



Università  
Ca' Foscari  
Venezia

Corso di Laurea Magistrale in

Antropologia Culturale, Etnologia,  
Etnolinguistica (Acel)

ordinamento D.M. 270/2004

Tesi di Laurea

## **Un telaio di esperienze**

L'insegnamento dell'italiano L2  
tra Torre Pellice e Messina

**Relatrice**

Ch. Prof. Donatella Schmidt

**Correlatore**

Ch. Prof. Luca Rigobianco

**Laureando**

Enrico Ieroncic

Matricola 878723

**Anno Accademico**

2021 / 2022



# INDICE

ABSTRACT .....	1
INTRODUZIONE .....	2
1. PREMESSE TEORICHE .....	9
1.1 Il fattore individuale .....	9
1.2 Riflessioni retrospettive .....	10
1.3 La conversazione come ‘negoziazione invisibile’ .....	13
1.4 L’intervista .....	15
1.5 Difficoltà della ricerca.....	17
2. DIFFICOLTÀ, BARRIERE, LIMITI.....	19
2.1 Difficoltà interlinguistiche, interculturali e interpersonali.....	19
2.2 Conoscenze e competenze specifiche e trasversali .....	27
2.3 Territorio, mezzi e risorse .....	33
2.4 Burocrazia e normativa .....	42
2.5 Diritto o dovere all’integrazione .....	45
2.6 Rapporto con i beneficiari, colleghi, enti associati e/o altro .....	52
3. FIDUCIA E SFIDUCIA .....	57
3.1 La fiducia .....	57
3.2 I rapporti di fiducia.....	60
3.3 Il ritmo della relazione .....	63
3.4 Il comportamento dell’operatore.....	65
4. AGENCY .....	68
4.1 L’agency.....	69
4.2 L’agency degli attori dell’italiano L2 .....	70
CONCLUSIONI.....	78
APPENDICE .....	82
INTERVISTA 1 - VIRGINIA.....	82
INTERVISTA 2 - ALICE .....	94
INTERVISTA 3 - FRANCESCA .....	104
INTERVISTA 4 - VALERIA .....	120
INTERVISTA 5 - ALESSANDRO .....	129
INTERVISTA 6 - DAIANA .....	140
GLOSSARIO SINTETICO .....	149
BIBLIOGRAFIA .....	152
SITOGRAFIA .....	156

## ABSTRACT

Diverse sono le organizzazioni, gli istituti e gli attori del mondo educativo dell'italiano per stranieri, a prescindere dalla cornice socio-legale in cui sono iscritti. Per quanto riguarda i richiedenti o titolari protezione internazionale, diverse sono le persone che gravitano intorno all'educazione linguistica dei migranti, tra cui insegnanti, educatori, operatori sociali, mediatori, tirocinanti, volontari e molte altre figure. Spesso sta alla capacità del singolo operatore rispondere alle difficoltà e alle barriere che si presentano quotidianamente per garantire un supporto al singolo beneficiario e un confronto sul suo progetto migratorio, affinché esso sia possibile e realizzabile, al netto delle differenti situazioni dei differenti territori.

L'obiettivo di questa tesi è di indagare tramite dialoghi, conversazioni ed interviste l'agency dei vari componenti del sistema educativo e linguistico degli stranieri in Italia, in particolare delle persone accolte grazie al sistema dei corridoi umanitari della Diaconia Valdese. Per rispondere a tale domanda ho incontrato e intervistato diverse persone che, a vario titolo e in diverse località, operano nel panorama dell'accoglienza. Durante le interviste, non strutturate, si è indagato qualitativamente quali sono, come hanno percepito e come hanno reagito alle difficoltà che incontrano quotidianamente; come hanno instaurato un rapporto di fiducia con i beneficiari di progetto e, nel caso di fraintendimenti, come hanno potuto risolvere le incomprensioni; come percepiscano la propria agency nel panorama edu-linguistico, ovvero la capacità di agire socio-culturalmente su e nel mondo, nei rispetti dell'autodeterminazione e del progetto migratorio del singolo beneficiario e/o nucleo familiare accolto.

Per rispondere alle domande della ricerca, gli attori, dislocati tra Torre Pellice e Messina, sono stati intervistati online. In base alle risposte pervenute si è tracciato un confronto con la letteratura accademica di riferimento e con le buone pratiche dell'accoglienza stranieri promosse dalle associazioni e organizzazioni del terzo settore, per verificare se queste sono effettivamente possibili e ripetibili anche in altri contesti e se ce ne possono essere altre cui attingere per il futuro. Le riflessioni su queste esperienze, intrecciate come in un telaio, verranno poi restituite alle persone coinvolte e le proposte d'azione negoziate con gli enti gestori o locali.

# INTRODUZIONE

«C'era una volta [...] una giovane antropologa italiana il cui corso di studi [...] volgeva ormai al termine. Un giorno, la ragazza comunicò a uno dei suoi maestri la propria intenzione di intraprendere una ricerca in Italia. L'anziano professore quasi la fulminò con lo sguardo e le disse che un simile progetto – uno studio antropologico avente per oggetto la stessa società in cui si è nati e cresciuti – le avrebbe ‘bruciato il cervello’. La ragazza non dimenticò mai le parole del professore, ma mise ugualmente in atto quello che aveva in mente: fare ricerca di campo, assieme a un collega, nel proprio paese e, su questo ‘lavoro iniziatico’, assieme a lui scrisse un libro privilegiando la narrazione, la partecipazione, la ‘resa’ alla differenza, invece del distacco, della freddezza sapienziale, dell’oggettività».<sup>1</sup>

Questa tesi nasce dal bisogno personale di rispondere alle varie domande sorte intorno alle mie esperienze e conoscenze nell’ambito della didattica dell’italiano per stranieri, motivo principale per cui mi sono iscritto a questo corso di laurea plasmando per quanto possibile il mio piano di studi per poter accedere in futuro al concorso della classe A-23, ovvero lingua italiana per discendenti di lingua straniera (alloglotti). Difatti, questo corso di studi magistrali in Antropologia Culturale, Etnologia ed Etnolinguistica costituisce titolo d’accesso secondo l’allegato A del Decreto Ministeriale 259/17, ovvero il Decreto di revisione e aggiornamento delle classi di concorso, pubblicato sul sito del MIUR.<sup>2</sup>

Dopo due studi universitari triennali in Scienze Internazionali e Diplomatiche e in Clavicembalo e tastiere storiche, ho preferito gli insegnamenti magistrali antropologici invece di quelli letterario-filologici per *complementarietà* rispetto ai miei percorsi precedenti, perché ho ritenuto che questo tipo di approccio potesse darmi una visione alternativa e più attenta rispetto al contesto migratorio di cui ho fatto esperienza tra volontariato, tirocinio e lavoro dal 2018 e rispetto alla didattica dell’italiano come lingua seconda o straniera in cui sono impegnato a vario titolo dal 2017.

---

<sup>1</sup> Rossi Cristina, *Antropologia culturale. Appunti di metodo per la ricerca nei mondi contemporanei*, Guerini, 2003, p. 69

<sup>2</sup> <<https://www.miur.gov.it/-/d-m-n-259-del-9-maggio-2017>> [ultima visualizzazione di tutti i link: 02/10/22]

La lingua seconda, d'ora in poi L2, si riferisce alla lingua o varietà linguistica che lo studente trova anche fuori dalla classe, come nel caso di un italiano che studia tedesco in Germania o un francese che studia italiano in Italia. Spesso in situazioni L2 sono gli studenti stessi a portare *materiale* o *testi autentici* a scuola, perché la motivazione è diversa, talvolta immediata, sicuramente quotidiana e strumentale, volta a decodificare gli input che sono anche esterni al contesto scolastico. La lingua straniera, di seguito LS, invece si riferisce a una lingua o varietà linguistica che viene studiata in un dato luogo in cui essa non è normalmente presente, ad esempio lo studio dell'inglese in Italia. A differenza della L2, il contatto con la LS è dato direttamente dall'insegnante o da mezzi terzi quali radio, YouTube, giornali e/o libri, ma gli allievi non possono generalmente verificare quanto discusso in classe nella vita quotidiana nel loro Paese perché lì non è una lingua normalmente parlata ed è quindi estranea alla quotidianità dello studente. Questo rischia di tradurre certe attività didattiche tipiche dell'insegnamento della lingua seconda nei cosiddetti *falsi pragmatici*.

Per approfondire questi temi, per ragionare sul mio operato passato e per poter rispondere alle diverse necessità che sono chiamato a risolvere quotidianamente, ho partecipato nel corso di questi anni accademici a diversi convegni, masterclass, seminari e laboratori, oltre che a ottenere certificazioni di didattica.<sup>3</sup> Ho deciso di frequentare anche il biennio di secondo livello in didattica della musica al conservatorio di Venezia, curatura Kodály,<sup>4</sup> per approfondire il legame tra esperienze motorio-comunicativo-verbali e musicali. Questa scelta perché secondo me la didattica della musica e la didattica delle lingue potrebbero attingere strategie l'una dall'altra per veicolare l'educazione di valori trasversali al di là di quanto si prefiggano le materie singolarmente.<sup>5</sup>

Purtroppo, non sono riuscito a inserire corsi come antropologia delle migrazioni o antropologia del diritto nel piano di studi di questa magistrale. Corso di studi magistrale che ho scelto anche alla luce del mio impegno biennale come insegnante di italiano L2 e operatore

---

<sup>3</sup> Tra queste la DILS PG di secondo livello (certificato di didattica dell'italiano come lingua seconda o straniera rilasciato dall'università per stranieri di Perugia), la CELIA indirizzo analfabeti (Certificazione per l'Educazione Linguistica Inclusiva e Accessibile rilasciata dal Laboratorio di Didattica e di Comunicazione Interculturale del Dipartimento di Studi Linguistici e Culturali Comparati di Ca' Foscari), la CELIA indirizzo Bisogni Educativi Speciali, la CELIA indirizzo intercultura, la COMLINT per la mediazione interlinguistica e interculturale e il patentino AID per l'italiano L2/LS (patentino del docente di lingue Dyslexia Friendly dell'Associazione Italiana Dislessia di Bologna).

<sup>4</sup> Zoltán Kodály (1882-1967) è un compositore, linguista, filosofo, etnomusicologo ed educatore ungherese.

<sup>5</sup> Cf. Muaule Elita, Cavagnoli S., Lucchetti Stefania, *Musica e apprendimento linguistico. Dalle riflessioni teoriche alle proposte didattiche*, Quaderni operativi. Collana dell'istituto pedagogico di Bolzano, Edizioni Junior srl, 2009

sociale in due centri di accoglienza per richiedenti asilo a Gorizia, in un CAS e in un HUB, gestiti dalla stessa cooperativa sociale.

L'HUB è un centro governativo di primissima accoglienza, come l'HUB 'San Giuseppe' dove ho lavorato a Gorizia dall'aprile 2018 all'aprile 2019 come insegnante di italiano e operatore sociale. Il tempo d'accoglienza in questo tipo di centri dovrebbe limitarsi all'identificazione, formalizzazione della domanda di protezione internazionale (il cosiddetto modello C3), procedure di accertamento in materia sanitaria volte anche a rilevare situazioni di vulnerabilità, ma non sempre i tempi vengono rispettati. Come i CAS spesso sono centri collettivi, talvolta ad alta capienza.

Il termine CAS, invece, è un acronimo per Centro di Accoglienza Straordinaria, ma nella prassi risulta un Centro di Accoglienza Ordinario. Secondo il Decreto Legislativo 142/2015 si dovrebbe accedere a queste strutture solo quando è esaurita la disponibilità di posti all'interno delle altre strutture di prima e/o seconda accoglienza, ad esempio lo SPRAR (Sistema Protezione Richiedenti Asilo e Rifugiati), ora SAI (Sistema Accoglienza e Integrazione), la cui organizzazione riflette *meglio* i principi delle norme internazionali e rispettive declinazioni nazionali intorno l'accoglienza degli stranieri e, nello specifico, di richiedenti protezione internazionale.<sup>6</sup>

De facto, quello dei centri *straordinari* è un sistema d'accoglienza in cui sovente si rimane fino al riconoscimento della protezione internazionale, anche molto tempo o qualche anno dopo la presentazione della domanda a differenza di quanto suggerito dalle norme nazionali, europee e internazionali. L'organizzazione di questi centri, spesso collettivi come 'Il Nazareno' a Gorizia dove ho lavorato dall'aprile 2018 a fine ottobre 2019 come insegnante di italiano L2 e operatore sociale, dipende anche dalle linee del capitolato di gara disposte dalla Prefettura territoriale.

A seconda della convenienza politica contingente l'insegnamento dell'italiano agli stranieri accolti può essere obbligatorio, consigliato, opzionale o non previsto dal bando di gara predisposto dalla Prefettura locale in base alle disposizioni del Ministero dell'Interno. Scelte

---

<sup>6</sup> Per approfondimenti rimando al link: <<https://www.retesai.it/>>

ministeriali che inevitabilmente influiscono sulla qualità dei servizi di un'accoglienza resa emergenziale dalla politica e non dai tragitti di migrazione forzata.

Durante gli studi ho invece avuto modo di collaborare a progetto con il conservatorio di musica di Venezia come collaboratore studentesco per un laboratorio di ItalStudio in favore di studenti cinesi; con la WAATI (Western Australian Association for Teachers of Italian in un International Project Work) in associazione con Ca' Foscari, per delle attività di tutorato di italiano LS online in favore di adolescenti australiani presso il Trinity College di Perth; con una scuola di lingue di Venezia dove al momento seguo come insegnante di italiano L2 alcuni ingegneri di origine cinese; con Ca' Foscari per attività di tutorato specialistico nei corsi di 'didattica della letteratura e della comunicazione interculturale' e 'Introduzione alla lingua italiana'; con il comune di Venezia per un corso di alfabetizzazione dedicato a donne straniere segnalate in parte dai servizi sociali e antiviolenza del comune; con la scuola estiva del comune di Ferrara insieme all'associazione Viale K in qualità di insegnante di italiano L2 per adolescenti ucraini neo-arrivati e con un altro CAS situato nella campagna di Mira, località Giare, gestito da una cooperativa sociale patavina.

Ho avuto anche la possibilità di collaborare con i corridoi umanitari (e universitari) della Diaconia Valdese, dapprima come volontario, poi come insegnante d'italiano L2 esterno; in un primo momento sulla territorialità di Padova e in un secondo momento sull'intero territorio nazionale intessendo e curando relazioni da Torre Pellice a Messina, avventura quasi biennale che ho deciso di approfondire in questa tesi.

Nel corso di questi ultimi anni ho avuto anche l'opportunità di collaborare a vario titolo con diverse persone e con diverse realtà che si occupano di educazione linguistica, facendo esperienza in un ventaglio di possibilità in forma ibrida, sia in presenza sia online.

Tra queste ricordo i copiosi confronti con la professoressa Daiana di Savona e con la sua rete con cui, nel corso dell'anno accademico 2020/2021, ho avuto il piacere di partecipare e confrontarmi nel suo progetto di ricerca-azione, mirato alla creazione di percorsi di supporto all'integrazione linguistica e culturale di apprendenti adulti analfabeti tramite dispositivi e risorse informatiche e digitali.



Durante questi confronti, descritti nella sua tesi<sup>7</sup> di Master di secondo livello in progettazione avanzata dell'insegnamento della lingua e cultura italiane a stranieri della Challenge School di Ca' Foscari, ci siamo sovente interrogati su come progettare materiali e risorse didattiche che potessero essere efficaci e mirati all'acquisizione effettiva delle competenze linguistiche per questa tipologia di apprendenti, comparando i diversi punti di vista dei docenti della rete che aveva intessuto Daiana tra Torino, Bologna, Savona e Grosseto.

Durante questi incontri ho notato che molte sono le complessità e molte le sfumature e le interpretazioni con cui ci si interfaccia quotidianamente nel panorama educativo dell'italiano a stranieri, a prescindere dalla cornice socio-legale in cui le persone, gli istituti, le organizzazioni, le associazioni, le menti e gli enti sono iscritti. Per quanto riguarda i richiedenti o i titolari di protezione internazionale, diversi sono gli attori che gravitano intorno all'educazione linguistica e al supporto all'inclusione socio-culturale dei migranti: insegnanti, educatori, operatori sociali, mediatori, tirocinanti, volontari e altre figure.

A partire da queste esperienze ho scelto di circoscrivere le mie riflessioni e di riferirmi alle lunghe conversazioni intavolate da marzo 2020 ad agosto 2022 con gli operatori dell'accoglienza dei corridoi umanitari dei servizi di inclusione della Diaconia Valdese. Ho preferito tralasciare da questa trattazione la collaborazione con i corridoi universitari per evitare di confondere il lettore con cornici e quadri socio-legali molto differenti. Sottolineo inoltre come nei corridoi diffusi non sia sempre presente stabilmente in organico un mediatore interlinguistico e interculturale e che le mediazioni vengono quindi attivate con mediatori certificati esterni al sistema dei corridoi. Io e i miei interlocutori dei corridoi umanitari diffusi (operatori dell'accoglienza territoriali, coordinatori, insegnanti e tirocinanti) ci siamo interrogati ulteriormente su come l'esperienza e i confronti dei singoli attori possano rispondere alle difficoltà e agli imprevisti che si presentano quotidianamente per garantire un supporto al singolo beneficiario e una presa di coscienza sul suo progetto migratorio, affinché esso sia possibile e realizzabile, al netto delle differenti situazioni nei rispettivi territori.

In questa tesi intendo quindi riportare le riflessioni e le esperienze più significative emerse dalle *conversazioni*, poi approfondite nelle *interviste* tra inizio aprile e fine giugno 2022, intraprese tra me e operatori, coordinatori, insegnanti, referenti territoriali dislocati tra Torre

---

<sup>7</sup> Una sfida: ripensare ai percorsi di alfabetizzazione per adulti stranieri nel nuovo contesto italiano, tra lockdown e attuali normative sull'accoglienza

Pellice e Messina, per indagare qualitativamente la percezione che i miei informatori hanno rispetto la propria agentività nel panorama operativo-educativo-linguistico dell'accoglienza, nei rispetti dell'indipendenza socio-culturale e del progetto migratorio del singolo beneficiario e/o nucleo familiare accolto e se e quanto il territorio pesi su questo concetto.

Scopo della mia ricerca non è confermare o contraddire i postulati della letteratura di riferimento, ma cogliere i diversi punti di vista che gli attori i quali contribuiscono all'insegnamento dell'italiano L2 hanno rispetto al proprio ruolo e le proprie capacità d'agire all'interno del sistema d'accoglienza. Il registro linguistico di questa tesi è quindi tale da permettere la diffusione di queste considerazioni a chi a vario titolo opera o ha interesse nei contesti di accoglienza per richiedenti o titolari di protezione internazionale.

Per lo stesso motivo ho deciso di ancorare i dialoghi a casi reali e a storie vere, per poterci confrontare meglio, evitando riflessioni teoriche se non strettamente necessario per esplicitare determinati significati importanti nelle conversazioni intraprese. Per questo motivo, sono stati scelti nomi di fantasia quando mi riferisco ai beneficiari citati, mentre sono rimasti i nomi degli intervistati che ringrazio per la disponibilità.

