeo delle Lingue).

- Pagina LB1(8) *Come ho imparato in passato*
- Pagina LB2(2) *Le mie personali aspettative su questo corso di lingua*
- Pagina LB2(5) *Quanto ti conosci come apprendente*
- Pagina LB2(12) *Il mio approccio all'apprendimento*
- Pagina LB2(13) *Programmare il mio apprendimento oggi*
- Pagina LB2(14) *Ripensare a cosa ho imparato oggi*
- Pagina LB2(16) *Il diario dell'apprendimento*





Strumento di riflessione per supportare l'apprendimento

Scenario o argomento	
----------------------	--

Prima dell'attività

Che cosa mi aspetto di imparare da questa attività?	
Che cosa mi aspetto dal volontario?	
Che cosa mi aspetto da me stesso?	

Alla fine dell'attività

In questa attività, abbiamo parlato di ...			
Ho potuto fare qualche cosa in italiano (fai un cerchio intorno a SÌ o NO).	 SÌ - NO  SÌ - NO  SÌ - NO  SÌ - NO		
Ho trovato utile questa attività perché ...			
I momenti più utili sono stati quando ...			
Ho trovato facile/difficile questa attività perché ...			
Ora so fare queste cose:			
Questa esperienza di apprendimento è stata: (fai un cerchio per indicare che cosa pensi).	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 50%;">Buona</td> <td style="width: 50%;">Cattiva</td> </tr> </table>	Buona	Cattiva
Buona	Cattiva		



Scenari per il supporto linguistico

Questa sezione del toolkit presenta scenari che possono essere utilizzati per progettare incontri di supporto linguistico.

Lo scopo degli scenari è aiutare la persona chiamata ad offrire supporto linguistico a preparare attività non formali. Gli scenari sono costituiti da una serie di situazioni comunicative relative a contesti reali in cui i rifugiati si troveranno verosimilmente a interagire: pertanto comprendono soprattutto interazioni orali, ma anche attività di lettura, scrittura e ascolto.

Gli scenari sono incentrati sulle diverse situazioni elencate nello [strumento 31 - Selezionare le situazioni su cui focalizzare l'attenzione durante le attività di supporto linguistico](#) e sulle funzioni comunicative (scopi o intenzioni) evidenziate nello [strumento 32 – Selezionare le funzioni comunicative utili ad apprendenti di livello iniziale](#).

Ogni scenario:

- È una **cornice pronta all'uso** per creare attività linguistiche la cui tipologia dipenderà dal contesto e dall'eterogeneità del gruppo di apprendenti.
- È uno **strumento aperto e flessibile** che può essere utilizzato passo dopo passo o selezionando singole attività. Ogni attività contenuta in uno scenario è infatti indipendente: è possibile assemblare più attività all'interno della stessa cornice o combinare scenari differenti.



- Può essere utilizzato per creare attività linguistiche ad hoc che tengano conto dei bisogni specifici dei rifugiati: vi sono attività relative alle principali abilità e anche ai diversi profili di alfabetizzazione.
- Può essere adattato al contesto specifico nel quale si opera.
- È strutturato nel seguente modo:

Obiettivo: specifica lo scopo da raggiungere

Situazioni comunicative: elenca le situazioni e le diverse tipologie di comunicazione previste

Materiali: fornisce esempi di materiali richiesti per le attività linguistiche. Potrebbe essere necessario trovare materiali simili a quelli indicati, preferibilmente legati al contesto nel quale si lavora. Ad esempio in molti scenari vengono fornite delle immagini, ma con molta probabilità sarà meglio trovare delle fotografie che richiamino le specificità del Paese o della città in cui si lavora, affinché siano più significative per i rifugiati. Inoltre vengono suggeriti anche dei piccoli dialoghi, ma se il gruppo di rifugiati ha già competenze linguistiche in italiano, questi possono essere allungati o sostituiti con altri ideati ex novo.

Attività linguistiche: presenta attività linguistiche differenti che possono essere utilizzate:

- separatamente, in uno o più incontri e in ordine sparso, oppure
- in sequenza, rispettando l'ordine suggerito.

Le attività linguistiche sono piuttosto varie, ma è importante sottolineare come rappresentino unicamente degli esempi e che possono essere riadattate ai bisogni specifici dei rifugiati.

Il toolkit propone 15 scenari, numerati secondo un ordine logico.

È possibile seguire tale ordine, partendo dagli scenari relativi ai primi incontri e procedendo con quelli successivi, ad esempio legati al tema del cercare lavoro o alloggio, che potrebbero essere più appropriati alle situazioni di soggiorno di medio o lungo periodo.

È altresì possibile scegliere l'ordine che si preferisce, in accordo con i rifugiati, per rispondere alle loro priorità e aspettative.

Lo scopo ultimo degli scenari è quello di illustrare una metodologia di intervento: appare pacifico come i 15 scenari presentati non possano coprire tutte le possibili situazioni comunicative in cui potrebbero trovarsi i rifugiati, ma rappresentino solo alcuni esempi cui guardare come "modelli" per crearne altri.

40 - Cominciare a socializzare

Obiettivo: aiutare i rifugiati a parlare di sé stessi, introducendo alcune parole ed espressioni chiave relative alla presentazione.

Situazioni comunicative

- Presentarsi, saper dire lettera per lettera il proprio nome e saperlo pronunciare
- Parlare di sé stessi, della propria vita, ecc.

Materiali

- A) Esempio di testo relativo alla presentazione
- B) Tabella con alcune espressioni chiave legate alla presentazione (vedi anche lo strumento 33 - *Una lista di espressioni utili per la comunicazione quotidiana*)

Attività linguistiche

Attività 1

Invita i partecipanti a riferire in merito ai vari modi di presentarsi nella loro lingua e nella loro cultura, chiedendo ad esempio: *"Quali informazioni sono importanti quando parli di te?"* Ricorda di dare sempre valore e apprezzamento ai contributi dei vari partecipanti.

Attività 2

Leggi ad alta voce il testo (A). Verifica quindi la comprensione ponendo domande quali: *"Quanti anni ha Adeba? Da dove viene? Quando è nata? Dove vive?"*. Continua proponendo altri esempi.

Attività 3

Usa la tabella (B): stampala e ritagliala, per poi disporre in disordine sul tavolo le informazioni così ritagliate. Chiedi quindi ai partecipanti di abbinare le espressioni chiave con i titoli in grassetto.

Successivamente, a turno, domanda loro: *"Come ti chiami? Dove sei nato? Da dove vieni?"* Continua con altri esempi.

Invitali infine a scrivere le loro risposte.

Attività 4

Presenta un semplice modello di dialogo, come il seguente:

- A. *Ciao, mi chiamo Roberto Volpi. Sono il tuo vicino.*
- B. *Ciao, mi chiamo Mir Samir.*
- A. *Scusa, puoi ripetere?*
- B. *Mir Samir: M, I, R – poi S, A, M, I, R*
- A. *Piacere di conoscerti!*

Controlla la comprensione, poi organizza un role play usando le informazioni nella tabella dell'attività 3.

Invita quindi i rifugiati a immaginare di incontrare persone in un luogo di loro gradimento e organizza dei role play. Lascia sempre il tempo per consentire loro di prepararsi. Nel primo role play, assumi tu il ruolo di A; poi fai lavorare i partecipanti in coppia - A e B - secondo il modello dato. Ricorda di focalizzare l'attenzione sulla pronuncia del nome lettera per lettera e sulle espressioni chiave per chiedere a qualcuno di ripetere qualcosa.

Alcune idee per apprendenti con bassi profili di alfabetizzazione

Invita gli apprendenti a dire qualcosa su sé stessi, ad esempio pronunciando la frase "Mi chiamo Ha-weeyo".

- Scrivi su una striscia di carta la frase appena ascoltata, utilizzando lettere grandi e preferibilmente lo stampato MAIUSCOLO.
- Leggi la frase ad alta voce, diverse volte, indicando ogni parola che stai pronunciando.
- Invita quindi i partecipanti a ripeterla, sempre ad alta voce, prima insieme a te e poi da soli.

Successivamente taglia la frase in diversi pezzi e chiedi di rimmetterli nell'ordine esatto per poi far leggere nuovamente l'intera frase, ancora ad alta voce.

Ripeti infine il medesimo processo usando una frase simile o una nuova frase comunque relativa alla presentazione, come: "Vengo dalla Somalia".

Materiali campione

A)

Mi chiamo Adeba Desta. Ho ventinove anni. Sono nata in Etiopia, ad Addis Abeba, il 5 marzo 1988. Sono sposata da 4 anni e ho due bambini: uno di 3 anni e un altro di 4 anni. Viviamo qui in Italia da sei mesi. Mio marito è meccanico. Io non ho ancora un lavoro.

B)

Nome	Mi chiamo Alessia
Nazionalità	Sono italiana
Luogo di nascita	Sono nata a Roma
Stato civile	Non sono sposata
Età	Ho 31 anni
Data di nascita	Sono nata il 13 aprile 1985
Contatti	La mia mail è alessia.rossi@gmail.com
Occupazione	Sono disoccupata

41 - Usare il cellulare

Obiettivo: aiutare i rifugiati ad affrontare semplici conversazioni al cellulare, introducendo alcune parole ed espressioni chiave relative alle chiamate telefoniche.

Situazioni comunicative

- Capire un nome o un numero ascoltato al telefono
- Comprendere semplici SMS ricevuti
- Inviare semplici SMS

Materiali

- A) Immagine di un cellulare
- B) Immagine di un SMS

Attività linguistiche

Attività 1

Utilizza una breve conversazione telefonica fra due amici che avrai precedentemente registrato e falla ascoltare ai partecipanti. Prepara poi la trascrizione del testo appena ascoltato e invitali a leggerla. Di seguito trovi un modello di dialogo che potresti usare:

- A. Pronto?
- B. Ciao Giulio, sono Samira. Ti chiamo per chiederti un aiuto: sto cercando lavoro. Conosci qualcuno che ha bisogno di una babysitter?
- A. Puoi chiedere alla mia amica Patrizia: so che ne sta cercando una.
- B. Bene. Qual è il suo numero di telefono?
- A. 356789225
- B. OK. Grazie. Ciao!
- A. Buona fortuna! Ciao.

Poni semplici domande per verificare la comprensione, come ad esempio “Chi sta parlando? Perché Samira ha chiamato Giulio? Giulio può aiutare Samira?” Verifica anche la comprensione dei numeri chiedendo: “Qual è il numero di telefono di Patrizia?” Invita quindi i partecipanti ad ascoltare il numero e ad appuntarlo sul quaderno, poi a leggerlo ad alta voce.

Attività 2

Gli apprendenti con bassi profili di alfabetizzazione possono, a turno, digitare il loro numero sull'immagine di una tastiera di cellulare (A) o su un vero cellulare. Quindi possono trascriverlo sul proprio quaderno.

Attività 3

Invita i partecipanti a immaginare la chiamata di Samira a Patrizia ascoltando una nuova registrazione, come la seguente:

- *A. Risponde il numero 356789225. In questo momento non posso parlare. Per favore, richiamare più tardi o lasciare un messaggio in segreteria dopo il BEEP.*
- *B. Ciao Patrizia. Mi chiamo Samira, sono un'amica di Giulio. Mi ha dato il tuo numero perché sto cercando lavoro come babysitter. Il mio numero è 328965200. Per favore, richiamami o mandami un SMS. Grazie.*

Verifica la comprensione, domandando ad esempio: "Samira riesce a parlare con Patrizia? Perché no? Qual è il numero di Samira? Che cosa chiede Samira a Patrizia?"

Attività 4

- Chiedi ai partecipanti di leggere l'SMS di risposta di Patrizia utilizzando il materiale (B).
- Verificane la comprensione, quindi chiedi di rispondere per iscritto al messaggio per confermare l'appuntamento.

Alcune idee per apprendenti con bassi profili di alfabetizzazione

Proponi un semplice SMS e chiedi agli apprendenti di copiarlo.

- Scrivi su una striscia di carta il messaggio appena fatto copiare, utilizzando lettere grandi e preferibilmente lo stampato MAIUSCOLO.
- Leggi il messaggio ad alta voce, diverse volte, indicando ogni parola che stai pronunciando.
- Invita quindi i partecipanti a ripeterlo, sempre ad alta voce, prima insieme a te e poi da soli.

Successivamente taglia l'SMS in diversi pezzi e chiedi di rimetterli nell'ordine esatto per poi far leggere nuovamente l'intero messaggio, ancora ad alta voce.

Materiali campione

A)



B)

Ciao Samira, sto andando a prendere un caffè con Giulio al Rio Bar. Se vuoi possiamo incontrarci lì alle 17.
Patrizia

42 - Usare App come Google Maps

Obiettivo: informare i rifugiati in merito ai servizi offerti dalle App, introducendo alcune parole ed espressioni chiave relative al mondo delle applicazioni.

Situazioni comunicative

- Comprendere ed essere in grado di dare semplici informazioni
- Comprendere semplici istruzioni

Materiali

- A) Immagini, icone e loghi relative a Wifi, App e social network
- B) Screenshot di App, come *Google Maps*
- C) Immagine di un semaforo

Attività linguistiche

Attività 1

Usa il materiale (A) per porre ai membri del “tuo” gruppo alcune semplici domande come:

- “Usi il cellulare solo per telefonare? Che cosa fai di solito con il tuo cellulare?”
- “C’è Wifi qui?”
- “Quali App per te sono più utili? Perché? Come le usi? Quando?”

Ricorda di dare sempre valore e apprezzamento ai contributi dei vari partecipanti.

Attività 2

Mostra come usare *Google Maps* per condividere un percorso da un luogo a un altro:

- presenta il materiale (B) per far vedere dove inserire il luogo di partenza, il luogo di arrivo, il tipo di trasporto (automobile, mezzi pubblici, a piedi, ecc ...); proponi poi ai rifugiati di scegliere la destinazione suggerendo qualche punto di loro interesse nella città più vicina al centro di accoglienza;
- chiedi quindi di trascrivere su una copia stampata di uno screenshot le informazioni necessarie per visualizzare il percorso per arrivare al luogo prescelto (ad esempio, la stazione ferroviaria o la piazza centrale);
- invita gli apprendenti a digitare le stesse informazioni sui loro cellulari (se sono connessi a Internet).

Attività 3

Riproduci una clip audio da *Google Maps* con i dettagli del percorso, ad esempio: “Dopo 150 metri gira a sinistra e vai dritto per 500 metri fino ad arrivare al semaforo”.

- Verifica quindi la comprensione chiedendo di descrivere oralmente il percorso appena ascoltato.
- Usa il materiale (C) per coinvolgere anche gli apprendenti con bassi profili di alfabetizzazione, ad esempio lavorando sul significato dei colori del semaforo.

Attività 4

Fai lavorare i partecipanti in coppia - A e B - per scambiarsi informazioni.

A sceglie una destinazione dove vuole andare e B trova il percorso usando *Google Maps*, descrive il tragitto e comunica il tempo necessario per raggiungere il luogo di arrivo. Successivamente A e B si scambiano di ruolo e ripetono l'attività. Lascia sempre il tempo per consentire loro di prepararsi.

Attività 5

Utilizza alcune immagini e una mappa (su carta) della città più vicina che ti sarai precedentemente procurato/a.

- Chiedi agli apprendenti di ritrovare il percorso già individuato usando *Google Maps* (nella seconda attività) e di disegnarlo sulla mappa.
- Poi invitali a descrivere le immagini dei luoghi che si incontrano lungo il percorso che hanno disegnato (ad esempio: i monumenti più importanti, il palazzo del Comune, ecc...)
- Proponi infine al gruppo di lavorare insieme per inserire/incollare tali immagini nel posto giusto sulla mappa.

Alcune idee per apprendenti con bassi profili di alfabetizzazione

- Invita gli apprendenti a copiare le parole chiave, così come emerse durante le precedenti attività.
- Chiedi quindi di ritrovare i loghi o le icone delle App e dei social network tra le immagini (materiali A) che li riproducono.
- Allenali infine nella scrittura del nome della destinazione da loro scelta nella quarta attività.

Materiali campione

A)



B)



C)



43 - Usare i servizi sociali

Obiettivo: informare i rifugiati in merito ai principali servizi sociali offerti dal Paese ospitante e consentire loro di parlare di tali servizi, introducendo alcune parole ed espressioni chiave.

Situazioni comunicative

- Comprendere immagini e segnali relativi ai servizi sociali
- Chiedere semplici informazioni
- Comprendere semplici istruzioni

Materiali

- A) Immagini di persone e luoghi relativi ai servizi sociali (preferibilmente immagini legate al territorio circostante)
- B) Carte per il role-play

Attività linguistiche

Attività 1

Usa i materiali (A):

- aiutai rifugiati a capire le situazioni comunicative e i contesti più importanti relativi al sostegno e all'assistenza, ad esempio per le persone diversamente abili, gli anziani, i minori, le donne, ecc ...;
- verifica la comprensione chiedendo di abbinare le parole alle relative immagini.

Attività 2

- Distribuisci ai partecipanti un volantino di un consultorio familiare (preferibilmente con illustrazioni) e invitali a leggerlo. Se possibile, prima dell'incontro, cerca di procurarti il volantino (o una documentazione simile) del consultorio più vicino al centro di accoglienza.
- Poni delle semplici domande per verificare la comprensione, come: *“Quando è aperto il consultorio? Ci sono interpreti o mediatori? Bisogna andarci con qualcuno?”*
- Chiediquindi agli apprendenti di lavorare in coppia per scambiarsi tutte le informazioni raccolte osservando il volantino.
- Invitali infine a riportare al gruppo alcune delle informazioni condivise.

Attività 3

Facendo nuovamente riferimento al volantino, chiedi ad esempio: *“Sai dove si trova questo luogo? C'è un servizio simile nel tuo Paese? Con chi è possibile parlare in questi centri?”*. Ricorda di dare sempre valore e apprezzamento ai contributi dei vari partecipanti.

Presenta poi un semplice modello di dialogo, come il seguente:

- A. *Mi scusi, può aiutarmi?*¹
- B. Sì?
- A. *Sto cercando il consultorio familiare. A che piano è?*
- B. *È al secondo piano.*

Verifica la comprensione focalizzando l'attenzione sull'espressione "Mi scusi, può aiutarmi?"

Attività 4

- Usa i materiali (B) e organizza un role play formando delle coppie - A e B -, in modo che A abbia le carte e B le immagini con il luogo in cui avviene la conversazione. Lascia sempre il tempo per consentire ai partecipanti di prepararsi e invitali poi a scambiarsi le informazioni in modo appropriato.

Alcune idee per apprendenti con bassi profili di alfabetizzazione

- Invita gli apprendenti a copiare le parole chiave, così come emerse durante le precedenti attività. Chiedi quindi di ritrovare le stesse parole nel volantino già presentato.
- Allenali infine nella lettura ad alta voce delle parole trovate.

Materiali campione

A)



Consultorio familiare



Servizi per persone diversamente abili



Aiuto per i minori



Assistenza alle persone anziane

B)



Sono incinta



Mio figlio ha bisogno di aiuto

¹Qualora l'uso del LEI inficiasse la comprensione, procedi all'uso del TU.

44 - Usare i servizi sanitari

Obiettivo: informare i rifugiati in merito ai principali servizi sanitari offerti dal Paese ospitante e consentire loro di parlare di salute, introducendo alcune parole ed espressioni chiave.

Situazioni comunicative

- Comprendere semplici istruzioni
- Rispondere a domande dirette
- Chiedere informazioni e comprendere risposte

Materiali

- A) Simboli, icone, segnali e cartelli relativi ai servizi sanitari
- B) Carte per il role-play
- C) Esempio di mappa concettuale

Attività linguistiche

Attività 1

Cerca di far emergere cosa i rifugiati già sanno dei servizi sanitari. Forma poi dei gruppi di lavoro e distribuisce a ciascun gruppo un grande foglio e delle penne, proponendo la costruzione di una mappa concettuale (materiale C). Ricorda di dare sempre valore e apprezzamento ai contributi dei vari gruppi.

Successivamente scrivi e fai scrivere le parole chiave, come ricavate dalla mappa, su carte/ cartoncini (come: *dottore, farmacia, medicine*) per evidenziare come siano state il risultato di un lavoro di "squadra".

Attività 2

- Usa i materiali (A) per presentare simboli, icone, segnali e cartelli relativi alla sanità (*Pronto soccorso, ospedale, Croce Rossa, ecc.*).
- Invita quindi i partecipanti a:
 - individuare le parole chiave relative ai materiali (A) e trascriverle su carte/ cartoncini;
 - ritrovare e leggere ad alta voce le stesse parole in altre immagini che avrai precedentemente raccolto (ad esempio, la fotografia di una strada vicina al centro di accoglienza con il cartello di una farmacia).

Attività 3

- Proponi ai rifugiati di disegnare una figura umana nel loro quaderno.
- Indica poi una parte del tuo corpo e chiedi: "*Come si chiama?*". Continua con altri esempi.

- Scrivi infine sulla lavagna le parole relative alle parti del corpo su cui hai lavorato e chiedi agli apprendenti di copiarle, posizionandole correttamente sul disegno della figura umana precedentemente realizzato.

Attività 4

- Utilizza i materiali (B) per contestualizzare malesseri, dolori e varie parti del corpo.
- Mostra le carte una dopo l'altra e chiedi: *"Dove sta sentendo dolore?"*
- Introduci quindi alcune espressioni per indicare benessere, malessere o dolore fisico (ad esempio: *"Oggi sto bene, Mi sento male, Ho mal di schiena, Mi fa male ..."*) e chiedi ai partecipanti di condividere espressioni simili nella loro lingua.

Attività 5

Presenta un semplice modello di dialogo, come il seguente:

- A. *Buongiorno*².
- B. *Buongiorno, posso aiutarla?*
- A. *Sì, ho mal di schiena.*
- B. *Ha provato a fare qualche esercizio di stretching?*
- A. *Che cosa significa?*
- B. *Esercizi specifici per la schiena.*
- A. *Sì, ma non mi hanno aiutato.*
- B. *Le consiglio allora di andare da un medico.*
- A. *Sa quando il medico è disponibile?*
- B. *Tutti i giorni, ma il mercoledì e il venerdì solo dalle 14 alle 17.*

Verifica la comprensione, focalizzando l'attenzione sulle espressioni chiave utilizzate per chiedere chiarimenti.

Organizza quindi un role play formando delle coppie - A e B -, in modo che A abbia le carte con i malesseri e B le immagini già usate nella seconda attività con il luogo in cui avviene la conversazione. Lascia sempre il tempo per consentire ai partecipanti di prepararsi. Nel primo role play assumi tu il ruolo di A.

Alcune idee per apprendenti con bassi profili di alfabetizzazione

- Invita gli apprendenti a copiare le parole chiave, così come emerse durante le precedenti attività.
- Chiedi poi di descrivere oralmente in maniera molto semplice i materiali (B) e allenali nella scrittura di quanto gli stessi rappresentano (ad esempio: *febbre, mal di testa, ecc.*).

²Qualora l'uso del LEI inficiasse la comprensione, procedi all'uso del TU.

Materiali campione

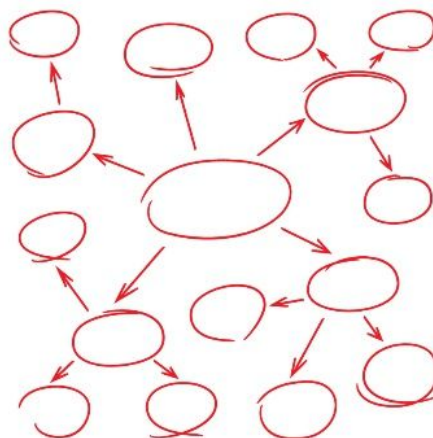
A)



B)



C)



45 - Fare acquisti e comprare vestiti

Obiettivo: aiutare i rifugiati a parlare di vestiti, introducendo alcune parole ed espressioni chiave relative all'abbigliamento.

Situazioni comunicative

- Esprimere un bisogno e comprendere informazioni
- Interagire in merito all'abbigliamento

Materiali

- A) Immagini di varia natura relative ai vestiti
- B) Immagini dell'Italia nelle quattro stagioni

Attività linguistiche

Attività 1

Usa i materiali (A) per parlare:

- dei vestiti del loro Paese (vestiti tradizionali, vestiti più comuni, ecc.);
- delle somiglianze e delle differenze tra il modo di vestire in Italia e nei loro Paesi. Ricorda di dare sempre valore e apprezzamento ai contributi dei vari partecipanti.

Attività 2

Usa ancora i materiali (A), o preferibilmente vestiti reali per:

- introdurre vocaboli di base (ad esempio: *scarpe, maglione, cappello*, ecc.);
- chiedere quindi di scrivere gli stessi vocaboli su carte/ cartoncini;
- verificare la comprensione delle nuove parole chiedendo di abbinarle con le relative immagini o con i veri capi di abbigliamento.

Attività 3

Mostra i materiali (B) raffiguranti le stagioni (se possibile, usa immagini legate al territorio circostante, alla città più vicina al centro di accoglienza) e verifica la comprensione domandando: *“Che stagione è? Perché?”*.

- Chiedi quindi di descrivere le immagini più dettagliatamente.
- Invita infine i rifugiati a parlare delle stagioni nei loro Paesi (temperature, precipitazioni, abbigliamento richiesto, ecc.).

Attività 4

Utilizza entrambi i materiali (A) e (B). Distribuisci casualmente le immagini delle quattro stagioni sul tavolo, quindi chiedi di abbinare alle diverse stagioni i vestiti che i membri del “tuo” gruppo ritengono più adatti. Ricordati che questa attività è adatta anche per apprendenti con bassi profili di alfabetizzazione.



Nell'abbinare vestiti e stagioni, invita gli apprendenti a spiegare i motivi delle loro scelte in modo molto semplice, ad esempio: "Questa giacca è calda. Va bene per l'inverno".

Attività 5

Presenta un semplice modello di dialogo, come il seguente:

- A. Buongiorno³.
- B. Buongiorno, come posso aiutarla?
- A. Fa molto freddo. Ho bisogno di un cappotto per l'inverno.
- B. Che taglia porta?
- A. Una taglia media.
- B. Bene, venga con me. I cappotti sono qui.
- A. Posso provarlo?
- B. Sì, i camerini sono lì.

Verifica la comprensione, focalizzando l'attenzione:

- sull'espressione chiave "Ho bisogno di ...";
- sulla parola *taglia* (scrivi alla lavagna le varie taglie, con le relative abbreviazioni: *small, media, large, S, M, L*, ecc.)

Organizza quindi un role play secondo il modello di dialogo offerto. Lascia sempre il tempo per consentire ai partecipanti di prepararsi; ripeti l'attività usando le immagini delle stagioni per contestualizzare lo scambio comunicativo.

Alcune idee per apprendenti con bassi profili di alfabetizzazione

- Invita gli apprendenti a copiare e ad allenarsi nella scrittura dei nomi dei vestiti, così come emersi durante le attività precedenti.

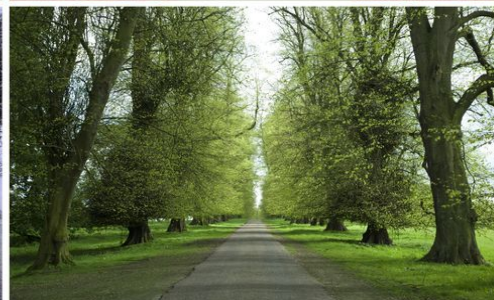
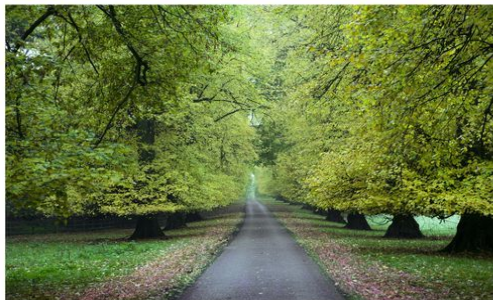
³Qualora l'uso del LEI inficiasse la comprensione, procedi all'uso del TU.

Materiali campione

A)



B)



*

46 - Fare acquisti e comprare la ricarica per il cellulare

Obiettivo: informare i rifugiati in merito ai luoghi per gli acquisti nel Paese ospitante e consentire loro di comunicare in un contesto di compravendita, introducendo alcune parole ed espressioni chiave.

Situazioni comunicative

- Comprendere i cartelli dei diversi reparti nei negozi
- Chiedere informazioni su un articolo che si desidera comprare
- Chiedere informazioni su prezzi e quantità
- Comprare la ricarica per il cellulare (come esempio di articolo)

Materiali

- A) Immagini e insegne di supermercati, mercati e negozi (preferibilmente immagini legate al territorio circostante)

Attività linguistiche

Attività 1

Invita i rifugiati a parlare di come si effettuano gli acquisti nei loro Paesi, ad esempio con domande come: *“Come si dice ‘negozio’ nella tua lingua? A che ora aprono i negozi? Quali negozi ci sono? Che cosa puoi comprare in questi negozi?”*. Ricorda di dare sempre valore e apprezzamento ai contributi dei vari partecipanti.

