

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

Nelle 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	✓
<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • realizzare un ritratto linguistico (vedi anche lo strumento 38 – <i>Il ritratto plurilingue: 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](#).