Come esplicitato nel numero *Richiedenti asilo e sapere antropologico* in *Antropologia Pubblica*, lo scenario dell'accoglienza per rifugiati o, meglio, per richiedenti e/o titolari di protezione internazionale è uno «scenario complesso composto da persone giovani con alta formazione e molto impegno personale, ma con scarsa stabilità contrattuale e poca definizione dei ruoli».<sup>8</sup>

Essendo stato esperienzialmente immerso in questo scenario ho preferito esplicitare la mia individualità anche perché, come si vedrà poi, il fattore individuale ha inciso molto su questo elaborato. Non intendo quindi negare la mia posizione né le mie attività, contingenti o passate, oltre l'osservazione partecipante, la partecipazione e le riflessioni retrospettive.

Il volume di *Antropologia Pubblica* sopracitato è stato definito dagli stessi autori come «un laboratorio sperimentale che raccoglie articoli e rapporti di ricerca dai/sui vari 'campi' dell'accoglienza». Questa tesi, lungi dall'essere esaustiva, vuole anch'essa stimolare diverse letture o, meglio, esperienze nel/dal campo per stimolare il confronto con altre persone e

---

<sup>8</sup> Roberta Altin, Giuliana Sanò in *Antropologia Pubblica*, 3 (1) 2017, p. 8

professionalità al fine di restituire alla comunità una serie di dialoghi intorno a determinati temi, che ho ritenuto importanti per questo scritto.

Dopo le premesse teoriche nel capitolo 1, si vedrà nel capitolo 2 come si è risposto alle difficoltà che il sistema d'accoglienza inevitabilmente pone; nel capitolo 3 come la fiducia o sfiducia possa influire sul lavoro e nel capitolo 4 se e come è possibile agire in favore o a sfavore di un determinato fattore/evento in base al potere e/o alle conoscenze in proprio possesso per promuovere l'indipendenza e l'autodeterminazione del beneficiario. Infine trarrò delle conclusioni.

# 1. PREMESSE TEORICHE

## 1.1 Il fattore individuale

«Il ruolo personale del ricercatore è una risorsa [...] ma è anche un elemento perturbante. La maggior parte dei dati è prodotta attraverso le sue interazioni con gli altri, attraverso la mobilitazione della sua soggettività, attraverso la sua 'regia'. Questi dati incorporano dunque un innegabile 'fattore individuale'».<sup>9</sup>

Da quando ho cominciato a lavorare nell'educazione linguistica di adulti stranieri debolmente o per niente scolarizzati, beneficiari accolti in diversi contesti di accoglienza e arrivati in Italia tramite la cosiddetta rotta balcanica, mi sono sempre interrogato su come si potesse e si dovesse operare al meglio per l'autodeterminazione e l'indipendenza del singolo discente o accolto. Sovente mi sono domandato come ho agito o avrei potuto *meglio* agire per supportare lo studente e/o il beneficiario nel conseguire una maggiore consapevolezza e un pieno controllo delle proprie scelte nel proprio progetto migratorio, molto spesso in divenire più che prescritto fin dall'arrivo.

A questo si aggiungono le diverse necessità, i diversi desideri degli accolti, le classi ad abilità differenziate, i bisogni educativi speciali, i disturbi specifici o le diverse strategie di apprendimento e i sempre diversi contesti e quadri legislativi. Mi sono sovente confrontato con i colleghi, promuovendo reti di collaborazione proattive nel territorio per andare incontro insieme alle difficoltà e alle barriere che inevitabilmente emergevano.

Da qui è emersa la necessità di riflettere ulteriormente su quanto avevo e avevamo fatto esperienza in passato, raccogliendo le idee tramite un approccio dialogico e partecipativo<sup>10</sup> che ponesse a confronto le diverse percezioni dell'agency nel/sul sistema da parte degli attori dello stesso, chiedendo a tal fine un ulteriore confronto con i miei interlocutori. Persone professionalmente eterogenee con cui ho collaborato come insegnante di italiano L2 da marzo 2020 a fine dicembre 2021. Da queste conversazioni è quindi mia intenzione tracciare un percorso all'interno delle pratiche dell'accoglienza degli stranieri, promosse dalle associazioni

---

<sup>9</sup> De Sardan J.-P. Oliver, *La politica del campo. Sulla produzione di dati in antropologia*, 1995 in A. Cappelletto, *Vivere l'etnografia*, Firenze, Seid, 2009, 56

<sup>10</sup> Pennacini Cecilia (a cura di), *La ricerca sul campo in antropologia: oggetti e metodi*, Carocci, 2010, p. 22

e organizzazioni del Terzo Settore, per verificare se e come sia possibile agire coscientemente con il proprio ruolo e con le proprie conoscenze per l'autodeterminazione e indipendenza socio-culturale del singolo beneficiario nel proprio territorio di riferimento e nella propria *zona prossimale di supporto*.

Il concetto di zona prossimale di *sviluppo* è qui ripreso e re-interpretato (di *supporto*) da Lev S. Vygotskij che identifica la zona prossimale come l'area in cui si può osservare cosa e come un bambino (o uno studente) è in grado di svolgere una determinata cosa (o risolvere un dato avvenimento/problema) autonomamente e indipendentemente. La zona prossimale di *sviluppo* è quindi l'area *ponte* in cui si osservano quali possono essere i potenziali apprendimenti o sviluppi, quando un bambino (o uno studente) è sostenuto (o supportato) da un adulto (o docente, operatore o facilitatore o altra figura dell'accoglienza). L'area prossimale di *supporto* la voglio qui intendere come quell'area ponte tra le capacità di bisogno di supporto attuali e quelle potenziali del beneficiario in termini di indipendenza e autodeterminazione, con o senza *supporto* nel territorio dai diversi attori dell'accoglienza.

## 1.2 Riflessioni retrospettive

«La differenza tra una 'pura' etnografia e quella esperita dall'antropologo all'interno del mondo dell'accoglienza, è la sua variabile sperimentale, concreta e risolutiva di problemi che viene esercitata nel momento in cui all'esperienza si affianca una progettualità potenzialmente trasformativa. È 'etnografia' perché è legata all'esperienza [...] ed è 'sperimentale' poiché cerca di agire all'interno di tale sistema, partendo dai suoi tanti limiti [...] promuovendo la consapevolezza di tutti gli attori in campo, la diffusione del sapere, la partecipazione all'osservazione, la progettazione di condivisione. Si tratta di un agire che non intende sostituirsi al sistema, né modificarne la struttura: è 'sperimentale', poiché si tratta di un apporto concreto che non sa prevedere, a priori, cosa accadrà a seguito della sua azione. Tale forma di sperimentazione etnografica decide di stare all'interno delle contraddizioni del lavoro dell'accoglienza così come del mondo sociale in senso ampio. Non rende l'antropologo 'difensore dei diritti altrui', al contrario cerca di muoversi affinché aprano più spazi di presa di coscienza – e dunque di agency – anche all'interno di tali strutture, esasperandone le contraddizioni. È una sperimentazione in cui l'antropologo sceglie di fare parte del contesto in

cui non solo osserva ma agisce: [...] un'antropologia con le comunità e non solo nelle comunità».<sup>11</sup>

Avendo lavorato in passato come facilitatore linguistico e operatore sociale, professioni che vanno svolte di concerto con gli altri attori del sistema, mi sono sovente domandato come questi percepissero a loro volta la propria agentività nel panorama educativo e linguistico, nei rispetti dell'indipendenza socio-culturale e del progetto migratorio del singolo beneficiario e/o nucleo familiare accolto e se e quanto il territorio pesasse su questo concetto e il non essere in possesso di «manuali di 'prima generazione' [che] erano essenzialmente [degli] 'inventari di domande' legati all'approccio monografico classico»<sup>12</sup> è stato sostanzialmente un aiuto per la mia ricerca, che si è plasmata a partire dai dialoghi formali e informali con gli interlocutori.

L'essere inserito in un dato territorio non è solo una presa di coscienza della morfologia, della flora, della fauna e della comunità locali, ma anche l'approfondimento dei legami e degli intrecci tra i soggetti e gli oggetti che lo popolano, del tessuto di interazioni fra gli stessi, e i servizi che offrono. Conoscere un territorio è anche un'attività in cui si entra in risonanza con le interazioni, le percezioni, le azioni individuali e le azioni collettive della comunità locale.

Piasere sottolinea come «vi sono dei casi [...] in cui i resoconti etnografici avvengono senza una ricerca etnografica vera e propria, nel senso che l'esperienza di vita è 'diventata' etnografica solo dopo che l'autore ha avuto una formazione da antropologo. Siamo qui ai confini dell'etnografia, in quel luogo di frontiera, nel senso di ambito sfumato, in cui si può scivolare gradatamente da un'avventura esperienziale a un'avventura di esperienza etnografica. In questi casi l'esperienza non era, al momento in cui si verificava, un esperimento di esperienza intenzionale e il resoconto scritto diventa un'etnografia retrospettiva, un esperimento di pensiero applicato alla propria memoria degli avvenimenti vissuti».<sup>13</sup>

Durante le conversazioni con operatori, coordinatori, insegnanti, referenti territoriali dislocati tra Torre Pellice e Messina, si è voluto quindi indagare qualitativamente come nella propria esperienza nel proprio territorio si potesse rispondere alle difficoltà che il sistema

---

<sup>11</sup> Maddalena Grete Cammelli in *Antropologia Pubblica*, 3 (1) 2017, p. 123-124.

<sup>12</sup> De Sardan J.-P. Oliver, *La politica del campo. Sulla produzione di dati in antropologia*, 1995 in A. Cappelletto, *Vivere l'etnografia*, Firenze, Seid, 2009, p. 29, nota 6

<sup>13</sup> Piasere Leonardo, *L'Etnografo imperfetto. Esperienza e cognizione in antropologia*, Editori Laterza, 2007, pp. 89-90

d'accoglienza inevitabilmente pone, su come instaurare, equilibrare e mantenere un rapporto di fiducia con colleghi e beneficiari di progetto e come questo possa influire sul lavoro, su come e quanto vengano coinvolti nei processi decisionali e se sia possibile agire in favore o a sfavore di un determinato fattore/evento in base al potere e/o alle conoscenze in possesso per promuovere l'indipendenza del beneficiario.

Per quanto riguarda questi argomenti, ho scelto «di annotare le domande da porre in forma di canovaccio» in modo che potessero fungere da guida per il dialogo. Tale modo di procedere «rischia, tuttavia, di trasformare la conversazione in intervista, compromettendone la 'spontaneità'. Per ovviare a questo inconveniente, il ricercatore può tenere a mente le questioni che egli desidera approfondire cercando di sottoporle all'interlocutore al momento *relazionalmente* opportuno. È importante, in questo caso, saper aspettare e dunque accettare di 'perdere tempo' sul campo. [...] 'Pianificare' in tal senso il proprio modo di procedere dovrebbe comunque andare di pari passo con la salvaguardia del clima di improvvisazione che ci permette di cogliere i fatti, le idee, le rappresentazioni che stanno 'davvero' a cuore ai nostri interlocutori pur non essendo contemplati dal nostro progetto di ricerca e dai nostri canovacci».<sup>14</sup>

Per quanto avessi abbozzato un po' di argomenti sul mio *canovaccio*, la ricerca ha ovviamente assunto una forma «dialogica e partecipativa»<sup>15</sup> e queste suddette domande hanno preso talvolta altre direzioni con il proseguimento delle interviste, plasmando la ricerca nel tempo e, in parte, trasformandone gli obiettivi. «I dati si creano nella e dalla relazione tra l'intervistatore e l'intervistato [e] l'espressione emotiva non è estranea al contenuto fattuale di ciò che una persona dice. Piuttosto essa contribuisce al significato della storia che si dispiega nel corso del dialogo».<sup>16</sup> Sempre Pennacini sostiene che «il livello di collaborazione più elevato si ottiene allorquando l'etnografo non si limita a porre domande ai suoi interlocutori ma trasforma il dialogo in una conversazione e in un confronto».<sup>17</sup> «Ed è proprio all'interno di una dimensione dialogica e collaborativa che si producono i migliori risultati della raccolta. [...] Emerge l'invito a riconoscere appieno l'*agency* degli informatori, cioè la loro capacità di agire deliberatamente in vista di scopi prefissati».<sup>18</sup>

---

<sup>14</sup> Rossi Cristina, *Antropologia culturale. Appunti di metodo per la ricerca nei mondi contemporanei*, Guerini, 2003, p. 90.

<sup>15</sup> Pennacini Cecilia (a cura di), *La ricerca sul campo in antropologia: oggetti e metodi*, Carocci, 2010, p. 22

<sup>16</sup> Pennacini Cecilia, 2010, p. 280.

<sup>17</sup> Pennacini Cecilia, 2010, p. 317

<sup>18</sup> Pennacini Cecilia, 2010, p.25.

In questa tesi, quindi, possiamo dire che il *campo* cui mi sono riferito non è/sono tanto la/le struttura/e ricettiva/e d'accoglienza, quanto un insieme eterogeneo di esperienze e prospettive con le quali mi sono confrontato e ho interagito per significare, anche emozionalmente, le azioni che possano promuovere l'autodeterminazione delle persone beneficiarie di progetto. Per dare senso a tutto ciò, ho scelto di condurre delle conversazioni nelle quali esplorare queste esperienze e il valore che queste possono portare al sistema.

«Il 'dialogo' [...] non è qui considerato come un'esigenza ideologica [...]. È una costrizione metodologica, mirante a creare, se ve n'è bisogno, una situazione d'ascolto tale che l'informatore dell'antropologo possa disporre di una reale libertà di parola e non si senta in una condizione di interrogatorio. In altre parole, si tratta di avvicinare il più possibile il colloquio a un modo di comunicazione riconosciuto».<sup>19</sup>

Per questo motivo ho scelto di usare un «canovaccio di colloquio» che facesse da *promemoria* mio personale e che permettesse, rispettando la dinamica propria di una discussione, di non dimenticare gli argomenti importanti.<sup>20</sup> Ci si limita alle «domande che uno si pone», lasciando all'improvvisazione e al «mestiere» la cura di trasformarle nel coro del colloquio in «domande che uno pone» affinché gli interrogativi che mi ponevo io avessero senso anche per i miei interlocutori.<sup>21</sup>

### 1.3 La conversazione come 'negoziabile invisibile'

«L'intervistato non ha gli stessi interessi del ricercatore né le stesse rappresentazioni di quel che è il colloquio. [...] il problema del ricercatore [...] è che deve allo stesso tempo mantenere il controllo del colloquio (poiché si tratta per lui di far progredire la sua ricerca) e lasciare l'interlocutore esprimersi come gli pare e a modo suo (poiché è una condizione per il successo del colloquio)».<sup>22</sup>

---

<sup>19</sup> De Sardan J.-P. Oliver, *La politica del campo. Sulla produzione di dati in antropologia*, 1995 in A. Cappelletto, *Vivere l'etnografia*, Firenze, Seid, 2009, p. 38

<sup>20</sup> Delaleu, Jacob e Sabelli (1983); Fielding (1993) in de Sardan (1995) in Cappelletto 2009, p. 39

<sup>21</sup> De Sardan J.-P. Oliver (1995) in A. Cappelletto, 2009, p. 39

<sup>22</sup> De Sardan J.-P. Oliver (1995) in A. Cappelletto, 2009, p. 40



Anche nella mia ricerca mi sono trovato a negoziare gli scopi nei colloqui *formali e informali* in quanto io e gli interlocutori partivamo da esperienze e professionalità diverse, seppur legate da un interesse comune. Avessi scelto di focalizzarmi sull'agentività dei soli insegnanti di italiano L2 o dei facilitatori linguistici avrei sicuramente dovuto individuare altri *informatori strategici* e riformulare il mio *canovaccio*.

Nella mia ricerca, il colloquio non è stato utilizzato come mezzo esclusivo di produzione di dati, scollegato quindi dalle esperienze condivise degli o con gli interlocutori. Spesso si è fatto riferimento ad avvenimenti o fatti più o meno passati e sovente si è partiti proprio da questi per intavolare o continuare il discorso.

L'intervista ha completato la raccolta dei dati emersi dalle riflessioni sulle esperienze passate, dando a queste diverse chiavi di lettura quanti erano gli interlocutori coinvolti. Non si è trattato quindi «di confermare o di verificare delle informazioni per arrivare a una versione veritiera, quanto piuttosto di ricercare dei discorsi in contrasto, di rendere l'eterogeneità delle argomentazioni un oggetto di studio, di basarsi sulle variazioni piuttosto che volerle cancellare o appiattare, in una parola di costruire una strategia di studio sulla ricerca delle differenze significative».<sup>23</sup>

Le interviste condotte sono state un andare avanti e un andare indietro al contempo rispetto al *campo*. Io e i miei interlocutori abbiamo riflettuto criticamente sulle nostre attività in quel contesto andando a creare una sorta di «metacampo» centrato sulla persona o, meglio, sulle persone e sulle percezioni che gli interlocutori coinvolti avevano di tutto questo.<sup>24</sup> Allo stato attuale è risultato quindi *proficuo* scegliere questo gruppo strategico di interlocutori, con i quali mi sono sempre confrontato privatamente o collegialmente, permettendomi di interloquire con «attori sociali colti nella diversità dei loro ruoli».<sup>25</sup>

---

<sup>23</sup> De Sardan J.-P. Oliver (1995) in A. Cappelletto, 2009, p. 46

<sup>24</sup> Skinner Jonathan, Edited by, *The Interview. An Ethnographic Approach*, Bloomsbury, 2012, p. 26  
Traduzione mia come tutte le successive.

<sup>25</sup> De Sardan J.-P. Oliver, 1995 in A. Cappelletto, 2009, p. 52

## 1.4 L'intervista

Viste le distanze geografiche e gli impegni miei e degli interlocutori individuati che si erano resi disponibili, le interviste sono state programmate e condotte online e video registrate tramite Zoom prima e Skype poi, per un cambio di offerte del *pacchetto base* di questi sistemi di video-comunicazione. Non è stato possibile svolgerle in presenza, tra impegni di lavoro e distanze geografiche, ma ci si è sovente riferiti alle esperienze passate condivise per ancorare le interviste a *esperienze di campo* mie o dell'interlocutore o interlocutrice.

Avendo, per ora, usato termini come intervista e conversazione in modo interscambiabile, mi sembra opportuno quindi citare gli autori che si sono occupati proprio di questo.

La parola intervista ha origini associate al francese *entre voir*, che significa 'essere in vista di' e si riferisce a un incontro di persone faccia a faccia. Ha anche origini latine con il prefisso 'inter' che significa 'tra e tra' e 'vista' che si riferisce a vedere, guardare o ispezionare. Il termine connota quindi un livello di introspezione per Fontes (2008 in Skinner 2012), che definisce l'intervista come «la mescolanza di modi di vedere distinti». Clayman e Heritage (2002 in Skinner 2012) la descrivono come un «incontro interattivo», parlato, spontaneo ed emergente, poco costoso e attraente nel senso che è facilmente consumabile da lettori, ascoltatori e spettatori.<sup>26</sup>

A maggior ragione, essendo stati gli interlocutori sollecitati a esplicitare la propria personale esperienza, gli incontri sono stati interattivi e dialogici con diversi riferimenti a casi pratici, sopra i quali si è riflettuto per renderci conto di come egli o ella sia stato/a un attore/attrice in un determinato caso, evento o processo.