Attività 2

Usa i materiali (A) per:

- consentire ai membri del “tuo” gruppo di familiarizzare con le immagini e le insegne che con maggior frequenza si possono incontrare facendo compere in Italia, cercando di far emergere cosa già sanno su alcuni prodotti e negozi italiani.

Successivamente invita i partecipanti a:

- scrivere su carte/ cartoncini le parole chiave, così come emerse durante la discussione;
- annotarle poi sul quaderno.

Verifica quindi la comprensione chiedendo di abbinare le stesse parole alle relative immagini e insegne.

Attività 3

Riproduci la registrazione (che avrai precedentemente realizzato) di un annuncio in un supermercato, come: *“Attenzione: il supermercato chiude alle 19:30. La gentile clientela è pregata di avvicinarsi alle casse. Grazie!”*. Fai ascoltare la registrazione più volte, se necessario.

Verifica quindi la comprensione, ponendo domande come: *“A che ora chiude il supermercato?”*.

Attività 4

Mostra nuovamente i materiali (A) e chiedi ai rifugiati di indicare un luogo dove è possibile comprare una ricarica telefonica nel loro Paese, operando i confronti del caso con l'Italia. Presenta poi un semplice modello di dialogo, come il seguente:

- A. Buongiorno, qui è possibile fare una ricarica telefonica?
- B. Certo!
- A. Quanto costa?
- B. Ci sono ricariche da 5, 10, 20 o 50 euro.
- A. Posso avere quella da 10 euro, per favore?
- B. Certo, ecco qui.
- A. Grazie.

Verifica la comprensione focalizzando l'attenzione sulle espressioni chiave: "Posso comprare...? Quanto costa...?". Organizza quindi un role play seguendo il modello offerto, ma cambiando alcuni elementi (il prezzo, l'articolo, ecc.). Lascia sempre il tempo per consentire ai partecipanti di prepararsi.

Attività 5

- Mostra le immagini di banconote (meglio se banconote reali) da 5, 10, 20, 50 euro.
- Fai vedere poi qualche esempio di scontrino autentico e aiuta i partecipanti a comprendere le informazioni che vi sono riportate, anche ponendo domande come: "Se paghi con una banconota da 20 euro qualcosa che costa 5 euro, quanto devi avere di resto?". Continua con esempi simili.

Alcune idee per apprendenti con bassi profili di alfabetizzazione

Invita gli apprendenti a copiare una breve lista della spesa che avrai precedentemente scritto alla lavagna utilizzando lettere grandi e preferibilmente lo stampato MAIUSCOLO. Chiedi quindi di:

- ritrovare le parole appena copiate su immagini di cartelli o insegne di negozi;
- scrivere una propria lista della spesa con tre cose che desiderano comprare.

Materiali campione

A)



47 - Il cibo: invitare qualcuno a mangiare insieme

Obiettivo: aiutare i rifugiati a comunicare in merito al cibo, introducendo alcune parole ed espressioni chiave relative agli alimenti e al mangiare.

Situazioni comunicative

- Chiedere informazioni e comprendere semplici risposte
- Comprendere semplici istruzioni

Materiali

- A) Immagini relative al cibo e ad alcuni piatti tipici della cucina italiana

Attività linguistiche

Attività 1

Invita i rifugiati a parlare dei piatti più famosi e delle tradizioni associate al cibo nei loro Paesi. Ricorda di dare sempre valore e apprezzamento ai contributi dei vari partecipanti.

Attività 2

Usa i materiali (A) per invitare i rifugiati a condividere:

- cosa sanno già in merito ai piatti tipici italiani;
- analogie e differenze tra l'Italia e i loro Paesi riguardo ai cibi e agli orari dei pasti (ad esempio: la prima colazione, il pranzo e la cena).

Attività 3

Scrivi alla lavagna alcune categorie di alimenti come: *carne, pesce, verdura, frutta, dolce*. Successivamente utilizza di nuovo i materiali (A), o porta se possibile cibi/ ingredienti reali, chiedendo ai partecipanti di inserirli nella giusta categoria. Invitali anche a comunicare se il cibo o l'ingrediente in questione piace o meno e quali altri prodotti alimentari sono maggiormente graditi. Focalizza l'attenzione sulle espressioni chiave: "Mi piace/ Non mi piace" e ricorda che questa attività è adatta anche per apprendenti con bassi profili di alfabetizzazione.

Attività 4

Chiedi ai partecipanti di scrivere su carte/ cartoncini le parole più ricorrenti relative ai cibi o agli ingredienti, così come emerse durante le attività precedenti. Verifica poi la comprensione facendo abbinare quanto scritto alle relative immagini (o, se possibile, cibi/ ingredienti reali).

Attività 5

Gli apprendenti lavorano in coppia per parlare di buone pratiche in materia di alimenti, ad esempio: come conservare il cibo, come controllare la data di scadenza, cosa fare per rispettare la stagionalità dei prodotti della terra, quali aspetti considerare circa l'igiene alimentare, ecc.



Attività 6

Presenta un semplice modello di dialogo, come il seguente:

- A. *Ciao Amir*
- B. *Ciao Jane. Come stai?*
- A. *Bene grazie. Ti va di pranzare insieme? Vorrei prepararti un piatto tradizionale del mio Paese.*
- B. *Che bello! Allora, che cosa cucinerai per me?*
- A. *Il mio piatto preferito che è ...*

Verifica la comprensione e organizza quindi un role play partendo dal modello offerto invitando i partecipanti a descrivere il loro piatto preferito. Lascia sempre il tempo per consentire di prepararsi.

Attività 7

Chiedi di immaginare di dover apparecchiare la tavola per il pasto previsto nella precedente attività: a tal proposito mostra alcuni oggetti (meglio se reali) quali *posate, piatti, bicchieri*, ecc.

Invita quindi i partecipanti, a turno, a seguire semplici istruzioni, quali: *“mettere il bicchiere a destra del piatto, mettere la forchetta a sinistra”*. Focalizza l'attenzione sulle parole chiave relative alla posizione spaziale e all'orientamento (*sinistra, destra, accanto, vicino, sopra, sotto*, ecc.). Domanda infine come di solito viene apparecchiata la tavola nei loro Paesi.

Attività 8

Distribuisci un breve testo con illustrazioni, che avrai precedentemente selezionato, contenente la ricetta di un piatto tradizionale italiano, meglio se della Regione dove i rifugiati stanno attualmente vivendo.

Invitali a lavorare in coppia, scambiandosi informazioni riferite al testo: gli ingredienti, i passaggi più importanti, ecc. Successivamente, se consentito, utilizza le cucine del centro di accoglienza per organizzare un lavoro di gruppo finalizzato all'effettiva preparazione della ricetta.

Attività 9

Proponi ai partecipanti di assaggiare il piatto appena preparato introducendo espressioni come: *“buon appetito, alla salute, è buonissimo”*, ecc.

Alcune idee per apprendenti con bassi profili di alfabetizzazione

Invita gli apprendenti a copiare le parole chiave legate al cibo, così come presenti nelle carte/ cartoncini prodotti durante la quarta attività. Chiedi loro quindi di abbinare prima tali parole alle relative immagini di piatti o alimentie poi queste ultime con i pasti della giornata (già presentati nella seconda attività). Allenali infine nella scrittura di una breve lista (tre o quattro parole al massimo) dei loro cibi o ingredienti preferiti.

Materiali campione

A)



48 - Muoversi in città: la biblioteca locale

Obiettivo: informare i rifugiati in merito ai servizi offerti dal Paese ospitante (come ad esempio la biblioteca locale) e consentire loro di chiedere indicazioni stradali, introducendo alcune parole ed espressioni chiave.

Situazioni comunicative

- Comprendere semplici indicazioni stradali
- Comprendere semplici istruzioni
- Chiedere informazioni relative al trasporto pubblico

Materiali

- A) Volantino della biblioteca più vicina al centro di accoglienza (esempio di contenuti e di domande)

Attività linguistiche

Attività 1

Mostra alcune immagini di biblioteche che avrai precedentemente selezionato (meglio se relative al territorio circostante) e chiedi ai rifugiati di:

- descriverle con parole semplici;
- parlare dei servizi bibliotecari o di servizi simili presenti nei loro Paesi. Ricorda di dare sempre valore e apprezzamento ai contributi dei vari partecipanti.

Attività 2

Usa il materiale (A) e invita gli apprendenti a lavorare in coppia per scambiarsi le informazioni che si trovano nel volantino (gli orari di apertura e chiusura, quali servizi sono disponibili, ecc.).

Attività 3

Proponi di organizzare una visita alla biblioteca locale, formando piccoli gruppi di lavoro:

- distribuisci il percorso per raggiungere la biblioteca che avrai precedentemente costruito;
- invita quindi i gruppi a scambiarsi informazioni sul tragitto da compiere.

Attività 4

Presenta un semplice modello di dialogo, come il seguente:

- A. *Mi scusi, devo andare alla biblioteca in Viale Europa. Come posso fare?*⁴
- B. *Il treno per il centro La porta lì vicino.*
- A. *Dov'è la stazione?*
- B. *Vada dritto, giri alla seconda a destra e cammini per circa 150 metri.*
- A. *Mi dispiace, non ho capito. Quanti metri dopo aver girato?*
- B. *150*

⁴Qualora l'uso del LEI inficasse la comprensione, procedi all'uso del TU.



- A. Molte grazie!
- B. Prego.

Verifica la comprensione, focalizzando l'attenzione sulle funzioni chiave:

- chiedere informazioni
- comunicare di non aver capito
- ringraziare

Organizza quindi un role play formando delle coppie - A e B - secondo il modello offerto, ma cambiando di volta in volta le destinazioni (mercato, ufficio postale, ecc.). Lascia sempre il tempo per consentire ai partecipanti di prepararsi. Nel primo role play assumi tu il ruolo di B.

Attività 5

Riproduci la registrazione (che avrai precedentemente realizzato) di un annuncio in stazione, come: *"Il treno per il centro è in arrivo al binario 5"*. Distribuisci poi la trascrizione dell'annuncio cancellando alcune parole (ad esempio, il numero del binario) e fallo ascoltare ancora. Verifica quindi la comprensione chiedendo di completare il testo con le parole mancanti.

Passi successivi consigliati (vedi anche lo strumento 57 - *Praticare la lingua nel mondo reale*)

Tenendo conto del contesto, verifica la possibilità per i rifugiati di accedere alla biblioteca locale. In caso positivo, dai loro le informazioni necessarie e spiega di quale documentazione hanno bisogno per accedervi e registrarsi. Allenali nella compilazione del relativo modulo di iscrizione.

Alcune idee per apprendenti con bassi profili di alfabetizzazione

Invita gli apprendenti a copiare le parole chiave, così come emerse durante le precedenti attività.

Successivamente chiedi loro di trovare tali parole nel volantino (ad esempio: *biblioteca, libro, computer*). Poi invitali a:

- leggere ad alta voce le informazioni sui servizi bibliotecari;
- compilare un modulo di iscrizione semplificato inserendo solo dati anagrafici di base.

Materiali campione

A) BIBLIOTECA "Gianni Rodari"

- Sala lettura
- Servizio fotocopie
- Accesso alle postazioni computer e a Internet
- Libri in lingua originale con traduzione

Leggi le informazioni sulla Biblioteca "Gianni Rodari":

1. *Quali servizi sono disponibili?*
2. *Quali servizi ti piace utilizzare?*
3. *Su quali servizi vuoi sapere più cose?*
4. *Se sei già andato in una biblioteca in Italia, puoi dirci se hai trovato servizi diversi o simili a quelli che già conoscevi?*

49 - Cercare opportunità formative

Obiettivo: informare i rifugiati in merito alle opportunità formative offerte dal Paese ospitante e consentire loro di parlare di formazione, introducendo alcune parole ed espressioni chiave.

Situazioni comunicative

- Rispondere a semplici domande
- Comprendere informazioni presenti in volantini
- Comprendere informazioni orali su corsi di formazione

Materiali

- A) Immagini di varia natura relative ad attività e a contesti di formazione

Attività linguistiche

Attività 1

Usa i materiali (A) per:

- presentare le opportunità di formazione e le tipologie di corso che può offrire il territorio circostante (ad esempio: *corso di lingua, corso per elettricista, grafico, operatore socio-sanitario, tecnico informatico, personale addetto alla ristorazione, ecc.*);
- far emergere cosa i rifugiati già sanno dei corsi di formazione (soprattutto professionale) partendo dalle loro esperienze precedenti. Ricorda di dare sempre valore e apprezzamento ai contributi dei vari partecipanti;
- porre, agli apprendenti con maggiori competenze nel parlato, domande come: *“Hai mai frequentato un corso di formazione nel tuo Paese? Ti piaceva? Perché?”*

Attività 2

Distribuisci un volantino pubblicitario (preferibilmente con immagini) relativo all'offerta di corsi di lingua e chiedi di leggerlo. Se possibile, prima dell'incontro, cerca di procurarti il volantino di un corso realmente erogato da scuole pubbliche o da associazioni presenti nel paese più vicino al centro di accoglienza.

- Verifica la comprensione, domandando ad esempio: *“Quando comincia il prossimo corso? Quando finisce? È un corso gratuito? Quanto costa?”*.
- Invita poi i partecipanti a lavorare in coppia per scambiarsi informazioni presenti nel volantino, come l'indirizzo e l'ubicazione della scuola o le date e gli orari del corso.
- Chiedi infine di riportare le informazioni condivise al resto del gruppo.

Attività 3

Utilizza un calendario (sarebbe opportuno che ne portassi uno reale, in questo caso evitando le immagini) per lavorare sulla programmazione, sui giorni della settimana e sui mesi dell'anno:

- invita i partecipanti a parlare di come sono organizzati i corsi nei loro Paesi;

- suggerisci di evidenziare con diversi colori vari periodi di tempo (*da ... a*), tra giorni della settimana e/ o mesi dell'anno (è possibile ripetere l'attività anche con le ore del giorno con il disegno di un orologio). Ricorda che questa attività è adatta anche per apprendenti con bassi profili di alfabetizzazione.

Attività 4

Usa di nuovo il volantino presentato nella seconda attività e proponi ai partecipanti di immaginare di voler frequentare il corso e di dover quindi completare il relativo modulo di iscrizione.

Attività 5

Presenta un semplice modello di dialogo, come il seguente:

- A. Quando c'è la prossima lezione?
- B. Lunedì, dalle 16 alle 18.
- A. Ci sono compiti per casa?
- B. Sì, bisogna leggere da pagina 34 a pagina 38 e fare gli esercizi alla fine di pagina 38. Ci vediamo lunedì!

Verifica la comprensione, chiedendoti annotare sul calendario l'orario della prossima lezione e, sul quaderno, i compiti per casa.

Organizza quindi un role play partendo dal modello offerto; focalizza l'attenzione sulle risposte alle richieste di informazioni. Lascia sempre il tempo per consentire ai partecipanti di prepararsi.

Alcune idee per apprendenti con bassi profili di alfabetizzazione

Scrivi alla lavagna le parole chiave, come emerse durante le precedenti attività e chiedi agli apprendenti di copiarle: utilizza lettere grandi e preferibilmente lo stampato MAIUSCOLO. Successivamente invitali a:

- compilare un semplice modulo di iscrizione (se necessario copiando da un esempio dato), inserendo solo i dati anagrafici di base;
- leggere ad alta voce semplici volantini di corsi, concentrandoti sulle espressioni che non conoscono.

Materiali campione



50 - Cercare lavoro

Obiettivo: informare i rifugiati in merito alle opportunità lavorative offerte dal Paese ospitante e consentire loro di parlare di lavoro, introducendo alcune parole ed espressioni chiave da poter utilizzare nella stesura di un curriculum vitae, o durante un colloquio.

Situazioni comunicative

- Scambiare informazioni relative al lavoro
- Presentarsi (anche in contesti formali)
- Comunicare con un datore di lavoro

Materiali

- A) Immagini di varia natura relative al mondo del lavoro
- B) Esempio di curriculum vitae (CV)
- C) Immagini di colloqui di lavoro
- D) Esempio di mappa concettuale

Attività linguistiche

Attività 1

Usa i materiali (A) per scoprire gli ambiti lavorativi di interesse per il “tuo” gruppo, ad esempio: *salute, vendita al dettaglio, educazione, ristorazione, assistenza sanitaria o lavoro manuale*.

- Invita poi i rifugiati a raccontare le loro precedenti esperienze lavorative. Ricorda di dare sempre valore e apprezzamento ai contributi dei vari partecipanti.
- Chiedi quindi quale lavoro desiderano per il loro futuro.

Attività 2

Dividigli apprendenti in gruppi accomunanti dallo stesso interesse relativo ad un dato settore lavorativo chiedendo di scambiarsi informazioni su tale settore, attraverso domande come: “*Quali competenze deve avere il personale? C'è bisogno di qualifiche specifiche? Se sì, quali?*”

- Distribuisci poi a ciascun gruppo un grande foglio e delle penne, proponendo la costruzione di una mappa concettuale (materiale D).
- Chiedi quindi a ogni gruppo di presentare la mappa afferente al settore di interesse, invitando gli altri partecipanti a porre domande o a dare suggerimenti.

Attività 3

Usa il materiale (B) e mostra un semplice CV:

- poni alcune domande, ad esempio: “*Come si chiama questo foglio? Come si chiama nella tua lingua? Ci sono parole che non conosci in questo esempio di CV?*”;
- invita quindi i partecipanti a scrivere, con il tuo aiuto, il proprio CV; focalizza l'attenzione sulle parti relative all'istruzione, alla formazione e alle precedenti esperienze lavorative.



Attività 4

Usa i materiali (C) per parlare di colloqui di lavoro, chiedendo ai rifugiati di:

- descriverle con parole semplici;
- raccontare cosa si dice in situazioni simili nella loro lingua e nei loro Paesi.

Attività 5

Invita i partecipanti a immaginare di fare un colloquio per un posto di lavoro nel settore di loro interesse, così come emerso nel corso della seconda attività. Presenta poi un semplice modello di dialogo, come il seguente (se possibile utilizzando una registrazione che avrai precedentemente realizzato):

- A. *Buongiorno*⁵.
- B. *Buongiorno e benvenuto. Qual è il Suo nome e da dove viene?*
- A. *Mi chiamo Farooq e vengo dal Pakistan.*
- B. *Quanti anni ha?*
- A. *Ho 27 anni.*
- B. *Quali precedenti esperienze lavorative ha avuto?*
- A. *Ho lavorato come autista in Pakistan. In Italia ho lavorato come cameriere per brevi periodi.*
- B. *Quale lavoro Le piacerebbe fare?*
- A. *Mi piacerebbe continuare a lavorare nel settore della ristorazione.*

Verifica la comprensione dell'ascolto e organizza quindi un role play formando delle coppie - A e B -, in modo che B sia un datore di lavoro e A un candidato che può fare riferimento al CV preparato nella terza attività. Lascia sempre il tempo per consentire ai partecipanti di prepararsi. Nel primo role play assumi tu il ruolo di A.

Alcune idee per apprendenti con bassi profili di alfabetizzazione

- Invita gli apprendenti a scrivere i lavori svolti nella loro vita su carte/ cartoncini.
- Chiedi quindi di compilare solo la prima parte del materiale (B) con le informazioni personali di base.

⁵Qualora l'uso del LEI inficasse la comprensione, procedi all'uso del TU.

Materiali campione

A)



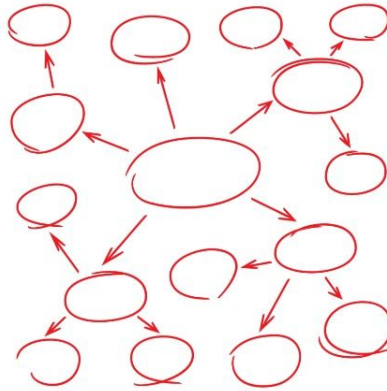
B)

1	Nome e cognome	
2	Data e luogo di nascita	
3	Nazionalità	
4	Indirizzo di residenza in Italia	
5	Contatti (e-mail; cellulare)	
6	Istruzione e formazione	
7	Precedenti esperienze lavorative	

C)



D)



51 - Cercare un alloggio

Obiettivo: informare i rifugiati in merito alle possibilità di alloggio offerte dal Paese ospitante e consentire loro di parlare di abitazioni, introducendo alcune parole ed espressioni chiave.

Situazioni comunicative

- Comprendere semplici annunci di case o appartamenti in affitto
- Comprendere e saper dare semplici informazioni

Materiali

- A) Immagini di varia natura relative alle abitazioni
- B) Piantine di appartamenti

Attività linguistiche

Attività 1

Usa i materiali (A) per invitare i rifugiati a parlare:

- degli alloggi nei loro Paesi;
- delle analogie e delle differenze tra l'Italia e i loro Paesi in merito alle abitazioni.

Ricorda di dare sempre valore e apprezzamento ai contributi dei vari partecipanti.

Attività 2

Usa gli stessi materiali (A) per introdurre il vocabolario di base relativo alla casa (*appartamento, camera, ecc.*)

- Invita i partecipanti a scrivere le parole su carte/ cartoncini.
- Verifica quindi la comprensione chiedendo di abbinare tali parole alle relative immagini.

Attività 3

Usa i materiali (B) per presentare i diversi ambienti della casa, chiedendo ad esempio di indicare sulla piantina: *"Dov'è la cucina? Dov'è il bagno?"*.

Attività 4

Proponi di disegnare una piantina seguendo semplici istruzioni che darai oralmente, come: *"un appartamento con una grande stanza da letto, una cucina, un bagno molto piccolo"*. Ricorda che questa attività è adatta anche per apprendenti con bassi profili di alfabetizzazione.

Attività 5

- Usa ancora i materiali (B), distribuisce le due piantine, ma descriverne una sola.
- Chiedi quindi ai partecipanti di indicare quale piantina hai appena descritto.
- Successivamente, lasciando loro il tempo per prepararsi, chiedi di descrivere l'altra piantina in modo molto semplice.



Attività 6

Mostra alcuni annunci (con immagini), che avrai precedentemente selezionato, relativi ad appartamenti ubicati nella città più vicina al centro di accoglienza.

- Poni alcune domande, come ad esempio: *“Hai mai preso una casa in affitto? È stato facile o difficile? Perché?”*.
- Invita poi i partecipanti a scambiarsi informazioni sugli annunci lavorando in coppia (il costo, la posizione, la descrizione dell'appartamento, ecc.) recuperando le parole emerse durante la prima attività.

Attività 7

Presenta un semplice modello di dialogo tra una persona e un agente immobiliare, come il seguente:

- A. *Buongiorno⁶. Cerco un appartamento da affittare. Ha qualcosa per me?*
- B. *In che zona vuole andare ad abitare e che tipo di alloggio sta cercando?*
- A. *Vorrei un appartamento vicino al centro, con due camere da letto.*
- B. *Abbiamo due occasioni adatte a Lei.*
- A. *Grazie.*

Verifica la comprensione e organizza quindi un role play, seguendo il modello offerto (vedi anche parole ed espressioni che puoi trovare nello strumento 35 - [Alcune idee per l'apprendimento del vocabolario di base: la vita quotidiana](#)).

Alcune idee per apprendenti con bassi profili di alfabetizzazione

- Ritaglia immagini di oggetti d'arredo e degli ambienti più comuni di una casa. Chiedi agli apprendenti di abbinarle, mettendo insieme l'ambiente con l'oggetto che, secondo loro, di solito si trova lì. Scrivi alla lavagna i nomi relativi alle immagini su cui avete appena lavorato, utilizzando lettere grandi e preferibilmente lo stampato MAIUSCOLO; invita quindi i partecipanti a copiarli su carta/ cartoncini.
- Allenali infine nella scrittura di una breve lista di altri oggetti che, a loro avviso, possono comunemente trovarsi nelle diverse stanze di una casa.

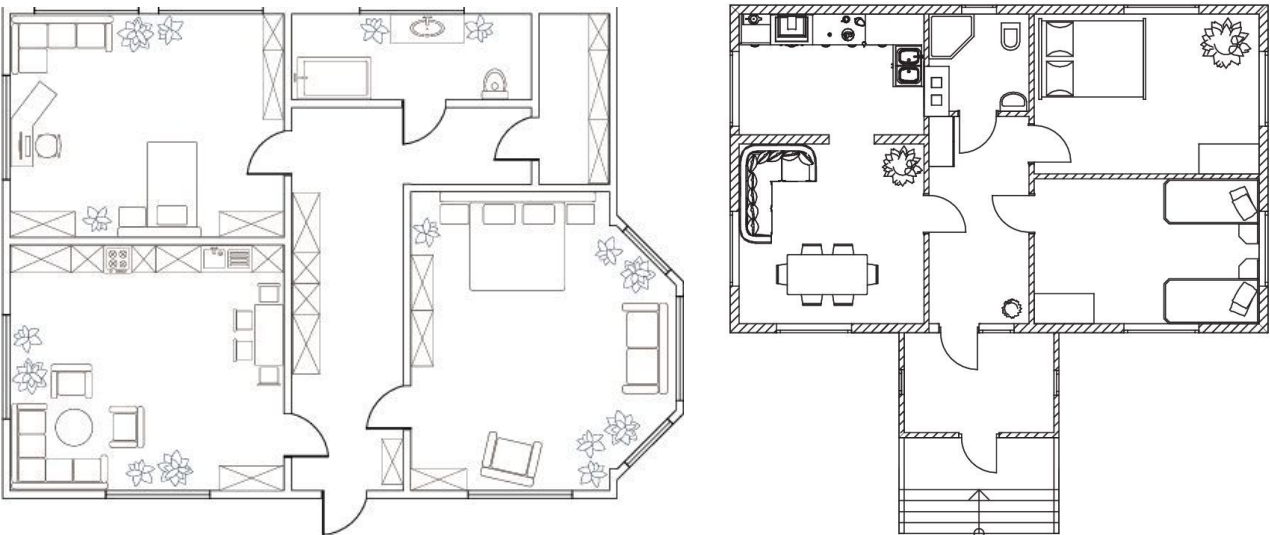
⁶Qualora l'uso del LEI inficiasse la comprensione, procedi all'uso del TU.

Materiali campione

A)



B)



52 - In banca e all'ufficio postale

Obiettivo: informare i rifugiati in merito ai principali servizi bancari e postali offerti dal Paese ospitante e consentire loro di usarli, introducendo alcune parole ed espressioni chiave.

Situazioni comunicative

- Comprendere insegne e cartelli di servizi bancari e postali
- Comprendere semplici informazioni
- Usare un bancomat (ATM)

Materiali

- A) Immagini di varia natura relative ai servizi bancari e postali

Attività linguistiche

Attività 1

Usa i materiali (A) per:

- introdurre alcune semplici informazioni e il vocabolario di base relativo ai servizi bancari e postali, chiedendo ad esempio: *“Dove vai se vuoi spedire una lettera? E se hai bisogno di cambiare soldi?”*;
- invitare i rifugiati a parlare di come funzionano tali servizi nei loro Paesi. Ricorda di dare sempre valore e apprezzamento ai contributi dei vari partecipanti.

Attività 2

Usa ancora i materiali (A) per illustrare le insegne e i cartelli più significativi:

- invita gli apprendenti a scrivere le parole chiave su carte/ cartoncini e poi a riconoscerle in altre immagini (ad esempio, quella di una strada vicina al centro di accoglienza dove si trova lo stesso tipo di insegna o cartello);
- verifica quindi la comprensione chiedendo di abbinare le parole alle immagini.

Attività 3

Distribuisce un volantino che avrai precedentemente trovato (meglio se illustrato) con le informazioni sull'ubicazione e sugli orari di apertura della banca o dell'ufficio postale più vicino al centro di accoglienza.

- Verifica la comprensione, chiedendo ad esempio: *“In che via si trova la banca? È aperta la domenica? Quando apre l'ufficio postale? A che ora chiude?”*. Ricorda che questa attività è adatta anche per lavorare sugli orari e sui giorni della settimana (in questo caso aggiungendo informazioni come: *“La banca è aperta dalle 9 alle 16:30, dal lunedì al venerdì”*).



- Chiedi quindi ai partecipanti di lavorare in coppia per scambiarsi informazioni in merito al volantino.
- Invitali infine a condividere le informazioni con gli altri.

Attività 4

Proponi ai membri del “tuo” gruppo di immaginare di trovarsi fuori dalla banca o dall’ufficio postale più vicino al centro di accoglienza (se possibile organizza un’uscita per far vedere come raggiungere il servizio).

