

## 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](#).