Se esaminiamo l'intervista etnografica come evento del discorso, vediamo che condivide molte caratteristiche con la conversazione amichevole. Infatti, gli etnografi esperti spesso raccolgono la maggior parte dei loro dati attraverso l'osservazione dei partecipanti e molte conversazioni casuali e amichevoli. È meglio pensare alle interviste etnografiche come a una serie di conversazioni che si dipanano nella quotidianità in cui il ricercatore introduce lentamente nuovi elementi per aiutare gli informatori a rispondere come tali.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> Skinner Jonathan, 2012, p. 16

<sup>27</sup> Spradley, James P., *The Ethnographic Interview*, Harcourt Brace Jovanovich College Publishers, 1979, p. 58

Secondo Bruce Jackson (in Skinner) «un'intervista non è una normale conversazione; le regole sono diverse e anche le aspettative». Colin Robson (in Skinner) approfondisce: le interviste sono «conversazioni con uno scopo». Esse sono limitate sia in termini di tempo che di funzione, sono più mirate rispetto alle conversazioni che possono durare una vita intera e serpeggiare, confondersi, espandersi e disperdersi. Un colloquio è una conversazione non routinaria, con uno scopo o un disegno che almeno uno dei due interlocutori ha stabilito in precedenza e che non è necessario che si ripeta (la coppia di interlocutori può estendersi a questo solo scambio). Ci sono quindi tre elementi significativi: la non routine, la finalità e la delimitazione. Il colloquio è, come tipo ideale, una cosa a sé, una mini-relazione, una micro-istituzione.<sup>28</sup>

Il fatto di aver già fatto esperienza in quei contesti, anche se non in senso rigorosamente etnografico, mi ha permesso di leggere con nuovi occhi, sia alla luce degli ultimi studi da me intrapresi anche non antropologici, sia alla luce degli incontri o rincontri quegli eventi, avvenimenti e/o processi su cui mi ero interrogato e da cui è partita questa ricerca.

Ho preferito rapportarmi con degli *informatori strategici*, con cui mi ero sovente confrontato in passato condividendo molte riflessioni vicendevolmente, per cogliere e comprendere il loro punto di vista, le percezioni e le emozioni che avevano per il ruolo che svolgevano. Questo perché ero fiducioso, dalle esperienze precedenti, che questi incontri mi avrebbero aiutato a capire e a decostruire le situazioni sociali nel panorama dell'accoglienza in cui è possibile agire, per poter restituire poi alla comunità delle riflessioni intorno alle azioni, strategie e comportamenti consapevoli da adottare, o da evitare, nei rapporti con i beneficiari e con gli altri attori dell'insegnamento dell'italiano L2 e dell'accoglienza.

Ho scelto il colloquio con confronti retroattivi costanti con il *campo*, cercando il più possibile di avvicinare l'intervista *formale* con le conversazioni di confronto che si era soliti avere durante le varie esperienze che mi hanno permesso di conoscere queste persone. Nel lavoro di confronto dei dati raccolti ho cercato di riflettere il più possibile sul senso del discorso, perché «le verbalizzazioni, le interpretazioni, le idee e le credenze accompagnano, integrano, sostengono e giustificano normalmente le azioni»<sup>29</sup> e anche sull'uso di eventuali oggetti nella mediazione interculturale o nei colloqui con i beneficiari di progetto.

---

<sup>28</sup> Skinner Jonathan, Edited by, *The Interview. An Ethnographic Approach*, Bloomsbury, 2012, p. 55

<sup>29</sup> Pennacini Cecilia (a cura di), *La ricerca sul campo in antropologia: oggetti e metodi*, Carocci, 2010, p. 67

«Gli oggetti non sono ricettacoli passivi di significati che possono variare nel corso della loro vita sociale, ma agiscono nel mondo interagendo con gli individui che gli ammirano, li possiedono, li utilizzano».<sup>30</sup> Gli oggetti possono identificare qualche status symbol, la cui interpretazione varia da cultura a cultura e da persona a persona e sono strumenti comunicativi che possono essere fraintesi.<sup>31</sup> Si pensi, ad esempio, ad una cattedra e a qualche banco e al concetto di scuola che ne consegue, concetto estraneo a chi è stato abituato a tutt'altro sistema scolastico, ad esempio scuole coraniche o le *scuole speciali* di certi Paesi riservate ai profughi degli stati confinanti, o a chi non ha mai avuto la possibilità di accedere a una scuola formale per come *noi* la interpretiamo.

Infine, alla luce dei dati raccolti e dei confronti ulteriori che hanno seguito le interviste ho cercato di dimostrare come comunicando e confrontandosi tra loro gli esseri umani configurino e negozino il valore, positivo o negativo, delle proprie azioni nel Terzo Settore. Le azioni umane sono state considerate come dei *testi* da leggere e interpretare, per cogliere e svelare le connessioni visibili e invisibili che intercorrono tra queste.

## 1.5 Difficoltà della ricerca

Oltre ai prevedibili limiti geografici e tecnologici che mi hanno portato a dialogare con i miei interlocutori dalle rispettive abitazioni o uffici, non posso non tenere conto dell'aspetto emozionale, che spero abbia concorso positivamente nell'esplicitare i significati e i sottintesi di queste esperienze nelle varie conversazioni e interviste che si andranno ad analizzare nel prossimo capitolo.

Avendo anch'io lavorato come operatore sociale in un HUB e in un CAS che ospitava richiedenti protezione internazionale arrivati in Italia attraverso la cosiddetta rotta balcanica, ho avuto un po' di difficoltà a non farmi coinvolgere dalle vicende di cui si è discusso in sede d'intervista e a non paragonarle con simili episodi di cui mi ero occupato in passato.

---

<sup>30</sup> Pennacini Cecilia, 2010, p. 105

<sup>31</sup> cf. P. E. Balboni, F. Caon, *La comunicazione interculturale*, Marsilio, 2015

Ricordo ancora le mie prime lezioni sulla ghiaia del parco dell'HUB 'San Giovanni' e il nostro spostarci sempre *un po' più in là* per evitare che la luce diretta del sole rendesse difficoltosa la lettura della lavagnetta che mi portavo da casa, ben ricordo le file al centro per l'impiego provinciale, rammento l'attesa mia e degli ospiti del centro della pubblicazione dei corsi e tirocini PIPOL o del Bando Svantaggio,<sup>32</sup> rammento gli inconvenienti presso le segreterie e gli uffici, penso alle ore passate a progettare le lezioni e laboratori socio-educativi che potessero essere *utili* per il loro percorso in Italia, lungo o breve che sia e penso anche, però, a quelle difficoltà operative che inficiavano inevitabilmente sulla qualità dell'accoglienza, vista il carattere non *emergenziale* della stessa, a differenza di quanto raccontato dai normali canali di informazione.

A tal proposito, nonostante le cornici socio-legali degli HUB, dei CAS e dei corridoi umanitari siano molto diverse, ho preferito non tacere questi miei limiti e *usarli* per quanto possibile come argomento di confronto, con cui poter eventualmente far partire o riprendere la conversazione, anche per non sottendere eventuali vizi di interpretazione che la mia esperienza passata poteva apportare alla comunicazione. Oltre all'aspetto umano, altra particolarità della mia ricerca è stato il fattore temporale e geografico.

Questa tesi non si basa su un determinato centro di accoglienza in una determinata regione in un determinato momento storico circoscritto, ma cerca di confrontare, per quanto possibile, i diversi punti di vista da Torre Pellice a Messina talvolta in senso diacronico e non sincronico. Tenere conto anche di questo, sia in fase di stesura del canovaccio, sia in fase di intervista, sia in fase di trascrizione, sia in fase di scrittura e riscrittura di questa tesi non è stato certamente facilissimo. Sento la necessità di precisare che i *miei* informatori si sono dimostrati assolutamente accorti alle mie esigenze e ai miei interessi di ricerca per questa tesi, rimanendo a disposizione per ulteriori confronti a posteriori e per questo non posso che essere loro grato e riconoscente.

---

<sup>32</sup> Per ulteriori informazioni  
<<https://www.pipol.fvg.it/>>  
<<http://bandiformazione.regione.fvg.it/fop2011/Bandi/Dettaglio.aspx?Id=5501>>

## **2. DIFFICOLTÀ, BARRIERE, LIMITI**

### **2.1 Difficoltà interlinguistiche, interculturali e interpersonali**

Oltre alla professionalità dei vari attori e all'impegno degli stessi per sbrogliare la matassa o le matasse burocratico-legale-sanitario-logistico-amministrative, l'interculturalità può essere una zona prossimale di fraintendimenti, non solo tra beneficiari e operatori, ma anche con soggetti terzi che gravitano intorno agli attori dell'accoglienza come la vicina di casa, i volontari che fanno ripetizioni ai figli dei beneficiari, un commerciante che parla una varietà linguistica regionale e molto altro.

Collaborando con i corridoi umanitari di Parma, ho conosciuto Francesca, operatrice dell'accoglienza dei corridoi diffusi da circa quattro anni, nell'estate 2020 quando supportava un nucleo familiare che ha poi lasciato l'accoglienza nell'agosto dello stesso anno. In questa tesi si fa invece sovente riferimento al nucleo familiare di Hildegarda, nucleo arrivato nella provincia di Parma a cavallo tra novembre e dicembre 2020 insieme ad altri beneficiari poi accolti su altre territorialità. Nucleo che ha poi abbandonato improvvisamente l'accoglienza nell'estate 2021.

Parlando con Francesca è subito emerso come non solo il mediatore o la mediatrice interculturale si trovano a mediare, ma anche gli operatori, per le loro conoscenze e competenze nell'ambito dell'intercultura, vestono sovente questo ruolo nelle relazioni con gli altri attori del territorio, perché

tu non devi solo avere un ruolo di mediazione nei confronti del beneficiario, ma devi anche svolgerlo con quei terzi attori che non sono abituati ad avere a che fare con i beneficiari che hanno la storia che hanno i nostri beneficiari [...] e alle volte questo nostro potere di costruire delle relazioni si trasforma in lavoro aggiunto per noi perché le persone che mettiamo insieme [per creare una rete di supporto intorno al beneficiario] talvolta non sono abituate a lavorare con persone con il loro vissuto.

Tra le persone che gravitano intorno ai beneficiari troviamo anche il dirimpettaio, la mamma che porta a scuola la bambina e altre persone esterne al progetto che in qualche maniera vi influiscono. Anche nelle relazioni con questi soggetti terzi si possono rilevare delle difficoltà

interlinguistiche, interculturali e interpersonali perché oltre alle differenze culturali e alle peculiarità intrapersonali, caratteriali e relazionali che contraddistinguono gli operatori, i mediatori, gli altri attori e i beneficiari, una tra le prime difficoltà che chiunque si trova davanti è la barriera linguistica o, meglio, interlinguistica.

Interlinguistica perché spesso i beneficiari non arrivano con una competenza linguistica *solida* in italiano, la loro L2, e talvolta nemmeno nella loro lingua madre, ovvero L1. D'altro lato, nemmeno l'operatore dell'accoglienza è un parlante nativo arabo, wolof o urdu, magari sa un po' d'inglese per il percorso di studi intrapreso. Si viene quindi a creare un sistema comunicativo precario, pieno di interferenze tra lingue materne, seconde, straniere e ponte che può complicare anche le comunicazioni più semplici e pragmatiche o il mero passaggio di informazioni (domenica l'ufficio postale è chiuso, il pediatra X è in ferie e c'è il sostituto Y).

Si pensi, ad esempio, quando la persona accolta in Italia non è mai stata inserita nel proprio Paese d'origine in un percorso di educazione formale o quando, per un motivo o per un altro, non si è mai avvicinata a nessun contesto in cui l'abilità della letto-scrittura fosse necessaria per rispondere ai suoi bisogni o interessi. Non solo concetti come 'ora di lezione', 'scuola', 'quaderno a quadretti', che *noi* tendiamo a dare per scontato sono spesso estranei alla vita dell'accolto/a con questo profilo, ma anche il solo tenere una penna in mano, il riconoscere l'orientamento di un foglio (da sinistra a destra, dall'alto verso il basso e non viceversa) o il calcolare in euro il resto della spesa al mercato possono indurre in difficoltà la persona che si trova per la prima volta in Italia, territorio assolutamente legato alle abilità *integrate* di letto-scrittura. Le abilità *integrate* sono il saper dialogare e intervenire in un discorso, anche scritto (si pensi alla chat WhatsApp), il saper manipolare dei testi riassumendoli, prendendo appunti, parafrasando determinati concetti, saper scrivere sotto dettatura e tradurre. Queste si distinguono dalle abilità *primarie* che sono ascoltare, parlare in un monologo, leggere e scrivere.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> Per gli approfondimenti del caso rimando al nozionario di glottodidattica del laboratorio Itals di Ca' Foscari, risorsa gratuita per molti concetti e definizioni intorno all'educazione linguistica.  
<<https://www.itals.it/nozion/noziof.htm>>

Altre persone, per esempio, possono aver avuto accesso all'educazione formale solo per brevi periodi o essere talvolta addirittura esclusi dalla stessa nel loro Paese d'origine o nel Paese in cui temporaneamente eleggono la propria dimora per motivi etnici, religiosi, d'appartenenza nazionale, ad un determinato gruppo sociale<sup>34</sup> o altro.

Queste persone, quindi, senza figure di riferimento che le possano aiutare o senza un percorso idoneo di educazione linguistica intorno alla letto-scrittura in L2, difficilmente potranno partecipare autonomamente a quelle attività in cui le abilità di letto-scrittura *integrate* sono necessarie, come ad esempio la stessa iscrizione al percorso di alfabetizzazione del Centro Provinciale per l'Istruzione degli Adulti (d'ora in poi CPIA) del territorio in cui vengono accolti paradossalmente o al centro per l'impiego locale.

Per questo, i confronti delle pratiche glottodidattiche recentemente, dopo che la manualistica operativa<sup>35</sup> si era un po' adagiata sul concetto di A0 per descrivere questo profilo di apprendenti (pre-alfabeti, analfabeti, semianalfabeti o non scolarizzati nella loro lingua d'origine), hanno prodotto diverse considerazioni che hanno portato al contenitore miscelaneo Pre-A1 nel volume complementare del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le lingue, edito solamente nel 2020, pubblicazione che aggiorna il QCER del 2001.<sup>36</sup>

La letteratura più recente<sup>37</sup>, però, suggerisce che il livello generico di Pre-A1, con cui sono ora etichettati alcuni manuali operativi di glottodidattica, sia in realtà un cappello in cui andrebbero distinti in tre categorie. In primo luogo, i Pre-alfa A1 o pre-alfabeti o categoria A, secondo la notazione europea, ovvero persone che non hanno mai partecipato a un percorso di alfabetizzazione perché la propria lingua d'origine non prevede la tradizione scritta, per cui al loro arrivo in Italia, nei contatti con la L2, prima di avvicinarli al testo scritto, bisogna quindi indurli a ragionare sul fatto che una parola scritta possa effettivamente veicolare del significato autonomamente. In secondo luogo, gli Alfa A1, o analfabeti totali o categoria B, secondo la notazione europea, ovvero persone che pur non avendo ricevuto una scolarizzazione adeguata

---

<sup>34</sup> Con riferimento alla definizione di rifugiato, art. 1 della Convenzione di Ginevra del 1951, ritrovabile al link <<https://www.unhcr.org/it/chi-siamo/la-nostra-storia/la-convenzione-sui-rifugiati-del-1951/>>

<sup>35</sup> Ataya A0 (ed. 2016) e Facile Facile A0 sono degli esempi in tal senso. Già l'edizione del 2019 di Ataya (Ataya Prima) porta la dicitura PreAlfa – Alfa-A1, il Facile Facile invece non ha aggiornato il riferimento.

<sup>36</sup> <<https://www.lingueculture.net/wp-content/uploads/2021/02/Volume-complementare-QCER-2020.pdf>>

<sup>37</sup> Si rimanda alla bibliografia essenziale di glottodidattica curata da Alan Pona al link: <[https://www.academia.edu/25050592/Bibliografia\\_essenziale\\_di\\_glottodidattica](https://www.academia.edu/25050592/Bibliografia_essenziale_di_glottodidattica)> e per approfondimenti alle pubblicazioni in Educazione Linguistica del laboratorio Itals di Ca' Foscari al link: <[https://www.italy.it/sites/default/files/docs/Bibliografia\\_Educazione\\_Linguistica\\_in\\_Italia\\_2011-2020.pdf](https://www.italy.it/sites/default/files/docs/Bibliografia_Educazione_Linguistica_in_Italia_2011-2020.pdf)>



nel loro Paese di origine, sono consci che la loro L1 abbia una tradizione scritta seppur da loro non conosciuta pienamente e che riescono a riconoscerne alcuni simboli, cartelli o segnali se intorno alla sfera della quotidianità. Infine, i Pre-A1 o categoria C, secondo la notazione europea, in cui, invece, rientrano sia le persone con bassa scolarizzazione pregressa (ad esempio meno di 5 anni nella scuola nel Paese di origine) sia le persone che non hanno avuto contatti con la letto-scrittura da molto tempo, per mancata necessità o interesse.

Queste definizioni riassuntive sono più legate alle competenze di letto-scrittura, dobbiamo quindi tenere anche a mente che può capitare, e capita molto spesso nelle varie realtà educative, che una persona per vari motivi abbia competenze linguistiche disomogenee tra comprensione, produzione e interazione orale e scritta. Ci sono analfabeti ad esempio che, per motivi legati alla propria storia personale, parlano più lingue ma che non hanno avuto modo o possibilità di seguire un percorso di alfabetizzazione in L1, L2 o LS. Per questo, oltre che per motivi di disponibilità economiche o strutturali, difficilmente un CAS o un CPIA organizza delle classi di solo Pre-Alfa A1, solo Alfa A1 o solo Pre-A1. Ne risulta, quindi, che solitamente le classi sono tipiche classi ad abilità differenziate<sup>38</sup> in cui un insegnante o un educatore può ritrovarsi tutti questi profili se non anche altri contemporaneamente nella stessa classe in cui insegna.

La realtà scolastica è in continuo mutamento perché risente in parte dei diversi quadri legislativi e politico-sociali. Per questo nell'ottica di un aggiornamento delle competenze degli insegnanti, su cui si discuterà successivamente con Daiana, bisogna tenere a mente intanto che alle necessità ed esigenze formative sempre più eterogenee e differenziate degli allievi, non sempre corrisponde una puntuale specializzazione dei docenti e/o degli educatori, spesso travolti da corsi di aggiornamento obsoleti e/o burocrazia da espletare.

Per facilitare l'apprendimento, l'inclusione e il successo degli allievi, molte sono le proposte formative sui temi dei BES (bisogni educativi speciali), dei DSA (disturbi specifici dell'apprendimento), dell'intercultura, dell'orientamento, delle tecnologie e molto altro, anche se questi percorsi non sono formazioni obbligatorie per gli insegnanti.<sup>39</sup>

---

<sup>38</sup> Per il concetto di CAD si rimanda a Caon Fabio, *Educazione linguistica nella Classe ad Abilità Differenziate*, Loescher Bonacci, 2017

<sup>39</sup> Molte di queste risorse sono anche gratuite.

Si rimanda a titolo esemplificativo ad un convegno AID – DEAL al link:

<[https://www.youtube.com/watch?v=09gYP6be9Lk&ab\\_channel=AssociazioneItalianaDislessia](https://www.youtube.com/watch?v=09gYP6be9Lk&ab_channel=AssociazioneItalianaDislessia)>

e alla playlist MEAL, Migliorare l'Efficienza nell'Apprendimento Linguistico, al link:

<<https://youtube.com/playlist?list=PLaMuVAIzqPqvetoGlbwW5nk8QgF5ViP8I>>

Prendo ad esempio la storia di Alfonzo, su cui si avrà modo di riflettere anche successivamente. Arrivato in Italia con la famiglia nella primavera 2020 e accolto dai corridoi umanitari sulla territorialità di Padova dove all'epoca facevo attività di volontariato. In quel periodo, fino a gennaio 2021 ovvero momento del passaggio alle lezioni di gruppo/classe, l'insegnamento dell'italiano era un servizio che i corridoi umanitari erogavano territorialmente e che prevedeva lezioni individuali per tutti i beneficiari, che solitamente frequentavano anche altri corsi presso associazioni o presso il CPIA locale. Per ovvi motivi legati alla situazione sanitaria contingente gli incontri educativi sono stati svolti completamente online.