- Mostra le immagini di un bancomat (sportello ATM) e domanda: *“Come si usa un bancomat?”*.
- Fai vedere quindi alcune fotografie in sequenza (da te precedentemente selezionate) che spieghino la procedura di prelievo contante attraverso una carta di credito o di debito. Chiedi infine ai partecipanti di descrivere in maniera semplice tale procedura, ad esempio:
 1. *Prima inserisco la carta.*
 2. *Poi scelgo di prelevare denaro.*
 3. *Quindi inserisco il PIN e decido quanti soldi prendere.*
 4. *A questo punto devo aspettare e riprendere prima la carta, per poi ritirare i soldi.*

Attività 5

Presenta un semplice modello di dialogo per introdurre alcune espressioni che potrebbero essere utili in un ufficio postale:

- *A. Buongiorno⁷, come posso aiutarla?*
- *B. Vorrei mandare questa lettera in Iraq, per favore.*
- *A. Bene, la metta sulla bilancia. Sono 8 euro e 50 centesimi.*
- *B. Ecco qui. Dove posso imbucarla?*
- *A. Nella cassetta dove c’è scritto “all’estero”.*
- *B. Grazie. Arrivederci.*

Verifica la comprensione e organizza quindi un role play, seguendo il modello offerto.

Attività 6

Ripeti la precedente attività, modificando però il contesto; presenta stavolta una conversazione che potrebbe svolgersi all’interno di un money transfer per il servizio di trasferimento denaro all’estero:

- *A. Buongiorno. Vorrei inviare del denaro in ***** (nome del Paese).*
- *B. Bene, come prima cosa deve compilare questo modulo.*
- *A. Quanto tempo ci mette il denaro per arrivare in ***** (nome del Paese)?*
- *B. Il trasferimento del denaro è quasi immediato.*
- *A. Come posso pagare questo servizio?*
- *B. In contanti o con carta.*

⁷Qualora l’uso del LEI inficiasse la comprensione, procedi all’uso del TU.

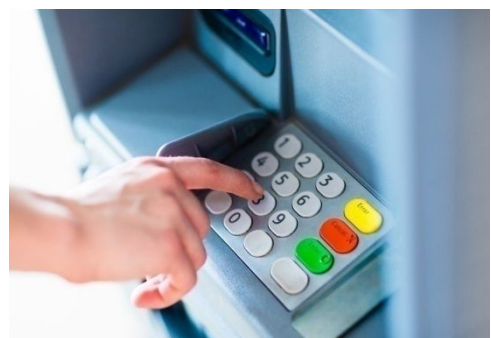
- A. Grazie.

Alcune idee per apprendenti con bassi profili di alfabetizzazione

- Chiedi agli apprendenti di copiare le parole chiave, così come emerse durante le attività precedenti.
- Successivamente invitali a leggere ad alta voce insegne e cartelli che si trovano in banca e nell'ufficio postale.

Materiali campione

A)



53 - A scuola e all'università

Obiettivo: informare i rifugiati in merito ai servizi scolastici offerti dal Paese ospitante e consentire loro di parlare di scuola, introducendo alcune parole ed espressioni chiave.

Situazioni comunicative

- Comprendere semplici indicazioni
- Comunicare con il personale amministrativo e con gli insegnanti (con l'aiuto di un mediatore, laddove disponibile)

Materiali

- A) Immagini di varia natura relative al mondo della scuola

Attività linguistiche

Attività 1

Usa i materiali (A), se possibile relativi al territorio circostante, per:

- scoprire cosa i rifugiati già sanno sulla scuola in Italia (istituzioni, figure professionali, tipi di scuola, ecc.);
- raccogliere informazioni in merito ai servizi scolastici dei loro Paesi e vedere se sono simili o diversi da quelli italiani, con domande come: "A quale età i bambini cominciano ad andare a scuola? Quali tipi di scuola ci sono nel tuo Paese?". Ricorda di dare sempre valore e apprezzamento ai contributi dei vari partecipanti;
- mostrare alcuni ambienti tipici della scuola (ad esempio: *segreteria, aule, corridoio, mensa, palestra*).

Attività 2

Chiedi ai partecipanti di scrivere sul quaderno il nuovo vocabolario, così come emerso durante la precedente attività (ad esempio: *segretaria, preside, insegnante, collaboratori scolastici*). Invitali quindi a descrivere oralmente i materiali (A) appena usati.

Attività 3

Presenta un semplice modello di dialogo tra genitore e personale scolastico, come il seguente:

- A. Buongiorno. Posso aiutarla⁸?
- B. Ho bisogno di iscrivere mia figlia a scuola. Può dirmi dov'è la segreteria?
- A. Sì, vada dritto lungo questo corridoio. È la seconda porta sulla destra.
- B. Scusi, può parlare più piano?
- A. Certo. Deve andare dritto in fondo al corridoio, è la seconda porta a destra.

Verifica la comprensione, focalizzando l'attenzione sulle funzioni:

⁸Qualora l'uso del LEI inficiasse la comprensione, procedi all'uso del TU.

- chiedere di parlare più lentamente
- scusarsi
- dare indicazioni

Organizza infine un role play seguendo il modello offerto, in cui i partecipanti sono invitati a immaginare di iscrivere i figli a scuola.

Passi successivi consigliati

Tenendo conto del contesto, verifica la possibilità per i rifugiati di accedere alle scuole più vicine al centro di accoglienza. Se ciò fosse consentito, organizza un'uscita avente l'obiettivo di:

- dare a tutti i partecipanti informazioni sui corsi gratuiti (a partire da quelli di lingua italiana), con l'auspicio di renderli maggiormente consapevoli circa le opportunità formative offerte dal territorio;
- aiutare in particolare coloro che sono genitori a capire come funzionano le scuole per i loro figli.

Alcune idee per apprendenti con bassi profili di alfabetizzazione

Chiedi agli apprendenti di ritrovare l'orario in cui gli studenti cominciano o finiscono le attività d'aula all'interno di un calendario scolastico che avrai precedentemente selezionato.

Nel caso in cui i partecipanti abbiano figli già iscritti a una scuola italiana, chiedi loro di scrivere gli orari in cui iniziano e finiscono ogni giorno le lezioni.

Materiali campione

A)



54 - Socializzare nella comunità locale

Obiettivo: accrescere il coinvolgimento dei rifugiati nell'interazione sociale, condividendo aspetti culturali e operando per una maggiore consapevolezza interculturale della comunità locale.

Situazioni comunicative

- Partecipare a conversazioni reali con membri della comunità locale
- Parlare di sé stessi, della propria vita, della propria cultura

Materiali

Per questo scenario non hai bisogno di alcun materiale. A seconda del contesto, prova a organizzare uno o più incontri con i membri della comunità locale, avvalendoti dell'aiuto delle istituzioni (Comune e scuole pubbliche in primis) e coinvolgendo anche le associazioni del territorio. Sarebbe utile se tra i partecipanti nativi ci fossero persone con esperienza di lungo soggiorno (emigrazione) fuori dall'Italia.

Prima che i rifugiati arrivino, prevedi un breve incontro preparatorio con chi ha accettato il tuo "invito": dai alcune informazioni di base sui rifugiati che stai supportando, sul loro livello di competenza linguistica, sul loro profilo alfabetico, sul lavoro che stai facendo. Spiega le modalità di svolgimento dell'incontro, chiedendo cooperazione e rispondendo a eventuali domande.

Attività linguistiche interculturali

Attività 1

I membri del "tuo" gruppo, alternandosi con quelli della comunità locale, siedono in circolo nello spazio previsto per l'incontro. Invita i rifugiati a presentarsi, anche con l'aiuto di un mediatore laddove disponibile. Chiedi poi di fare lo stesso agli altri partecipanti per favorire la conoscenza reciproca.

Attività 2

Identifica le persone che potrebbero agire da traduttori (questo probabilmente è possibile solo se è presente un mediatore). Invita quindi i rifugiati a parlare con una delle persone sedute accanto delle lingue che conoscono e della loro cultura. Le persone, ascoltando, dovrebbero essere pronte a porre alcune domande e poi a fare altrettanto.

Attività 3

Successivamente, proponi ai partecipanti di continuare a parlare in coppia per scambiarsi informazioni in merito agli usi, ai costumi, alle abitudini personali, ma anche riguardo la musica che piace di più, o la città preferita, ecc.

Attività 4

Disegna una mappa concettuale alla lavagna (oppure usa un proiettore) e scrivi la parola *integrazione* nel mezzo. Proponi poi tutti a dire qualcosa (una parola o una frase) collegata/ associata all'idea di *integrazione*. Prova quindi a rappresentare visivamente quanto emerso costruendo i rami della mappa. A questo punto, invita i partecipanti a effettuare commenti.



Attività 5

Prima dell'incontro aiuta il "tuo" gruppo a preparare una presentazione relativa a un piatto dei loro Paesi. Invitali adesso a descrivere il piatto e a parlare delle tradizioni ad esso collegate. Successivamente chiedi agli altri partecipanti di fare lo stesso (sarebbe bello a questo punto se alcuni portassero del cibo da poter condividere).

Un bel modo per finire l'incontro sarebbe infine quello di incoraggiare tutti a cantare, a turno, una canzone nella lingua che preferiscono. Se presenti, cerca di coinvolgere anche i bambini.



Orientarsi nello spazio e interagire con la comunità ospitante

I tre strumenti presenti in questa sezione hanno l'obiettivo di aiutare i rifugiati a parlare dei viaggi che hanno intrapreso in passato e di quelli che sperano di intraprendere in futuro. Inoltre, se è consentito loro muoversi liberamente al di fuori del centro di accoglienza, tali strumenti potranno rivelarsi utili a favorire l'orientamento nel territorio circostante e l'interazione con la comunità locale, che senza dubbio costituisce un forte stimolo all'apprendimento della lingua.

55 - I percorsi dei rifugiati e la conoscenza del territorio: come orientarsi

Obiettivo: fornire alcuni suggerimenti su come progettare semplici attività per supportare linguisticamente l'orientamento dei rifugiati in relazione sia al percorso compiuto per raggiungere il Paese ospitante, sia al territorio circostante, in questo caso con riferimento a coloro cui è consentito muoversi liberamente anche al di fuori del centro di accoglienza.

Attività 1 – orientarsi in relazione al percorso compiuto per raggiungere l'Italia

- Trova una cartina geografica da muro o prepara delle copie di una mappa (come ad esempio quella presente nello strumento 1 - *Il contesto geopolitico della migrazione*). Rivolgiti poi semplici domande ai rifugiati, come: "Dove è l'Italia in questa cartina?", "Qual è questo Paese che si trova a Nord, Sud, Est od Ovest dell'Italia?", "Dove è quest'altro Paese nella mappa? Puoi indicarmelo?", "Dove è nella mappa il tuo Paese?", ecc. Se necessario, proponi esempi di questo tipo: "Mosul è in Iraq. L'Iraq è qui [indicandolo] nella mappa. La Turchia è a Nord della Siria. La distanza fra Roma e Milano è circa 600 km" ecc.
- Presenta un possibile percorso che potrebbe essere stato compiuto, il viaggio che un rifugiato immaginario o qualcuno del "tuo" gruppo potrebbe volerti illustrare. Racconta tale percorso usando sempre un linguaggio semplice, come nel seguente esempio:

"Ahmed viene da Aleppo in Siria, che si trova qui [indicalo] nella mappa. Ha lasciato il suo Paese nel 2016. Inizialmente ha viaggiato verso la Turchia in bus: in questo punto [ricordati sempre di indicarlo] ha superato il confine. Ahmed è rimasto in Turchia per 6 settimane. Successivamente è ripartito viaggiando via mare in direzione di quest'isola della Grecia [anche in questo caso indicala]". E così via. Vedi in particolare le parole e le espressioni presenti nelle sezioni 7.1 e 7.2 dello strumento 33 - *Una lista di espressioni utili per la comunicazione quotidiana*. Di volta in volta, durante la narrazione, fermati e invita i partecipanti a rispondere a semplici domande quali: "Da dove viene Ahmed?", "Quando è partito?", "Qual è il primo Paese dove è arrivato dopo aver lasciato la Siria?". Concludi il racconto in questo modo: "Ahmed è arrivato in Italia a giugno e ora vive a ...".

- Ripeti di nuovo lo stesso racconto o presentane un altro simile, chiedendo stavolta ai rifugiati di tracciare sulla mappa il percorso che stai descrivendo. Ricorda loro che possono interromperti in qualsiasi momento nel caso non stiano comprendendo, per porti domande del tipo: "Dove è andato quando ha lasciato la Grecia?", "Dove si trova Lampedusa?" o "Quante settimane è rimasto a ...?"
- Adesso invita i rifugiati a raccontare i percorsi che hanno compiuto, dando sempre loro del tempo per prepararsi e, se necessario, aiutandoli. Se hanno uno smartphone possono usarlo per controllare le informazioni che daranno oralmente.

Importante: i rifugiati devono manifestare la volontà di raccontare il loro viaggio: non devono assolutamente sentirsi obbligati a farlo. Se non percepisci tale volontà, non chiedere altro e interrompi l'attività.

Se i rifugiati preferiscono, possono parlare del percorso di un familiare o di qualcuno che comunque conoscono che non si trova all'interno del gruppo. Anche in questo caso, mentre chi racconta sta parlando, gli altri possono fare domande e tracciare il percorso sulla mappa.

Se molti manifestano la volontà di raccontare il loro viaggio, dai a tutti questa opportunità, magari sviluppando l'attività nel corso di più incontri.



Attività 2 – orientarsi in relazione al territorio circostante

- Invita i partecipanti a lavorare in gruppo per creare mappe (come quella dell'esempio sopra riportato) del territorio circostante o dei luoghi di incontro (come il centro di accoglienza, eventuali impianti sportivi, il mercato, ecc.). La scelta dipenderà dal contesto e dagli interessi dei membri del "tuo" gruppo.
- Chiedi successivamente di usare le mappe appena create per dare inizio a conversazioni nelle quali si faranno domande sul territorio e si condivideranno le informazioni ritenute più utili e importanti, come ad esempio come arrivare in un dato luogo e possibili suggerimenti sul percorso migliore.
- I partecipanti possono mostrare le loro mappe agli altri che a loro volta potrebbero aggiungere ulteriori informazioni.

Attività 3

Suggerisci ai rifugiati di produrre una breve scheda informativa sul territorio per i nuovi arrivati: possono realizzarla nella loro lingua madre, in italiano, oppure in eventuali lingue ponte.

Esempi di espressioni utili per questa attività

Ottenere informazioni	<p><i>Dove posso avere accesso ad un WIFI gratuito?</i></p> <p><i>Dov'è il mercato?</i></p> <p><i>Chi può aiutarmi con ... (consulenza legale, buoni pasto, informazioni su ecc.)?</i></p> <p><i>A che ora apre ...?</i></p>	<p><i>A ...</i></p> <p><i>In centro città.</i></p> <p><i>Chiedere di ... al ...</i></p> <p><i>È aperto dalle ... alle ...</i></p>
Chiedere e dare informazioni/ indicazioni circa la direzione	<p><i>Mi scusi, dov'è ...?</i></p>	<p><i>Vai dritto.</i></p> <p><i>Gira a destra.</i></p> <p><i>È sulla sinistra/ dietro/ vicino a ...</i></p> <p><i>Vai dritto e gira a sinistra al secondo semaforo.</i></p> <p><i>L'ospedale è qui vicino.</i></p> <p><i>Il centro di consulenza è di fronte alla scuola.</i></p>
Descrivere luoghi/edifici	<p><i>Il centro di formazione è molto bello. I corsi sono gratuiti. Ha un bar e un giardino.</i></p> <p><i>È l'edificio alto vicino alla fermata dell'autobus.</i></p>	



Esprimere se una cosa piace o non piace	<i>Mi piace andare in quel supermercato. È molto economico. Quel negozio è troppo caro.</i>
Fare confronti	<i>... è più utile di sono più economici di ...</i>
Usare le lingue nei diversi luoghi.	<i>Parlano arabo in quel centro. C'è un interprete in ospedale?</i>
Chiedere aiuto	<i>Abbiamo bisogno di maglioni e coperte perché fa molto freddo.</i>

Osservazione

Chiedi ai partecipanti di ascoltare le persone mentre si scambiano informazioni invitandoli a cercare di ricordare qualche espressione che si è rivelata importante.

Potrebbe essere utile raccogliere tali espressioni e praticarne l'utilizzo concreto, magari attraverso un role play.

Vedi anche lo strumento 48 - [Muoversi in città: la biblioteca locale](#).

56 - Progettare attività di supporto linguistico all'interno della comunità locale

Obiettivo: fornire alcuni suggerimenti su come progettare attività che aiutino i rifugiati ad interagire con la comunità locale.

Nota: i rifugiati del "tuo" gruppo potrebbero non avere la possibilità di lasciare il centro di accoglienza. Ti consigliamo, quindi, di verificare sempre tale possibilità prima di programmare qualsivoglia attività.

1. Decidi insieme dove andare

Fai una lista dei luoghi più comuni per la vita di tutti i giorni, come ad esempio:



farmacia



supermercato



mercato



parco

Usa Internet e i giornali locali per cercare eventi gratuiti nelle vicinanze o nella città più vicina (puoi anche trovare queste informazioni su manifesti e avvisi per la strada). Fai quindi una lista, includendo orari e luogo di eventi ad esempio:



sportivi



fieristici



relativi ad arti e mestieri



musicali

2. Organizza l'uscita

Poni le seguenti domande ai partecipanti e avvia con loro una discussione.



Dove possiamo andare?



Dove ci possiamo incontrare?



A che ora ci possiamo vedere?

Come ci muoviamo?



a piedi



con l'autobus/ tram/ metro



in bicicletta



Frase ed espressioni utili per programmare un'uscita

- *Andiamo a ... Possiamo andare a ...?*
- *Buona idea!*
- *Camminiamo/ Andiamo in autobus/ Andiamo a piedi ...?*
- *Dove ci incontriamo? Quando ci incontriamo?*
- *Porto il mio cellulare/ una bottiglia d'acqua/ una mappa/ un ombrello/...*

3. Prepara l'uscita

Frase ed espressioni utili per un'uscita al mercato

- *Come si chiama?*
- *Posso avere mezzo chilo di ...?*
- *Quanto costa?*
- *Ha ...?/ Dove posso prendere ...?*
- *Posso fare una foto?*
- *Sì, per favore/ No, grazie*
- *Vuole provarlo?*
- *Prezzi (€ 1,10)*
- *Nomi della frutta e della verdura*
- *Fresco*
- *Economico*
- *Fatto in casa, biologico*
- *Vuole assaggiare?*

Frase ed espressioni utili per parlare con le persone durante un'uscita

- *Stiamo facendo un progetto nella nostra classe di lingua*
- *Possiamo farle alcune domande?*
- *Possiamo registrare le risposte?*
- *Quanto spesso Lei viene qui?*
- *Qual è il Suo posto preferito in città?*
- *Cosa Le piace del mercato?*



4. Dopo l'uscita: fai scrivere qualcosa in merito all'esperienza fatta (immagini oppure oggetti potrebbero essere aggiunti)

- Per i rifugiati che sanno già scrivere in italiano, fai produrre un breve testo con il resoconto dell'uscita e con le loro impressioni su quello che hanno visto.
- Per i rifugiati con un livello ancora iniziale di competenza scritta in italiano, fai annotare determinate informazioni sulla base di suggerimenti come quelli che trovi sotto.

Data e luogo

- Parole ed espressioni nuove che hai sentito:

- Cose che hai detto/ che volevi dire:

- Descrivi il luogo: che cosa c'era di nuovo/ di diverso? Che cosa ti era familiare?

- Ti piacerebbe tornarci? Perché? _____

57 - Praticare la lingua nel mondo reale

Obiettivo: fornire alcuni suggerimenti su come integrare il supporto linguistico con ulteriori attività fuori dalla “classe”.

Nella maggior parte delle situazioni in cui stai offrendo supporto linguistico, i rifugiati si aspettano di utilizzare la lingua per scopi comunicativi autentici legati al mondo reale. Questo è vero soprattutto per i richiedenti asilo che sperano di vedere accettata la propria domanda di protezione internazionale e che progettano di rimanere in Italia. Ne consegue che, se è possibile, dovresti cercare di aiutarli a costruire un ponte tra la pratica della lingua in “classe” e l'uso effettivo della stessa nel mondo esterno, offrendo opportunità per passare dagli scenari alle situazioni “vere”.

Decidi insieme dove andare

Con l'aiuto dei rifugiati, fai una lista di luoghi di potenziale interesse. Guarda mappe, giornali locali e siti Internet per individuare possibili destinazioni. Generalmente ci sono varie opzioni, come:

- un centro commerciale, un supermercato o un negozio;
- un punto informazioni per turisti e visitatori;
- una biblioteca, un ufficio postale, una banca (vedi in proposito gli strumenti 48 - *Muoversi in città: la biblioteca locale* e 52 - *In banca e all'ufficio postale*);
- una stazione dei treni o degli autobus;
- un parco o una piazza dove ci siano persone con cui parlare;
- un campo o un impianto sportivo;
- un bar;
- un museo o una galleria;
- altri luoghi eventualmente suggeriti dai rifugiati.

Prima di decidere il luogo dove andare, dovresti considerare i seguenti aspetti:

- Quanto è lontano: è possibile arrivarci a piedi?
- I rifugiati hanno la possibilità di prendere i mezzi pubblici?
- Quali occasioni ci saranno nel luogo scelto per praticare l'uso della lingua? Ad esempio, ci sarà la possibilità di parlare con qualcuno in un supermercato?
- Quanto potrebbe essere importante questa esperienza per la vita dei rifugiati (attuale o futura)?
- Quanto potrebbe essere interessante l'uscita per il “tuo” gruppo?

Prepara l'uscita

- Prepara l'uscita insieme al gruppo.
- Mostra una mappa stampata o presa direttamente da Internet (vedi anche lo strumento 42 - *Usare App come Google Maps*). Stima sempre distanza e tempi di percorrenza, se necessario consultando i siti del trasporto pubblico con i relativi orari.

- Cerca di avere un'idea abbastanza chiara sulla lingua che i partecipanti dovranno usare una volta a destinazione. Potrebbe essere utile collegare questa esperienza a uno scenario precedentemente praticato, così che le attività fuori dall'aula possano essere costruite sulla base di quelle cominciate e concluse nell'ambiente di "classe".
- Se le attività richiedono nuove strutture linguistiche, quindi nuove parole ed espressioni, è utile praticarle in anticipo. Ad esempio, se pensi che i partecipanti possano porre delle domande, è bene che siano in grado di comprendere anche le possibili risposte: in questo senso può essere utile allenarli a chiedere educatamente di parlare più lentamente o di ripetere.
- I rifugiati potrebbero anche aver bisogno di sapere come approcciarsi alle persone, quale linguaggio del corpo usare, come rapportarsi con chi dovesse rifiutarsi di rispondere, quale registro (tu/ Lei) utilizzare ecc.
- Inoltre potrebbero aver bisogno di imparare a chiedere il permesso per scattare fotografie, registrare domande e risposte, prendere volantini, ecc.
- Assicurarti infine che i partecipanti comprendano perfettamente dove si sta andando, ponendo loro domande su come arrivarci e sulla natura del luogo.

Vedi anche lo strumento 56 - *Progettare attività di supporto linguistico all'interno della comunità locale*.

Risorse utili: mappe disegnate o stampate, fotografie del luogo di destinazione, cellulari con le funzioni di registrazione e fotocamera.

Precauzioni

- Assicurati che i rifugiati abbiano il permesso di lasciare il centro e di recarsi nel luogo scelto, che comprendano lo scopo dell'uscita e il tipo di destinazione.
- Assicurati di avere un tempo sufficiente per arrivare nel luogo scelto, svolgere le attività previste e ritornare.
- Assicurati che ciascuno comprenda e sia d'accordo sul luogo e sull'ora dell'appuntamento.
- Prendi le precauzioni necessarie nel caso in cui qualcuno dovesse perdersi: ad esempio, scambia numeri di telefono, accordati su un secondo luogo di incontro se qualcuno è in ritardo, ecc.
- Ricordati che potrebbe rivelarsi utile informare in anticipo il luogo scelto (ad esempio: il supermercato, il negozio o la biblioteca) dell'arrivo del "tuo" gruppo.

Dopo l'uscita

- Individua le nuove informazioni che i rifugiati hanno scoperto sui costumi, gli usi, le abitudini, la cultura e il modo in cui le persone si comportano in Italia.
- "Metti insieme" e rivedi la lingua usata o ascoltata durante l'uscita. In caso di registrazioni audio o video, chiedi loro di rivederle/ riascoltarle.
- Se i partecipanti hanno raccolto informazioni, prendendo ad esempio dei volantini durante l'uscita, potrebbe essere utile leggerne alcune parti.
- Considera con il gruppo l'idea di usare immagini e oggetti reali raccolti per produrre un poster, un diario o magari un post su un social network.
- Aiuta il gruppo a realizzare una breve descrizione in italiano dell'esperienza vissuta fuori dalla classe.

- Se riesci a organizzare regolarmente delle uscite, valuta la possibilità di chiedere ai rifugiati di tenere un diario individuale delle stesse.

Fuori dalla classe – tre esempi

1) Picnic o caffè linguistico

Obiettivo: dare ai rifugiati l'opportunità di parlare liberamente in italiano, o in qualsivoglia altra lingua, e conoscersi meglio l'uno con l'altro.

Nota: non è importante che i rifugiati usino solo l'italiano, possono comunicare in qualsiasi lingua; l'importante è che si comprendano e parlino fra loro.

Progettazione: se possibile, realizza l'attività in un luogo diverso dal luogo in cui generalmente offri supporto linguistico. Se le condizioni meteo lo permettono, puoi organizzare un picnic, ad esempio in un parco. Sarebbe bene che ciascuno portasse qualcosa da mangiare o da bere, ma alcuni rifugiati potrebbero non avere questa possibilità per ragioni economiche (oppure potrebbero non poter mangiare e bere in occasione del Ramadan).

Prima dell'uscita: presenta frasi semplici per iniziare a comunicare, come ad esempio:

- *"Vuoi un po' d'acqua/ un panino/ un biscotto?" – "Sì grazie/ No grazie".*
- *"Hai una foto dei tuoi bambini (sul cellulare)?" – "Sì, questo è mio figlio".*
- *"Qual è il tuo (cibo, bibita, colore ecc.) preferito? Qual è il tuo (cantante, attore, scrittore, ecc.) preferito?" – "La mia bevanda preferita è il thè (perché ____)"*

Durante l'uscita: non vi è nessuna specifica procedura. La cosa più importante è che i rifugiati parlino fra loro e che si divertano. Sarebbe bene che tutti (compreso te) imparassero qualcosa sulle altre lingue eventualmente usate durante l'uscita.

Dopo l'uscita: l'attenzione va posta su cosa i rifugiati hanno appreso l'uno dell'altro, con domande come:

- *"Da dove viene Yamina? Qual è il suo cibo preferito?"* Ecc.

È opportuno anche praticare la pronuncia del nuovo vocabolario e riprendere alcune espressioni usate.

2) Raggiungere un luogo

Prima dell'uscita: esercita i partecipanti su alcune semplici espressioni per trovare le strade e muoversi nel territorio circostante (vedi ancora lo strumento 56 - *Progettare attività di supporto linguistico all'interno della comunità locale*).

- *"Scusi, dov'è la fermata/ la stazione degli autobus?" – "Vai dritto e gira a destra/ sinistra."*
- *"Come posso arrivare al mercato?" – "Prendi l'autobus sulla via principale."*
- *"Buongiorno, quanto è distante l'ufficio postale?" – "Circa 10 minuti a piedi."*
- *"Scusi, questo autobus va alla stazione?"*
- *"Dove posso comprare il biglietto? Quanto costa il biglietto di ritorno?"* Ecc.

Per la strada: fai chiedere informazioni al singolo partecipante su come arrivare a destinazione; scegli inizialmente chi per primo si è dimostrato disponibile a farlo, ma suggerisci ad un altro (ad esempio



qualcuno che ha maggiori difficoltà con l'italiano) di accompagnarlo. Verifica poi la comprensione della risposta.

Alla fermata dell'autobus/ del tram: chiedi a uno o due partecipanti di scoprire dove comprare il biglietto e quanto costa e di informarsi anche su quale autobus/ tram passa per il luogo scelto e quanto tempo ci vuole per arrivarci.

Giunti a destinazione: chiedi di scoprire dove si trova la farmacia, la banca, la libreria, ecc. più vicina.

- *“Mi scusi, c'è una farmacia qui vicino?” – “Sì, è dietro l'angolo.”*
- *“Buongiorno. Dov'è la banca più vicina?” – “Vada su per la via. È sulla sinistra vicino la chiesa”.*

Dopo l'uscita: ritorna sulle risposte ricevute e su quelle che alcuni potrebbero non aver compreso (questa attività è più facile se le interazioni sono state registrate, con le necessarie autorizzazioni).

3) Fare acquisti

Progettazione: scegli un luogo in cui è necessario usare la lingua italiana, come ad esempio una farmacia o un negozio di abbigliamento.

