

## 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/en/web/lang-migrants](http://www.coe.int/en/web/lang-migrants)).