Alfonzo, arrivato in Italia con la moglie e i suoi giovani quattro figli, è di origine siriana, ma per vari motivi legati alla sua storia personale risiedeva in Libano dove i figli avevano accesso alle scuole 'speciali' riservate ai siriani in Libano. Lui e la moglie non hanno avuto la possibilità di finire il percorso di istruzione nel loro Paese e quando li ho conosciuti riscontravano difficoltà nelle abilità di letto-scrittura *primarie* già in L1. Il momento del loro arrivo, ovvero la primavera 2020, non ha favorito il loro immediato accesso al CPIA patavino, sia per la situazione sanitaria contingente sia per la quasi fine dell'anno scolastico.

In seguito si parlerà più approfonditamente di come gli ingressi possono avvenire in qualsiasi momento dell'anno a prescindere dal consueto anno scolastico, quindi anche le circostanze temporali dell'accoglienza sono un po' una fortuna / sfortuna dei beneficiari per il proprio inserimento nei percorsi di alfabetizzazione.

Nell'estate 2020 ero quindi tra le poche figure educative con le quali questo nucleo familiare poteva interfacciarsi. Nonostante non avessero acquisito per ovvi motivi le competenze linguistiche base in L2, questo nucleo era comunque in grado di portare avanti autonomamente una serie di attività pragmatiche nella vita di tutti i giorni, soprattutto se legate ai bisogni primari, come fare la spesa, anche se non erano in grado in quel momento di interpretare scritte come '3x2', 'sconto alla cassa' o 'solo titolari carta ...' tipiche dei supermercati ad esempio. Non erano inizialmente linguisticamente autonomi in tutte quelle attività che prevedevano un'interazione verbale o scritta, come comprare un biglietto dell'autobus dal tabaccaio o alla macchinetta senza riproduttore vocale, chiedere all'autista o capire da Google Maps (in italiano) a quale fermata scendere o rispondere ad un messaggio WhatsApp se non vocalmente.

Quando però arriva un beneficiario o una beneficiaria parlante anche una lingua in comune, ad esempio l'inglese, magari con un percorso di scolarizzazione pregresso, si dà un po' per sottinteso che il passaggio e lo scambio di informazioni possano essere un po' più diretti e che si possa trovare quindi una sorta di *scorciatoia* nella comunicazione, perché informazioni come l'orario dell'autobus, gli orari di apertura dell'ambulatorio pediatrico o la lettura dei programmi della lavatrice possono essere trasmessi più agevolmente, senza dover ricorrere alla mediazione interlinguistica per qualsiasi cosa.

Forse per questo, riferendomi con Francesca al caso specifico di una beneficiaria laureata in giurisprudenza nel suo paese d'origine, che parla benissimo l'inglese, arrivata in Italia a dicembre 2020 con i suoi quattro figli, che

parlando con Alice [la coordinatrice dei corridoi umanitari diffusi] si era teorizzato un percorso abbastanza snello, non dico veloce perché non lo sono mai

di integrazione nel territorio di M., una piccola cittadina a venti chilometri circa da Parma, dove era stata accolta con i quattro figli.

Hildegarda, la beneficiaria, è laureata in giurisprudenza in Libano ma per motivi legati alla sua storia lavorava spesso in Palestina dove faceva anche attivismo intorno ai diritti delle donne e alle questioni di genere. Divorziata con quattro figli che ha imparato a conoscere appena in Italia, visto il rapporto problematico con l'ex marito, la sua storia personale è caratterizzata da particolari incomprensioni attinenti alla sfera intrapersonale, interpersonale e relazionale. Nonostante il bagaglio emotivo-relazionale di Hildegarda, si era ipotizzato un percorso abbastanza snello perché viste le sue specifiche *hard skills*, capacità comunicative in inglese, voglia e bisogno di rimettersi in gioco, non c'erano quei *soliti* affanni comunicativi interlinguistici per cui bisognava attivare una mediazione interculturale e linguistica per i programmi con il prelavaggio della lavatrice.

In un altro punto della conversazione, a tal proposito, è emerso come con la stessa beneficiaria ci fosse

innanzitutto la comodità a livello molto pratico di non dover coordinare gli impegni di tre persone, di non dover ricorrere alla mediazione online che è una cosa che a me non piace, perché la mediazione non deve essere solo linguistica e se non sei nella stessa stanza con l'altra persona ci sono cose che poi non cogli, poi magari la connessione non funziona bene.

Adagiarsi, però, su questo vantaggio comunicativo comporta anche escludere determinati significati che un'attenta lettura della comunicazione interculturale invece prevede. Per questo Francesca sottolinea che:

parlare [entrambe] l'inglese non vuole affatto dire che non ci siano differenze culturali.

Perché se la lingua è cosiddetta *ponte* o in comune, non significa che siano in comune anche i significati che attribuiamo alle parole o che lo siano le intenzioni che vogliamo esprimere (o nascondere) con quelle scelte linguistiche. Per quanto il nostro inventario lessicale sia diverso in L1, L2, LS e/o nella lingua ponte, con ogni parola che usiamo definiamo noi stessi, perché con ogni parola che preferiamo o scartiamo rispetto alle altre nel nostro bagaglio socio-linguistico riveliamo, anche inconsapevolmente, qualcosa su quello che siamo, non siamo e/o su quello che vogliamo o non vogliamo essere.

È stato molto interessante perché l'ho notato anch'io parlando inglese. Hai come l'impressione di avere un terreno comune, ma in parte mi son resa conto che lei usava l'inglese in modo molto arabo nella scelta delle parole, nella scelta dei verbi piuttosto che..., io forse, avendo vissuto tanti anni in Inghilterra lo uso in modo molto inglese.

Nella stessa conversazione con Francesca è emerso poi quanto sia importante il ruolo della mediazione interculturale perché nei momenti di fraintendimento che inevitabilmente si vanno a creare, come nella relazione con questa beneficiaria di progetto, talvolta si possono esplicitare le incomprensioni evitando però le 'scorciatoie' che le lingue ponte propongono, e che un mediatore o una mediatrice è anche

un'altra persona presente o comunque testimone, perché comunque il mediatore ha anche questo ruolo che è molto importante. Difatti quando con Hildegarda c'è stato il bisogno di incontrarci con Alice [per dei problemi che verranno analizzati successivamente], a quel punto, lì abbiamo inserito una mediatrice, perché comunque eravamo arrivati a un punto in cui non mi sentivo completamente a mio agio ad avere un colloquio con lei per via appunto di tutti questi ripensamenti che lei aveva in seguito ai nostri colloqui, che ci meditava sopra, ci rimuginava sopra

e scriveva queste mail gigantesche con tutte le sue riflessioni che puntualmente distorcevano quello che era stato detto o l'intenzione con cui erano state comunicate certe cose.

Per questo, in questo caso specifico in cui le diverse connotazioni che si portavano nei discorsi, si è riflettuto, in virtù anche del momento delicato e per la fragilità del rapporto che si aveva in quel momento specifico in cui Hildegarda aveva minacciato gli insegnanti della scuola dei figli di denunciarli coinvolgendo direttamente la preside dell'istituto comprensivo, su come

c'era bisogno di una mediazione nella sua lingua. Non possiamo permetterci di creare ulteriori fraintendimenti e che la situazione venga complicata dal fatto che sappiamo che abbiamo una lingua in comune perché, al di là delle parole che usiamo e che capiamo tutti e due, sappiamo cosa vuol dire la stessa parola, possiamo attribuire dei significati diversi e quello rientra molto nell'ambito della mediazione interculturale. Non puoi dare per scontato che questa terza via che abbiamo sia così diretta e così semplice. In quel caso, infatti, è stata attivata la mediazione dell'arabo e qualche insegnante ha cercato una scorciatoia per parlare direttamente con lei parlando in inglese, ma io l'ho fermata subito. Non parliamoci così, il canale dev'essere solo quello della mediazione ufficiale con l'arabo.

Per quanto la mediazione interculturale sia utile e necessaria per esplicitare il fraintendimento, talvolta questa possibilità non vuole d'altra parte essere colta. Sempre Hildegarda in un altro momento, ovvero quando dopo circa un anno di attesa si era finalmente riusciti ad indirizzarla a un servizio di supporto psicologico per migranti nel territorio di Parma, aveva rifiutato il servizio di mediazione.

Le avevano offerto la mediazione, io stessa avevo detto guardate che secondo me se dovete arrivare a cose molto profonde sue, forse è meglio che ne parli nella sua lingua madre, per cui loro avevano anche il servizio di mediazione per cui lei ha detto no, io voglio parlare in inglese perché voglio parlare direttamente con i dottori.

Visto il suo buon livello d'inglese, Hildegarda aveva rifiutato il servizio di mediazione interlinguistico-culturale per poter parlare appunto direttamente con i dottori. Non capendo bene la storia personale e visto il momento particolare che attraversava Hildegarda in quel periodo, l'etnopsicologo e il tirocinante hanno chiesto aiuto anche all'etnopsichiatra per studiare una sorta di intervento terapeutico che potesse rispondere al meglio ai suoi bisogni. Hildegarda ha invece recepito quest'incontro come un mettersi in tre contro uno.

Valeria, psicologa che ha collaborato fino ad agosto 2022 con i corridoi umanitari sulla territorialità di Messina che ho conosciuto a marzo 2021, sottolinea d'altro canto come la mediazione e l'esplicitazione dei contenuti e delle intenzioni siano importanti e che devono essere chiari i concetti agli attori di supporto intorno ai beneficiari, anche perché

come operatori non possiamo assumerci la responsabilità di seguire dei percorsi terapeutici di cui il beneficiario non è completamente consapevole.

Forse per questo rifiuto della mediazione interlinguistica e interculturale, Hildegarda dopo il primo incontro per un fraintendimento interlinguistico e interculturale con il servizio, ha deciso di non usufruirne, nonostante l'impegno da parte degli attori a darle questo supporto, che per motivi burocratico-legali le sarebbe stato precluso. Grandi sono stati gli sforzi di Francesca nel tempo per dare a Hildegarda la possibilità di parlare e confrontarsi con etnopsichiatra ed etnopsicologo. Queste due figure, però, erano presenti solo al lunedì mattina nel centro sanitario ed era quasi impossibile poterli contattare in altri momenti.

## **2.2 Conoscenze e competenze specifiche e trasversali**

Nel lavoro di educatore o di operatore nel settore dell'accoglienza, molte sono le competenze e le conoscenze da mettere in campo per rispondere ai bisogni dei beneficiari. Riprendendo la storia di Alfonso, Virginia, ex studentessa magistrale di Palermo all'Orientale di Napoli, che nella primavera 2021 ha svolto un tirocinio in qualità di facilitatrice linguistica per i corsi di italiano dei corridoi umanitari della diaconia valdese, riconosce che

è stato molto difficile all'inizio perché [...] non sapevo prima di quest'esperienza nulla di falegnameria se non cosa fosse una sega, un pezzo di legno, cioè insomma le cose proprio base. Figuriamoci in un certo senso veicolare questo tipo di linguaggio anche con l'uso dell'arabo, perché comunque dovevo essere pronta, essendo quella la nostra lingua veicolare, anche a spiegarglielo anche nella sua lingua madre. È stato molto complicato anche perché mi sono dovuta aggiornare attraverso supporti video su YouTube e su molti altri canali su quali effettivamente fossero i veri strumenti usati in falegnameria e quindi chiaramente nel suo campo. È stata quindi anche per me una possibilità di conoscere e imparare parallelamente rispetto la sua esperienza anche un mondo a me sconosciuto. Quindi è stato anche un modo per me per imparare perché comunque si tratta di un italiano un po' più specialistico e quindi c'è una ricerca di fondo da fare

Alessandro, che ha collaborato con i corridoi umanitari e universitari per qualche anno fino a ottobre 2021 e che è stato mio referente durante il mio periodo di volontariato sulla territorialità di Padova, nella parte dell'intervista in cui ci confrontavamo sulle varie conoscenze e competenze da mettere in campo dice:

allora sono importanti entrambe perché se riesci a gestire entrambe le cose hai più chiavi per aprire più porte.

Di contro, però, fa riferimento a un beneficiario del Bangladesh con cui aveva lavorato per un anno circa, che non aveva mai imparato l'italiano, che non aveva mai imparato a scrivere e che nonostante queste difficoltà e *mancanze* oggettive sia riuscito a ottenere un contratto lavorativo a tempo indeterminato in un locale di ristoro a Venezia

dove il capo brigata che era l'unico bengalese che parlava italiano e che traduceva agli altri.

Il *paron* dell'osteria era felice del lavoro di questo beneficiario, che ha trovato alloggio con altri connazionali con contratto regolare. Parlando di questa vicenda, Alessandro non ha nascosto il sorriso quando

ad un certo punto io mi son trovato l'ultimo giorno [di accoglienza dopo l'ennesimo rinnovo del contratto d'accoglienza] e io gli ho detto Ariosto, noi ci salutiamo e lui non era neanche in grado di salutarmi in italiano per dire, e io lì pensavo, cavoli, che competenze aveva Ariosto nel suo Paese perché veramente parliamo di una persona che era veramente fuori da qualsiasi logica di mercato di integrazione. Eppure Ariosto è uno di quelli che ce l'ha fatta, molto di più di altri che avevano più competenze di lui.

Le competenze tecnico-specifiche o trasversali che siano vanno dunque sempre declinate all'interno del contesto per evitare di scivolare in pericolosi confronti. Riprendendo la storia di Hildegarda per un attimo, nonostante tutte le competenze e conoscenze che aveva acquisito durante i suoi percorsi ed esperienze, non era riuscita a trovare un lavoro nel suo campo. Del resto con una laurea in giurisprudenza in Libano e con quattro figli a carico totale in Italia, difficilmente avrebbe potuto applicare questo tipo di conoscenze nel contesto rurale di M., a 20 chilometri circa da Parma, dove risiedeva con la famiglia.

Alessandro ricorda inoltre che oltre a queste competenze e conoscenze più o meno *spendibili* per l'integrazione e indipendenza del beneficiario c'è anche il lavoro della rete che ha intessuto la persona nel suo nuovo territorio, che può supportare l'autodeterminazione del beneficiario come suggerire percorsi alternativi. Rete che Hildegarda, forse per carattere o forse per altri motivi, ha preferito non tessere. La vicenda di Ariosto ricorda quindi che

non serve chissà che sovrastruttura perché lui comunque in qualche modo si è fatto una vita qui.

Ripensando per un attimo ad Alfonso bisogna inoltre tenere conto del momento storico in cui il beneficiario, la beneficiaria o il nucleo familiare arriva, perché se la loro accoglienza avviene in primavera sarà quasi impossibile garantire un percorso di alfabetizzazione presso il C.P.I.A. locale per il naturale decorso dell'anno scolastico. Nel suo caso specifico c'erano delle competenze tecniche e lavorative che aveva acquisito negli anni, ma

è stato fatto un gran lavoro per riuscire a tirarglielo fuori, per fare delle formazioni per rinforzare il suo italiano

L'impegno della rete capillare in questo caso ha voluto premiare gli sforzi di Alfonso che ha trovato un impiego stabile in un'azienda a conduzione familiare. Nello specifico lui frequentava un corso di italiano al CPIA di Padova, il corso con me, il tutoraggio linguistico con Virginia o, in base al periodo, con gli altri tirocinanti dei corridoi, un tirocinio a 40-50 minuti di trasporto pubblico da casa oltre agli impegni familiari che quattro figli pre-adolescenti inevitabilmente portano.

Nonostante avesse una scolarità formale pregressa molto limitata e un'esperienza lavorativa difficilmente certificabile è riuscito con quelle competenze e conoscenze anche a livello interlinguistico a portare e a far apprezzare la sua professionalità. Alfonso lavorava su commissione private tra il Libano e la Siria e quindi non aveva un determinato bagaglio burocratico-amministrativo (buste paghe, certificati, ...) che attestassero questa sua ventennale esperienza e le competenze espressive in L2 non lo hanno sicuramente aiutato e quindi

c'ha dovuto lavorare, c'abbiamo dovuto lavorare assieme.



Perché oltre alle competenze e alle conoscenze del singolo beneficiario anche quelle dell'operatore o dell'operatrice sono importanti, a prescindere dai percorsi pregressi, in quanto

noi sì ci occupiamo dell'accoglienza, cioè dell'aspetto psico-sociale ma di fatto essendo [i beneficiari] inseriti in appartamenti individuali ci sono una serie di problematiche che attengono proprio alla gestione degli appartamenti. Quindi ogni tanto mi piacerebbe che qualcuno si occupasse dell'antenna della televisione o, non so, riparare i problemi idraulici all'interno del bagno.

Riporta Valeria da Messina; pensiero confermato da Alessandro:

Se poi consideri che l'operatore è [quello] che segue l'aspetto burocratico quindi un esperto in mille tematiche in materia d'uffici etc. è un esperto di relazione, quindi si confronta con le persone, gestisce l'emotività e cerca di indirizzarli oltre che di tenerli su di morale e in contatto con questa vita. È un manutentore perché o chiami un sacco di manutentori che devi aspettare una settimana perché ti si è spaccato lo sciacquone, spendere un sacco di soldi avendo magari il problema con la famiglia che c'ha il problema, oppure impari a gestire le cose, davvero dal cambiare la tapparella a sistemare la porta a rimettere su il vetro perché magari un bambino l'ha sfondato.

Per gestire questi inconvenienti Alessandro ringrazia scherzosamente la sua capacità di *improvvisare* nel gestire determinati imprevisti, perché sovente si riscontra il problema alla tapparella o alla lavatrice la vigilia di Natale o il pomeriggio di ferragosto, periodi in cui i manutentori non sono solitamente disponibili.

Per questo Alessandro riconosce l'importanza delle esperienze pregresse grazie alle quali si amplia il ventaglio di competenze che permettono di scomporre e/o decostruire un problema per poter procedere verso delle possibili soluzioni.

Il rapporto tra conoscenze e competenze può anche essere declinato in ambito linguistico e si riflette sull'approccio alla didattica e non sempre le competenze linguistiche sono omogenee tra comprensione e produzione e non sempre dimostrano le conoscenze specifiche o trasversali personali nelle comunicazioni in L2.

Parlando con Virginia di Palermo e confrontando le predisposizioni di Alfonso di Padova e di Hildegarda di Parma rispetto alla comunicazione in L2, l'uno di partenza semianalfabeta e inserito nel percorso A1 nel CPIA patavino, l'altra di partenza laureata e parlante inglese e per questo inserita nel percorso A2/B1 del CPIA di Parma, inseriti da febbraio 2021 nella stessa classe di supporto in cui insegnavo italiano L2 per conto dei corridoi e in cui Virginia faceva osservazione didattica e di supporto individuale o di potenziamento con i beneficiari, è emerso che

diciamo che ho notato una differenza notevole, quasi abissale tra i due perché nonostante Alfonso fosse linguisticamente diciamo come conoscenza e consapevolezza delle regole e della lingua molto più indietro rispetto a Hildegarda che comunque aveva un background scolastico molto più avanzato rispetto ad Alfonso, ma Alfonso si destreggiava magari meglio nelle questioni pratiche. Quindi lui, non aveva assolutamente difficoltà per esempio nella fruizione dei servizi e ad andare in farmacia o fare le cose più semplici, andare a comprare, avere a che fare per esempio con gli esercizi commerciali e/o con un ufficio di qualsiasi tipologia perché era molto più pragmatico. Mentre per quanto riguarda la situazione di Hildegarda, Hildegarda era molto più legata alla regola e alle strutture, che magari conosceva quasi alla perfezione, ma nel momento della produzione sia scritta sia orale aveva molti limiti e molte difficoltà perché ricorreva molto spesso per aiutarsi per esempio al code switching lei usava moltissimo l'inglese per aggrapparsi diciamo alle cose per uscire comunque a farsi capire ma aveva comunque molte difficoltà nella comprensione di fatto proprio nei messaggi e nella comprensione dei contenuti. A differenza di Alfonso che invece captava e generalmente invece capiva e riusciva comunque a interiorizzare i concetti.