Prima dell'uscita: presenta le espressioni più importanti da usare nel luogo scelto, ad esempio in una farmacia:

- *“Salve. Ho mal di testa/ mal di stomaco/ mal di schiena”. Ecc.*
- *“Vorrei degli antidolorifici/ una medicina”. Ecc.*
- *“Quanto costa?”*
- *“Come devo prendere questa medicina? Quando devo prenderla?”*

Invita i rifugiati a interagire attraverso un role play in coppia (uno farà il cliente, l'altro il farmacista).

Giunti a destinazione: scegli un momento in cui i negozi non sono troppo affollati. Entra in piccoli gruppi (2 o 3) assicurandoti che il commesso sappia di essere registrato. Ricorda ai partecipanti, se necessario, di chiedere di parlare lentamente o di ripetere la risposta. Intervieni, nel caso in cui abbiano troppe difficoltà.

Dopo l'uscita: ritorna sulle domande che i partecipanti hanno posto e sulle relative risposte ricevute. Pratica quindi le parole e le nuove espressioni che si sono rivelate più importanti.

Appendice A – Glossario

TERMINE	DEFINIZIONE
Alfabetizzato, alfabetizzazione	Riguarda la capacità che una persona ha di saper leggere e scrivere in una o più lingue e il livello di competenza raggiunto nella lettura e nella scrittura. Vedi anche: <ul style="list-style-type: none"> - www.coe.int/lang-migrants → Key terms → 'literacy' - www.coe.int/lang-migrants → Key terms → 'literacy-profiles'
Apprendimento informale	"L'apprendimento che avviene al di fuori delle scuole o delle università e che prevede il coinvolgimento dell'apprendente in attività il cui scopo primario non è apprendere" (vedi di seguito 'apprendimento non formale'). Vedi anche: www.coe.int/lang-migrants → Key terms → 'formal-non-formal-and-informal-learning'
Apprendimento non formale	"L'apprendimento che ha luogo al di fuori dei contesti di apprendimento formale, ma comunque all'interno di un contesto organizzato. Esso [...] è il risultato di uno sforzo intenzionale, ma non è necessariamente legato a un sillabo o regolato da forme di accreditamento o di valutazione esterne." Vedi: 'apprendimento informale' Vedi anche: www.coe.int/lang-migrants → Key terms → 'formal-non-formal-and-informal-learning'
Autovalutazione	Il processo di valutazione delle proprie competenze, ad esempio, in una lingua. Il Portfolio europeo delle lingue può essere utilizzato a tale scopo.
Bisogni, comunicativi	Le risorse linguistiche che gli apprendenti devono acquisire per essere in grado di comunicare in una data gamma di situazioni. Vedi anche: www.coe.int/lang-migrants → Key terms → 'tailor-made-courses'
Capitale linguistico	Le conoscenze, le esperienze e le competenze relative all'uso delle lingue accumulate da un individuo. Vedi anche Repertorio linguistico di cui sopra.
Comunità ospitante, Paese ospitante	Una comunità in cui entrano a far parte i rifugiati o il Paese nel quale arrivano, a volte di passaggio, ma spesso con l'intenzione di rimanere per un certo periodo di tempo o definitivamente.
Consapevolezza interculturale	Riguarda la consapevolezza che un individuo ha delle altre culture in relazione alla propria. Il Consiglio d'Europa promuove una visione di consapevolezza interculturale che si basa sui principi di tolleranza, rispetto per le diversità e rifiuto degli stereotipi. Vedi anche: www.coe.int/lang-migrants → Key terms → 'Awareness (raising-intercultural)'
Dominio	Un vasto settore della vita sociale. I principali domini relativi all'apprendimento/ insegnamento analizzati nel QCER sono i seguenti: personale, pubblico, educativo, occupazionale.
Funzioni, comunicative	Gli scopi per cui viene usata una lingua nella comunicazione, come ad esempio, invitare, scusarsi, chiedere qualcosa a qualcuno, raccontare, ecc.

Livelli di riferimento	<p>I passaggi progressivi nell'apprendimento di una lingua, descritti nel QCER come livelli (in relazione al QCER vedi sopra).</p> <p>Vedi anche: www.coe.int/lang-migrants → Key terms → 'CEFR-and-profiles'</p>
Mediatore, linguistico	<p>Una persona che facilita la comunicazione tra individui, laddove una o entrambe le parti possono avere difficoltà, probabilmente perché parlano lingue diverse, hanno un basso livello di competenza nella lingua usata o non hanno familiarità con la terminologia che viene utilizzata.</p>
Migrante	<p>Il Consiglio d'Europa utilizza il termine 'migrante' riferendosi a coloro che sono migrati, compresi i richiedenti asilo, coloro che hanno ottenuto lo status di rifugiati o protezione analoga, così come i cosiddetti 'migranti economici'.</p> <p>L'Organizzazione Internazionale per le Migrazioni (OIM) definisce "migrante" chiunque si sposti o si sia spostato oltre un confine internazionale o all'interno di uno Stato lontano dal proprio luogo di residenza abituale, indipendentemente dallo status giuridico della persona stessa.</p>
Multilingue	<p>Il Consiglio d'Europa utilizza "multilingue" riferendosi alle società, regioni o Paesi in cui si parlano due o più lingue (vedi anche qui di seguito "<u>plurilingue</u>").</p>
Plurilingue	<p>Il Consiglio d'Europa usa "plurilingue" riferendosi alle persone che sono in grado di comunicare, a qualunque livello di competenza, in due o più lingue (vedi anche "<u>multilingue</u>" di cui sopra).</p>
Portfolio europeo delle lingue (PEL)	<p>Elaborato dal Consiglio d'Europa come complementare al QCER e utilizzato come strumento per gestire in maniera più consapevole l'apprendimento linguistico e come supporto per l'autovalutazione dell'apprendente.</p> <p>Alcune pagine del PEL sono state create per i migranti adulti e sono disponibili nel sito: →www.coe.int/lang-migrants → Instruments → 'Learners and teachers'</p>
Preferenze nell'apprendimento	<p>Le modalità in cui gli individui preferiscono apprendere o riescono ad apprendere meglio, ad esempio utilizzando immagini, facendo associazioni tra concetti differenti, imparando a memoria, ripetendo, ecc.</p>
Profilo, linguistico	<p>Le caratteristiche relative alla lingua e al profilo di alfabetizzazione di un individuo (o di un gruppo), che specificano il livello di competenza nelle diverse lingue e la capacità che la persona ha di ascoltare, parlare, leggere e scrivere, in differenti situazioni comunicative, ecc.</p>
Quadro comune di riferimento per le lingue (QCER)	<p>Il Quadro comune di riferimento per le lingue: apprendimento, insegnamento, valutazione (Consiglio d'Europa, 2001) descrive ciò che chi usa o apprende una lingua è in grado di fare con le lingue che conosce e fornisce una base per l'elaborazione di sillabi linguistici e linee guida curriculari, per la progettazione di materiali per l'insegnamento e l'apprendimento e per la valutazione delle competenze in una lingua straniera.</p> <p>Vedi: www.coe.int/lang-CEFR</p>
Realia	<p>Oggetti, quali ad esempio prodotti alimentari, effetti personali, ecc., che possono essere utilizzati durante le attività linguistiche per facilitare la comprensione e per collegare l'apprendimento al mondo reale.</p>
Repertorio delle lingue, repertorio linguistico	<p>La lingua o le lingue che una persona è in grado di usare per comunicare in contesti differenti e per scopi differenti. Quando il repertorio di una persona comprende due o più</p>

	<p>lingue è piuttosto consueto che egli o ella non abbia il medesimo livello di competenza in ciascuna delle lingue conosciute.</p> <p>Vedi anche:www.coe.int/lang-migrants → Key terms → 'Repertoire-language'</p>
Richiedente asilo	<p>Un richiedente asilo è una persona che, presentando domanda di asilo, chiede a un altro Paese (diverso dal Paese di origine) protezione contro la persecuzione. La richiesta di asilo è regolata da convenzioni internazionali, quali la Convenzione di Ginevra o il Regolamento di Dublino III, così come da leggi nazionali.</p>
Rifugiato	<p>Per L'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati (UNHCR), i rifugiati costituiscono un distinto gruppo di persone poiché essi hanno lasciato le rispettive case a seguito di una seria minaccia per la propria vita e libertà.</p>
Role-play	<p>Un'attività di supporto linguistico in cui gli apprendenti assumono i ruoli dei partecipanti in un'interazione, ad esempio, fra un turista e qualcuno che dà informazioni.</p>
Scenario	<p>Un'attività sociale (come ad esempio cercare un alloggio, comprare vestiti, andare al ristorante) che consiste in una sequenza prevedibile di situazioni comunicative e che comporta attività linguistiche di vario tipo.</p> <p>Vedi anche: www.coe.int/lang-migrants → Key terms → 'Scenarios'</p>
Sistema di scrittura	<p>Il sistema di scrittura di una lingua, come ad esempio l'arabo, il cirillico (utilizzato per il bulgaro, il russo, ecc.), il latino (utilizzato per l'italiano, il francese, l'inglese, ecc.).</p>
Situazioni comunicative	<p>Situazioni in cui due o più persone interagiscono per un determinato scopo. L'interazione può essere faccia a faccia, tramite un telefono (comunicazione orale) o per mezzo di e-mail, SMS e altre forme scritte di comunicazione. Elementi del contesto di solito condizionano la comunicazione.</p>
Status giuridico	<p>Lo status legale delle persone che si trovano in situazioni di migrazione, ad esempio i richiedenti asilo, i rifugiati, i titolari di permesso di soggiorno, ecc.</p>
Stereotipo	<p>Una visione comunemente condivisa su una persona, un gruppo sociale, una nazionalità, ecc., basata su idee semplificate, immutabili e a volte pregiudiziali.</p>
Un corso creato ad hoc	<p>Un corso (in questo caso di lingua) creato per soddisfare i bisogni specifici di un particolare gruppo di persone, basato sulle competenze reali degli apprendenti e sui loro bisogni comunicativi.</p> <p>Vedi anche:www.coe.int/lang-migrants → Key terms → 'tailor-made-courses'</p>



Appendice B – Selezione di siti

Questa selezione intende proporre risorse e materiali in particolare rivolti ai volontari che offrono supporto linguistico a rifugiati.

NOTA IMPORTANTE: i siti inclusi nelle directory rappresentano unicamente ulteriori risorse a disposizione e non riflettono necessariamente la politica o le posizioni del Consiglio d'Europa. In particolare, il Consiglio d'Europa declina qualsiasi responsabilità in merito ai loro contenuti.

1. Arcobaleno
2. Centro Come
3. Chescuolamigranti
4. Città metropolitana
5. Comune Bologna
6. In Rete lab
7. Integriamoci
8. Italiano per stranieri
9. Loecsen
10. L-pack
11. Noi Mondo TV
12. Non parlo italiano
13. Oltre la parola
14. Parliamo italiano
15. Permesso di soggiorno
16. Polymath
17. Phrasebook per rifugiati
18. Retescuolemigranti
19. Rotary alfabetizzazione
20. Scuole senza permesso

1. Arcobaleno

Categorie	Descrizione
<i>Sito web (indirizzo Internet)</i>	http://www.arcobalenoweb.org/
<i>Titolo</i>	Arcobaleno.
<i>Autore/ Istituzione</i>	Associazione Arcobaleno/Italia/associazione di volontariato.
<i>Informazioni generali</i>	Il sito presenta le finalità e le attività dell'associazione da anni impegnata in ambito migratorio per promuovere il rispetto delle diversità e combattere le varie forme di intolleranza.
<i>Contenuti</i>	Al di là delle news e della descrizione di progetti ed eventi nei quali l'associazione è coinvolta, tra i documenti (tab "cosa facciamo"/ sezione "documenti") sono raccolti numerosi materiali didattici.
<i>Destinatari/ Utenza prevista</i>	Volontari e migranti, ivi inclusi richiedenti asilo e rifugiati.
<i>Disponibile nelle seguenti lingue</i>	In aggiunta alla lingua italiana, alcuni materiali sono tradotti in lingue migranti (albanese, arabo, bengalese, cinese, filippino, francese, inglese, rumeno, russo, spagnolo).
<i>Tipologia di supporto linguistico/ interculturale offerto.</i>	PPT sulla mediazione interculturale. Costituzione italiana tradotta in 12 lingue. Kit per l'insegnante L2, inclusivo di griglie per l'autovalutazione. Linee guida specifiche per insegnare la lingua italiana ad arabofoni e sinofoni.
<i>Modalità di finanziamento</i>	L'associazione Arcobaleno finanzia direttamente il dominio, la manutenzione e l'aggiornamento del sito.
<i>Esempi di buone pratiche</i>	Sì, in particolare è apprezzabile la presenza di glossari tradotti in più lingue.
<i>Guida/ Supporto in merito sia alla L1 che alla L2</i>	Sono presenti documenti e normative tradotti dall'italiano in varie L1 relativi alla normativa di riferimento.
	Per alcuni Paesi non comunitari è presentata una descrizione del sistema scolastico di provenienza.
<i>Semplicità di consultazione e utilizzo</i>	Il materiale di interesse per l'apprendente e per gli insegnanti non è identificabile e suddiviso chiaramente: per un migrante con basso profilo di alfabetizzazione la consultazione può risultare complessa. Il materiale è interamente scaricabile gratuitamente. I link offerti rimandano a siti molto utili.
<i>Utilità</i>	Il sito presenta un valido supporto a operatori e formatori coinvolti in percorsi di mediazione linguistico-culturale; sono proposti utili link online, ma anche i contatti per strutture operanti sul territorio.

2. Centro Come

Categorie	Descrizione
<i>Sito web (indirizzo internet)</i>	http://www.centrocome.it/
<i>Titolo</i>	Centro Come
<i>Autore/ Istituzione</i>	Cooperativa sociale "Farsi Prossimo"
<i>Informazioni generali</i>	Sito ideato per chi si occupa dell'insegnamento dell'italiano L2 nell'ambito dell'accoglienza dei migranti, con particolare riferimento ai minori stranieri non accompagnati (MSNA). Sono forniti un riepilogo e guide alla normativa, consulenze per gli insegnanti, sillabi e proposte didattiche. I materiali sono consultabili anche dagli apprendenti.
<i>Contenuti</i>	Sono messi in evidenza l'organizzazione di convegni, eventi, pubblicazioni e progetti conclusi e/o attivi del Centro. Vi è la descrizione di attività legate all'accoglienza e all'inserimento dei bambini e ragazzi non nativi nella società e nella scuola italiana.
<i>Destinatari/ Utenza prevista</i>	In particolare bambini e adolescenti per l'inserimento nella scuola. Una sezione dei materiali è utilizzabile anche con utenza adulta, ivi inclusi richiedenti asilo e rifugiati.
<i>Disponibile nelle seguenti lingue</i>	Italiano.
<i>Tipologia di supporto linguistico/ interculturale offerto.</i>	Supporto normativo e didattico per gli insegnanti. Sono illustrati percorsi didattici (le proposte operative sono accompagnate da argomentazioni), sillabi, bibliografie e schede.
<i>Modalità di finanziamento</i>	Attraverso i fondi raccolti dall'Onlus Cooperativa sociale "Farsi Prossimo"
<i>Esempi di buone pratiche</i>	Sì, risulta efficace la suddivisione del materiale didattico consultabile per fasce di età dei destinatari-apprendenti: bambini, ragazzi e adulti.
<i>Guida/ Supporto in merito sia alla L1 che alla L2</i>	Alcuni materiali prevedono traduzioni in lingua madre.
<i>Semplicità di consultazione e utilizzo</i>	Non è necessario registrarsi per consultare il sito e scaricare i materiali forniti in pdf.
<i>Utilità</i>	Sito molto utile per l'attività di insegnanti/formatori con consigli metodologici, suggerimenti operativi e guida sugli eventi/ pubblicazioni.

3. Chescuolamigranti

Categorie	Descrizione
<i>Sito web (indirizzo Internet)</i>	https://chescuolamigranti.wordpress.com/
<i>Titolo</i>	Chescuolamigranti
<i>Autore/ Istituzione</i>	Associazione Che Guevara di Roma (montagnola) /Italia/Onlus
<i>Informazioni generali</i>	Blog riservato alle attività che svolgono volontari e apprendenti in seno alla Scuola Migranti.
<i>Contenuti</i>	Il blog è suddiviso per categorie (lessico, grammatica, sillabi, dizionari), proponendo materiali suddivisi per abilità; nello specifico le sotto sezioni per abilità prevedono input per la lettura, la scrittura, l'ascolto e il parlato (con la suddivisione fra produzione "dire" ed interazione "dialogare").
<i>Destinatari/ Utenza prevista</i>	Adulti migranti, con particolare riferimento alla popolazione di origine bengalese.
<i>Disponibile nelle seguenti lingue</i>	Italiano, bengalese.
<i>Tipologia di supporto linguistico/ interculturale offerto.</i>	Dispense, dizionari, schede e attività di supporto linguistico costruite sulle abilità di base. Sono inoltre presenti dispense di educazione civica.
<i>Modalità di finanziamento</i>	Attraverso i fondi raccolti dall'Onlus Associazione Che Guevara
<i>Esempi di buone pratiche</i>	Sì, apprezzabile la suddivisione del parlato in produzione e interazione.
<i>Guida/ Supporto in merito sia alla L1 che alla L2</i>	Materiale tradotto in e dal bengalese.
<i>Semplicità di consultazione e utilizzo</i>	La consultazione è semplice. Le strutture della lingua e il percorso di apprendimento sono articolati, ma suddivisi in modo chiaro. I link sono utili perché rimandano immediatamente all'informazione richiesta.
<i>Utilità</i>	Un blog utile per lo sviluppo delle abilità linguistiche. La presentazione dei contenuti disponibili on line è chiara e coerente con gli obiettivi che il sito propone. È inoltre adeguato alle esigenze degli apprendenti e come supporto agli insegnanti.

4. Città metropolitana

Categorie	Descrizione
<i>Sito web (indirizzo Internet)</i>	http://www.cittametropolitana.mi.it/scuola
<i>Titolo</i>	Città metropolitana
<i>Autore/ Istituzione</i>	Centro COME e Assessorato all'Istruzione e Edilizia scolastica, Comune di Milano/Italia/collaborazione tra associazione e ente pubblico.
<i>Informazioni generali</i>	Il sito è parte di un più ampio progetto volto a favorire i processi di interculturalità e l'inserimento di adolescenti non nativi nelle scuole superiori italiane. Si propone di fornire a docenti e scuole un supporto per le fasi di inserimento deimigranti: particolare attenzione è rivolta a individuare e esportare buone prassi.
<i>Contenuti</i>	Il materiale didattico disponibile è dedicato all'insegnamento della lingua italiana come lingua seconda e all'italiano come lingua di studio. Sono disponibili anche materiali per percorsi di apprendimento di altre lingue straniere.
<i>Destinatari/ Utenza prevista</i>	Insegnanti e in parte anche apprendenti.
<i>Disponibile nelle seguenti lingue</i>	Italiano.
<i>Tipologia di supporto linguistico/ interculturale offerto.</i>	Il supporto offerto si articola su molteplici aspetti inerenti la presenza di studenti stranieri: <ul style="list-style-type: none"> - Accoglienza: vademecum e strumenti per l'accoglienza e l'inserimento dei minori non nativi nella scuola secondaria di secondo grado; - L2: strumenti e bibliografie per l'insegnamento dell'italiano come lingua seconda; - Progetti: ricerche, interventi e azioni sull'integrazione dentro e fuori la scuola; - Dati e normativa sulla presenza degli adolescenti immigrati; - Contributi e interventi di esperti sul tema dell'adolescenza nella migrazione presentati nell'ambito di percorsi formativi.
<i>Modalità di finanziamento</i>	Sito cofinanziato dal Comune di Milano.
<i>Esempi di buone pratiche</i>	Sì, in particolare appare molto curata la fase fondamentale dell'accoglienza.
<i>Guida/ Supporto in merito sia alla L1 che alla L2</i>	Vi sono testi e materiali nella lingua d'origine dei frequentanti le scuole superiori aventi la funzione di dare valore al repertorio plurilingue dei partecipanti.
<i>Semplicità di consultazione e utilizzo</i>	Essendo costruito più per le scuole, l'accesso al sito da parte dell'apprendente potrebbe risultare non semplice. Inoltre anche i manuali e il materiale consultabile sembra più indicato per essere mediato dall'insegnante.
<i>Utilità</i>	Il sito è un ottimo riferimento per chi opera nel settore dell'educazione scolastica.

5. Co

5. Comune di Bologna

Categorie	Descrizione
<i>Sito web (indirizzo Internet)</i>	http://www.comune.bologna.it/cdlei/contenuti/109:24297/
<i>Titolo</i>	Comune Bologna
<i>Autore/ Istituzione</i>	Centro Interculturale CD LEI/Italia/associazione
<i>Informazioni generali</i>	Il sito offre materiali, dossier, attività e schede a supporto di scuole e insegnanti coinvolti in percorsi educativi e interculturali. Il supporto è costituito anche da esempi per la predisposizione di materiale e per l'attivazione di progettiformativi che hanno l'obiettivo di sostenere l'integrazione degli alunni stranieri.
<i>Contenuti</i>	Il sito è suddiviso tra materiali, proposte didattiche, spazio consulenza e spunti di lavoro su percorsi di educazione interculturale, accoglienza degli alunni stranieri, valutazione, mediazione culturale e buone pratiche.
<i>Destinatari/ Utenza prevista</i>	Apprendenti stranieri (scuola primaria e secondaria), migranti di seconda generazione.
<i>Disponibile nelle seguenti lingue</i>	Albanese, arabo, bengalese, cinese, croato, filippino, francese, inglese, italiano, rumeno, russo, spagnolo, tamil, turco.
<i>Tipologia di supporto linguistico/ interculturale offerto.</i>	Schede e materiale plurilingue di prima accoglienza e di benvenuto; materiale didattico e normativo tradotto nelle lingue più diffuse fra gli immigrati; dossier e approfondimenti su tematiche che hanno come oggetto l'interculturale e l'integrazione; selezione di video tradotti da Youtube.
<i>Modalità di finanziamento</i>	Il sito è interamente finanziato dall'ente pubblico locale Comune di Bologna.
<i>Esempi di buone pratiche</i>	Sì, soprattutto per l'approccio interculturale che caratterizza l'intero sito.
<i>Guida/ Supporto in merito sia alla L1 che alla L2</i> <i>Semplicità di consultazione e utilizzo</i>	Materiale tradotto nelle lingue di origine più diffuse fra la popolazione immigrata. I percorsi formativi e le buone pratiche proposte mirano all'inserimento degli alunni stranieri nella scuola dell'obbligo. Il sito è di semplice consultazione per insegnanti e formatori.
<i>Utilità</i>	Un buon sito a supporto del lavoro di chi opera nella gestione della diversità culturale e l'inserimento di studenti stranieri nei percorsi scolastici italiani.

6. In Rete lab

Categorie	Descrizione
<i>Sito web (indirizzo Internet)</i>	http://www.inretelab.altervista.org/index.html http://www.inretelab.altervista.org/comunicazione.html
<i>Titolo</i>	In Rete lab
<i>Autore/ Istituzione</i>	Progetto: "Scuole in rete per chi viene da lontano"/Italia/scuole pubbliche
<i>Informazioni generali</i>	Sito realizzato per fornire indicazioni relative all'accoglienza e inserimento degli Minori Stranieri Non Accompagnati(MSNA) negli istituti superiori. Vengono fornite informazioni sulla normativa e protocolli per l'integrazione degli studenti-stranieri. Sono presenti materiali a supporto dell'apprendimento dei linguaggi delle discipline oggetto di studio e dell'italiano lingua di comunicazione.
<i>Contenuti</i>	Il materiale didattico è suddiviso per le discipline oggetto di studio nelle scuole superiori coinvolte nel progetto (arte, biologia, economia, ecc.), più una sezione dedicata all'italiano L2. Come dichiarato dagli autori, i materiali sono adattamenti di manuali in adozione nelle classi o rielaborazioni di testi reperiti in rete. Con riferimento alla sezione di italiano L2, le attività sono contestualizzate per argomenti di uso quotidiano e legato agli interessi previsti per l'età dei destinatari.
<i>Destinatari/ Utenza prevista</i>	Studenti adolescenti stranieri inseriti nelle classi degli istituti superiori. Livello di competenza da Pre A1 a B2.
<i>Disponibile nelle seguenti lingue</i>	Italiano.
<i>Tipologia di supporto linguistico/ interculturale offerto.</i>	Schede e attività finalizzate allo sviluppo della lingua della comunicazione e come approccio alla lingua dello studio. La lingua e le sue strutture sono contestualizzate in argomenti di interesse per il profilo dei destinatari e legate in maniera appropriata allo sviluppo di funzioni comunicative.
<i>Modalità di finanziamento</i>	Il sito è finanziato dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Cesena.
<i>Esempi di buone pratiche</i>	Sì, sono ben delineati percorsi a supporto dell'attività didattica.
<i>Guida/ Supporto in merito sia alla L1 che alla L2</i>	Ad eccezione di alcune schede dove si esplicita il profilo (spesso il livello, qualche volta la provenienza) su cui è stata realizzata l'attività, non è previsto alcun riferimento/traduzione/collegamento con la lingua di origine dell'apprendente.
<i>Semplicità di consultazione e utilizzo</i>	Il sito è costruito per una facile consultazione da parte dei docenti. La figura dell'insegnante/formatore è essenziale per la consultazione del sito. I materiali e le schede sono tutti scaricabili in formato word. I link segnalati sono utili.

7. Integriamoci

Categorie	Descrizione
<i>Sito web (indirizzo Internet)</i>	https://integriamoci.wordpress.com/
<i>Titolo</i>	Integriamoci
<i>Autore/ Istituzione</i>	Blog privato/Italia
<i>Informazioni generali</i> <i>Contenuti</i>	Sito che promuove attività per favorire l'integrazione. Molta attenzione è data all'insegnamento della lingua. Blog ideato anche per lo scambio di esperienze e informazioni in contesto migratorio. Suddiviso in sezioni: - sono selezionati materiali e programmi didattici per principianti, intermedi e avanzati; - raccoglie notizie relative alla formazione per i migranti; - riporta contributi e attività concrete.
<i>Destinatari/ Utenza prevista</i>	Migranti adulti livelli PreA1, A1 e A2, ma anche volontari.
<i>Disponibile nelle seguenti lingue</i>	Italiano.
<i>Tipologia di supporto linguistico/ interculturale offerto.</i>	Materiale suddiviso in schede che affrontano elementi/regole/strutture/funzioni della lingua e propongono attività ed esercizi per le quattro abilità (comprensione scritta e orale, produzione scritta e orale).
<i>Modalità di finanziamento</i>	Il sito è autofinanziato dai tre creatori del blog, tre studenti universitari iscritti alla facoltà di psicologia di Padova.
<i>Guida/ Supporto in merito sia alla L1 che alla L2</i>	Costante della struttura del sito è il supporto al raggiungimento di un livello linguistico necessario al superamento dell'esame di certificazione necessario per l'ottenimento del permesso di soggiorno di lungo periodo (DM 4/6/10). Non ci sono riferimenti alla L1, la lingua target è l'elemento centrale.
<i>Semplicità di consultazione e utilizzo</i>	La consultazione è immediata, la suddivisione dei materiali per competenze linguistiche e per argomenti e/o strutture della lingua permette una facile consultazione anche per gli utenti di livello iniziale. Tutto il materiale didattico in formato word può essere scaricato. Sono proposti dei link, ma spesso non funzionano.
<i>Utilità</i>	L'impianto del blog è ben articolato rispetto agli obiettivi che si pone, alcune parti sono state lasciate sospese (in costruzione?), ma il materiale didattico proposto per i livelli iniziali risulta adeguato e facilmente consultabile.

8. Italiano per stranieri

Categorie	Descrizione
<i>Sito web (indirizzo Internet)</i>	http://www.italianoperstranieri.eu/
<i>Titolo</i>	Italiano per stranieri
<i>Autore/ Istituzione</i>	Associazione Focus Sociale/Italia/associazione onlus
<i>Informazioni generali</i>	Il sito si propone come un utile strumento per coloro che sono coinvolti in percorsi di apprendimento/insegnamento dell'italiano L2.
<i>Contenuti</i>	Il sito è strutturato per la consultazione di risorse (links, materiali, normativa) da parte dei volontari e degli apprendenti. Fornisce inoltre indicazioni sulla normativa per l'accoglienza degli stranieri adulti e per quella dei bambini/adolescenti nelle scuole dell'obbligo.
<i>Destinatari/ Utenza prevista</i>	Adulti/adolescenti/bambini.
<i>Disponibile nelle seguenti lingue</i>	Italiano.
<i>Tipologia di supporto linguistico/ interculturale offerto.</i>	Testi semplificati e adattati per livello e profilo apprendente, schede di grammatica, esercizi e giochi, prove d'ingresso e materiale audio e video.
<i>Modalità di finanziamento</i>	Il sito è autofinanziato dai volontari dell'associazione Focus di Napoli.
<i>Esempi di buone pratiche</i>	Sì, apprezzabili gli approfondimenti linguistico-culturali.
<i>Guida/ Supporto in merito sia alla L1 che alla L2</i>	I materiali e le risorse proposte prevedono di favorire l'inclusione e l'integrazione sociale degli apprendenti (informazioni su normativa e modalità di accesso e prove di lingua e sulla scuola).
<i>Semplicità di consultazione e utilizzo</i>	Consultazione abbastanza agevole anche per i livelli più bassi di competenza linguistica. Qualche difficoltà potrebbe essere nel rimando a siti non aggiornati o incompleti. I materiali proposti (audio, formato testo e video) sono spesso scaricabili.
<i>Utilità</i>	L'offerta del materiale didattico è molto varia e semplice appare l'indicizzazione proposta dei contenuti. Non c'è una chiara separazione tra materiale utilizzabile in autoapprendimento e quello destinato agli insegnanti.

