



## Supporto Linguistico fornito a Migranti *Il Toolkit SLM del Consiglio d'Europa*



### Strumento 1 – Supportare i migranti nell'instaurare relazioni interpersonali nel nuovo Paese

Obiettivo - Offrire una guida per aiutare gli apprendenti a sviluppare e migliorare le relazioni interpersonali nel nuovo contesto sociale.

I migranti che arrivano in un nuovo Paese possono trovare difficoltà a instaurare relazioni sociali, spesso anche a causa dei limiti linguistici nell'uso della nuova lingua. Lo sviluppo di competenze linguistiche diventa perciò prerogativa per poter comunicare e interagire in un ambiente non ancora familiare. Ecco alcuni suggerimenti per aiutare i migranti ad ambientarsi nel nuovo contesto sociale. Consigliamo loro di:

- comunicare in una lingua che conoscono e che pensano possa essere compresa anche dall'interlocutore;
- imparare qualche espressione di base per salutare o chiedere aiuto (ad esempio: *ciao, mi scusi, per favore, grazie*);
- ripetere in più lingue ciò che si vuole dire, al fine di trovare una lingua comune di comunicazione con l'interlocutore;
- esplicitare di non aver capito e chiedere di ripetere o di parlare più piano, laddove necessario;
- utilizzare una app di traduzione automatica per trovare parole, laddove possibile;
- chiedere aiuto, quando necessario, a qualcuno in grado di mediare la conversazione.

Questi suggerimenti sono utili per soddisfare bisogni di base in contesti comunicativi prevedibili e di routine, quali salutare, scambiare qualche parola con i vicini, fare acquisti, chiedere informazioni o semplicemente risultare educati. Tuttavia, vale la pena ricordare che gli stessi suggerimenti possono risultare deboli quando gli apprendenti non conoscono parole o espressioni relative alla sfera sociale e culturale propria del nuovo Paese.

Ai livelli linguistici elementari, quando si interagisce per soddisfare bisogni concreti, le lacune linguistiche possono riguardare ad esempio nomi di luoghi o strade, marchi, prodotti, istituzioni, il significato di segnali stradali o avvisi o la conoscenza di festività nazionali o religiose. In questi casi tali lacune sono ostacolo alla comunicazione, soprattutto quando gli aspetti sociali del nuovo ambiente sono diversi da quelli del Paese di origine o non vengono indicati nello stesso modo, ma quasi mai dovrebbero dar adito a malintesi.

A livelli linguistici più avanzati, invece, gli apprendenti acquisiscono competenze comunicative che permettono loro di andare oltre agli scambi di routine e di interagire su argomenti più ampi, quindi maggiormente soggetti a fraintendimenti di varia natura, spesso causati da una mancata piena comprensione delle intenzioni comunicative che sottendono al messaggio dell'interlocutore. Inoltre, possono essere male interpretati gesti del corpo ed espressioni del viso, in quanto variano a seconda delle culture.

Ulteriori cause di fraintendimento possono essere riconducibili a un'inadeguata conoscenza delle convenzioni sociolinguistiche, quali:

- le "regole" per conversare, come ad esempio il modo per richiamare l'attenzione e rivolgersi a qualcuno, o per interrompere qualcuno educatamente, e così via;
- il significato di alcune espressioni idiomatiche o routinarie, come ad esempio: *Stai scherzando? Davvero?! Veramente?! In bocca al lupo;*
- i segnali discorsivi e le espressioni per esprimere alcune funzioni linguistiche come dare un consiglio, fare una richiesta, rifiutare con gentilezza o esprimere un'opinione.

Infine, nel caso di migranti adulti, potrebbero emergere fraintendimenti anche riguardo ad argomenti di conversazione ritenuti socialmente sconvenienti nella cultura del nuovo Paese, come chiedere l'età a qualcuno, parlare di soldi, chiedere opinioni o affrontare temi sensibili come l'aborto, la sessualità, la pena di morte, o legati a credenze religiose (vedi Strumento 2 – *Supportare i migranti nell'ambientarsi nel nuovo contesto sociale*).

Qualche volta capita di dover affrontare questi temi anche con persone che si conoscono poco e con cui si potrebbero avere opinioni discordanti. In questi casi, è importante gestire il disaccordo nel rispetto di entrambe le parti; se uno degli interlocutori mostra segni di imbarazzo o di suscettibilità è bene rispettare la sensibilità dell'altro, essere consapevoli della situazione di potenziale conflittualità e provare a chiarirsi nel rispetto delle diversità.