In tal senso, anche Francesca di Parma ha confermato che la sola conoscenza, grammaticale in questo caso, o la propensione allo studio non corrispondano necessariamente ad una competenza comunicativa.

Perché da una parte è vero che lei, Hildegarda, lo capiva, è vero che lei poteva andare avanti e magari fare la grammatica, in modo più strutturalmente corretto di altre persone [ma] se da una parte mi dici, che il corso di Enrico non è abbastanza alto per il mio livello perché io voglio fare il B2 e dall'altra parte mi dici che devo telefonare io a scuola perché tu al telefono non riesci a farti passare la maestra.

È importante quindi investire del tempo fin dalla presa in carico del beneficiario o del nucleo familiare per negoziare il patto formativo e il progetto migratorio affinché esso sia possibile, plausibile e concretizzabile, al netto della storia personale, delle aspirazioni in essere e in

divenire, delle differenti situazioni nei diversi territori. Negoziare e costruire insieme i significati e i valori che gli operatori e i beneficiari vogliono apportare al/nel sistema, esplicitando i sottintesi interlinguistici e interculturali. Questo per prendere atto ogni volta empaticamente dei bisogni e delle specificità dei singoli beneficiari, affrontando insieme e costruttivamente le criticità progettuali, relativizzando il proprio punto di vista per evitare di rimpinguare fraintendimenti o forme pregiudiziali di pensiero.

Come visto pocanzi non è detto che un'alta scolarità pregressa, una lingua ponte e una grande proattività siano direttamente proporzionali alla capacità di un beneficiario di integrarsi in un nuovo territorio in un dato percorso o tracciato predisposto sulla base di determinati dati. Per l'efficacia sul medio-lungo periodo sembra più conveniente esplorare con cautela cognitivamente ed emotivamente i talenti, le competenze, le conoscenze e il dinamismo della persona per poterla veicolare proattivamente e non valutare celermente il progetto migratorio di qualcuno per la necessità di ordinare e/o incasellare determinati obiettivi lavorativi. Discorso che qualsivoglia manuale di didattica *inclusiva* o *speciale* tiene a mente sia a livello teorico sia a livello pratico-operativo.

Freire ricorda come per comprendere il significato della pratica dialogica, dobbiamo mettere da parte la comprensione semplicistica del dialogo come mera tecnica. Il dialogo non rappresenta un percorso un po' posticcio che cerco di elaborare e realizzare nel senso di coinvolgere l'ingegno dell'altro. Al contrario, il dialogo caratterizza una relazione epistemologica. In questo senso, quindi, il dialogo è un modo di conoscere e non dovrebbe mai essere visto come una mera tattica per coinvolgere gli studenti in un compito particolare. Dobbiamo chiarire questo punto. Mi impegno nel dialogo non necessariamente perché mi piace l'altra persona. Mi impegno nel dialogo perché riconosco il carattere sociale e non solo individualistico del processo di conoscenza. In questo senso, il dialogo si presenta come una componente indispensabile del processo di apprendimento e di conoscenza.<sup>40</sup>

Anche Valeria di Messina insiste sulla relazione con il beneficiario o beneficiaria per trovare e proporre attività che siano idonee e congrue con le predisposizioni degli accolti al netto delle possibilità del territorio.

---

<sup>40</sup> Paulo Freire and Donaldo Macedo, *A Dialogue: Culture, Language, and Race* in Harvard Educational Review, vol. 65, no. 3, fall 1995, p. 379 in Paulo Freire, *Pedagogy of the oppressed*, 30<sup>th</sup> anniversary edition, Continuum, 2005, p. 17

Abbiamo sempre anche chiesto anche come si sentissero loro, se si sentissero già in grado di sostenere il percorso più impegnativo da 400 ore rispetto a quello da 600 ore o se si sentissero ancora insicuri e volessero approfondire il corso da 600 ore nonostante il corso di alfabetizzazione precedente. Devo dire che siamo comunque fortunate perché la relazione tra gli ospiti e gli insegnanti nei CPIA è sempre stata positiva, sono molto bravi e molto presenti e quindi questo passaggio spesso lo fanno loro stessi, ci è capitato per dire che nel primo percorso quello A2 quello di alfabetizzazione che l'insegnante parlasse sia con noi sia con i beneficiari stessi dicendo sì, tu si senti competente ma ti ricordo che hai fatto molte assenze, hai lacune in questa cosa etc. quindi per me il percorso deve essere quello più complesso da 600 ore quindi in realtà è stato un insieme, noi abbiamo tenuto conto di tutte queste variabili anche perché in realtà sul territorio di Messina non c'è moltissimo a livello di associazionismo quindi anche il ventaglio di opportunità non è che sia granché.

### **2.3 Territorio, mezzi e risorse**

Se la lingua è certamente tassello che fa parte della tarsia dell'inclusione della persona sul territorio, lo è anche la comunità che lo abita con cui il beneficiario intesse relazioni oltre gli operatori. Alice, coordinatrice dei corridoi umanitari diffusi della Diaconia Valdese, da Torre Pellice sostiene che:

se la famiglia o il beneficiario di turno hanno come unico punto di riferimento una singola persona, che sarebbe poi l'operatore, è difficile. La relazione diventa poi molto pesante.

Per questo una comunità che accoglie è importante. Sia per alleviare la relazione con gli operatori, evitando un'esclusività del rapporto, sia perché

l'équipe fa il lavoro bello e fa il lavoro brutto, aiuti e poi a volte ti scontri perché appunto tu hai un progetto in mente e le persone invece ne hanno in mente un altro e vogliono fare alcune cose che all'interno del progetto non si possono fare.

Per questo forse Valeria da Messina insiste sul far conoscere il nuovo ambiente alle persone giunte in Italia affinché attivino o ri-attivino quelle strategie che

portino [il beneficiario] a trovare la collocazione migliore [per sé e per il proprio nucleo familiare].

Anche perché

all'arrivo delle persone siamo molto chiari, cioè raccontiamo su quale territorio si muoveranno nel senso, ecco, non datevi troppe previsioni, nel senso questo è quello che come progetto possiamo offrirvi e questo è quello che al momento il territorio offre e dobbiamo capire se per voi ha un senso oppure no.

Alice ribadisce come

bisogna conoscere il territorio in cui si vive e in cui è inserita l'accoglienza perché se non si rischia di perdere pezzettini che sono poi fondamentali invece per il progetto di inserimento delle persone.

Perché senza conoscenza e consapevolezza dell'ambiente in cui si abita e si fa abitare difficilmente ci si riuscirà a legare o ad adattare in maniera positiva, nel senso di riuscire a cogliere degli aspetti concretamente utili e vantaggiosi dalla situazione e condizione contingente. Per questo Virginia, riconosce che

gli indizi di riferimento tra Palermo e il nord d'Italia non sono proprio corrispondenti molto spesso e il fatto di vivere in città completamente differenti e nel mio caso di non conoscerle perché io non sono mai stata e non conosco in maniera approfondita chiaramente la realtà di Padova e di Parma, spesso diventava un po' complicato nel mio caso fare ad esempi lampanti che è quello che si dovrebbe fare spiegando e cercando di far capire in maniera pratica le cose con uno sguardo più attento a quello che era la vita quotidiana. Far ragionare loro sulle cose e le analogie le similitudini con la realtà che poi loro vivevano e molto spesso diciamo era più complicato da parte mia che da parte loro. Dovevi quindi ingegnarti in qualche modo sempre supportata da strumenti tecnologici che in questo ci hanno aiutato tantissimo devo dire.

Come si diceva nell'introduzione, la particolarità dell'insegnamento dell'italiano L2, rispetto all'insegnamento dell'italiano LS, è che sono sovente gli studenti a portare il materiale o il *testo autentico* a lezione, magari perché hanno sentito un particolare modo di dire o hanno trovato un dépliant con delle offerte di loro interesse con specifiche condizioni o perché si confrontano con la comunità locale o altro. Non potendo per il particolare periodo sanitario oltre che per distanze geografiche rispondere al momento improvvisando in presenza qualche attività o portando fuori la classe a ritrovare quella data informazione nei *testi* cittadini, bisognava anticipare per quanto possibile possibili scenari, i cosiddetti piani B e C rispetto alla programmazione A per la data lezione. Per esempio, si poteva ripercorrere con la condivisione

dello schermo il tragitto del giorno successivo per un dato appuntamento con Google Maps e scegliere la visualizzazione ‘street view’ così anche da elicitare ‘svolta a destra/sinistra’, ‘continua dritto’ e ‘ritorna indietro’.

In generale, la pandemia globale COVID-19 ha cambiato il volto della scuola per come abbiamo imparato a conoscerla, viverla e abitarla, lasciando ampio margine alle nuove tecnologie con gli insegnanti che hanno cambiato il modo di insegnare, di interagire con i colleghi e di prendere decisioni sul curricolo e sulla sua distribuzione didattica in base anche alle possibilità degli applicativi informatico-digitali e, soprattutto, della familiarità degli insegnanti e degli apprendenti con i suddetti applicativi. Gli insegnanti e i dirigenti scolastici hanno avuto la meglio nelle decisioni e sovente nelle scuole pubbliche quelle decisioni fondamentali (Sincrono/Asincrono, Meet/Zoom, WeSchool/Google Classroom, ...) sono state spesso prese nel giro di poche ore senza adeguate riflessioni critiche e senza adeguate rilevazioni delle proposte del personale docente e delle possibilità reali degli apprendenti. Le culture scolastiche e le condizioni del luogo di lavoro cambiavano senza preavviso. I costanti cambiamenti nelle opzioni di apprendimento costringevano gli insegnanti a pianificare costantemente, spesso in isolamento, bilanciando al meglio le intenzioni con le reali possibilità al netto della scarsa esperienza in questa nuova modalità. I principi fondamentali della cultura scolastica sono stati messi in discussione con molta turbolenza, poiché le condizioni necessarie per la sicurezza hanno continuamente influenzato le decisioni educative lungo il percorso.<sup>41</sup>

Valeria contribuisce all'idea che è importante raccogliere indizi sul proprio territorio per poter calibrare gli obiettivi del progetto sulla persona, valutando di volta in volta se è opportuno o meno cogliere un'opportunità che il territorio offre, perché

cerchiamo<sup>42</sup> per quanto possibile di calibrare tutto sulla persona anche se è complicato perché si tratta di persone tutte completamente diverse tra loro, per background culturale di origine, per tutto.

---

<sup>41</sup> Riformulato da Sally J. Zepeda, Philip D. Lanoue, Grant M. Rivera, David R. Shafer, *Leading School Culture through Teacher Voice and Agency*, Routledge, Eye on Education, 2022, p. 13

<sup>42</sup> Valeria lavorava con Federica, l'altra operatrice dell'accoglienza sulla territorialità di Messina, di formazione assistente sociale.

Per cui nonostante determinate prese di contatto con associazioni che si occupano di insegnamento dell'italiano a stranieri capita talvolta che non si faccia l'invio della persona al corso perché in seguito a valutazioni relative agli spostamenti, ai luoghi in cui si svolgevano queste lezioni non era sempre appropriato sottoporre i beneficiari a condizioni non sempre adeguate, ad esempio prendere tre differenti mezzi di trasporto sia all'andata sia al ritorno e dover chiamare qualcuno per badare alla prole.

Inoltre è da tener conto del livello e delle propensioni di apprendimento degli altri studenti della classe perché altrimenti il corso

diventa solo un elemento [aggiuntivo] di stress. [Quindi] abbiamo sempre valutato insieme all'insegnante se fosse opportuno o no, cioè questa persona è competente, a che livello è, ... e ci siamo sempre mossi di conseguenza.

Il capire se ha un senso oppure no un determinato corso di italiano per un determinato beneficiario è un argomento che viene ripreso anche con Alessandro, in quanto

se io potessi, avrei assunto stabilmente un insegnante [di italiano L2] che mi dia continuità [...] e che [...] oltre a insegnare la lingua, sappia come si gestisce il progetto dove sono accolte le persone, conosca le strutture, conosca le opportunità, conosca le persone che sono passate prima, e che quindi abbia anche un aggancio con il territorio e possa fornire un italiano dedicato.

Può capitare che magari i beneficiari arrivino ad aprile o maggio e che quindi non possano iscriversi ai percorsi avviati a settembre dai CPIA locali, che vengano rimbalzati da un corso all'associazione X al corso della parrocchia Y, o che magari facciano molti corsi in diverse scuole che magari trattano argomenti diversi e non complementari o consecutivi, per cui può capitare che la sovra-esposizione a stimoli educativo-formativi si traduca non solo in affaticamento e tensioni superflui, ma anche in una confusione totale per cui il beneficiario o la beneficiaria, e che come Ariosto il beneficiario rinunci ai percorsi suggeriti a favore di quelli *non convenzionali* per un progetto d'accoglienza, senza intessere relazioni con la comunità locale ma appartandosi e talvolta isolandosi con la propria rete di connazionali.

La non continuità fra i percorsi dei beneficiari non può offrire una didattica trasversale che abbia lo stesso respiro delle progettualità che gravitano intorno ai beneficiari, non garantisce una coerenza con il patto d'accoglienza e questo inficia indubbiamente sulla qualità del servizio.

Anche perché come riferisce Donato per promuovere l'agency dell'apprendente nei compiti di apprendimento nei contesti L2 l'approccio situazionale sia molto importante perché «gli apprendenti portano nelle interazioni le loro storie personali piene di valori, assunti, credenze [e] trasformano attivamente il loro mondo e non si limitano a conformarsi ad esso».<sup>43</sup>

Alessandro, sulla necessità di saper leggere le reazioni dei beneficiari inseriti nei vari percorsi dice che bisogna rapportarsi con le reti di lavoro che si vanno a intessere con il territorio, riferisce che sia fondamentale includere sia la rete sia la persona nel lavoro che insieme si sta facendo.

Cioè a me è capitato, come ci è capitato anche insieme, di passare ore a discutere non tanto come Enrico insegnante e Alessandro operatore ma in generale di confrontarsi su come il beneficiario magari reagiva in una situazione e lì serviva ad entrambi per anche capire quali fossero le strategie migliori nei propri ambiti di competenza per portare avanti un lavoro diciamo continuativo.

Il cercare e sollecitare reazioni ed effetti di un dato messaggio, di una data comunicazione o di una data azione di un beneficiario da parte delle persone che si relazionano con lui o lei permette di ricomporre tutto o parte di quel quadro frammentario e di confrontarsi con una pluralità di contesti, esperienze, professionalità e punti di vista. Questo per decostruire e ricostruire un dato comportamento (l'arrivare clamorosamente tardi agli appuntamenti con l'operatore e a lezione con l'insegnante ad esempio) e cercare una risposta comune e corrispondente ad una continuità di lavoro.

I continui confronti sono stati una costante nel rapporto con gli operatori e gli altri attori dei corridoi. Virginia, tirocinante, sui confronti pre/post lezione sui materiali proposti in classe ai beneficiari, dice che

molto spesso le riunioni in cui venivano discusse problematiche o contenuti in relazione o alla luce della teoria [glottodidattica in questo caso] erano molto spesso illuminanti perché molto spesso le cose avvenivano da sé, perché erano reazioni che erano immediate, che apparentemente erano prive di senso ma che effettivamente, alla luce poi del confronto, erano molto spesso motivate da una logica ben precisa.

---

<sup>43</sup> Donato (2000) in Ping Deters, *Identity, Agency, and the Acquisition of Professional Language and Culture*, Continuum, 2011, p. 41



Per questo sarebbe auspicabile, nelle formulazioni dei futuri bandi di gara per centri collettivi o residenziali accoglienza, programmare degli interventi per cui sia possibile assumere e impiegare stabilmente uno o più insegnanti di italiano L2 all'interno delle strutture perché possa, o possano, continuare e declinare le intenzioni del patto d'accoglienza, condiviso con l'intera équipe.

Questo per evitare che un beneficiario arrivato in primavera per accedere ai corsi di alfabetizzazione debba sperare nell'estensione dei progetti CIVIS o altre tipologie di corsi regionali o provinciali iscritti nei fondi FAMI (Fondo Asilo, Immigrazione ed Integrazione) quando, con uno o più attori socio-educativi si potrebbe invece studiare un piano didattico personalizzato o alternativo, cucito sulla base delle unicità, esigenze e aspirazioni del soggetto.

Il progetto CIVIS (Cittadinanza e Integrazione in Veneto degli Immigrati Stranieri) è un programma di formazione linguistica rivolto agli immigrati extracomunitari regolarmente residenti in Veneto che ha lo scopo di favorire la loro integrazione attraverso un livello adeguato di conoscenza della lingua italiana. Il progetto è finanziato dal fondo FAMI ed è gestito da un ufficio della Regione Veneto che organizza corsi gratuiti di alfabetizzazione e conoscenza della lingua italiana nonché di educazione civica, in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale per il Veneto e con Veneto Lavoro.<sup>44</sup>

In altre regioni ci sono altre possibilità. In Friuli-Venezia Giulia, ad esempio, non c'è il progetto CIVIS ma ci sono il bando Svantaggio<sup>45</sup>, il progetto PIPOL<sup>46</sup> e altri modi di accedere a corsi gratuiti, sovvenzionati da progetti europei (penso ai corsi dello IAL<sup>47</sup> o del Civiform<sup>48</sup> ad esempio solo per citare un paio di enti di formazione), professionalizzanti e/o che prevedono anche un'indennità di frequenza (bando Svantaggio) o di retribuzione di tirocinio (progetto PIPOL).

Oltre al quantitativo di ore di un percorso di formazione, bisogna quindi anche vedere l'idoneità qualitativa di questi percorsi rispetto alle unicità dei beneficiari per evitare che questi

---

<sup>44</sup> Per ulteriori informazioni consultare:  
<<https://www.cpiapadova.edu.it/Progetto-CIVIS>>  
<<https://www.interno.gov.it/it/temi/immigrazione-e-asilo/fondi-europei/fondo-asilo-migrazione-e-integrazione-fami>>

<sup>45</sup> <<https://bandiformazione.regione.fvg.it/fop2011/Bandi/Dettaglio.aspx?Id=5501>>

<sup>46</sup> <<https://www.pipol.fvg.it/>>

<sup>47</sup> <<https://www.ialweb.it/>>

<sup>48</sup> <<https://www.civiform.it/>>

vengano indirizzati tra un corso precario e un altro percorso dal dubbio avviamento, legato alle iscrizioni allo stesso, senza che questi attivino determinate competenze specifiche, tecniche o trasversali.

D'altra parte, per poter attivare e saper leggere poi determinate capacità e caratteristiche, anche gli insegnanti e i formatori devono essere formati adeguatamente. Per questo Daiana, che insegna in un liceo di Savona e tiene anche corsi d'italiano L2 per minori stranieri in un corso sovvenzionato dai fondi FAMI, sostiene che:

vedi, se non avessi avuto la formazione, l'impostazione e il percorso che ho, in quel momento probabilmente il 4 gliel'avrei dato perché comunque non ha raggiunto l'obiettivo prefissato.