9. Loecsen

Categorie	Descrizione
<i>Sito web (indirizzo Internet)</i>	http://www.loecsen.com/en/learn-italian
<i>Titolo</i>	Loecsen
<i>Autore/ Istituzione</i>	Privato/Francia/blog
<i>Informazioni generali</i>	Sito che propone corsi di lingua online e pubblica un apprendimento veloce della lingua.
<i>Contenuti</i> <i>Destinatari/ Utenza prevista</i>	Il sito propone per ogni corso di lingua attività, esercizi, giochi, quiz, esempi suddivisi per i principali temi e espressioni della lingua di base. Apprendenti L2 ed LS in senso lato.
<i>Disponibile nelle seguenti lingue</i>	Il sito è presentato in 40 lingue e per ogni lingua sono proposte attività online (albanese, arabo, armeno, bretone, bulgaro, birmano, ceco, cinese, coreano, croato, danese, estone, farsi, finlandese, giapponese, greco, hindi, indonesiano, inglese, israelitico, italiano, lituano, lettone, norvegese, olandese, polacco, portoghese, rumeno, russo, serbo, slovacco, spagnolo, svedese, thailandese, tedesco, turco, ucraino e ungherese).
<i>Tipologia di supporto linguistico/interculturale offerto.</i>	Attività online relative a frasi/espressioni in contesti comunicativi familiari, quotidiani, lavorativi e per il tempo libero. Sono disponibili riproduzioni audio di alcune espressioni/atti linguistici/ termini di base.
<i>Modalità di finanziamento</i>	Il sito è finanziato dalla Loecsen.
<i>Esempi di buone pratiche</i>	Sì, nella misura in cui i contenuti appaiono quelli propri di un phrase book.
<i>Guida/ Supporto in merito sia alla L1 che alla L2</i>	Stranieri in contesto apprendimento d'italiano L2 o LS.
<i>Semplicità di consultazione e utilizzo</i>	La consultazione del sito è immediata e semplice. Già dalla homepage è possibile scegliere la L2 e le attività proposte sono suddivise per temi. I materiali sono consultabili senza necessità di registrazione, ma il download della versione in Mp3 e pdf non è gratuita.
<i>Utilità</i>	Il sito può essere un'ottima attività di esercitazione sul lessico e sulle principali espressioni della lingua di base. Non è presente un percorso didattico, ma permette, in maniera molto intuitiva ed immediata, la consultazione da parte dei discenti con livelli di competenza linguistica molto bassa, sostenendo processi di autonomia nell'apprendimento.

10. L-pack

Categorie	Descrizione
<i>Sito web (indirizzo Internet)</i>	http://www.l-pack.eu/
<i>Titolo</i>	L-pack
<i>Autore/ Istituzione</i>	ASEV/Italia/Società per azioni a maggioranza pubblica; SMK/Lituania/Pubblico Collegio di Scienze Sociali
<i>Informazioni generali</i>	Il sito, nato dal progetto "L-PACK 2: Citizenship Language Pack For Migrants in Europe- Extended", ha come obiettivo far conoscere e implementare i corsi online, in particolare di livello A2, per otto lingue europee (ceco, francese, greco, inglese, italiano, lituano, spagnolo e tedesco).
<i>Contenuti</i>	Il sito è suddiviso tra informazioni sul progetto, i partner e i materiali (guide, grammatiche, moduli, audio e video) utili al percorso online per l'apprendimento di una LS/L2.
<i>Destinatari/ Utenza prevista</i>	Migranti adulti, ma anche insegnanti, ricercatori di area linguistica e didattica e organizzazioni che si occupano di integrazione degli immigrati.
<i>Disponibile nelle seguenti lingue</i>	Ceco, francese, greco, inglese, italiano, lituano, spagnolo e tedesco.
<i>Tipologia di supporto linguistico/ interculturale offerto.</i>	Manuali per insegnanti e per studenti, file audio e video con dialoghi relativi a situazioni di vita quotidiana e corredati da attività grammaticali e di comprensione. I materiali audio e video sono disponibili su Youtube, Wikibooks e Soundcloud. È presente anche una piattaforma per registrare la voce e creare un piano di apprendimento personale.
<i>Modalità di finanziamento</i>	Sito finanziato nell'ambito del progetto parimenti denominato e reso possibile grazie ai fondi comunitari del Lifelong Learning Programme.
<i>Esempi di buone pratiche</i>	Sì, il materiale didattico è suddiviso in moduli su temi e situazioni di vita e ambienti quotidiani (casa, scuola, sanità, lavoro, viaggio, tempo libero, ecc.).
<i>Guida/ Supporto in merito sia alla L1 che alla L2</i>	Argomenti e temi del materiale didattico proposto sono relativi a situazioni comunicative coerenti con i bisogni comunicativi soprattutto corrispondenti al livello A2.
<i>Semplicità di consultazione e utilizzo</i>	Ottima fruibilità del sito e accessibilità ai materiali. La consultazione dei materiali didattici, scaricabili gratuitamente, è resa ancor più semplice da video tutorial e da presentazioni/guide in formato pdf. Per usufruire della piattaforma "Spazio personale" è necessario registrarsi.
<i>Utilità</i>	Interessante per il percorso di e-learning la proposta dei video su Youtube, la piattaforma personale e i tutorial. La possibilità di apprendere più lingue offre l'occasione per riflessioni interlinguistiche

11. Noi Mondo TV

Categorie	Descrizione
Sito web (indirizzo Internet)	http://www.noimondotv.eu/
Titolo	Noi Mondo TV
Autore/ Istituzione	Associazione Mille voci/Italia/associazione di volontariato e solidarietà sociale.
Informazioni generali	WebTv che si occupa del sostegno dei migranti nel loro percorso di integrazione, prevedendo anche attività di supporto linguistico, interculturale e assistenza amministrativa.
Contenuti	I contenuti del sito si suddividono tra materiali utili all'apprendimento linguistico e rubriche, dossier, materiali di approfondimento culturale e sociale.
Destinatari/ Utenza prevista	Adulti migranti.
Disponibile nelle seguenti lingue	Italiano e anche inglese, francese, spagnolo, arabo, cinese, russo, albanese e rumeno.
Tipologia di supporto linguistico/ interculturale offerto.	Vi sono lezioni video accompagnate da una breve presentazione scritta su contenuti e funzioni comunicative, dalla trascrizione di eventuali dialoghi e da schede su regole grammaticali. Sono inoltre offerte rubriche dedicate a temi utili per l'inserimento socio-culturale dei migranti (cultura, lavoro, sanità, casa).
Modalità di finanziamento	Sito cofinanziato dal Fondo Europeo per l'Integrazione (FEI) di cittadini provenienti da Paesi terzi, per il tramite del Ministero dell'Interno, dipartimento libertà civili e immigrazione.
Esempi di buone pratiche	Sì, in quanto tocca ambiti non solo linguistici, proponendosi di sostenere a 360 gradi il percorso di seconda accoglienza dei migranti.
Guida/ Supporto in merito sia alla L1 che alla L2	Solo una parte del sito e solo alcune rubriche sono tradotte nelle otto lingue di origine maggiormente diffuse tra i migranti. Uno spazio adeguato è dedicato all'assistenza amministrativa per illustrare pratiche e normativa vigente.
Semplicità di consultazione e utilizzo	Non c'è bisogno di registrarsi per la consultazione del sito. L'accesso alle lezioni non è immediato e la presentazione dei contenuti non è adeguata ai livelli di competenza linguistica più bassi. Il sito risulta essere molto curato, ma la densità delle informazioni e delle sezioni fin dalla homepage per un apprendente poco alfabetizzato (anche dal punto di vista informatico) possono rendere la consultazione poco agevole.
Utilità	Occupandosi in particolare di seconda accoglienza, il sito potrebbe risultare di utile utilizzo nell'ambito di SPRAR).

12. Non parlo italiano

Categorie	Descrizione
<i>Sito web (indirizzo Internet)</i>	http://nonparloitaliano.com/
<i>Titolo</i>	Non parlo italiano
<i>Autore/ Istituzione</i>	Imparareonline Ltd/Regno Unito/Privato
<i>Informazioni generali</i>	Sito dedicato all'apprendimento dell'italiano per principianti. I corsi e i materiali offerti sono gratuiti.
<i>Contenuti</i>	Il sito presenta le sezioni: vocabolario, grammatica, ascolti, dialoghi e una sezione di esercizi per la verifica della grammatica.
<i>Destinatari/ Utenza prevista</i>	Adulti e adolescenti di livello iniziale.
<i>Disponibile nelle seguenti lingue</i>	Italiano.
<i>Tipologia di supporto linguistico/ interculturale offerto.</i>	Schede e riepiloghi sul lessico e la grammatica, trascrizione di dialoghi e file video, esercizi online (cloze, riordino, riempimento, scelta multipla, collegamento) sulla grammatica. I materiali però non sono organizzati in unità didattiche o moduli.
<i>Modalità di finanziamento</i>	Sito finanziato dall'editore "Imparaonline".
<i>Esempi di buone pratiche</i>	No, il sito presenta un'impostazione troppo legata all'apprendimento delle regole grammaticali.
<i>Semplicità di consultazione e utilizzo</i>	Per la consultazione dei siti non è necessaria la registrazione, la presentazione delle diverse sezioni è molto semplice.
<i>Utilità</i>	Le attività proposte sarebbero buone per esercitare e verificare le competenze; la suddivisione del materiale didattico non graduata per difficoltà può però creare qualche complessità, specie nei casi di autoapprendimento.

13. Oltre la parola

Categorie	Descrizione
<i>Sito web (indirizzo Internet)</i>	http://oltrelaparola.cidisonlus.net/
<i>Titolo</i>	Oltre la parola
<i>Autore/ Istituzione</i>	Regione Campania/ Italia/ente pubblico
<i>Informazioni generali</i>	Sito che offre materiale e attività di formazione linguistica/culturale realizzato nell'ambito del progetto "Oltre la parola" per favorire l'integrazione dei migranti adulti residenti nella Regione Campania .
<i>Contenuti</i>	Il materiale consiste in quiz suddivisi per argomenti di cultura generale e procedure previste dalla normativa vigente in tema di accoglienza.
<i>Destinatari/ Utenza prevista</i>	Adulti migranti.
<i>Disponibile nelle seguenti lingue</i>	Italiano.
<i>Tipologia di supporto linguistico/ interculturale offerto.</i>	Quiz di cultura, geografia, storia ed educazione civica italiana.
<i>Modalità di finanziamento</i>	Sito cofinanziato dal Fondo Europeo per l'Integrazione (FEI) di cittadini provenienti da Paesi terzi, per il tramite del Ministero dell'Interno, dipartimento libertà civili e immigrazione.
<i>Esempi di buone pratiche</i>	Sì, apprezzabile l'approccio ludico, comunque mai banale.
<i>Semplicità di consultazione e utilizzo</i>	Discreta accessibilità e semplicità di consultazione del sito.
<i>Utilità</i>	Sito pratico per verificare le conoscenze di cultura generale dell'Italia possedute. Dal punto di vista dell'acquisizione dell'italiano L2, senza l'intervento di un mediatore linguistico/culturale le attività proposte risultano non semplici per apprendenti poco alfabetizzati.

14. Parliamo italiano

Categorie	Descrizione
<i>Sito web (indirizzo Internet)</i>	http://parliamoitaliano.altervista.org/
<i>Titolo</i>	Parliamo italiano
<i>Autore/ Istituzione</i>	Privato/Italia/Insegnanti
<i>Informazioni generali</i>	Il sito ideato da due insegnanti di italiano L2 si rivolge a studenti stranieri e a insegnanti. Offre materiale didattico articolato sulla scala dei sei livelli del QCER con approfondimenti sulla cultura, usi e costumi della tradizione italiana.
<i>Contenuti</i>	Il materiale è suddiviso per letture, grammatica, lessico, testi audio, video e vocabolario. Sono inoltre presenti sezioni su approfondimenti linguistici, culturali, artistici, più uno spazio "giochi" e una chat.
<i>Destinatari/ Utenza prevista</i>	Apprendenti stranieri adulti e bambini.
<i>Disponibile nelle seguenti lingue</i>	Italiano.
<i>Tipologia di supporto linguistico/ interculturale offerto.</i>	Schede, riepiloghi di regole grammaticali, file audio, video. Viene offerta una chat per esercitazioni e condivisione di contenuti; inoltre è disponibile un semplice laboratorio di scrittura, fumetti e giochi. Nello spazio "Forum" è offerto un servizio di tandem linguistico in varie lingue europee.
<i>Modalità di finanziamento</i>	Sito finanziato e curato dagli insegnanti di lingua italiana Cipriani e Palumbo.
<i>Esempi di buone pratiche</i>	Sì, soprattutto il servizio di tandem linguistico.
<i>Guida/ Supporto in merito sia alla L1 che alla L2</i>	Il sito è costruito interamente intorno alla lingua di arrivo, senza alcun riferimento alle lingue di origine degli apprendenti.
<i>Semplicità di consultazione e utilizzo</i>	La consultazione del sito è molto semplice, la suddivisione delle sezioni è molto chiara e di immediato accesso. Il materiale è scaricabile gratuitamente. I link proposti sono coerenti con il sito e ben suddivisi per aree/argomenti e contenuti di interesse.
<i>Utilità</i>	Il sito è ben costruito e articolato per livelli e contenuti proposti, con interessanti attività e approfondimenti culturali.

15. Permesso di soggiorno

Categorie	Descrizione
<i>Sito web (indirizzo Internet)</i>	http://permessodisoggiorno.org/about/
<i>Titolo</i>	Permesso di soggiorno
<i>Autore/ Istituzione</i>	Blog/Italia/privato
<i>Informazioni generali</i>	Il sito raccoglie principalmente informazioni e normativa per favorire l'inserimento sociale degli immigrati e supportarli nell'iter amministrativo legato all'ottenimento del permesso di soggiorno. Il materiale didattico è proposto come rubrica per l'apprendimento delle conoscenze di base dell'italiano.
<i>Contenuti</i>	Il sito si suddivide in aree di interesse per la vita e l'inserimento dei migranti: affitti, offerte di lavoro, permesso di soggiorno e apprendimento della lingua italiana.
<i>Destinatari/ Utenza prevista</i>	Adulti migranti.
<i>Disponibile nelle seguenti lingue</i>	Italiano.
<i>Tipologia di supporto linguistico/ interculturale offerto.</i>	Le strutture/regole/elementi linguistici sono raccolti in capitoli seguendo un cliché preciso: breve introduzione linguistico-culturale sull'elemento che sarà presentato, spiegazione esplicita della regola, esempi.
<i>Modalità di finanziamento</i>	Sito autofinanziato da bloggers.
<i>Esempi di buone pratiche</i>	No: trattasi di sito utile, ma puramente informativo.
<i>Semplicità di consultazione e utilizzo</i>	La documentazione e i materiali sono di semplice consultazione e i contenuti appaiono aggiornati per quanto riguarda la normativa vigente in tema di accoglienza.
<i>Utilità</i>	Relativa all'ottenimento di informazioni utili per gli adempimenti soprattutto burocratici.

16. Polymath

Categorie	Descrizione
<i>Sito web (indirizzo Internet)</i>	http://polymath.org/italian.php
<i>Titolo</i>	Polymath
<i>Autore/ Istituzione</i>	Polymath-Language lessons/Regno Unito/portale di lingue
<i>Informazioni generali</i>	Il portale offre materiale linguistico in più di 60 lingue straniere.
<i>Contenuti</i>	Le pagine web dedicate alla lingua italiana suddividono i contenuti tra lezioni, vocabolario, grammatica e frasi decontestualizzate.
<i>Destinatari/ Utenza prevista</i>	Apprendenti anglofoni per un livello base di italiano.
<i>Disponibile nelle seguenti lingue</i>	Il sito è in inglese, ma offre materiale d'apprendimento per le seguenti lingue: afrikaans, albanese, azeri, basco, bosniaco, brasiliano, cinese cantonese, castelano, croato, danese, esperanto, estone filippino, finlandese, francese, gaelico, georgiano, tedesco, haitiano, ebraico, hindi, irlandese, italiano, khmer, lettone, macedone, malese, maltese, norvegese, pashtu, portoghese, rumeno, serbo, slovacco, somalo spagnolo, sudanese, swahili, tagal, tagiko, thailandese, turco, uzbeko e vietnamita.
<i>Tipologia di supporto linguistico/ interculturale offerto.</i>	Le schede di riepilogo e le brevi presentazioni delle regole grammaticali, delle formule di domanda/risposta, del lessico relativi alla lingua comune e di base sono suddivise per domini linguistici e funzioni.
<i>Modalità di finanziamento</i>	Sito finanziato dalla Polymath.
<i>Esempi di buone pratiche</i>	Sì, indubbiamente la presenza di contenuti in un ampio ventaglio di lingue.
<i>Guida/ Supporto in merito sia alla L1 che alla L2</i>	Tutti i contenuti e materiali sono presentati e tradotti in inglese.
<i>Semplicità di consultazione e utilizzo</i>	Il sito è semplice e di facile consultazione, purché si abbia un minimo di competenza in inglese.
<i>Utilità</i>	Il sito è essenziale sia per le presentazioni del materiale sia per i contenuti. Tuttavia la semplicità, che caratterizza il portale, permette la consultazione dei materiali anche ad apprendenti con livelli di competenza linguistica in inglese e in italiano bassi.

17. Phrasebook per rifugiati

Categorie	Descrizione
<i>Sito web (indirizzo Internet)</i>	http://www.refugeephasebook.de/project/
<i>Titolo</i>	Phrasebook per rifugiati
<i>Autore/ Istituzione</i>	'Refugee Phrasebook' gruppo di supporto su base volontaria (Berlino/internazionale)
<i>Informazioni generali</i>	<p>Coordinato dal gruppo di supporto con base a Berlino, il "frasario per rifugiati" è una piattaforma informatica ampiamente utilizzata da volontari: rappresenta uno strumento multilingue che fornisce vocabolario di base relativo alle più comuni necessità immediate. Tale frasario raccoglie parole ed espressioni rilevanti afferenti a vari settori, incoraggiando peraltro tanto i progettisti quanto gli esperti del settore a migliorare il materiale.</p> <p>Attualmente disponibile in 28 lingue, comprende frasi di orientamento generale, frasi legate al settore della salute, della medicina e della giurisprudenza. Il contenuto è gratuito (Creative Commons License), con PDF stampabili, ovvero disponibile come wiki.</p> <p>È importante sottolineare come l'intero sito si presenti come work in progress, invitando i parlanti nativi a individuare eventuali errori linguistici e a correggerli, nonché a tradurre elementi ancora non presentati nella lingua del Paese ospitante. Gli stessi sono infine invitati a contribuire caricando ulteriori materiali.</p>
<i>Contenuti</i>	<p>Il sito include informazioni sul progetto e sull'identità dei contributori. La sezione "Crea, stampa e distribuisce" invita le persone a utilizzare le risorse presenti per sostenere richiedenti asilo neo arrivati e rifugiati che si trovano nei campi e per condividere iniziative locali. Ci sono versioni online dei tre dizionari principali (che possono essere modificati). È inoltre disponibile un consiglio tecnico per quanto riguarda lo script non latino. Vi è infine una App interattiva (con circa 1100 frasi utili in 30 lingue): http://appsforrefugees.com/category/topics/language/</p>
<i>Destinatari/ Utenza prevista</i>	Volontari che operano in campi e in prima e seconda accoglienza/ rifugiati e richiedenti asilo in transito in Europa.
<i>Disponibile nelle seguenti lingue</i>	Disponibile in almeno 28 lingue, ivi inclusa la lingua italiana.
<i>Tipologia di supporto linguistico/ interculturale offerto.</i>	Una risorsa utile in termini di traduzioni pronte all'uso che fornisce parole ed espressioni di grande ricorrenza con riferimento al contesto del "viaggio" dei rifugiati e al loro orientamento rispetto al territorio circostante.
<i>Modalità di finanziamento</i>	Attraverso donazioni pubbliche ricercate tramite il sito web.

18. Retescuolemigranti

Categorie	Descrizione
<i>Sito web (indirizzo Internet)</i>	https://retescuolemigranti.wordpress.com/ https://retescuolemigranti.wordpress.com/about/
<i>Titolo</i>	Retescuolemigranti
<i>Autore/ Istituzione</i>	Scuole d'italiano per migranti/Italia/rete di scuole e associazioni.
<i>Informazioni generali</i>	Il sito è frutto della collaborazione di scuole d'italiano per migranti che operano nell'area di Roma e nella Regione Lazio. Il sito promuove opportunità formative e il coordinamento tra le associazioni di volontariato aderenti alla rete.
<i>Contenuti</i>	Sono presenti informazioni sulle attività formative delle scuole (corsi di lingua italiana e corsi di aggiornamento per gli insegnanti), pubblicazioni sulla tematica dell'immigrazione, normativa sull'accoglienza, statistiche e raccolta dati sugli iscritti ai corsi di supporto linguistico organizzati a Roma, eventi organizzati dalle associazioni e link per la consultazione di materiali didattici e per consultare centri/enti/associazioni del volontariato.
<i>Destinatari/ Utenza prevista</i>	Adulti migranti, ivi inclusi richiedenti asilo e rifugiati.
<i>Disponibile nelle seguenti lingue</i>	Italiano.
<i>Tipologia di supporto linguistico/ interculturale offerto.</i>	Esempi di prove per certificazioni linguistiche, glossari nelle lingue di origine, materiale audio e video tramite collegamento ad altri siti.
<i>Modalità di finanziamento</i>	Sito finanziato dal consorzio di associazioni di volontariato del terzo settore denominato "Retescuolemigranti".
<i>Esempi di buone pratiche</i>	Sì, in particolare per l'attenzione dedicata anche alle fasce maggiormente vulnerabili rappresentate da apprendenti analfabeti o con bassa scolarità.
<i>Guida/ Supporto in merito sia alla L1 che alla L2</i>	Glossari in lingua cinese, araba, inglese e francese.
<i>Semplicità di consultazione e utilizzo</i>	Sito di facile consultazione, una buona selezione di link per scaricare e consultare materiali didattici.
<i>Utilità</i>	Il sito permette un'immediata accessibilità anche per i livelli più bassi di competenza linguistica. È un buon supporto per volontari e operatori coinvolti nei percorsi di prima e seconda accoglienza.

19. Rotary alfabetizzazione

Categorie	Descrizione
<i>Sito web (indirizzo Internet)</i>	http://www.alfabetizzazione.it
<i>Titolo</i>	Rotary Alfabetizzazione
<i>Autore/ Istituzione</i>	Rotary International/Italia/associazione internazionale.
<i>Informazioni generali</i>	Sito realizzato dal Rotary Club per supportare gli immigrati nei percorsi di apprendimento linguistico finalizzato all'inserimento sociale e alla formazione professionale.
<i>Contenuti</i>	Il sito è suddiviso in sezioni per illustrare il progetto, definire destinatari, comunicazioni e i materiali. I materiali sono suddivisi per aree: apprendimento della lingua, mondo del lavoro e sociale, salute e musica.
<i>Destinatari/ Utenza prevista</i>	Cittadini stranieri analfabeti in L1 e L2 e alfabetizzati in L1. Operatori/formatori/docenti attivi in percorsi di formazione linguistica e professionale. Imprenditori e associazioni che vogliono favorire l'inserimento lavorativo di cittadini stranieri.
<i>Disponibile nelle seguenti lingue</i>	Italiano. Per molti dei materiali e attività offerti è prevista una traduzione in: albanese, arabo, cinese, croato, francese, inglese, portoghese, russo, spagnolo e tedesco.
<i>Tipologia di supporto linguistico/ interculturale offerto.</i>	Piattaforma interattiva di e-learning con simulazioni di test. Materiale didattico: glossari di base della lingua italiana e del lessico tecnico-settoriali. Piattaforme online con attività di lettura e di ascolto.
<i>Modalità di finanziamento</i>	Il Rotary club finanzia direttamente il dominio, la manutenzione e l'aggiornamento del sito.
<i>Esempi di buone pratiche</i>	Sì, in particolare è apprezzabile la presenza di utili file audio e video facilmente scaricabili.
<i>Guida/ Supporto in merito sia alla L1 che alla L2</i>	Glossari multilingue e istruzioni di esercizi, presentazione di materiali e attività riportano quasi sempre la traduzione. Per alcuni elementi fonetici della lingua sono disponibili file audio.
<i>Semplicità di consultazione e utilizzo</i>	Il sito ha un'articolazione chiara e semplice, che permette una veloce e agevole consultazione delle diverse sezioni. Per le attività online non è necessario registrarsi e i materiali possono essere liberamente scaricati e/o stampati.
<i>Utilità</i>	Un sito facilmente accessibile e ben costruito. La presenza di molte sezioni tradotte in più lingue, anche extra europee, permette una consultazione indipendente del discente non alfabetizzato.

20. Scuole senza permesso

Categorie	Descrizione
Sito web (indirizzo Internet)	http://www.scuolesenzapermesso.org/
Titolo	Scuole senza permesso
Autore/ Istituzione	Rete Scuole Senza Permesso/Italia/ rete di associazioni.
Informazioni generali	Blog che nasce da una rete di associazioni di volontariato e scuole di italiano impegnate nella Provincia di Milano.
Contenuti	Il sito è suddiviso in sezioni dedicate al supporto del personale coinvolto in percorsi di accoglienza con la presentazione di scuole di italiano presenti sul territorio, materiali didattici per gli insegnanti e uno sportello per migranti per l'assistenza nelle pratiche amministrative.
Destinatari/ Utenza prevista	Insegnanti coinvolti in percorsi di integrazione di migranti adulti provenienti da Paesi terzi.
Disponibile nelle seguenti lingue	Italiano.
Tipologia di supporto linguistico/ interculturale offerto.	Schede, approfondimenti, appunti per l'inserimento linguistico e civico dei migranti.
Modalità di finanziamento	Sito finanziato dal consorzio di associazioni dell'area di Milano appartenenti alla "Rete scuole senza permesso".
Esempi di buone pratiche	Sì, il sito presenta contenuti importanti per aiutare i volontari nel supporto linguistico offerto ai migranti, ivi inclusi richiedenti asilo e rifugiati.
Guida/ Supporto in merito sia alla L1 che alla L2	Schede e moduli tradotti nelle lingue di origine di maggior diffusione tra la popolazione migrante presente sul territorio milanese (arabo, cinese, inglese e francese). Traduzione di leggi, normativa sull'accoglienza, della costituzione italiana, schede e procedure per l'uso di servizi e luoghi pubblici (scuola, sanità, trasporti, banche, ecc.).
Semplicità di consultazione e utilizzo	Sito semplice da consultare. Il materiale didattico è progettato per essere utilizzato anche da volontari con poca esperienza nell'insegnamento dell'italiano a stranieri. Pochi, ma utili link a siti e associazioni impegnate nell'accoglienza dei migranti.
Utilità	Sito molto utile per la normativa amministrativa legata all'accoglienza. I materiali didattici necessitano della mediazione di un volontario.

Appendice C– Report sulla sperimentazione

Introduzione

La sperimentazione del toolkit del Consiglio d'Europa ha avuto luogo in Italia dal 13 febbraio al 5 aprile 2017. Lorenzo Rocca, un membro del gruppo LIAM, ha diretto a livello nazionale il lavoro di 18 coordinatori locali tramite incontri settimanali, condotti sia dal vivo che tramite Skype. Il primo incontro si è tenuto a Perugia alla fine di gennaio per condividere obiettivi, linee guida e relativa tabella di marcia.

Obiettivi

Obiettivo della sperimentazione è stato sia raccogliere un feedback generale sul toolkit, sia ricavare informazioni dettagliate sull'uso di strumenti specifici.

Linee guida

I volontari impegnati nella sperimentazione erano liberi di decidere quali strumenti testare, a seconda del contesto di riferimento e dei bisogni del loro gruppo.

Nel dettaglio nove variabili, come di seguito elencate, hanno avuto un impatto sulla sperimentazione. La stessa infatti è stata condotta in maniera diversa a seconda che i partecipanti:

1. avessero già iniziato a offrire un supporto linguistico (così il toolkit si è inserito nel mezzo di un processo);
2. avessero appena iniziato a offrire un supporto linguistico (così il toolkit si è inserito all'inizio di un processo);
3. stessero lavorando solo con i rifugiati in transito;
4. stessero supportando i rifugiati in una situazione di insediamento a medio o lungo termine;
5. operassero solo all'interno di un centro di accoglienza;
6. operassero anche al di fuori di un centro di accoglienza;
7. fornissero assistenza solo ai richiedenti asilo;
8. fornissero assistenza solo ai rifugiati;
9. avessero richiedenti asilo e rifugiati all'interno dello stesso gruppo.

In aggiunta a tali variabili, è stato necessario tenere conto di grandi variazioni nel numero degli allievi con cui i volontari stavano lavorando. A volte, infatti, hanno dovuto gestire piccoli gruppi, ma più spesso hanno dovuto lavorare con grandi gruppi. Il rapporto minimo è stato di 2 volontari ogni 6 apprendenti (1:3) ed il massimo di 10 ogni 175 (1:17.5).

Programma

Come mostrato nella Tabella 1, durante la prima parte di febbraio i partecipanti potevano esaminare tutto il toolkit (58 tool) nella sua versione in lingua inglese. Poi il coordinatore nazionale ha inviato ai coordinatori locali le traduzioni in italiano dei tool da sperimentare. I dati sono stati raccolti usando gli strumenti designati per lo scopo (vedere Sezione 1) durante i primi 10 giorni di aprile, dopodiché lo

stesso coordinatore nazionale ha inviato una lettera di ringraziamento ai partecipanti da parte del Consiglio d'Europa ed ha iniziato ad analizzare i dati.

Tabella 1 Programma della sperimentazione

31 gennaio – 13 febbraio	Visione d'insieme del toolkit (versione in lingua inglese)
14 febbraio – 5 aprile	Sperimentazione degli strumenti selezionati (tradotti in italiano)
Prima settimana di aprile	Raccolta dei dati utilizzando gli strumenti designati per lo scopo (Appendice 1 e Appendice 2)
10 aprile	Invio della lettera di ringraziamento da parte del Consiglio d'Europa a tutti i partecipanti
10 – 20 aprile	Analisi dei dati

1. Strumenti usati per la sperimentazione

1.1 Questionario (vedere Appendice 1)

A tutti i volontari che hanno preso parte alla sperimentazione è stato chiesto di compilare in modo anonimo un questionario diviso in tre parti. La prima parte (sei domande) ha consentito di raccogliere informazioni personali su ogni partecipante; la seconda parte (due domande) era focalizzata su dove e per quale organizzazione i partecipanti stavano lavorando; le prime tre domande della terza parte invitavano i volontari ad utilizzare una scala a quattro punti (1 = molto in disaccordo, 2 = in disaccordo, 3 = d'accordo, 4 = molto d'accordo) per rispondere a una serie di affermazioni che si focalizzavano (i) sul toolkit nella sua interezza, (ii) sull'utilità dei singoli strumenti, e (iii) sull'efficacia del toolkit; la domanda finale della terza parte invitava i rispondenti ad aggiungere commenti e a identificare gli strumenti che secondo loro potevano essere tralasciati, nonché le aree in cui nuovi strumenti potevano essere sviluppati.

Per completare il questionario occorrevano circa 15 minuti e i volontari rispondevano visitando una piattaforma protetta da una password e creata con *Google Module*. Ci sono state 150 risposte, 138 da madrelingua italiani e 12 da migranti, esperti mediatori culturali.

1.2 Focus group (vedere Appendice 2)

In tutto 29 gruppi di discussione (22 dal vivo e 7 su Skype) sono stati organizzati dai coordinatori locali, i quali hanno agito da moderatori esterni; la composizione dei gruppi variava dai 3 ai 9 volontari. I gruppi si sono incontrati per circa un'ora e i partecipanti hanno condiviso informazioni e opinioni seguendo la struttura data nell'Appendice 2. Il moderatore ha preso appunti e dopo li ha ampliati per redigere un report dettagliato che è stato inviato poi al coordinatore nazionale.

2. Gli strumenti che sono stati sperimentati

La tabella 2 mostra la struttura complessiva e i contenuti del toolkit. Quaranta dei 58 strumenti (70%; riportati in rosso) sono stati tradotti in italiano e resi disponibili per i partecipanti alla sperimentazione. Tra questi sono compresi 13 dei 19 strumenti della sezione, *Preparazione e pianificazione* e tutti quelli della sezione 3, *Attività*.

Tabella 2 Struttura e contenuti del toolkit al momento del piloting (gli strumenti sperimentati sono riportati in rosso)

0 Principale	1 Introduzione	2 Preparazione e pianificazione	3 Attività	4 Altre risorse
1.1 Generale 1. Contesto geopolitico della migrazione 3. I diritti e lo status giuridico dei rifugiati	1.1 La consapevolezza culturale e linguistica 4. Le questioni etiche e interculturali da conoscere quando si lavora con i rifugiati 5. Affrontare in modo appropriato le differenze culturali e gestire la comunicazione interculturale 6. L'arabo: alcune informazioni 7. Il curdo: alcune informazioni 8. Il persiano: alcune informazioni 9. Il somalo: alcune informazioni 1.2 L'apprendimento di una lingua 14. Riflettere sull'apprendimento di una lingua e offrire supporto linguistico 2. Cosa comporta offrire supporto linguistico ai rifugiati? 10. I rifugiati come utenti e apprendenti una lingua 13. Coinvolgere i rifugiati adulti come apprendenti di una lingua 30. Acquisire competenze di base nell'uso di una nuova lingua	2.1 Alcuni punti su cui riflettere 15. La diversità nei gruppi di lavoro 11. Offrire supporto a rifugiati debolmente alfabetizzati 18. Il ritratto plurilingue: un'occasione di riflessione per te 12. La sfida di imparare a leggere in una nuova lingua 31. Preparare l'ambiente per offrire supporto linguistico 55. Progettare attività di scrittura ad un livello iniziale 56. Selezionare e usare testi per l'ascolto e la lettura ad un livello iniziale 54. Selezionare immagini e oggetti per le attività linguistiche 53. Riflettere sul tuo lavoro di supporto linguistico 2.2 Analisi dei bisogni 20. Individuare i bisogni più urgenti dei rifugiati 5. Scoprire ciò che i rifugiati già sanno fare e ciò che dovranno saper fare nella lingua del Paese ospitante 22. Muovere i primi passi nella lingua del Paese ospitante 21. I profili linguistici dei rifugiati 23. Scoprire risorse linguistiche e capacità dei rifugiati 24. Le cose più importanti da apprendere secondo i rifugiati 25. Osservare le situazioni in cui i rifugiati hanno bisogno di usare la lingua del Paese ospitante 2.3 Contenuti della progettazione 26. Selezionare le situazioni su cui focalizzare l'attenzione durante le attività di supporto linguistico 27. Selezionare le funzioni comunicative utili ad apprendenti di livello iniziale 28. Una lista di espressioni utili per la comunicazione quotidiana	3.1 Per cominciare 29. La gestione dei primi incontri 58. Rompere il ghiaccio e creare fiducia all'interno del gruppo 3.2 Apprendere il vocabolario 48. Alcune idee per l'apprendimento del vocabolario di base: la vita quotidiana 49. Il vocabolario di base per esprimere opinioni ed emozioni 51. Alcune tecniche per apprendere il vocabolario 3.3 Riflettere sulla lingua e l'apprendimento 17. Il ritratto plurilingue: un'occasione di riflessione per i rifugiati 52. Aiutare i rifugiati a riflettere sul proprio apprendimento 3.4 Scenari per il supporto linguistico 33. Introduzione agli scenari 34. Cominciare a socializzare 41. Usare il cellulare 37. Usare apps come Google Maps 35. Usare i servizi sociali 36. Usare i servizi sanitari 38. Fare acquisti e comprare la ricarica per il cellulare 47. Fare acquisti e comprare vestiti 61. Il cibo: invitare qualcuno a mangiare insieme 39. Muoversi in città: la biblioteca locale 40. Cercare opportunità formative 42. Cercare lavoro 43. Cercare un alloggio 44. In banca e all'ufficio postale 45. A scuola e all'università 46. Socializzare nella comunità locale 3.5 Interagire con la comunità ospitante 32. I percorsi dei rifugiati e la conoscenza del territorio: come orientarsi 50. Progettare attività di supporto linguistico all'interno della comunità locale 57. Praticare la lingua nel mondo reale	4.1 Web directory e link 4.2 Glossario 4.3 Contributor del Toolkit

Nota: La numerazione degli strumenti differisce da quella della versione del toolkit pubblicata ad esito della sperimentazione.

3. Partecipanti alla sperimentazione

Grazie al supporto ricevuto dai volontari, dalle associazioni, dalle cooperative, dalle ONG e dai CPIA è stato possibile raccogliere sia dati quantitativi che qualitativi. In tutto 168 persone (150 volontari e 18 coordinatori locali) hanno partecipato alla sperimentazione.

I volontari hanno fornito supporto linguistico a un totale di 2076 migranti nel Nord, nel Centro e nel Sud d'Italia. La sperimentazione ha coperto un campione rappresentativo di profili, tanto di volontari quanto di migranti.

3.1 Profili dei migranti

Come mostra la Figura 1, il 72% dei migranti che ha partecipato alla sperimentazione era composto da uomini e il 28% da donne.

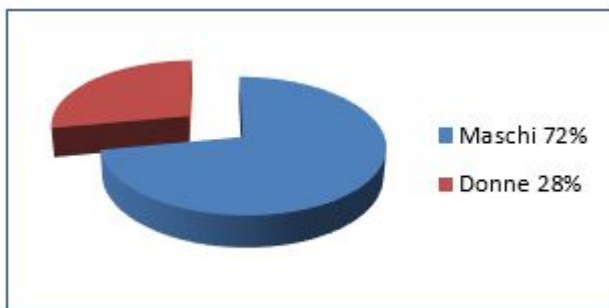


Figura 1 Genere dei migranti coinvolti nella sperimentazione

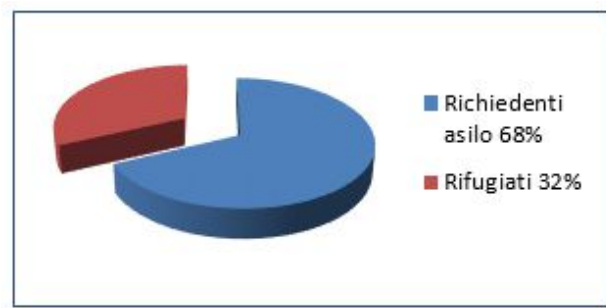


Figura 2 Status dei migranti che hanno partecipato alla sperimentazione

La maggior parte aveva un'età compresa tra i 18 ed i 45 anni, e la maggioranza di questo sottogruppo aveva un'età compresa tra i 18 ed i 28 anni. C'erano anche alcuni minori, di 16 o 17 anni e alcuni migranti con un'età superiore ai 45 anni. La maggior parte degli apprendenti presentava una scarsa alfabetizzazione o era analfabeta.

La Figura 2 mostra lo status legale dei migranti, distinguendo tra i richiedenti asilo, vale a dire chi era in attesa di una risposta ufficiale alla richiesta di protezione internazionale, e i rifugiati ai quali la protezione era già stata concessa. I rifugiati hanno vissuto in Italia, generalmente, per un periodo compreso tra i 6 ed i 18 mesi; molti di essi erano coinvolti in progetti specifici di inclusione sociale sotto gli auspici dello SPRAR (Sistema Protezione Richiedenti Asilo e Rifugiati). Tali progetti prevedevano circa 10 ore settimanali di supporto linguistico non formale, a volte svolte da insegnanti con esperienza. I richiedenti asilo erano sia in transito, sia ospitati in campi d'accoglienza come quelli a Lampedusa e Brindisi oppure ospitati in strutture temporanee come i centri CAS (Centri Accoglienza Straordinaria) e i CARA (Centri Accoglienza Richiedenti Asilo). Presso questi ultimi hanno ricevuto un supporto linguistico non formale meno strutturato rispetto a quello dello SPRAR e fornito da volontari spesso provvisti di poca esperienza nell'insegnamento.

La mappa nella Figura 3 mostra la nazione d'origine dei migranti che hanno partecipato alla sperimentazione. Le nazioni più rappresentate sono colorate in blu scuro: Afghanistan, Arabia Saudita, Bangladesh, Camerun, Costa d'Avorio, Egitto, Eritrea, Gambia, Ghana, Guinea, Iran, Iraq, Mali, Nigeria, Pakistan, Senegal, Siria, Somalia, Sudan, Togo.



Figura 3 Nazioni di origine dei migranti che hanno partecipato alla sperimentazione

In ordine alfabetico le lingue incluse nel repertorio dei migranti, così come riportate dai volontari: arabo, bambara, bengalese, curdo, dari, francese, inglese, krio, mandinka, pulaar, pidgin, portoghese, urdu, wolof.

3.2 Profili dei volontari partecipanti (Sezione 1 del Questionario)

La Figura 4 mostra che la maggioranza dei volontari partecipanti era donna (Domanda 1.1) e la Figura 5 mostra un profilo sull'età degli stessi (Domanda 1.2).

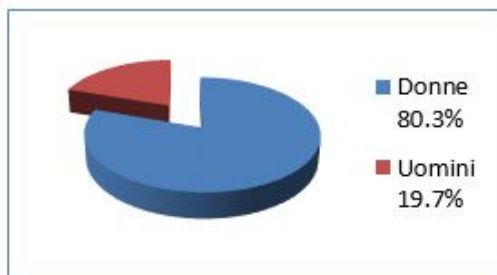


Figura 4 Genere dei volontari partecipanti alla sperimentazione

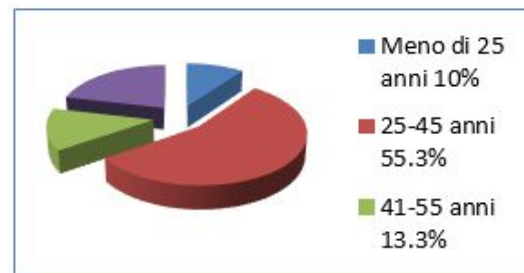


Figura 5 Età dei volontari partecipanti alla sperimentazione

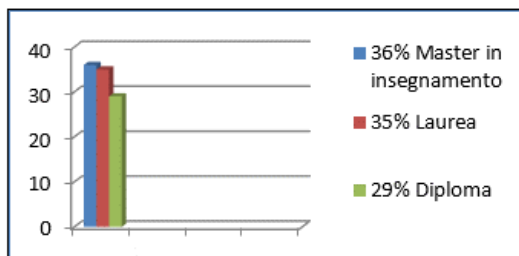


Figura 6 Titolo di studio dei volontari partecipanti alla sperimentazione

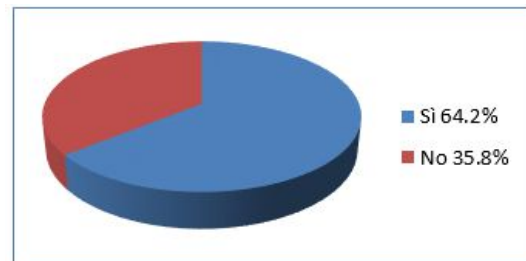


Figura 7 Percentuale di partecipanti con precedenti esperienze di volontariato

La Figura 6 evidenzia il titolo di studio dei partecipanti (Domanda 1.4) e la Figura 7 mostra la percentuale relativa alle precedenti esperienze nelle attività di volontariato con i richiedenti asilo / rifugiati (Domanda 1.5). Del 64.2% dei partecipanti con esperienza nell'insegnamento solo il 30.3% aveva insegnato per un periodo superiore ai 3 anni (Domanda 1.6).

Come indica la Figura 8, il 53% dei volontari non aveva esperienza nel fornire supporto linguistico o se ne era occupato per meno di un anno; il 19% aveva un'esperienza superiore ai 5 anni.

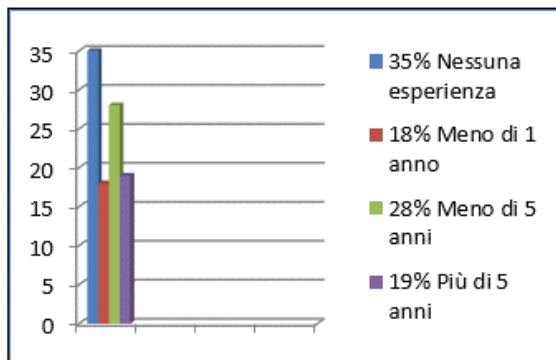


Figura 8 Esperienza dei volontari nel fornire supporto linguistico

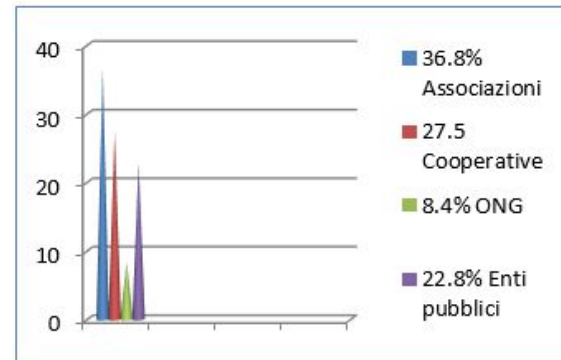


Figura 9 Tipi di organizzazioni per cui i volontari stavano lavorando

C'erano molti docenti in pensione altamente specializzati tra il 21.3% dei volontari con età a partire dai 55 anni, mentre molti di quel 10% facenti parte della fascia di età dei minori di 25 anni avevano poca esperienza d'aula pur volendo diventare insegnanti, in quanto avevano conseguito un Master in didattica dell'italiano L2 o un certificato in glottodidattica. I partecipanti con maggiore esperienza di volontariato appartenevano al gruppo di età compresa tra i 41 e i 55 anni, qualcuno aveva più di 55 anni. Il 55.3% di quelli con meno esperienza nel fornire supporto linguistico faceva anche parte del gruppo più eterogeneo per quanto riguarda l'esperienza di volontariato. Spesso i partecipanti più anziani con grande esperienza nell'insegnamento dell'Italiano come lingua straniera erano in possesso esclusivamente di un diploma. I volontari partecipanti erano per lo più lavoratori del cosiddetto "terzo settore", che include le cooperative, le associazioni laiche e religiose e le ONG. La Figura 9 (Domanda 2.2) mostra la percentuale di lavoratori per i vari tipi di organizzazione.

4. Il Contesto (Questionario, Sezione 2)

La mappa nella Figura 10 mostra le 16 Regioni italiane dove la sperimentazione ha avuto luogo (i punti rossi indicano le città ed i paesi dove erano situati i centri d'accoglienza). La Puglia è stata la Regione con il maggior numero di centri d'accoglienza ed il numero maggiore sia di volontari sia di migranti.

La Figura 11 (Domanda 2.1) mostra che metà della sperimentazione ha avuto luogo in centri d'accoglienza ed un'altra metà al di fuori, a seconda dello status dei migranti (richiedenti asilo, rifugiati) e della situazione (in transito, medio termine, lungo termine).

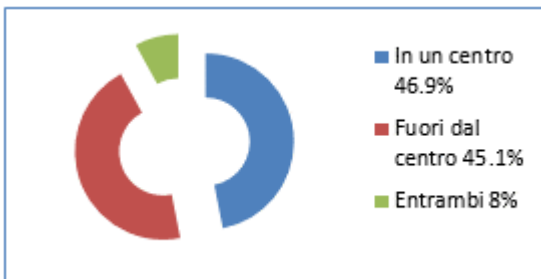


Figura 11 Percentuale della sperimentazione svolta all'interno ed all'esterno dei centri d'accoglienza



Figura 10I luoghi della sperimentazione

5. Feedback generale (Questionario, Domanda 3.1; Gruppo di discussione, Domanda 4)

Il feedback sul toolkit è stato molto positivo (per i commenti relativi ad uno specifico strumento vedere la Sezione 7). I partecipanti sono sembrati entusiasti per due motivi:

1. Il toolkit conteneva strumenti che sono apparsi utili ai volontari e risultavano adatti allo scopo prefissato.
2. Il toolkit ha fatto in modo che non si sentissero soli; lo hanno apprezzato come strumento designato a dare valore al loro lavoro di volontariato.

Le seguenti nove dichiarazioni dei volontari sono state registrate dai coordinatori locali durante i gruppi di discussione:

1. *Gli strumenti sono user-friendly, facilmente adattabili ed utili per gli allievi.*
2. *Finalmente c'è qualcosa di davvero utile, una guida che ci aiuta concretamente ad allontanarci dall'improvvisazione costante.*
3. *Il toolkit dà valore alle esperienze ed alle competenze dei richiedenti asilo e dei rifugiati e mi aiuta a conoscere il background e la cultura dei miei allievi.*
4. *Ogni strumento crea un'opportunità per interagire, per immaginare di andare fuori dal campo, per scoprire di più sul profilo degli allievi.*
5. *C'è un buon equilibrio tra la modularità e la flessibilità da un lato e materiali strutturati dall'altro.*
6. *Gli strumenti sono pronti all'uso, ricchi nei contenuti, e con spunti di riflessione per l'introspezione da parte sia dei volontari che degli allievi.*
7. *Il toolkit è molto efficace per aiutare i volontari con esperienza limitata per evitare di utilizzare un approccio errato.*
8. *Mi piacerebbe utilizzare il toolkit anche dopo il termine della sperimentazione.*
9. *È stato un onore per me sperimentare il toolkit per il Consiglio d'Europa.*

Per generare dei dati quantitativi (Figure 12-19) i rispondenti hanno valutato 8 dichiarazioni (Domanda 3.1) tramite una scala di 4 valori: 1 = molto in disaccordo, 2 = in disaccordo, 3 = d'accordo, 4 = molto d'accordo.

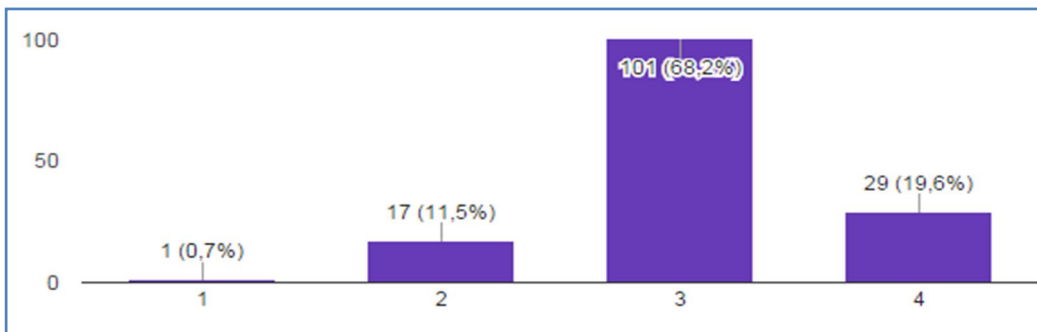


Figura 12 "Il toolkit mi ha aiutato con il mio lavoro con i rifugiati"

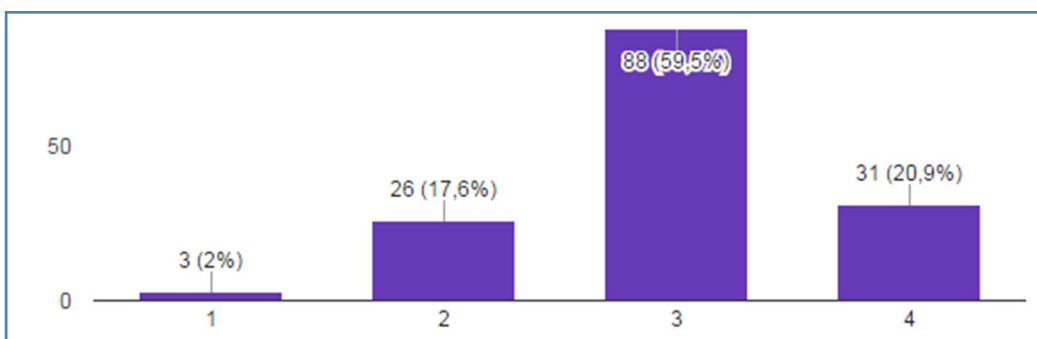


Figura 13 "Il toolkit mi ha dato più fiducia come volontario"

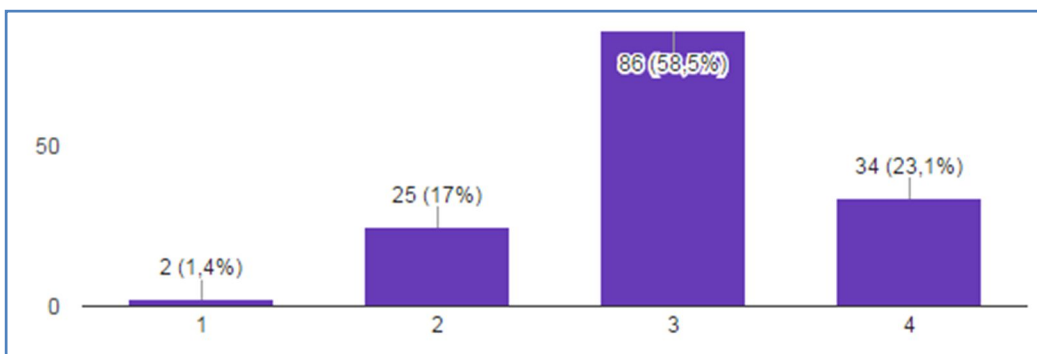


Figura 14 "Il toolkit è semplice da usare"

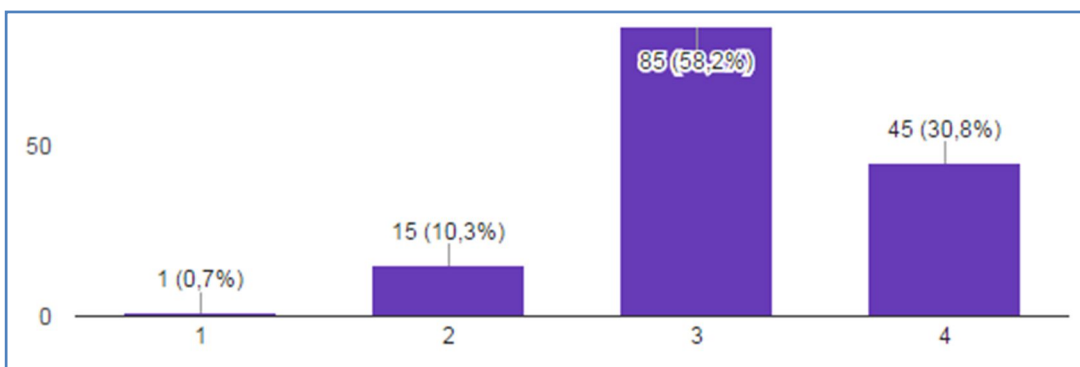


Figura 15 "Il toolkit fornisce suggerimenti pratici"

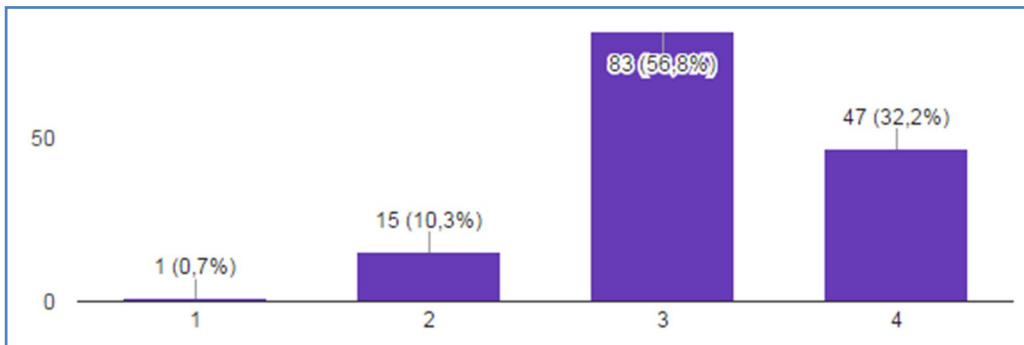


Figura 16 "Il toolkit fornisce informazioni utili"

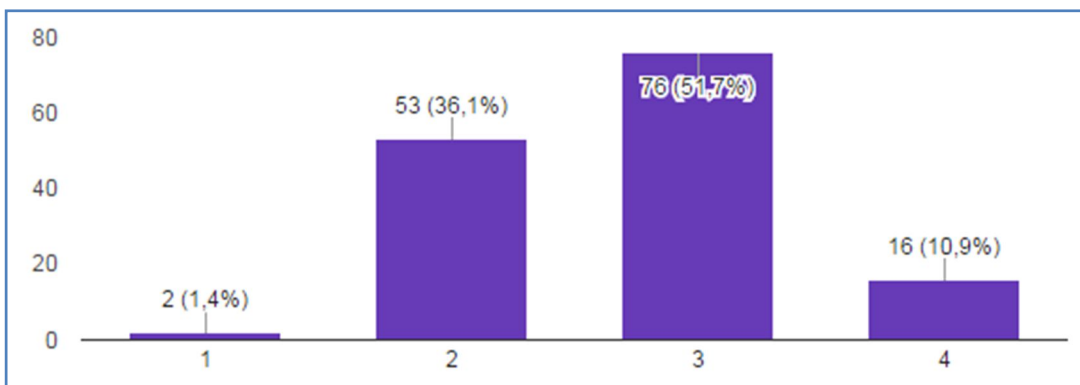


Figura 17 "Il toolkit è completo, coprendo la maggior parte degli aspetti legati al supporto linguistico"

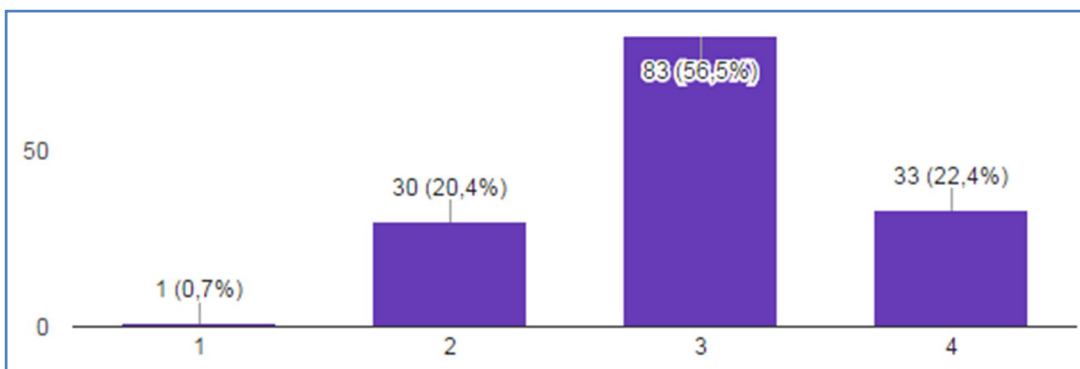


Figura 18 "Il toolkit è completo, con una struttura coerente, chiara e logica"

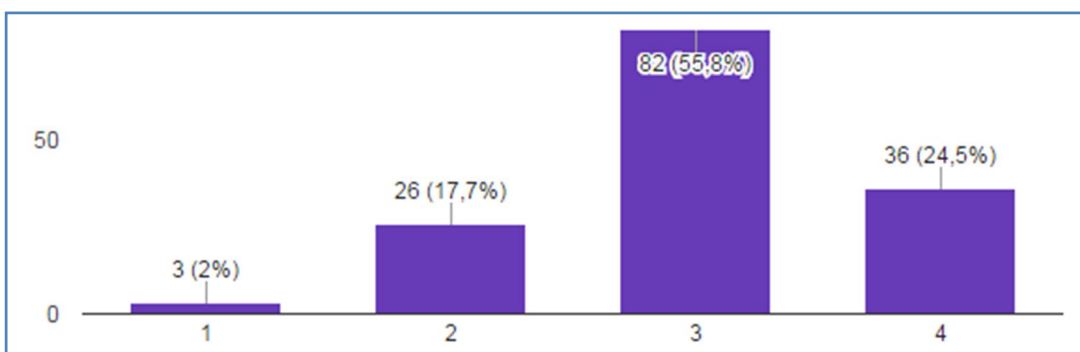


Figura 19 "Il toolkit è facile da capire, con istruzioni chiare, immagini e icone"

La sesta affermazione, ovvero “Il toolkit è completo, coprendo molti degli aspetti relativi al supporto linguistico” (Figura 17) ha evidenziato la più alta percentuale di risposte “in disaccordo” e “fortemente in disaccordo” (37.5%): 55 volontari hanno indirettamente suggerito che il toolkit potrebbe essere ampliato aggiungendo qualcosa agli strumenti già esistenti o creandone di nuovi. Più dettagli sono riportati nella Sezione 7.