Per quanto sia obbligatoria la formazione continuativa o aggiornamento dei docenti, non è obbligatoria una formazione interculturale o di facilitazione linguistica o che ponga particolare attenzione alle ipotesi più che agli errori degli studenti. Ogni docente è abbastanza libero di formarsi e aggiornarsi come ritiene più opportuno. Sul concetto di ipotesi e non di errore basti confrontarsi con un qualsiasi manuale di glottodidattica, tra questi ricordo con piacere la lettura di *La seconda lingua* di Pallotti Gabriele<sup>49</sup> che tra i tanti contributi forse *meglio* scioglie i dubbi su come osservare l'interlingua dei discenti dell'italiano L2. Ricordo anche a tal proposito l'atelier Glottonaute<sup>50</sup> che ho avuto modo di conoscere in una serie di incontri laboratoriali sull'osservazione sistematica dell'interlingua con Stefania Ferrari a Bergamo.

Le relazioni con gli insegnanti e con il personale dei CPIA, delle altre realtà socio-educative locali e con gli altri attori dell'accoglienza sono importanti perché solo curandole queste conoscenze possono tradursi in un intreccio propositivo di rapporti, collegamenti e connessioni con la comunità ospitante.

Anche perché una delle caratteristiche dell'insegnamento dell'italiano L2 non è, o almeno non dovrebbe essere, la docenza *ex cathedra* ma, al contrario, la facilitazione linguistica è una delle poche materie in cui sono proprio gli allievi a portare il materiale a lezione. Magari un beneficiario sente un determinato modo di dire o un'espressione locale e il giorno dopo ne chiede spiegazione in classe, magari come Daiana si progettano percorsi interattivi asincroni in

---

<sup>49</sup> Pallotti Gabriele, *La seconda lingua*, Bompiani, 2003

<sup>50</sup> <<https://www.glottonaute.it/>>

cui gli studenti vanno in giro per la città a ritrovare i luoghi di cui si è parlato a lezione e assolvono a tutta un'altra serie di attività asincrone che integrano quanto si può trovare su un manuale, che per quanto ben fatto, non sarà mai cucito sui bisogni effettivi degli apprendenti.

Per questo a livello didattico è importante indurre un legame con il territorio che ospita i beneficiari, affinché siano in grado di rispondere il più autonomamente possibile ai propri bisogni e, talvolta, di accontentare qualche desiderio.

Avendo cominciato la mia attività di volontariato con i corridoi umanitari diffusi a marzo 2020 in piena cosiddetta 'zona rossa' non potevo svolgere in presenza tutte quelle attività ludiche o pragmatiche che ero solito proporre ai miei studenti a Gorizia qualche anno prima, come andare con loro a contrattare dal fruttivendolo o a prenotare il campo da basket della parrocchia o leggere attentamente i dépliant dei supermercati per calcolare quanto *pocket money* destinare ai festeggiamenti dell'Eid Mubarak o andare insieme al centro per l'impiego a completare la dichiarazione di immediata disponibilità (la cosiddetta DID) o l'iscrizione ad un progetto PIPOL o andare insieme in giro per la città e chiedere indicazioni ai passanti per confrontare le risposte con Google Maps e scegliere insieme il percorso più conveniente.

Devo ammettere, però, che al contrario di quanto m'aspettavo, questa costrizione al distanziamento è stato più un avvicinamento, quasi più intimo, nei rapporti socio-educativi. In un momento, condividendo lo schermo o inquadrando gli ambienti domestici potevamo cucinare o preparare insieme un qualsivoglia piatto senza bisogno di carta stampata, fotocopiatrice, proiettore, flashcards, quaderni e/o penne del dubbio utilizzo, ma solo inquadrando gli ingredienti e le attrezzature da cucina che ci interessavano al momento per poter dare la possibilità di scambiarsi le ricette con gli amici o con gli altri genitori dei ragazzi delle scuole dei figli.

In altre occasioni, prima di una determinata visita medica o altro appuntamento, ho condiviso la scheda Google Maps e, in modalità *street view*, abbiamo visto insieme dapprima il percorso a piedi, confrontandolo poi con i tragitti del trasporto pubblico locale. A gennaio 2021 quando da lezioni individuali siamo passati a una classe da circa otto persone, raggruppate più per disponibilità che per competenza linguistica effettiva, abbiamo potuto vedere e comparare vari mercati all'aperto, varie piazze cittadine e diversi modi di vivere la casa o le rispettive città, oltre che a diverse tipologie di abbonamenti, prezzi del trasporto pubblico locale, sconti e altre

caratteristiche tra Biella, Genova, Parma, Ivrea, Padova, Napoli, Perugia e Messina. Certo, le complessità sono state molte, le competenze linguistiche disomogenee, le diverse scolarità pregresse, le diverse aspirazioni, i diversi contesti, le problematiche legate alla connessione, la voglia di giocare dei figli, le innumerevoli visite mediche o gli svariati appuntamenti presso gli uffici pubblici locali, la mancata *costanza* nella motivazione o semplicemente la voglia di uscire di casa e non vivere le città solo tramite la modalità *street view* sono solo alcuni esempi.

Da un punto di vista più operativo, a prescindere dalla cornice socio-educativa, sono risultati importanti i momenti di confronto fra le diverse realtà sia tra gli operatori sia tra i beneficiari, perché, come suggerisce Valeria:

cambiano i territori e quello che il territorio offre ma le vicende che noi affrontiamo sono spesso molto simili quindi è importante questo *trait d'union*.

*Trait d'union* e confronto che la didattica a distanza ha in qualche modo consentito, visto che sovente si discuteva in classe di un determinato evento o di una data procedura (modulo da compilare, documento da allegare ad una data richiesta, ...), perché qualsivoglia attore dell'accoglienza con cui mi sono confrontato lamenta una mancanza di una figura che possa orientare sia beneficiari sia gli operatori nella matassa dei commi legislativo-burocratici e gli insegnanti o i facilitatori dell'italiano L2 spesso rivestono questo ruolo *ponte* tra gli attori, grazie alle domande e i materiali (moduli, fotografie, dépliant, ...) che i beneficiari portano in classe. Da un altro punto di vista, Alice ricorda che

questa modalità online consente di svolgere le attività in gruppi molto più grandi e questo crea un senso di appartenenza molto diverso.

Anche perché certi tutto i beneficiari sono in appartamenti dislocati su tutto il territorio nazionale e non hanno spesso l'opportunità di conoscersi in presenza tra Torre Pellice e Messina. Il confronto tra le diverse opportunità tra le diverse città e regioni è stato anche argomento di dibattito in classe perché, come ricorda Alice, l'Italia non è tutta uguale ed

è complicato perché ogni territorio viene gestito dalle amministrazioni in modo diverso. Ad esempio in Veneto non ci sono i bandi che citavi tu [bando svantaggio, progetto PIPOL] ma ce ne sono altri. Quindi ogni volta è un continuo aggiornamento su quello che c'è quello che non c'è e quello che si può fare e qui è fondamentale per me che chi segue le famiglie sia di quel posto lì, proprio di quella città perché è chiaro che solo se vivi sul territorio conosci i servizi che sono

offerti piuttosto che i bandi piuttosto che i centri per l'impiego gli ospedali etc. quindi quello è fondamentale.

A Messina Valeria crede che

le difficoltà che abbiamo sul territorio hanno molto a che fare con una deresponsabilizzazione, quindi mi piacerebbe che sul territorio ci fossero delle realtà a cui poter affidare veramente in toto al beneficiario in modo da far venir meno alle volte quella che è la nostra responsabilità di operatori quindi se io accompagno a fare una visita al beneficiario, io vorrei che ci fosse una persona in grado di tradurre ciò che sta facendo il medico senza che dobbiamo provvedere noi.

Se non ci fosse l'operatore, il beneficiario non saprebbe probabilmente come rivolgersi al servizio sociale. Se non ci fosse il mediatore, il beneficiario non potrebbe comprendere bene un servizio o una procedura o una sanzione. Se non ci fosse l'insegnante di L2, il beneficiario difficilmente troverebbe la confidenza di esprimersi se non mezzo applicativi informatico-digitali di traduzione simultanea. Deresponsabilizzazione e mancata lungimiranza e oculatezza pubblica cui devono quindi sovente rimediare gli attori dell'accoglienza, che insieme ai beneficiari rimbalzano da un ufficio a un altro, da una richiesta macchinosa a un'altra, da una procedura durevole a una risposta tardiva e, talvolta, incompleta o inesatta.

## **2.4 Burocrazia e normativa**

Per l'emergenza ucraina sono stati fatti ovviamente degli uffici all'esterno dell'ufficio immigrazione della questura di Parma, c'era tutto questo tendone, tutto bello nuovo, che non era mai stato messo per noi che dovevamo fare la coda con l'ombrello sotto il sole cocente, per cui ti indirizzano a tutti i vari servizi etc., e allora io dico, se l'avete fatto adesso potevate farlo anche prima e anche per noi, perché la situazione è la stessa identica [...] non è che io non voglia bussare a tutti gli uffici singoli, perché ormai lo so quali sono, lo faccio e mando la stessa email a venti persone, però è proprio una questione di efficienza e magari il poter spendere il nostro tempo per altro e lavorare magari in modo più efficiente se ci mettiamo di meno e se non replichiamo la stessa cosa per ogni ufficio, per ogni progetto. [Francesca]

Le pratiche burocratico-amministrative sono molte e la cornice normativa entro la quale queste si muovono non è sempre chiara. Dai colloqui si è rilevato come la matassa delle pratiche burocratiche che l'operatore deve sbrogliare hanno anche i loro tempi per cui Alessandro dice che

li bisogna armarsi di pazienza innanzitutto, perché poi le pratiche che ti trovi a gestire per altre persone sono le stesse che poi bene o male devi gestire tu, sappiamo tutti bene o male quanto è complicato fare il passaporto, rinnovare la carta d'identità, fare [o ri-fare] una carta bancomat, miliardi di moduli, miliardi di cose, purtroppo l'operatore sociale fa tanto questo lavoro di sbrogliare la matassa burocratica nel senso di riuscire a capire e a trovare soluzioni innanzitutto diciamo documentali e quindi tu devi conoscere perfettamente alcuni meccanismi.

Questo lavoro 'base' è da ripetere per ogni beneficiario, ovviamente declinandolo sulle specificità e unicità del singolo. Il problema, superato questo primo 'scoglio' per poter iscrivere la persona a scuola o ad un altro percorso formativo è un altro. Il problema o, meglio, i problemi sono le procedure talvolta opache alle particolarità documentali che un richiedente o titolare protezione internazionale si ritrova. I documenti sono in lingua straniera, talvolta sono stati persi e trattenuti durante il viaggio, talvolta le procedure prefissate chiedono un passaporto che il richiedente protezione internazionale deve obbligatoriamente lasciare all'ufficio immigrazione nel momento della domanda di *asilo*.

Non solo gli operatori si ritrovano a dover far fronte alle peculiarità della burocrazia italiana. Anche gli insegnanti, come Daiana, riscontrano problemi

certo è che nelle scuole la burocrazia per i docenti, per gli amministrativi e anche per gli studenti è sempre preponderante rispetto anche l'aspetto didattico, soprattutto negli ultimi anni tra registri elettronici, modulistica online etc. c'è davvero poco spazio per agire nell'umano.

Daiana in questo passaggio fa riferimento al riconoscimento dei titoli, portando il caso di un suo allievo, Robinzon che nel suo Paese, l'Afghanistan, che aveva lasciato nell'estate del 2021, era già diplomato che qui è stato iscritto alla terza superiore. Situazione che ha fatto crollare la sua motivazione, sia per imparare l'italiano, sia per concludere la scuola perché non è d'altra parte abbastanza supportato, non essendoci un sistema adeguato di supporto.

Altra cosa, per la maggior parte dei casi il primo anno è dato purtroppo per perso, che ti iscrivano in prima, seconda, terza [superiore] danno per scontato i colleghi, i consigli di classe, le scuole che tu l'anno non lo possa superare.

Un altro caso di riconoscimento titoli è quello di Hildegarda che laureata in giurisprudenza in Libano non avrebbe mai potuto esercitare o farsi riconoscere il titolo in Italia, motivo per cui ha lavorato tra agricoltura, pulizie e *commis de cuisine et de salle* per poter rispondere meglio ai bisogni dei figli.

Di casi così ce ne sono molti. Collaborando con i corridoi ho conosciuto molti ingegneri con esperienza lavorativa il cui titolo siriano o libanese aveva sempre difficoltà ad essere riconosciuto, per non parlare poi delle difficoltà del riconoscimento crediti/esami quando qualche beneficiario è venuto in Italia proprio durante il corso universitario.

Se poi, ricorda Valeria, una persona arriva ad esempio tra giugno e luglio, la persona avrà un'attesa brevissima, forse un paio di mesi, per essere iscritta al CPIA (o all'università locale), mentre se la persona arriva a marzo è fortemente penalizzata perché non possono accedere al CPIA (o al CLA<sup>51</sup>) locale, ma solo alle ore di alfabetizzazione previste dal progetto

ma essendo gestite da volontari queste a giugno chiudono quindi a giugno, luglio e agosto c'è una totale assenza di tutto.

Per questo, un po' per *anticipare* i tempi, gli operatori e le operatrici spesso si attivano avviando spesso l'iter di riconoscimento del titolo di studio in maniera autonoma e separata rispetto al percorso di alfabetizzazione grazie alla rete che gli operatori e le operatrici intessono costantemente nel territorio. Così da arrivare *pronti* a settembre per poter valutare insieme all'insegnante di L2 del CPIA quale tipo di percorso sia il più idoneo per il beneficiario o beneficiaria o per avere i documenti pronti per l'immatricolazione universitaria.

---

<sup>51</sup> Centro Linguistico d'Ateneo

## 2.5 Diritto o dovere all'integrazione

Molto spesso le persone giungono con un grande magma in testa rispetto ai diritti a cui avranno accesso in Italia.

Riferisce Valeria mentre parliamo dell'iscrizione al sistema sanitario pubblico e gratuito. Pensiero che può essere facilmente esteso al diritto dell'istruzione o all'integrazione nel suo senso più ampio, in quanto il magma dell'accesso a determinati diritti, per vari fattori, tra cui le mancate competenze o conoscenze seppur in buona fede di determinati attori o sistemi, possono precludere l'effettivo esercizio di questo diritto.

Mi riferisco in questo senso a un caso specifico con cui ho fatto i conti in passato che può chiarire quanto appena sostenuto. Era il 2018 e sia all'HUB sia al CAS a Gorizia dove lavoravo prima come tirocinante poi come insegnante di italiano L2 e operatore sociale seguivo un ragazzo di origine afghana che voleva iscriversi al CPIA locale.

Sigfrido, dopo aver lasciato l'Afghanistan quando aveva tredici anni circa, aveva fatto tutto il viaggio e tramite la rotta balcanica era arrivato in Germania, dove aveva iniziato le pratiche per il riconoscimento della protezione internazionale, frequentava la scuola dove aveva raggiunto nonostante la scarsa scolarizzazione nel Paese d'origine un buon livello di tedesco e dove aveva trovato anche un lavoro.

Dopo che la Germania ha respinto la sua richiesta d'asilo definendo l'Afghanistan un Paese sicuro, Sigfrido era venuto in Italia ed era stato collocato dapprima all'HUB poi al CAS dove lavoravo quel periodo.

Per il fatto di aver presentato domanda d'asilo prima in Germania e poi in Italia si era costituito uno scenario un po' particolare, seppur molto frequente, ovvero di *dublinante*, cioè di persona che secondo la Convenzione di Dublino, approvata nel 1990 ed entrata in vigore in Italia nel 1997, doveva aspettare che gli uffici competenti dell'Unità Dublino esaminassero la sua richiesta di protezione internazionale per stabilire quale fosse il Paese competente per poterla poi appena poterla prendere in carico.



Durante questo periodo, avendo un permesso di soggiorno valido seppur diverso da quello dei richiedenti protezione internazionale *non-dublinanti*, non aveva immediato accesso a certi servizi sul territorio oltre al fatto che non sapeva se e per quanto tempo sarebbe potuto rimanere in Italia in quanto gli uffici competenti in questa materia, essendo sovraccaricati di richieste, tendono a non rispondere celermente, eliminando di fatto la possibilità di costruire un progetto di integrazione sociale nel breve periodo ovvero all'accoglienza.

Malgrado questa sua 'precarità', questo ragazzo aveva una determinazione che presto lo portarono a intessere relazioni sul territorio isontino, nonostante non potesse svolgere legalmente alcuna attività lavorativa e di conseguenza di tirocinio o stage o apprendistato, vista la tipologia di permesso di soggiorno di cui era in possesso.

Nonostante il suo impegno, proattività, la sua determinazione e nonostante le varie mail che rimbalzavano tra uffici dislocati tra Gorizia, Trieste e Roma, non abbiamo potuto iscriverlo in un percorso PIPOL che in Friuli-Venezia Giulia si traduceva in corsi e in tirocini retribuiti, che oltre alla formazione, all'attestato, al conoscere altre persone, enti e tutto quello che ne può conseguire, restituiva, grazie al contributo economico che il tirocinio prevedeva, un senso del lavoro e un senso di riconoscimento per il proprio impegno.

Impegno che era dovuto alla sua dedizione allo studio della L2, perché in Germania si era presto accorto che la sua lingua madre non era compresa dalla maggior parte dei tedeschi con cui si interfacciava.

Ricordo molto bene che veniva a scuola giostrandosi fra i suoi quaderni: uno per i nomi, uno per i verbi, uno per gli aggettivi e uno per le frasi. Rammento che relativamente presto aveva formulato il desiderio di iscriversi al CPIA per continuare il percorso educativo, al netto dei dinieghi in altri ambiti lavorativo-formativi.

Con i colleghi operatori e mediatori abbiamo quindi deciso di aiutarlo per quanto possibile in questa procedura, esplicitando i vari corsi che la sede locale offriva e scegliendo insieme di iscriverlo al percorso annuale di licenza media al posto del percorso di alfabetizzazione *base*.

Il CPIA locale quell'anno aveva adottato, come molti altri CPIA in Italia, un registro elettronico, ovvero il NETTunoPA<sup>52</sup>, un software per la scuola e la pubblica amministrazione, e aveva escluso dalle procedure ammesse la compilazione cartacea del modulo d'iscrizione e quindi si doveva fare ricorso al sistema informatico.

Accedendo al sistema, salta subito all'occhio che l'interfaccia del software è all'inizio solo in lingua italiana e, per quanto nella prima finestra compaia la scritta inglese '*enrollment application*', le opzioni del menù a tendina sono scritte in italiano e in stampatello minuscolo, compromettendo di fatto paradossalmente l'iscrizione al corso di 'alfabetizzazione e apprendimento della lingua italiana' a tutti coloro che non hanno la possibilità di potersi rivolgere ad un operatore o a un mediatore che possano fare da tramite con questo sistema.

Basti pensare agli apprendenti dei profili Pre-Alfa A1, Alfa A1 e Pre-A1 descritti in precedenza che non sono accolti nelle strutture dedicate, perché è comunque un loro diritto scegliere di non esercitare il diritto all'accoglienza. Detto ciò, le voci da compilare per l'iscrizione sono molte, troppe per una persona non abituata con questo tipo di modulistica e campi obbligatori come 'numero permesso di soggiorno' o 'numero richiesta permesso di soggiorno' che portano sfumature legislative talvolta non chiare ai titolari degli stessi documenti, sfuggono dalle competenze che si possono dare per scontato rapportandosi con questo tipo di profili linguistici.