Le risposte alla Domanda 3.1 sono state filtrate in base all'età, al genere e alle precedenti esperienze dei volontari: da sottolineare come anche gli insegnanti con esperienza abbiano confermato con forza l'utilità del toolkit, senza differenze significative tra le risposte di uomini e donne o tra persone appartenenti a gruppi d'età diversi.

Come mostrato nella Figura 20, confrontando le risposte dei volontari con esperienza nell'insegnamento della lingua sono comparate a quelle di coloro senza esperienza, l'unica differenza significativa è emersa relativamente alla settima affermazione “Il toolkit è completo, con una struttura coerente, chiara e logica”.

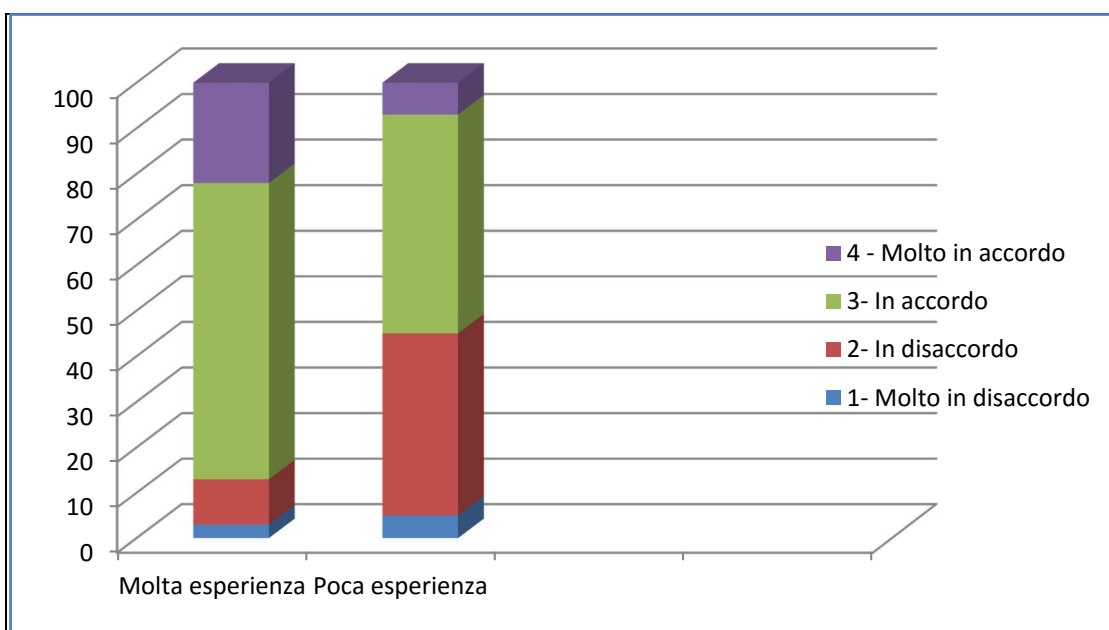


Figura 20 Differenze tra i volontari con grande e poca esperienza nell'insegnamento della lingua relativamente all'affermazione “Il toolkit è completo, con una struttura coerente, chiara e logica”

6. Feedback relativo a strumenti specifici (Questionario, Domanda 3.2; Focus group, Domande 5 e 6)

6.1 Feedback generale

Anche qui il feedback è stato complessivamente molto positivo: per ognuno dei 40 strumenti sperimentati (Questionario 3.2) le risposte positive hanno nettamente superato quelle negative.

Come mostrato nella Figura 21, il totale delle risposte positive (d'accordo/molto d'accordo) spazia dal 68.5% al 98.4% con una media dell'84.8%.

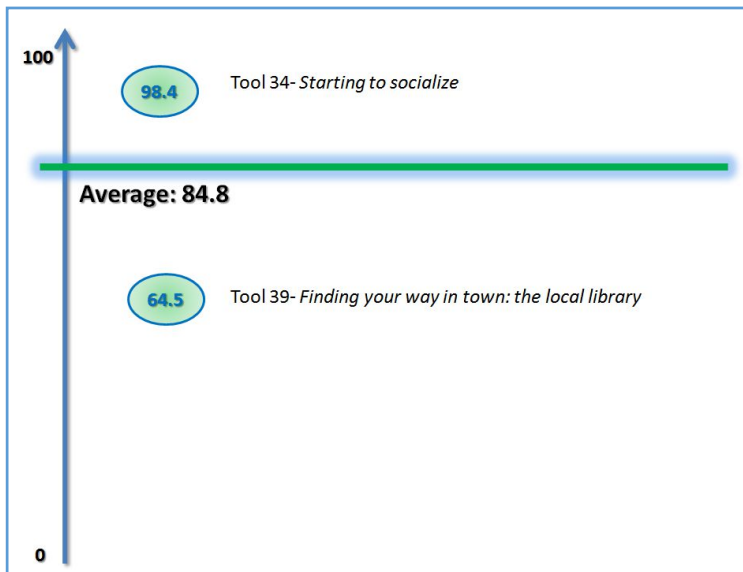


Figura 21 Somma delle risposte positive (d'accordo/molto d'accordo): valori massimi, minimi e media

6.2 Strumenti più apprezzati

La Figura 22 mostra i tre strumenti –tutti scenari- che hanno suscitato la più alta percentuale di risposte “molto d'accordo” in ordine discendente: il 42, Cercare Lavoro; il 37, Fare acquisti e comprare vestiti; il 61, Il Cibo.

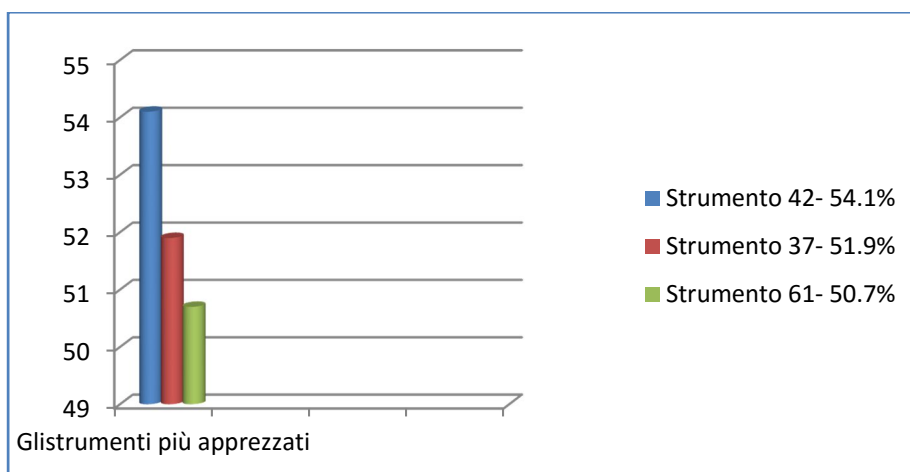


Figura 22 Strumenti più apprezzati

6.3 Gli strumenti più e meno utilizzati

Lo strumento più utilizzato è stato il 37 (Fare acquisti e acquistare vestiti), e quello usato meno frequentemente è stato il 50 (Progettare attività di supporto linguistico all'interno della comunità locale). È importante sottolineare che se i volontari non hanno utilizzato uno strumento in particolare questo non implica una valutazione negativa dello stesso; il questionario infatti ha richiesto loro di identificare gli strumenti che non hanno utilizzato e di valutare effettivamente solo quelli utilizzati.

- Strumenti più utilizzati (in ordine discendente)

Strumento 37, *Fare acquisti e acquistare vestiti*

Strumento 38, *Fare acquisti e comprare la ricarica per un cellulare*

Strumento 48, *Alcune idee per l'apprendimento del vocabolario di base: la vita quotidiana*

- Strumenti meno utilizzati (in ordine ascendente)

Strumento 50, *Progettare attività di supporto linguistico all'interno della comunità locale;*

Strumento 45, *A scuola e all'università*

Strumento 46, *Socializzare nella comunità locale*

Nella maggior parte dei casi i volontari non hanno utilizzato alcuni strumenti a causa della mancanza di tempo: hanno segnalato che con un periodo di sperimentazione più lungo sarebbero probabilmente riusciti ad utilizzare l'80% degli strumenti tradotti in italiano. Comunque, alcuni volontari hanno indicato che per la situazione del loro gruppo certi strumenti risultavano inappropriati (focus group, domanda 5); un caso era, per esempio, quello degli strumenti 46 e 50, che erano rilevanti solo per i rifugiati a cui era stato concesso di uscire dal centro d'accoglienza (progetti SPRAR). Altri volontari hanno riferito che hanno preferito non sperimentare alcuni strumenti, nonostante sembrassero appropriati per i loro allievi, perché la sperimentazione ha avuto luogo nel mezzo di un programma di supporto linguistico e che si erano già confrontati con determinate situazioni e relativi argomenti.

6.4 Differenze tra volontari che erano insegnanti con esperienza e coloro che non lo erano

La Figura 23 mostra come cinque strumenti sono stati valutati da (i) volontari che erano insegnanti con esperienza e (ii) volontari con poca o nessuna esperienza. Non ci sono state differenze significative relativamente al genere, all'età o al titolo di studio dei volontari.

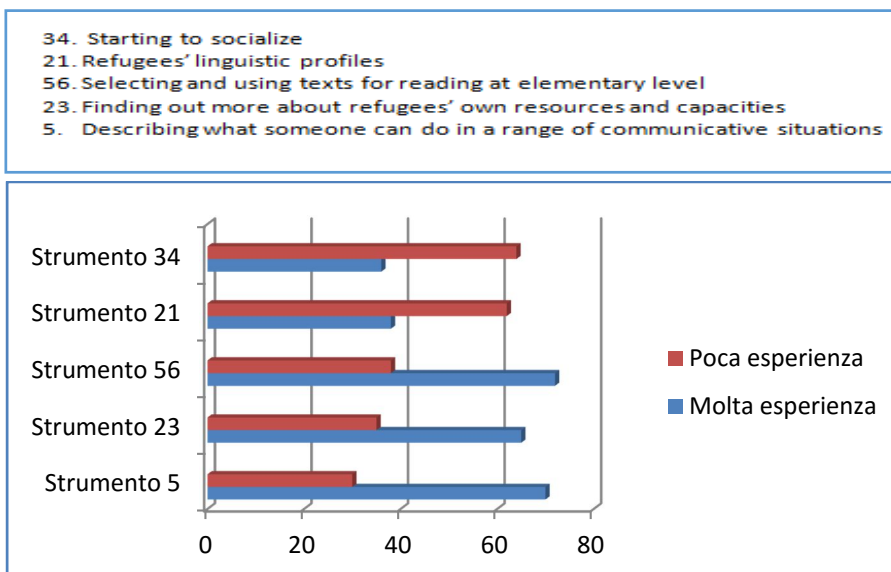


Figura 23 Principali differenze relative ai singoli strumenti tra volontari con molta esperienza e volontari con poca esperienza nell'insegnamento linguistico

7. Feedback sull'impatto del toolkit (Questionario, Domanda 3.3; Focus group, Domanda 7)

Il feedback è stato di nuovo molto positivo. Le seguenti tre dichiarazioni dei volontari sono state registrate dai coordinatori locali durante i gruppi di discussione:

1. Grazie al toolkit sono riuscito a costruire una base di fiducia nel gruppo.
2. Grazie al toolkit è stato più facile creare aspettative nei miei allievi e motivarli ad imparare l'italiano. Hanno collaborato meglio gli uni con gli altri.
3. Gli strumenti hanno aiutato il mio gruppo ad imparare meglio l'italiano, in particolare migliorando la loro competenza nel parlato e dando loro informazioni utili sulla vita quotidiana in Italia.

Per generare dei dati quantitativi (Figure 24-27) i rispondenti hanno usato la stessa scala di 4 valori per reagire alle quattro affermazioni riportate in calce alle seguenti figure:

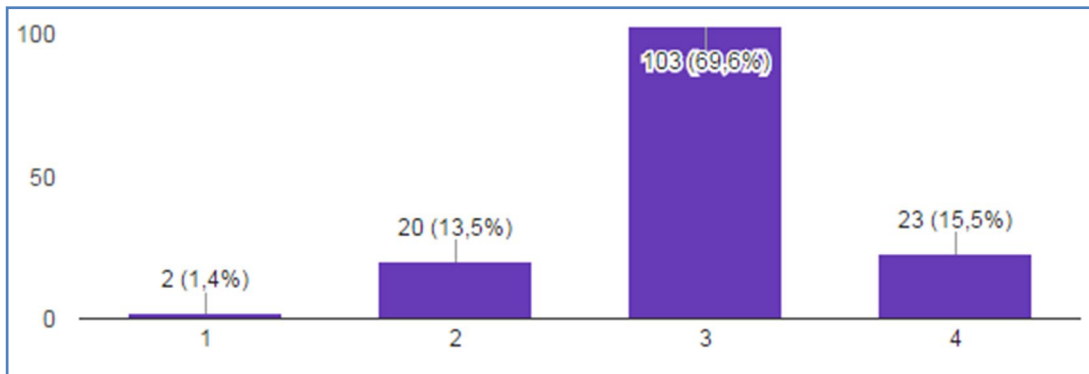


Figura 24 "Le attività basate sugli strumenti del toolkit hanno aiutato i richiedenti asilo / rifugiati ad imparare la lingua del Paese ospitante"

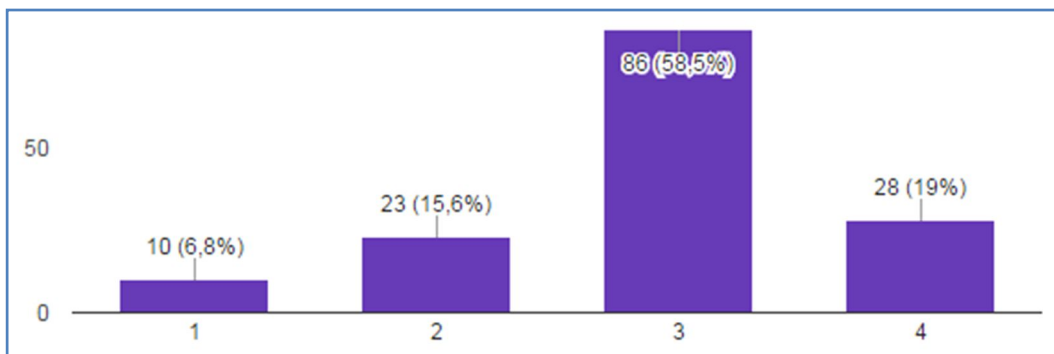


Figura 25 "È stato per loro un modo utile di spendere il tempo nel Paese ospitante"

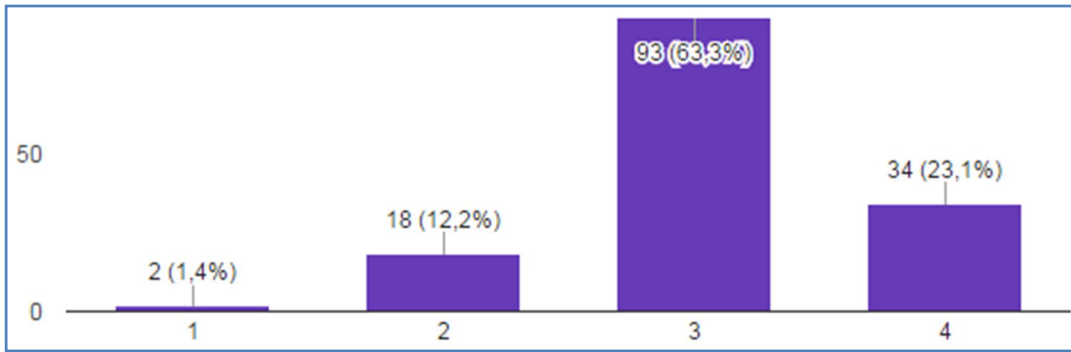


Figura 26 “Le attività basate sul toolkit sono state utili per la loro vita quotidiana nel Paese ospitante”

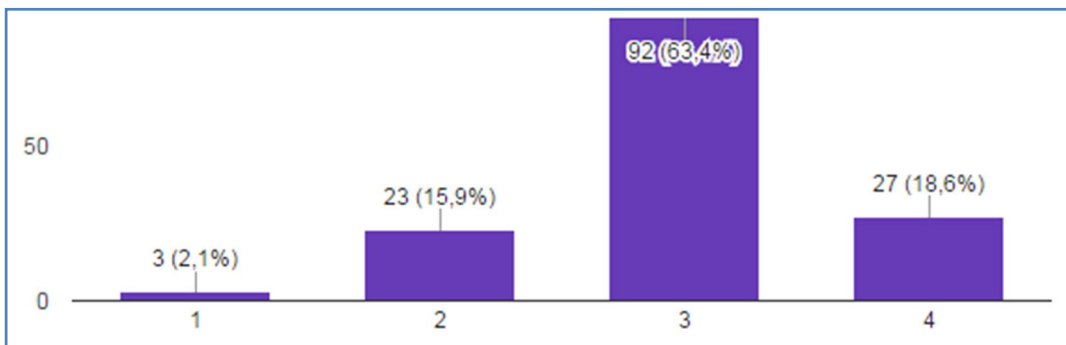


Figura 27 “Le attività basate sul toolkit hanno migliorato la loro comunicazione con altri (compagni di viaggio, volontari, popolazione locale)”

8. Commenti e suggerimenti (Questionario, Domanda 3.4; Focus group, Domanda 8)

In quest’ultima sezione del report presentiamo i commenti e i suggerimenti che i volontari partecipanti alla sperimentazione hanno offerto in relazione ai singoli strumenti e al toolkit nella sua interezza, ovviamente considerando solo la quota parte di strumenti già tradotti in italiano alla data di avvio del piloting (vedi Tabella 2). Le sottolineature sono usate per segnalare le osservazioni critiche, i feedback negativi e/o i suggerimenti per cambiamenti e miglioramenti.

Sezione Toolkit II –Preparazione e programmazione

Strumento 5, Scoprire ciò che i rifugiati già sanno fare e ciò che dovranno saper fare nella lingua del Paese ospitante

Le figure 28 e 29 mostrano lo strumento 5 in uso. Nella figura 28 un allievo sta completando il suo profilo delle competenze usando una app per lo smartphone come ausilio per la traduzione in italiano; nella Figura 29 un volontario ha trasformato lo strumento 5 in un’attività di gruppo, copiando la griglia sulla lavagna così che i membri del gruppo potessero, a turno, condividere le loro competenze nella lingua italiana e successivamente discutere dei loro bisogni.

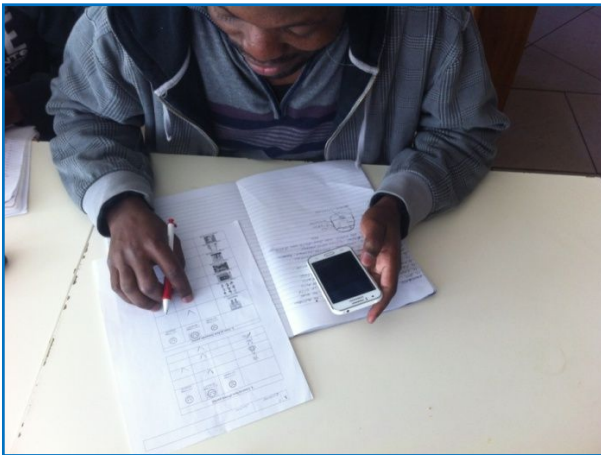


Figura 28 Lo strumento 5 utilizzato con uno smartphone

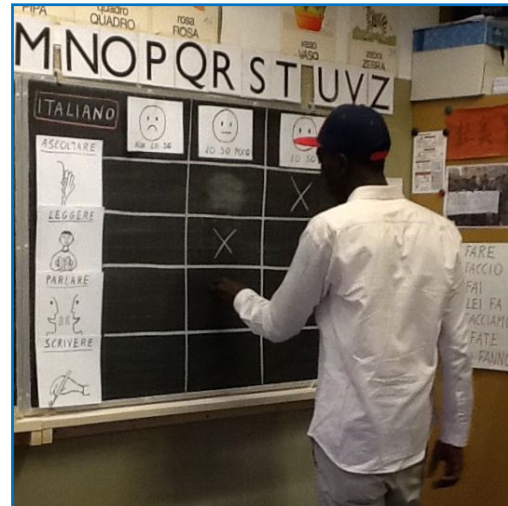


Figura 29 Lo strumento 5 trasferito sulla lavagna

Nonostante lo Strumento 5 sia stato usato di frequente e generalmente apprezzato, è stato anche oggetto delle seguenti 3 osservazioni:

1. Alcune immagini dovrebbero essere sostituite ed altre rese più chiare.
2. La seconda parte della griglia – Di cosa ho bisogno adesso – sarebbe più utile se si consentisse agli allievi di ordinare i bisogni in base alla priorità.
3. Non è sempre facile da comprendere, specialmente per i migranti con un profilo di scarsa alfabetizzazione: in particolare, la tabella con doppia entrata richiede significative capacità cognitive.

Strumento 20, Identificare i bisogni più urgenti dei rifugiati

Strumento 21, I profili linguistici dei rifugiati

Strumento 22, Muovere i primi passi nella lingua del Paese ospitante

Questi tre strumenti sono stati ampiamente apprezzati: molti rispondenti concordano sul fatto che rappresentano un piccolo blocco, molto utile per l'analisi dei bisogni; sembrano funzionare al meglio seguendo l'ordine 20, 22, 21.

Inoltre, i volontari con esperienza nell'insegnamento della lingua hanno valutato questi tre strumenti come adatti all'uso anche all'inizio di un corso di lingua formale.

Strumento 23, Scoprire risorse linguistiche e capacità dei rifugiati

“Molto utile, al di là della sezione dove è chiesto all'allievo di associare la sua lingua ad un fiore”.

La sezione più apprezzata di questo strumento è stata quella in cui l'allievo viene invitato a scrivere una parola che gli/le piace e una parola che non gli/le piace in lingua italiana. (Figura 30)



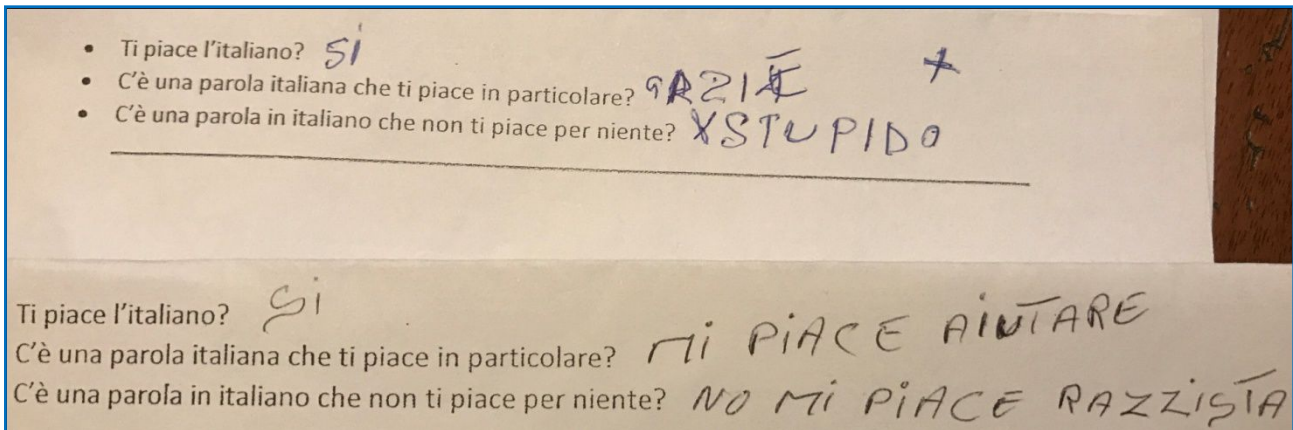


Figura 30 Due esempi dallo strumento 23: agli apprendenti piacevano le parole *grazie* e *aiutare* e non piacevano le parole *stupido* e *razzista*

Strumento 24, Le cose più importanti da apprendere secondo i rifugiati

Tutti i volontari hanno reputato che fosse un ottimo strumento: facile da comprendere, con domande semplici percepite come interessanti. Tuttavia, alcuni utilizzatori hanno notato una certa sovrapposizione tra lo Strumento 23 e lo Strumento 24 e hanno suggerito di unirli.

Strumento 28, una lista di espressioni utili per la comunicazione quotidiana

Tutti i partecipanti hanno riferito che questo strumento ha funzionato molto bene, fornendo agli allievi delle espressioni che potessero soddisfare i bisogni che altri strumenti (in particolare 5 e 20) avevano precedentemente aiutato a identificare. I volontari con esperienza nell'insegnamento hanno ammesso che il loro primo approccio allo strumento è stato scettico, aggiungendo però di aver cambiato idea dopo averlo utilizzato. Come ha dichiarato uno di loro, "Lo strumento 28 ha rotto un tabù per me". Una lista fatta di parole chiave e frasi si è rivelata essere molto utile, ed è stato possibile considerare di ampliare lo strumento per includere espressioni utili all'interno della classe.

L'unico suggerimento riguarda l'estendere la Sezione 7, aggiungendo più espressioni per aiutare gli allievi ad orientarsi, specialmente quando sono in transito.