È evidente, quindi, che salvo casi in cui il singolo si adoperi e chiedi aiuto a qualcuno, solo i beneficiari accolti nelle strutture d'accoglienza con relativo organico operativo possano esercitare il diritto all'istruzione pubblica.

Per fortuna, il CPIA di Gorizia si è dimostrato attento a recepire questa peculiarità, anche perché gli insegnanti e la direzione erano propensi e disposti ad accogliere le varie richieste, proponendo anche soluzioni pragmatiche e mantenendo un dialogo costante sull'organizzazione delle lezioni, sugli orari e sulle modalità d'accesso e compimento. D'altro canto, il sistema informatico seppur sicuramente in buona fede, escludeva più persone di quelle che in realtà voleva/doveva aiutare, se non supportate da un operatore o da un'altra persona in tutto questo processo.

---

<sup>52</sup> <<https://www.nettunopa.it/>>

Può capitare, però, che non sempre la scuola pubblica, di cui il CPIA fa parte, abbia a disposizione oltre alla buona volontà, che l'istituto di Gorizia ha dimostrato, tutti quei mezzi, strumenti e conoscenze per poter garantire un effettivo esercizio del diritto all'istruzione. Daiana ad esempio dice che

ecco, sui CPIA chiederei sicuramente più attenzione, spesso vedo per esempio nel CPIA di Savona, non si hanno abbastanza locali. A me è capitato di fare lezione in corridoio, perché lavorando con un'utenza straniera, magari adesso non tanto perché aimè con la guerra arrivano persone già istruite con un livello alto, ma fino due anni fa l'utenza media erano persone con un basso o nullo livello di scolarizzazione pregressa e per lo più analfabeta o di partenza o allo stato attuale e l'idea è, tanto loro non si lamentano.

A questo proposito paragona questa vicenda alla scuola secondaria di secondo grado dove lavora, immaginando che all'arrivo degli adolescenti a lezione si trovano la classe occupata dall'altra classe e non hanno lo spazio per sedersi.

Io mi immaginavo i genitori... cosa succederebbe? nel giro di un'ora ci sarebbero i genitori fuori a protestare, al C.P.I.A. non capita, perché tanto l'idea è che comunque loro si debbano contentare in quanto inferiori, lì poi è tutto lo stereotipo dello straniero, quindi povero quindi incapace di chiedere e reclamare i propri diritti.

Per questo Daiana suggerisce di dare più attenzione, più spazi e più cura ai C.P.I.A. e di non parificarli alle altre scuole, dove spesso possono accedere anche insegnanti della primaria con tutt'altro percorso di studi, ma di valutare che gli allievi in questo caso sono adulti e che sicuramente hanno necessità didattiche diverse rispetto ai bambini e agli adolescenti del ciclo primario cui sovente gli allievi del C.P.I.A. vengono equiparati. Inoltre, per questo Daiana chiederebbe

sicuramente al legislatore una maggior attenzione per la classe A-23 di concorso<sup>53</sup>, magari la possibilità di avere più cattedre su più scuole [...] quindi magari chiederei la possibilità di lavorare in più scuole con la A-23, per esempio l'accorpamento di 2 o più istituti comprensivi con 1 o 2 cattedre di A-23 nelle superiori 1 o 2 cattedre di A-23 potrebbe essere una buona opzione, perché

---

<sup>53</sup> Per gli approfondimenti del caso si rimanda all'articolo di Igor Deiana e Stefania Spina dell'università per stranieri di Perugia, che promuove anche le certificazioni CELI per gli stranieri e DILS PG per gli insegnanti al link  
<[https://www.researchgate.net/publication/348899892\\_Breve\\_storia\\_della\\_classe\\_di\\_concorso\\_A23\\_-\\_Lingua\\_italiana\\_per\\_discenti\\_di\\_lingua\\_straniera](https://www.researchgate.net/publication/348899892_Breve_storia_della_classe_di_concorso_A23_-_Lingua_italiana_per_discenti_di_lingua_straniera)>

[per il corso F.A.M.I. che ho tenuto in favore dell'italiano L2 per studenti stranieri allogloti] ho dovuto escludere molte persone.

Fa quindi l'esempio una ragazza con il passaporto greco, anche se albanese perché ha abitato in Grecia dove ha ottenuto il passaporto greco, e che quindi ufficialmente non può partecipare al corso tenuto da Daiana per motivi burocratico-amministrativi, nonostante sia una studentessa straniera e quindi tecnicamente una persona con B.E.S. (bisogni educativi speciali) di seconda fascia per svantaggio linguistico-culturale.

In un altro passo della chiacchierata Daiana suggerisce

che ci sia una più stretta rete tra scuole e C.P.I.A. e che il C.P.I.A. diventi effettivamente il punto di riferimento per l'intercultura e la formazione dei docenti in merito.

CPIA che dovrebbe essere riferimento anche per le convenzioni che si instaurano con le scuole in cui si iscrivono i figli dei beneficiari, portatori di uno svantaggio linguistico come i genitori e quindi facenti parte delle persone con BES e aventi diritto di formule di tutela, tra cui il Piano Didattico Personalizzato, il cosiddetto PDP.

Capita, però, che spesso come a Parma:

il P.D.P. si completa a gesti nell'ufficio della scuola, forse con un insegnante di inglese che si rende conto che può aiutare con due parole, i P.D.P. vengono fatti un po' così.

Oltre ai P.D.P., come strategie compensative, sono spesso attivati corsi C.I.V.I.S. o F.A.M.I., all'interno dei quali opera anche Daiana, ma l'importante è osservare come queste misure vengano recepite da attori terzi rispetto l'educazione linguistica.

Il mio corso di italiano è un corso di italiano A1 e Pre-A1, rivolto a stranieri neo arrivati inseriti nel corso dell'anno precedente perché sono appunto inseriti nelle scuole superiori, licei o tecnici, e lì per esempio, la difficoltà che riscontro tantissimo, ma questo è da sempre così, è la collaborazione con i colleghi e anche quando guardo i loro voti [...], si cominciano a tirare le somme dell'anno scolastico [e] loro si chiedono, perderò l'anno? e verrò promosso? [...] perché per dire l'altro ieri una ragazza mi ha fatto vedere i suoi voti e aveva 1 di matematica e 1 di fisica di media.

Il mio corso d'italiano, invece, era un percorso che da marzo 2020 a giugno 2020 era completamente asincrono, che si è trasformato in un corso individuale sincrono da luglio 2020 a gennaio 2021 che poi è tramutato in un corso collettivo da febbraio a dicembre 2021.

Nel primo momento, sapendo di potermelo 'permettere' in termini di disponibilità tecnologiche e alfabetizzazione digitale, si erano creati degli spazi online su Google Classroom, per cui i beneficiari accolti sulla territorialità di Padova in quel momento potessero sperimentare ed esplorare individualmente le proprie competenze linguistiche tramite attività interattive che creavo periodicamente, sulla base di attività da loro conosciute in quanto affrontate precedentemente al CPIA locale, su necessità segnalatemi dall'équipe patavina o su brevi video tematici.

Per questo devo ringraziare la disponibilità in rete di software o altri applicativi idonei per questo tipo di didattica a distanza<sup>54</sup>, grazie ai quali ho creato percorsi collettivi aperti e/o individuali e, in base alle loro reazioni a determinate attività, ho osservato da un punto di vista interlinguistico le loro ipotesi comunicative e ho quindi potuto calibrare la programmazione provvisoria che ho cucito di concerto con Alessandro e con l'équipe patavina sulle caratteristiche, preferenze, propensioni e necessità del singolo beneficiario, prima di negoziarla ulteriormente con il singolo beneficiario o beneficiaria per le lezioni sincrone da luglio 2020 a gennaio 2021, quando si sono rimodulati i corsi individuali in favore di corsi per classi dal livello linguistico più o meno omogeneo.

Gli altri colleghi e/o altri attori delle altre territorialità (tra cui Napoli, Genova, Ivrea, Biella e Perugia) con cui per motivi di tempo o per preferenza a non essere intervistati non ho avuto modo di conversare *ufficialmente*, sono stati tralasciati insieme ai rispettivi nuclei familiari di beneficiari in questa trattazione. Senza entrare nei dettagli, ci si è spesso comunque confrontati anche con loro rispetto alle possibilità *reali* di facilitazione linguistico-scolastica sul territorio. Talvolta perché il/la collega del *reparto L2* dell'Istituto di riferimento o del CPIA locale aveva accertato frettolosamente determinate competenze che precludevano la fruizione di determinati strumenti compensativi o dispensativi nella personalizzazione del proprio piano/progetto scolastico, a prescindere dal protocollo d'accoglienza e da eventuali PDP.

---

<sup>54</sup> Vedasi ad esempio questa lista non esaustiva di app e software per la didattica a distanza  
<<http://www.anils.it/wp/app-e-software-per-la-dad/>>

A noi *tra i corridoi*, l'onere di rispondere alle necessità dei beneficiari e dei loro gruppi familiari anche di concerto con altri attori del Terzo Settore (volontari, associazioni, ...). Per questo i confronti erano costanti e spesso avvenivano al telefono via WhatsApp mentre si era nel corridoio vicino all'ufficio X, del reparto Y o della scuola Z. Si parlava o si scriveva di molte cose, dal rilevare il dato bisogno nel breve o medio-lungo periodo allo scegliere l'applicativo informatico che meglio poteva rispondere a quanto rilevato, dai continui aggiornamenti sugli orari di fisioterapia del figlio al cambio di appuntamento all'ufficio immigrazione in questura per organizzare le lezioni, dal parlare delle preferenze alimentari di un dato nucleo familiare allo *sfogo* per aver dovuto disdire il tirocinio o altro nuovo percorso imminente perché il beneficiario o la beneficiaria aveva cambiato idea il giorno dopo la firma con l'ufficio aziendale. Quando c'era un attimo di calma ci si poteva trovare su Google Meet per discutere della programmazione in essere e in divenire per vedere come calibrare programmi, potenzialità, capacità e aspettative.

Google Classroom e gli altri applicativi che ho usato in quest'avventura a partire da marzo 2020 permettevano di assegnare compiti alla classe o al singolo studente, di verificarne gli accessi e le interazioni, potendo quindi osservare anche quante volte il singolo beneficiario riprovava a fare una determinata attività o quante volte riscriveva una data frase o quanto tempo impiegava a rispondere a una data consegna. Queste rilevazioni sono state fondamentali, perché da luglio 2020 a gennaio 2021, prima del passaggio 'a classe', seguivo inizialmente come insegnante 'di supporto' in incontri individuali, da 1 o 2 ore la settimana, i beneficiari e le beneficiarie accolti sulle territorialità di Padova, Parma e Genova, per un totale di circa una dozzina di persone che equivaleva a rispondere a differenti necessità, derivanti da differenti storie, differenti percorsi, differenti aspirazioni e quant'altro.

Inoltre, se non frequentavano il CPIA durante il periodo estivo, i beneficiari erano comunque spesso impegnati in altre attività come tirocini lavorativi, tirocini universitari, corsi universitari, corsi di formazione e ovviamente corsi di lingua. Il mio ruolo, quindi, era quello di sciogliere i dubbi che le varie situazioni comunicative nei vari contesti potevano creare e spesso ci sentivamo il giorno prima per capire su cosa focalizzare l'attenzione durante l'incontro del giorno dopo.

Nel ripensare ai percorsi intrapresi, alle chiacchierate, alle decisioni spesso scomode e alle molteplici riunioni, Alice la coordinatrice riferisce che

per quello che è stata la mia esperienza è stato difficile perché siamo passati dal lavorare da corsi 1 a 1 e in presenza ovviamente con il rapporto tipico della relazione e che è fondamentale in questo lavoro qui, d'altra parte è stato difficile fare questo cambio e tornare a livello nazionale. D'altro canto [...] questo passaggio da presenza a online ha fatto sì che queste famiglie, che erano più isolate, hanno raggiunto un senso d'appartenenza a un progetto che è molto grande che forse prima non riuscivano a percepire.

## **2.6 Rapporto con i beneficiari, colleghi, enti associati e/o altro**

Questo non sarebbe stato possibile se non si fossero instaurati e curati rapporti di fiducia e reciproca collaborazione, sia con i beneficiari, sia con le équipes di riferimento, sia con altri attori dei rispettivi territori per dare una continuità trasversale al progetto. Spesso, quindi, si passavano e tuttora si passano ore al telefono, sia per dare conto dei progressi o delle difficoltà che si riscontrano, sia per valutare insieme come continuare a cucire la programmazione con il singolo perché si adatti e possa rispondere alle sue necessità e non viceversa.

Oltre a questo, bisogna sempre tenere a mente che la relazione con l'altro è una questione di bilanciamento dei rapporti che intercorrono tra attore e beneficiario, tra l'attore e il suo contesto e tra il beneficiario e il suo contesto. Per questo bisogna essere bravi a bilanciare le asimmetrie che si vanno inevitabilmente a creare, senza dimenticare che ogni persona è diversa in tutto e che percepisce a suo modo il suo percorso d'integrazione nel tessuto socio-culturale in cui esso è declinato.

Alessandro infatti ricorda i rischi che può portare questo lavoro.

A volte succede e alle volte è un rischio che tu entri così tanto nelle vite degli altri e ogni tanto vai in automatico, della serie devo fare questo e quest'altro, tu rischi che magari stai prendendo decisioni al posto dell'altro, come se tu ti sostituissi un po' nella scelta e quello che ti dico, ti senti così tanto fautore, un tramite così importante per cui hai visto che tante persone ti hanno conosciuto e hanno fatto questo e quello, a volte ti senti quasi in diritto di sapere qual è la strada giusta per le altre persone ed è sbagliatissimo.

Francesca, confrontando i diversi percorsi dei beneficiari che ha seguito, invece dice:

e sì, io devo dire che con Hildegarda ho messo in campo forse più risorse in relazione alla costruzione di una rete in rapporto a tutti questi enti associazioni etc. e più di quello che abbia fatto con nuclei più grandi dove c'erano anche minori e due genitori [...] e forse credo che in questa nostra relazione un po' complicata ci sia stato un costruire sulle forze l'una dell'altra quindi anche questo suo essere così proattiva forse mi ha dato più spinta.

Valeria, invece, in un momento in cui ci confrontavamo in merito alla storia di Galland rispetto a quando e come eventualmente ricorrere al dato comma della data norma per poter far partire una data procedura, suggerisce che è forse più importante mantenere rapporti distesi con le istituzioni, gli enti e di conseguenza con le persone in cui ci lavorano, perché coltivare buoni rapporti con l'impiegato di un determinato ufficio e viaggiare più sulla propensione che sulla certezza del diritto, permette di costruire buoni rapporti grazie ai quali poter accedere anche informalmente al dato ufficio perché

abbiamo notato che [la legge] è una cosa che per lo più indispetta profondamente negli uffici pubblici perché è come se tu dichiarassi la loro ignoranza in materia e quindi devi trovare delle strategie anche comunicative per non dire siete delle capre, devi dare con un po' il bastone e un po' la carota.

Oltre al rapporto con i colleghi e con le istituzioni, anche il rapporto con il beneficiario o beneficiaria va' curato perché

dietro [le vite dei beneficiari] ci sono delle vite e dei percorsi talvolta travagliati a volte i nostri obiettivi superano di molto l'asticella che si danno loro e sono davvero faticosi emotivamente.

Per cui è bene

avere un'altra stanza, chiamiamola stanza, dove poter entrare, rilassarsi, bere il tè, fare amicizia avere e tenere dei rapporti che non siano parliamo del contratto oggi, parliamo del tuo titolo di studio, parliamo della conversione del permesso di soggiorno o vediamo a che punto sei arrivato con il progetto, ma magari è meglio parlare di cose più leggere e socializzanti.

Però, Valeria sottolinea come sia talvolta meglio inquadrare il rapporto in una cornice perché con Federica, la collega messinese



Concretamente l'abbiamo utilizzata la stanza del tè, che è usato come un ufficio, ma che è un appartamento a tutti gli effetti e che quindi è dotato di cucina e tutto quindi in tempi pre-pandemia anche durante le lezioni di italiano, si preparava il tè e si faceva il break insieme. Poi nel tempo abbiamo capito che era una strategia da parte dei beneficiari quella di convocarci per il solito caffettino, perché poi si finiva di parlare di lavoro e richieste.

Il fatto che questo tipo di momento possa andare bene con alcuni e con altri no, nel senso che poteva diventare o un terreno di manipolazione o un terreno di sconfinamento, nel senso che

nel momento in cui l'operatore rischia di diventare quella persona con cui prendi il caffè quest'operatore non può dirti serenamente che al quinto contratto devi andare in S.P.R.A.R. perché si rischiano di creare delle dinamiche troppo personali che poi il beneficiario ti rinfaccia, ma come ma io per il nostro rapporto, ma io non credevo che voi mi avreste detto.

Per queste dinamiche Valeria e Federica, dopo una lunga *sperimentazione* e per una serie di casi sanitari oltre che per la situazione sanitaria contingente da Covid hanno preferito riportare il tutto a una cornice più istituzionale di colloquio formale, quindi se devono discutere di qualcosa lo fanno in ufficio e in un terreno che sia 'neutro' rispetto agli appartamenti.

Alice, proprio a riguardo di questa stanza del tè, poco più avanti nella chiacchierata, sottolinea che a prescindere dal luogo fisico e considerando le caratteristiche del progetto insieme alle unicità e particolarità dei beneficiari, sia fondamentale che ci si dedichi a questo tipo di tempo, tenendo al contempo conto di come l'operatore rivesta un certo ruolo e che il beneficiario è beneficiario di progetto. Fuori dai tempi e dalle caratteristiche del rapporto beneficiario-operatore che il progetto impone, si possono creare rapporti anche amicali che nel progetto è meglio non instaurare.

Io personalmente delle famiglie che seguivo io tra il 2016 e il 18 sono rimasta in contatto quasi con tutti. E se ora queste persone passassero dalle mie parti o io dalle loro è chiaro che andiamo a berci un tè e lo facciamo da amici perché abbiamo fatto un pezzettino di strada assieme. Bisogna solo fare attenzione perché è poi è difficile la gestione.

Per questo, sempre nell'ottica della propensione in favore della prescrizione, se possibile almeno una volta all'anno magari nel periodo estivo, vengono organizzate delle attività esterne, al museo, all'orto botanico o attività destinate ai bambini

perché credo che sia fondamentale almeno una volta un momento di respiro che è un momento di respiro sia per le famiglie sia per gli operatori, perché ti ritrovi non a discutere di questo, questo o quell'altro, ma a condividere una giornata un'esperienza un momento su un altro piano che è decisamente più rilassato e secondo me fa quello fa bene, fa bene al rapporto perché se ci sono delle tensioni può succedere che dopo una giornata più leggera strida questa tensione e si possono ottenere risultati migliori poi anche dopo. Io ci tengo molto a questo difatti insisto molto su questo.

Nelle due estati che ho passato collaborando con i corridoi ricordo le gite didattiche ai monumenti e nei parchi nelle rispettive città con l'aiuto dei volontari e/o altri tirocinanti per la gestione dei figli o per le prenotazioni del caso. Ricordo anche il campus estivo organizzato per i figli dei beneficiari vicino a Torino. Ritengo sia importante in qualsivoglia progetto dedicare del tempo e delle attenzioni per ogni singolo componente della famiglia, anche in ottica meramente progettuale, per il perseguimento degli obiettivi nel medio-lungo periodo. Non nego che ho apprezzato molto questo periodo di collaborazione con i corridoi della CSD della Diaconia Valdese, proprio per l'attenzione e la cautela nell'esplorare cognitivamente ed empaticamente le propensioni e le unicità della persona accolta, per veicolarla proattivamente invece di inscrivere in percorsi impermeabili.