Figura 31 Il Tool numero 28 in uso.

III sezione del toolkit – Attività

Generalmente i volontari hanno trovato le attività adatte e utilizzabili in modo flessibile in sintonia con il contesto e il profilo degli allievi.

Tanti volontari erano fortemente a favore di un archivio dove inserire le immagini e le flash card incluse nei vari Strumenti. Questo renderebbe possibile la distribuzione dei materiali in un formato più grande rispetto a quello allegato.

Strumento 17, Il ritratto plurilingue: un'occasione di riflessione per i rifugiati

Tutti i partecipanti hanno dato un feedback fortemente positivo a questo strumento. È stato percepito come molto "inclusivo", nel senso che può essere utilizzato con allievi eterogenei e non esclude coloro che sono scarsamente alfabetizzati. Il ritratto plurilingue consente a tutti di esprimere il loro repertorio linguistico e così facendo di migliorare la loro autostima. Ogni volta che è stato usato la motivazione è risultata molto alta. Gli allievi hanno speso molto tempo nel creare il loro ritratto plurilingue, a volte facendo tre o quattro bozze per assicurarsi che la loro scelta di colori rappresentasse ciò che realmente volevano esprimere.

Le Figure 32 e 33 mostrano lo strumento 17 in uso. Nella Figura 32 un allievo sta copiando il suo autoritratto sulla lavagna in modo da considerarlo con gli altri membri del gruppo; nella Figura 33 vediamo come uno dei volontari abbia combinato l'uso dello Strumento 17 con l'imparare ad usare un tablet, un modo per dare supporto informatico agli allievi con una scarsa alfabetizzazione.

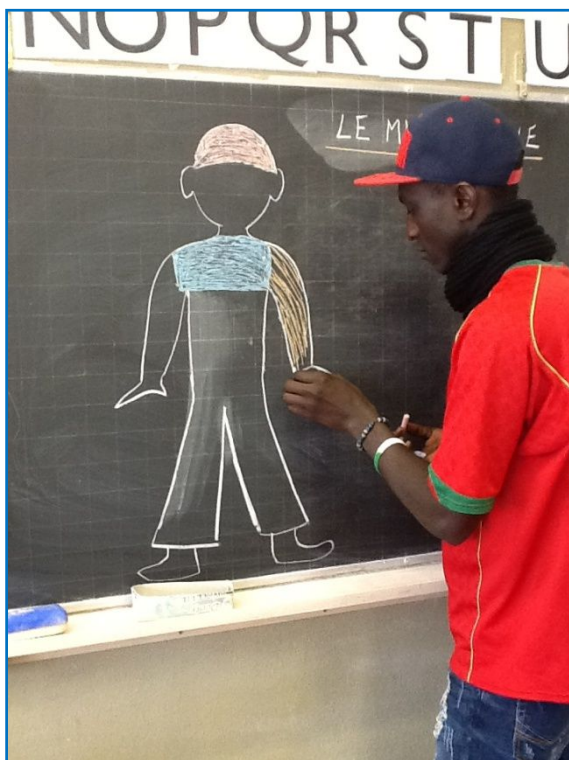


Figura 32 Lo strumento 17 in uso (1)

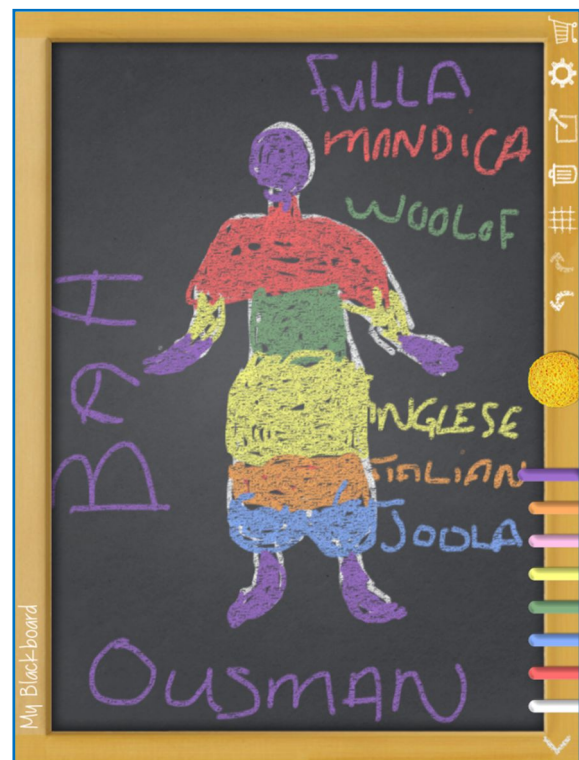


Figura 33 Lo strumento 17 in uso (2)



Scenari

Gli scenari sono stati altamente apprezzati, sia perché erano pronti all'uso, sia perché sono serviti a stimolare idee per la selezione dei materiali e la creazione di ulteriori attività.

Tutti i rispondenti hanno concordato sulla scelta degli argomenti per i 15 scenari, in quanto legati alla vita quotidiana dei loro allievi, tenendo sempre conto delle differenze di condizioni e dello status degli stessi (vedi Sezione 3.1). Tutte le attività proposte sono state percepite come decisamente pratiche, facili da capire e basate su situazioni di vita reale.

I volontari ritengono che l'approccio adottato negli scenari li abbia aiutati a gestire gruppi eterogenei. A riguardo, hanno particolarmente apprezzato l'inclusione di attività per gli allievi con scarsa alfabetizzazione.

Molto apprezzata è stata poi la flessibilità degli scenari che possono essere usati come fossero una "fisarmonica", spendendo più o meno tempo su sezioni differenti a seconda dei bisogni del gruppo. Alcuni volontari hanno provato a calcolare il tempo richiesto per "completare" uno scenario e sono giunti a conclusioni che spaziano dalle 2 alle 6 ore per un gruppo composto da 15 allievi. Questo sembra coincidere con un'altra qualità positiva attribuita agli scenari: ognuno di essi è stato percepito come uno scheletro che è possibile riempire e integrare con altri materiali, altri esempi di interazione, altri contenuti. In particolare, i volontari con esperienza nell'insegnamento hanno confermato che la struttura modulare degli scenari permette di utilizzarli in accordo con il profilo del loro gruppo d'apprendimento. Allo stesso tempo, i volontari con meno esperienza nell'insegnamento linguistico hanno apprezzato il fatto che gli scenari fossero tutti strutturati allo stesso modo, fornendo loro un "metodo".

Sebbene il loro feedback sia stato fortemente positivo, i partecipanti erano consapevoli che ci si aspettava da loro che suggerissero modi in cui gli scenari potessero essere migliorati.

Molti di loro (specialmente quelli con esperienza nell'insegnamento) hanno dichiarato che nelle introduzioni degli scenari sarebbe importante esplicitare che:

1. gli scenari non sono un manuale;
2. i dialoghi sono illustrativi ed includono solo un piccolo campione delle possibili attività di gioco di ruolo;
3. a parte qualche eccezione, le attività sono da intendersi per principianti (in altre parole, ci sono poche attività per gli allievi di livello intermedio)

Molti partecipanti hanno percepito la necessità di più attività di ascolto; sarebbe possibile, per esempio, proporre che i volontari registrassero un breve dialogo per illustrare ognuna delle interazioni incluse negli scenari.

Si è comunemente avvertito il bisogno di attività che fossero concentrate sulla grammatica (per esempio esercizi in cui riempire gli spazi), per soddisfare le aspettative di volontari e allievi.

Molti volontari hanno avvertito la necessità di scenari che trattino di:

4. guidare un'automobile (segnali stradali; nome del codice stradale; come ottenere la patente nel Paese ospitante);
5. educazione ambientale e riciclaggio.

Infine, sono state proposte due aggiunte: allo strumento 44, In banca e all'ufficio postale, un'attività che avesse a che fare con servizi di trasferimenti di fondi come Western Union o Money Gram perché i migranti usano questi servizi per inviare soldi ai loro cari; ed allo strumento 43, Cercare un Alloggio, un dialogo con un'agenzia immobiliare.

Lo strumento 32, I percorsi dei rifugiati e la conoscenza del territorio: come orientarsi, ha aiutato molti apprendenti a migliorare la conoscenza del territorio circostante (Figura 34), ma, specialmente per quanto riguarda il transito e le permanenze a breve termine, molti volontari hanno riferito che dovrebbe essere ampliato (usando le espressioni aggiuntive proposte per lo Strumento 28, Sezione 7) per includere la mappatura dell'Europa e del mondo.

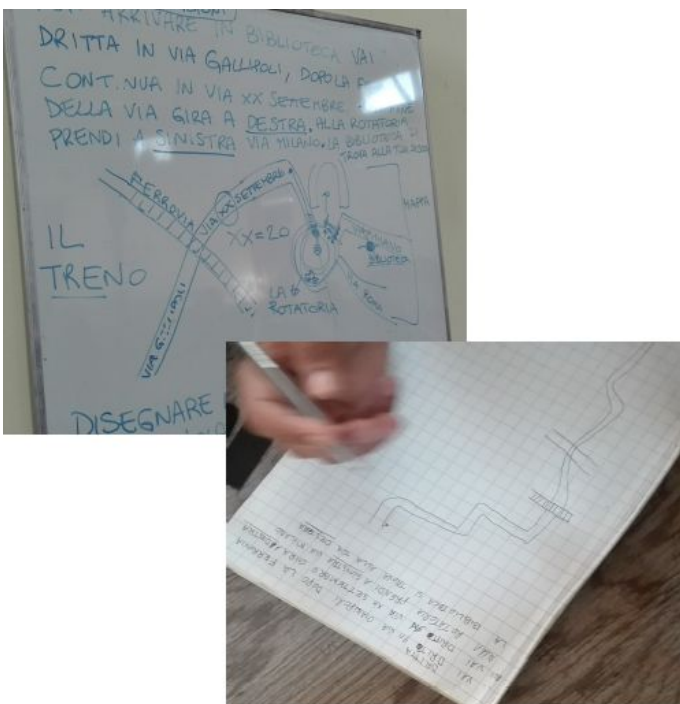


Figura 34 Lo strumento 32 in uso



Figura 35 Quattro strumenti usati in combinazione tra loro



Lo strumento 50, *Progettare attività di supporto linguistico all'interno della comunità locale*, è stato ampiamente apprezzato da molti gruppi perché ha incoraggiato la socializzazione.

Lo strumento 51, *Alcune tecniche per apprendere il vocabolario*, è stato ritenuto troppo complesso, anche da quei volontari con esperienza nell'insegnamento linguistico.

Lo strumento 57, *Praticare la lingua nel mondo reale*, ha avuto feedback positivo da molti volontari perché (a seconda della condizione dei loro allievi) ha concesso loro di muoversi al di fuori del centro d'accoglienza e aprire spazi nel mondo reale. Alcuni hanno usato questo strumento insieme agli strumenti 61, 32, 50 e 57 così come mostrato nella Figura 35.

Lorenzo Rocca
19 Aprile 2017

Allegato 1

Questionario per la sperimentazione

Caro volontario,

Ti chiediamo di dedicarci alcuni minuti per rispondere ad alcune domande sul toolkit del Consiglio d'Europa che hai usato nel tuo lavoro con i rifugiati.

Le tue risposte sono davvero importanti e ci aiuteranno a migliorare il nostro lavoro. Grazie!

ISTRUZIONI

Per favore scrivi in modo chiaro sulle linee tratteggiate.
Spunta la casella pertinente in questo modo:

1 3 4

SEZIONE 1

Profilo del volontario

1.1 Sesso M F

1.2 Età

Meno di 25 anni	<input type="checkbox"/>
25-40 anni	<input type="checkbox"/>
41-55 anni	<input type="checkbox"/>
Più di 55 anni	<input type="checkbox"/>

1.3 Lavoro attuale o precedente.....

1.4 Titolo di studio (*seleziona un'opzione*)

Master/Laurea nell'insegnamento della lingua

Laurea

Diploma

Altro (per favore specifica):

1.5 Hai avuto precedenti esperienze di lavoro con i rifugiati? SI NO

1.5.1 Se sì, quanti anni di esperienza?

<input type="checkbox"/> Meno di 1 anno	<input type="checkbox"/> 1-3 anni	<input type="checkbox"/> Oltre 3 anni
---	-----------------------------------	---------------------------------------

1.6 Hai avuto precedenti esperienze nell'insegnamento di una seconda lingua straniera? SI NO

1.6.1 Se sì, quanti anni di esperienza?

Meno di 1
anno

1-5
anni

Oltre 5
anni

SEZIONE 2

Lavorare come volontario utilizzando il toolkit del Consiglio d'Europa

2.1 Dove lavoravi come volontario quando hai utilizzato gli strumenti del Toolkit?

Nazione Città Regione

In un centro per rifugiati Fuori dal centro In entrambi i contesti

2.2 Per chi lavoravi come volontario?

Ente Pubblico Associazione di volontariato

Cooperativa ONG

Altro (per favore specifica)

SEZIONE 3

La tua opinione sul toolkit del Consiglio d'Europa

3.1 Per favore, dai il tuo feedback sul Toolkit nel suo complesso concordando o non concordando sulle seguenti dichiarazioni.

	Molto in disaccordo	In disaccordo	D'accordo	Molto d'accordo
Il Toolkit				
Mi ha aiutato nel mio lavoro con i rifugiati	1	2	3	4
Mi ha dato più fiducia come volontario	1	2	3	4
È semplice da usare	1	2	3	4
Fornisce suggerimenti pratici	1	2	3	4
Fornisce informazioni utili	1	2	3	4
È completo, coprendo la maggior parte degli aspetti legati al supporto linguistico	1	2	3	4
È completo, con una struttura coerente, chiara e logica	1	2	3	4
È facile da capire, con istruzioni, immagini e icone chiare	1	2	3	4
È troppo difficile, richiede competenze che presuppongono un background professionale	1	2	3	4
È molto complesso, con troppe pagine e troppe informazioni	1	2	3	4

3.2 Per favore, valuta l'utilità di ogni tool, indicando quali non hai utilizzato.

		NON UTI- LIZZATO	Per niente uti- liel	Non utile	Utile	Molto utile
5	Scoprire ciò che i rifugiati già sanno fare e ciò che dovranno saper fare nella lingua del Paese ospitante		1	2	3	4
17	Il ritratto plurilingue: un'occasione di riflessione per i rifugiati		1	2	3	4
20	Individuare i bisogni più urgenti dei rifugiati		1	2	3	4
24	Le cose più importanti da apprendere secondo i rifugiati		1	2	3	4
25	Osservare le situazioni in cui i rifugiati hanno bisogno di usare la lingua del Paese ospitante		1	2	3	4
29	La gestione dei primi incontri		1	2	3	4
28	Una lista di espressioni utili per la comunicazione quotidiana		1	2	3	4
30	Acquisire competenze di base nell'uso di una nuova lingua		1	2	3	4
22	Muovere i primi passi nella lingua del Paese ospitante		1	2	3	4
23	Scoprire risorse linguistiche e capacità dei rifugiati		1	2	3	4
21	I profili linguistici dei rifugiati		1	2	3	4
31	Preparare l'ambiente per offrire supporto linguistico		1	2	3	4
32	I percorsi dei rifugiati e la conoscenza del territorio: come orientarsi		1	2	3	4
58	Rompere il ghiaccio e creare fiducia all'interno del gruppo		1	2	3	4
33	Introduzione agli scenari		1	2	3	4
34	Cominciare a socializzare		1	2	3	4
35	Usare i servizi sociali		1	2	3	4
36	Usare i servizi sanitari		1	2	3	4
37	Fare acquisti e comprare vestiti		1	2	3	4
61	Il cibo: invitare qualcuno a mangiare insieme		1	2	3	4
47	Usare apps come Google Maps		1	2	3	4
38	Fare acquisti e comprare la ricarica per il cellulare		1	2	3	4
39	Muoversi in città: la biblioteca locale		1	2	3	4
40	Cercare opportunità formative		1	2	3	4
41	Usare il cellulare		1	2	3	4
42	Cercare lavoro		1	2	3	4
43	Cercare un alloggio		1	2	3	4
44	In banca e all'ufficio postale		1	2	3	4
45	A scuola e all'università		1	2	3	4
46	Socializzare nella comunità locale		1	2	3	4
48	Alcune idee per l'apprendimento del vocabolario di base: la vita quotidiana		1	2	3	4

49	Il vocabolario di base per esprimere opinioni ed emozioni		1	2	3	4
50	Progettare attività di supporto linguistico all'interno della comunità locale		1	2	3	4
52	Aiutare i rifugiati a riflettere sul proprio apprendimento		1	2	3	4
51	Alcune tecniche per apprendere il vocabolario		1	2	3	4
53	Riflettere sul tuo lavoro di supporto linguistico		1	2	3	4
54	Selezionare immagini e oggetti per le attività linguistiche		1	2	3	4
55	Progettare attività di scrittura ad un livello iniziale		1	2	3	4
56	Selezionare e usare testi per l'ascolto e la lettura ad un livello iniziale		1	2	3	4
57	Praticare la lingua nel mondo reale		1	2	3	4

3.3 Per favore valuta l'efficacia degli strumenti del toolkit concordando o meno con le affermazioni seguenti:

	Molto in disaccordo	In disaccordo	D'accordo	Molto d'accordo
Le attività linguistiche presentate nel toolkit:				
Hanno aiutato i rifugiati ad imparare la lingua del Paese ospitante	1	2	3	4
Sono state per loro un modo utile per spendere il tempo nel Paese ospitante	1	2	3	4
Sono state utili per la vita quotidiana nel Paese ospitante	1	2	3	4
Hanno migliorato la loro comunicazione con altre persone (compagni di viaggio, volontari, popolazione locale)	1	2	3	4

3.4 Per favore nello spazio qui sotto aggiungi commenti o suggerimenti per migliorare il toolkit: cosa potrebbe essere eliminato, cosa Le sembra mancare, in che misura il toolkit è uno strumento che può aiutare i volontari ecc.

.....

.....

.....

.....

GRAZIE PER IL TUO AIUTO!

Allegato 2

Focus group dei volontari

Come gestire il focus group

- Il focus group è coordinato da un moderatore esterno.

Struttura suggerita e ordine degli argomenti

Il moderatore invita i volontari a:

1. Presentarsi, descrivendo brevemente le loro precedenti esperienze come volontari.
2. Descrivere il contesto in cui hanno utilizzato il toolkit.
3. Fornire quante più informazioni possibili sul gruppo di rifugiati che hanno supportato utilizzando il toolkit (ad esempio: numero di partecipanti, Paese di provenienza, genere, età, profili di alfabetizzazione, profili linguistici, ecc)
4. Dire ciò che pensano del toolkit in generale, motivando le risposte.
5. Spiegare come hanno utilizzato il toolkit (ad esempio: quanto tempo hanno speso su un particolare strumento, su quali parti in particolare si sono concentrati, ecc)
6. Se ci sono stati alcuni strumenti che non sono stati utilizzati (nel caso spiegarne il perché)
7. Identificare almeno una caratteristica positiva e una negativa del toolkit, fornendo esempi concreti.
8. Suggestire come il toolkit può essere migliorato: cosa può essere omesso e cosa è necessario aggiungere, ecc.

Appendice D – Conferenza di lancio



L'invito del Consiglio d'Europa per l'evento di lancio del toolkit, organizzato presso la sede dell'Organizzazione a Strasburgo, è stato accettato da oltre un centinaio di partecipanti provenienti da 23 Paesi (tra cui quelli maggiormente coinvolti nell'accoglienza dei rifugiati). Erano in tal modo rappresentati una settantina di organismi, associazioni, organizzazioni, sia regionali che nazionali, nonché grandi reti internazionali, ministeri e istituzioni nazionali. I partecipanti hanno espresso vivo apprezzamento per questo strumento gratuito, flessibile, di facile utilizzo e nei loro interventi hanno proposto preziosi suggerimenti per migliorarlo.

Un autorevole consenso

Il programma della conferenza prevedeva la partecipazione di rappresentanti del Consiglio d'Europa e di quattro principali organizzazioni internazionali, ma anche di uno scrittore bosniaco, rifugiato politico in Francia, che, nel raccontare la sua commovente testimonianza dell'esperienza dell'esilio e del proprio percorso di integrazione, ha ricordato che "l'integrazione deve essere la riuscita dell'appuntamento tra i rifugiati e il resto della popolazione". Il toolkit elaborato dal Consiglio d'Europa mira precisamente a costruire un ponte tra i rifugiati e la società di accoglienza.

Matthew Johnson, Direttore della Direzione Cittadinanza democratica e Partecipazione, ha spiegato che il toolkit è un esempio che dimostra come sia possibile individuare i bisogni, predisporre risposte adeguate e infine proporre un dispositivo appositamente elaborato agli Stati membri e agli altri principali soggetti interessati, affinché possano attuarlo.

Villano Qiriaz, Capo della Divisione Politiche educative, ha precisato che la realizzazione di questa "cassetta degli attrezzi" rientra nella lunga tradizione delle attività condotte dal Consiglio d'Europa in materia di politiche linguistiche e poggia su risorse e risultati ottenuti in sessant'anni di lavoro.

Infine, *Etienne Gilliard*, Presidente del Comitato direttivo per le politiche e le prassi educative (costituito da rappresentanti dei 47 Stati membri) ha sottolineato, dal canto suo, "lo spirito di solidarietà e di benevolenza" del concetto di base del toolkit.



Tomáš Boček, Rappresentante speciale del Segretario generale del Consiglio d'Europa per le migrazioni e i rifugiati, nell'affermare che "la lingua è una chiave che apre numerose porte" ha fatto osservare che il toolkit rappresenta un eccellente esempio di soluzione pratica e semplice, che potrà essere attuata facilmente in un certo numero di Stati membri e sarà in grado di migliorare materialmente le opportunità di apprendimento della lingua o delle lingue del paese di accoglienza". Ha inoltre sottolineato che "grazie alla sua struttura estremamente chiara e ai numerosi esempi proposti, il toolkit mette a disposizione dei volontari delle risorse che li aiutano a comprendere i bisogni dei rifugiati, a pianificare le attività di sostegno e a proporre un'efficace assistenza linguistica".

L'ambasciatore *Erdoğan Işcan* (Chairman of the GR-C / Committee of Ministers) ha ricordato che "il Consiglio d'Europa è già attivo in questo campo attraverso un ampio progetto sull'Integrazione Linguistica dei Migranti Adulti (LIAM). Questo progetto offre un supporto ai decisori politici e a chi lavora per l'integrazione dei migranti nella società civile. Con il nuovo Toolkit che introduciamo oggi, il Consiglio d'Europa prende un'ulteriore iniziativa per facilitare la coesione sociale e il miglioramento della dignità dei rifugiati. Il Toolkit offre loro la possibilità di diventare autonomi ottenendo tutti i mezzi necessari per apprendere la lingua del paese che li ospita."

Le quattro organizzazioni internazionali che hanno accettato l'invito a fornire il loro contributo a questo evento di lancio hanno espresso apprezzamento per l'elaborazione del toolkit del Consiglio d'Europa, sottolineando che non esiste al momento nessun altro dispositivo analogo.

Céline Peroni (Commissione europea) ha rilevato che il toolkit è in grado di "fornire risposte reali" alle sfide incontrate nella realizzazione di un certo numero di progetti da lei condotti.

Secondo *Myriam Mwizerwa* (Organizzazione internazionale per le migrazioni - OIM), "la capacità di comunicare conferisce un senso di responsabilità e mette in grado di cavarsela nella vita quotidiana" (effettivo obiettivo del toolkit).

Gert Westerveen ha dichiarato che l'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i rifugiati (UNHCR) accoglie "molto favorevolmente questo toolkit sviluppato dal Programma per le Politiche linguistiche del Consiglio d'Europa".

Infine, *Cécile Thoreau*, nell'esprimere il suo apprezzamento per questo strumento, ha ricordato la complementarità delle attività da lei condotte all'interno dell'Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico (OCSE) con quelle del Consiglio d'Europa.

Quali prospettive dopo il lancio?

Sia i rappresentanti delle Organizzazioni internazionali che un gran numero di partecipanti hanno dichiarato la loro intenzione di contribuire attivamente a diffondere il toolkit che, vale la pena ricordarlo, è in realtà un sito internet (www.coe.int/lang-refugees) disponibile in sette lingue, costituito da 57 strumenti e da numerose altre risorse didattiche utili sia per i volontari che per le associazioni e le strutture che propongono un supporto linguistico ai rifugiati.

Appendice E – Gruppo di lavoro

Un gruppo di esperti internazionali coinvolti nel Programma di Politica Linguistica del Consiglio d'Europa ha contribuito alla progettazione e implementazione del progetto "Integrazione Linguistica dei Migranti Adulti" (ILMA).



I seguenti membri del gruppo di coordinamento del progetto ILMA si sono dedicati a scrivere parti del toolkit, a dare suggerimenti agli organi esterni pertinenti e a monitorare i loro contributi:

- **Philia THALGOTT**, Council of Europe, Francia
- **Jean-Claude BEACCO**, Université de la Sorbonne-nouvelle, Paris III, Francia
- **David LITTLE**, Trinity College, Dublin, Irlanda
- **Hans-Jürgen KRUMM**, Universität Wien, Austria
- **Barbara LAZENBY-SIMPSON**, formerly *Integrate Ireland Language & Training* (IILT), Dublin, Irlanda
- **Lorenzo ROCCA**, Università per Stranieri di Perugia, Italia
- **Richard ROSSNER**, EAQUALS and Consultant (Evaluation and Accreditation of Quality in Language Services, Regno Unito)

Gruppi di lavoro che hanno contribuito alla realizzazione del toolkit (in ordine alfabetico):

Austria: Karla Fach, Alisha Heinemann, Anne Pritchard-Smith (Fachbereich Deutsch als Fremd- und Zweitsprache. Institut für Germanistik. Universität Wien).

Romania: Calin Rus and Oana Bajka (The Intercultural Institute of Timisoara)

Regno Unito: Karen Dudley, Julia McGerty, Foufou Savitzky, Sarah Sheldon (Learning Unlimited, UCL Institute of Education, University of London)

Italia: Alessandro Borri (CPIA 'Montagna' Castel di Casio); Orazio Colosio (CPIA Treviso); Sabrina Marchetti (Università per Stranieri di Siena); Fernanda Minuz (researcher); Emilia Paonne (Associazione "Bambini + Diritti"); Mariangela Recchia (Cooperativa "Auxilium"); Lorenzo Rocca (Università per Stranieri di Perugia)

Le seguenti persone sono state coinvolte nella traduzione del toolkit e del sito ad esso dedicato:

Olandese: Elke Nuytemans e Bea Bossaert

Francese: Caroline Panthier e Jean-François Allain

Tedesco: Michaela Chiaki Ripplinger e Hans-Jürgen Krumm

Greco: Vassiliki Plakoula e Cristina Fassari

Italiano: Maria Valentina Marasco, Emilia Paonne e Lorenzo Rocca

Turco: Ebru Pepedil e Selin Akyüz

Stampato in Italia
Per conto della CSA Editrice
da Global Print Srl - Gorgonzola (MI)
___ Printed in Italy ___

SUPPORTO LINGUISTICO
PER RIFUGIATI ADULTI:
IL TOOLKIT
DEL CONSIGLIO D'EUROPA

www.coe.int/lang-refugees

SPERIMENTAZIONE

“Puglia Integrante

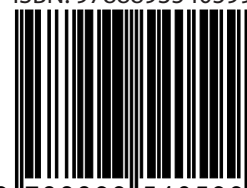
Dalla vulnerabilità all'integrazione:
percorsi di inclusione per rifugiati e minori”

Cod. Progetto: Prog 8 – Cup I99g17000071

Il toolkit è stato sviluppato dal Consiglio d'Europa per sostenere gli Stati membri nel loro impegno ad affrontare le sfide poste dai flussi migratori e vuole presentarsi come insieme di strumenti pensati in particolare per i volontari che offrono supporto linguistico ai rifugiati adulti. Il toolkit rappresenta una “cassetta per gli attrezzi” volta a facilitare il percorso di integrazione linguistica, funzionale a sua volta a favorire un processo di inclusione sociale di un'utenza altamente vulnerabile, quale quella rappresentata da migranti in fuga da situazioni di grave pericolo ed esperienze di vita drammatiche. La presente pubblicazione è da intendersi come prodotto finale del progetto “Dalla vulnerabilità all'integrazione: percorsi di inclusione per rifugiati e minori” finanziato nell'ambito del FAMI - Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione 2014-2020 – Obiettivo Specifico 2 - Obiettivo nazionale 2 – “Formazione civico linguistica” – Servizi sperimentali di formazione linguistica, che è stato incentrato proprio sulla sperimentazione in tre province pugliesi – Bari, Lecce e Taranto – del toolkit.



ISBN: 9788893540599



9 788893 540599

RETE TERRITORIALE

QUASAR
EVOLUZIONE NELLE IDEE