Per questo in tutte le telefonate, chiacchierate e riunioni si è sempre destinato quasi più tempo al confronto sui rapporti umani con i beneficiari, anche alla luce dell'asimmetria tra operatori e attori *operativi*, che incontravano e rincontravano quasi quotidianamente gli accolti faccia a faccia, rispetto agli insegnanti e i tirocinanti del settore educativo, che incontravano i beneficiari esclusivamente online. Virginia, confrontando quest'esperienza online con i corridoi con il suo tirocinio in presenza in osservazione didattica, che aveva svolto all'interno del percorso di laurea triennale all'università di Palermo.

Nonostante l'esperienza sia stata fatta online per i motivi che sappiamo e conosciamo tutti, ha comunque, per la mia esperienza personale, nonostante tutto abbattuto quelle barriere dello schermo ed è andata comunque oltre. Quello che poteva essere un limite chiaro, dato dalla situazione a distanza. Perché comunque si è instaurato un clima di reciproca fiducia e dipendenza ma anche di amicizia se vogliamo, in questi casi con molti dei beneficiari abbiamo avuto a che fare. Vedi per esempio anche il tipo di contatto che poteva esserci telefonico nel caso dei più disparati problemi o piccoli ostacoli nella vita quotidiana ehm loro si sentivano liberissimi anche di chiedere aiuto o supporto in merito a qualsiasi cosa riguardo la vita di tutti i giorni.

Come i messaggi WhatsApp dell'ultimo minuto a qualsiasi ora del giorno o della notte: 'ho scritto giusto?', 'cosa posso rispondere?', 'domani c'è lezione?', etc. Ricordo con piacere due beneficiari di Genova che ancora mi contattano per controllare l'ortografia dei post Facebook o del sito del ristorante che hanno aperto.

In questo spazio di confronti un po' complesso, dato anche dall'inesperienza in buona fede dei percorsi esclusivamente online, bisogna sottolineare come ci sia stato un costruire sulle potenzialità delle persone e dei mezzi a propria disposizione, per ri-attivare i beneficiari nel raggiungimento di quegli obiettivi prefissati dal progetto. Un costruire insieme e trasversalmente sulle propensioni più che sulle prescrizioni, curando le relazioni che si intessevano con i colleghi e con gli altri attori nella rete prossimale di supporto che si andava a costruire intorno al beneficiario.

### 3. FIDUCIA E SFIDUCIA

A proposito di relazioni a prescindere in questo caso dal modo socio-educativo Francesca parlando di Hildegarda, nel momento in cui si è incrinato il loro rapporto, sottolinea come

certe dinamiche sul territorio in cui vivi vanno curate, ti devi prendere cura delle relazioni che poni, perché se anche se hai cambiato idea, non puoi escludere una persona che fino a quel momento magari ti ha aiutato, ti ha portato a fare la spesa, ti ha accompagnato i bambini a scuola, non puoi escluderla dal giorno all'altro dicendo che questo rapporto non mi interessa più, io vado a cercarmi qualcos'altro perché poi quelle persone comunque fanno parte della tua comunità, molto stretta e molto piccola in questo caso.

Comunità molto stretta e molto piccola quella di M., un paesino di 3.197 abitanti nella provincia di Parma prima della fusione con S., che si basa sulla conoscenza e sulla fiducia nella comunità.

#### 3.1 La fiducia

Anche se è stato scritto molto sulla fiducia, sulla responsabilità e sulla capacità e potenzialità nel settore educativo, si sa ancora poco in realtà su come la fiducia si sviluppi e si mantenga nel tempo o su come possa essere ripristinata in caso di rottura. La fiducia non può essere regolamentata o imposta; ecco perché è così difficile inserirla nelle strutture amministrative tradizionali. La fiducia è sempre intenzionale; può essere alimentata e ispirata solo attraverso relazioni sane e trasparenza costruttiva. In un'epoca in cui i sistemi di comando e controllo si stanno indebolendo, costruire la fiducia è essenziale per far progredire e alimentare i moderni sistemi educativi. Ed è proprio grazie alla comprensione di queste interrelazioni che si possono affrontare alcune delle sfide che le difficoltà e le barriere strutturali inevitabilmente pongono, anche nel caso delle capacità di agire degli insegnanti, sovraccaricati dalla burocrazia o dalla perdita di legittimità del sistema o para-sistema educativo o di accoglienza.<sup>55</sup>

---

<sup>55</sup> Concetti ripresi da: Melanie Ehren, Jacqueline Baxter, *Trust, Accountability and Capacity in Education System Reform. Global perspectives in comparative education*, Routledge, 2021, p. xii

La fiducia è un termine ambiguo, complesso e sfaccettato e, una volta persa, richiede tempo per essere ripristinata. È necessario riconoscere la pluralità di significati della fiducia che nella letteratura è spesso trattata come una variabile nei sondaggi e negli esperimenti piuttosto che come un processo.<sup>56</sup>

Dalle esperienze e dalle conversazioni intraprese con i miei interlocutori si può dedurre come la fiducia, termine spesso citato sia da me sia da essi, sia data talvolta per assunto nel costruire le continue relazioni che gli attori intessono con il beneficiario o intorno a lui/lei per la sua integrazione. Propongo, quindi, di esplicitare i significati dati forse per scontato fino ad ora.

Nei dizionari antropologici di Charlotte Seymour-Smith (1986) e di Charles Winick (2013) termini come agentività (agency), empatia (empathy), relazione (relation or relationship) e fiducia (trust) sono esclusi dalle terminologie prese in esame. Se prendiamo in considerazione la definizione del dizionario di etimologia, il termine fiducia deriva da ‘fidere’, ovvero avere fede, ovvero la «credenza e speranza in persona, o anche nel buon successo di checchessia, fondate su segni o argomenti certi o molto probabili».<sup>57</sup> Il vocabolario Treccani, invece, definisce la fiducia come un «atteggiamento, verso altri o verso sé stessi, che risulta da una valutazione positiva di fatti, circostanze, relazioni, per cui ci si confida nelle altrui o proprie possibilità, e che generalmente produce un sentimento di sicurezza e tranquillità».<sup>58</sup> Il dizionario Garzanti definisce la fiducia come quel «sentimento di sicurezza che deriva dal confidare in qualcuno o in qualcosa».<sup>59</sup> Significato che attribuisce anche il dizionario Olivetti «sentimento di sicurezza che deriva dal confidare senza riserve in qualcuno o in qualcosa».<sup>60</sup> Il dizionario Hoepli, infine, la definisce come la «sensazione di sicurezza basata sulla speranza o sulla stima riposta in qualcuno o qualcosa».<sup>61</sup>

Possiamo quindi notare come da un lato dobbiamo subito distinguere tra atteggiamenti, credenze, speranze o sensazioni, dall’altro possiamo invece individuare un senso comune di sicurezza. Bisogna però accertarsi se questo sentimento risulti da una valutazione di fatti, circostanze, relazioni, speranze o se invece sia concessa senza riserve.

---

<sup>56</sup> Patricia Hynes, *Contemporary Compulsory Dispersal and the Absence of Space of the Restoration of Trust*, in *Journal of Refugee Studies*, Oxford University Press, 2009, doi:10.1093/jrs/fen049, p. 2

<sup>57</sup> <https://www.etimo.it/?term=fiducia&find=Cerca>

<sup>58</sup> <https://www.treccani.it/vocabolario/fiducia>

<sup>59</sup> <https://www.garzantilinguistica.it/ricerca/?q=fiducia>

<sup>60</sup> <https://www.dizionario-italiano.it/dizionario-italiano.php?parola=fiducia>

<sup>61</sup> [https://www.grandidizionari.it/Dizionario\\_Italiano/parola/F/fiducia.aspx?query=fiducia](https://www.grandidizionari.it/Dizionario_Italiano/parola/F/fiducia.aspx?query=fiducia)

Il fatto che noi [Francesca dal punto di vista di operatrice] così velocemente dobbiamo compilare il C3 e subito dopo la storia per l'audizione in commissione fa sì che entriamo molto velocemente nei nodi principali delle loro vite, loro ci devono raccontare le loro storie in modo molto dettagliato molto preciso all'inizio di questa relazione quando ancora non sanno bene chi hanno davanti.

All'inizio della relazione, quindi, per quanto gli accolti dei corridoi umanitari arrivino con un volo tramite, appunto, dei corridoi umanitari si crea un'asimmetria enorme nell'apertura della relazione in cui il beneficiario si deve fidare senza riserve.

Anche se in un altro contesto, molto lontano dagli spazi e dalle possibilità *dei corridoi*, Davide Biffi, antropologo, in una sua esperienza di lavoro in un CAS afferma che «L'operatore entrava nella vita del migrante senza domandare il permesso; entrava perché il richiedente asilo non aveva alternative: era l'unica strada che aveva per reclamare un diritto spesso trasformato in privilegio o concessione a un meritevole». <sup>62</sup>

Come riporta poi anche l'articolo sopracitato, il lavoro dell'operatore poi è anche quello di andare ad approfondire a livello documentale quella che è la storia personale di una persona per andarla poi a dimostrare comunque quando va in commissione, prove insomma quanto meno sufficienti per poter presentare il caso. [Alessandro]

Mi preme sottolineare come, a differenza dei CAS cui si riferisce Biffi, i beneficiari dei corridoi arrivano con un aereo afferente al sistema dei corridoi siano essi umanitari o universitari. Non c'è quindi quel *regime del sospetto* <sup>63</sup> per legittimare richieste, procedure o appartenenza al sistema d'accoglienza. I beneficiari sono al corrente che verranno in Italia, sono anche al corrente che non sono obbligati a rimanervi e che possono sciogliere il contratto/patto d'accoglienza in qualsivoglia momento. Gli operatori, d'altro canto, sono al corrente che i beneficiari arriveranno e sono al corrente di quali beneficiari dovranno accogliere nel proprio territorio. Nonostante questa differenza *strutturale* di sistema d'accoglienza, certi meccanismi ritornano.

---

<sup>62</sup> <https://rivistedigitali.erickson.it/educazione-interculturale/archivio/vol-16-n-1/lavorare-con-richiedenti-asilo-e-rifugiati-letnografia-di-un-ricercatore-operatore/>

<sup>63</sup> Cfr. Vacchiano Francesco, *Discipline della scarsità e del sospetto: Rifugiati e accoglienza nel regime di frontiera*, Lares, Vol. 77, No. 1, Chiedere Asilo in Europa. Confini, Margini e Soggettività, 2011, pp. 181-198

Anche *nei corridoi* possiamo notare come l'operatore riceva e, in un certo senso, pretenda una fiducia 'quasi senza riserve' già all'inizio della relazione con il beneficiario, ancora prima di 'metterlo in sicurezza'. Nel senso, sovente l'operatore va a prendere il beneficiario o il nucleo familiare in aeroporto e lo porta in un appartamento sicuro, ma il fatto di dover compilare 'così velocemente' il C3, oltre a tutte quelle procedure burocratico-documentali di cui si ha bisogno per un regolare soggiorno sul territorio, accelera un'apertura da parte dell'accolto alla propria storia personale che magari riserva qualche dubbio o perplessità sull'operatore, sull'operatrice, sul sistema dei corridoi, sull'Italia o su altro ancora.

Per sciogliere queste riserve è importante dare in cambio segni o argomenti certi o molto probabili su cui il beneficiario possa fondare questo 'sentimento di sicurezza e tranquillità' perché spesso, entrando nei 'nodi principali' delle loro vite, si entra in territori spesso privati che attengono lo stato psico-fisico di una persona che ancora non si conosce e di cui non si possono prevedere le reazioni.

### **3.2 I rapporti di fiducia**

Per questo è importante saper gestire la comunicazione interculturale e l'incontro con l'altro grazie alle abilità relazionali, ovvero saper osservare, saper relativizzare, saper sospendere il giudizio, saper ascoltare attivamente e saper comprendere emotivamente, negoziando quei significati, quei valori, quelle prassi e quelle strutture della persona con cui si entra in contatto. Per fare questo, oltre al supporto della mediazione interculturale, ci vuole tempo.

Nell'intervista con Alessandro è emerso come egli preferisca e creda molto nella cosiddetta 'accoglienza di contatto', ovvero nell'approccio al lavoro da operatore che lavora anche fuori dall'ufficio, che veda i beneficiari per più di un'ora di appuntamento in ufficio a settimana, perché, come ampiamente emerso finora, la relazione è proprio al centro del lavoro operativo ed educativo. Relazione che ha bisogno di tempo per essere instaurata, costruita e curata. Tempo che per alcune realtà viene purtroppo visto come tempo perso.

In realtà è proprio un momento in cui tu riesci a cogliere tantissime caratteristiche, tantissimi elementi che poi ti aiutano a capire veramente con chi hai a che fare, solo vedere come si comporta la mamma con i figli in casa, vedere se giocano, se fanno i compiti, come interagiscono fra di loro

o anche banalmente conoscere i loro gusti, le loro idee, questo ti avvicina molto e si crea una sinergia che è molto importante.

Tempo che dedichiamo anche noi insegnanti o tirocinanti sia con i colleghi sia con i beneficiari, sia per negoziare il patto formativo, sia per aiutare l'inserimento in determinati percorsi, sia per parlare un po' del gradimento degli stessi oltre che delle aspirazioni, spesso nuove, degli allievi.

D'altro canto, Valeria dal punto di vista operativo sottolinea che

la dimensione temporale è una dimensione estremamente differente, quella che viviamo noi e quella che vivono i beneficiari, sia perché la loro dimensione temporale è diversa, sia perché è diverso il loro rapporto con le istituzioni, e quindi facciamo fatica a fare comprendere che appunto c'è un tempo che per loro è dilatato ma per noi invece è brevissimo rispetto ad esempio rispetto ai tempi cui siamo abituati noi in Italia, solo che quando giungono qui è come se dovessero subire un'accelerazione, cioè dev'essere tutto subito e questo ci crea una serie di incomprensioni di problemi anche con le istituzioni.

Incomprensione nei ritmi e nei tempi delle istituzioni e/o degli uffici perché una data procedura può richiedere più tempo di quanto prescritto. Sempre Valeria, in un altro momento della nostra intervista, fa riferimento a degli appuntamenti medici che talvolta disdice all'ultimo minuto, per differenti percezioni del tempo e dei ritmi e delle conseguenze che un dato imprevisto può apportare al lavoro. Fa quindi l'esempio di un appuntamento per un tampone in farmacia prima di una visita pneumologica che lo richiedeva, appuntamento che avrebbe portato ad una serie di eventi scanditi nel tempo e nello spazio. Tampone che non viene poi fatto per dimenticanza, che interrompe il percorso per come tracciato e organizzato

Questo significa che c'è un'interruzione anche in un flusso di lavoro nostro già ben stabilito e con l'istituzione privata con cui siamo entrati in contatto [per questa particolare visita].

In un certo senso *bisogna* dettare i tempi ai fini degli obiettivi del progetto rispetto a tutte le richieste talvolta irrealizzabili che arrivano

perché altrimenti entriamo in un magma caotico in cui c'è il rischio che le redini del progetto vengano prese dai beneficiari.



I beneficiari, con i loro comportamenti e azioni sia in buona fede sia con negligenza, per un differente concetto di priorità e importanza, possono apportare modifiche a quanto concordato con il patto di accoglienza in materia di scuole, corsi, formazioni, lavori, percorsi di integrazione socio-economica, etc.

Parlando con Alice di queste connessioni è emerso che

Ad esempio c'è un'azione che si ripete continuamente e che la sento ripetere dal 2016 [...] e quindi la beneficiaria è incinta. *Ma non poteva aspettare a fare questo bambino?*

Come è emerso nell'intervista, questa cosa succede spesso e per il punto di vista dell'operatore risulta difficile capire perché proprio in questo momento così particolare e frenetico in un Paese completamente diverso, in cui si è appena arrivati, spesso non si ha lavoro e ci si deve impegnare un sacco per raggiungere una propria autonomia. Pensando ovviamente al punto di vista degli accolti, di una famiglia siriana musulmana, ad esempio, il fare un figlio è spesso importantissimo, se non proprio il motivo per cui sono venuti in Italia o in Europa per le agevolazioni in materia di fecondazione assistita, e non c'è nessuno, operatore o coordinatore che sia, che ti può dire che in quel momento il figlio non lo potevi fare. Per questo Alice si trova talvolta a mediare situazioni in cui l'operatore o operatrice, per quanto esperto/a sia, è *arrabbiato/a* per non poter far partire il tirocinio o quel dato percorso attivato con tante difficoltà e il nucleo familiare che al momento

Hanno altre priorità. Per loro è questa la priorità quindi vanno ricongiunte.

Anche se *dovevano* concentrarsi su altre cose, ai fini del progetto.

Valeria di Messina, per ironizzare, confrontandomi con lei su quanto aveva detto Alice, ricorda una chiacchierata con una collega di Ivrea, che avrebbe dovuto rivedere in presenza per una delle riunioni periodiche allargate delle équipes dei corridoi diffusi. Incontro cui non ha potuto partecipare per un'ecografia di una beneficiaria. Durante l'intervista mi riferisce che

all'ultima supervisione [a Torino si] era [detto che era] il caso che ci mandassero donne in menopausa così che io e Federica potessimo partecipare senza avere sempre visite ostetriche o ginecologiche da fare.

Ovviamente ironizzando in buona fede, vista la distanza geografica che obbligava Valeria e Federica all'aereo per certi spostamenti.

Il concetto di tempo *giusto* o di priorità e importanza è permeabile e presenta diverse sfumature per come viene inteso, diventa in qualche modo lo specchio culturale, oltre alle diversità linguistiche. Anche nell'organizzare gli impegni di una giornata o una sequenza di eventi, si può cadere in zone prossimali di fraintendimento, per cui è sempre bene ascoltare attivamente, empatizzare e negoziare le priorità del progetto migratorio ed educativo in un *ritmo* che possa essere condiviso da entrambe le parti. Il *ritmo* delle istituzioni e delle procedure è sicuramente diverso da quello delle esperienze e delle aspettative, per questo è bene mediare ed esplicitarlo per evitare fraintendimenti.

### 3.3 Il ritmo della relazione

I rapporti con i beneficiari e con gli altri attori dell'integrazione portano con sé una serie di eventi e azioni scanditi nel tempo.

Alice ricorda che i beneficiari hanno delle storie travagliate e dei percorsi molto pesanti, per cui nel rendere attuabili determinati obiettivi dell'operatore/operatrice si può incorrere in *ritmi* per cui

si supera di molto l'asticella [...] e sono molto faticosi emotivamente

sia per i beneficiari sia per gli operatori e le operatrici che tengono le redini del *ritmo* del progetto. Il progetto inevitabilmente influisce anche sul *ritmo* della relazione che ha l'operatore/trice con il/la beneficiario/a certe volte, per particolari caratteristiche o per particolari momenti in cui si verificano determinate circostanze, può capitare che l'intensità di un determinato rapporto si traduca in una escalation di emozioni per cui si può arrivare a incrinare totalmente il rapporto con una persona e a negarne il ruolo.

Per colpa di una serie di fraintendimenti, che hanno minato questo senso di tranquillità e sicurezza del rapporto che Francesca e Hildegarda inizialmente avevano, Hildegarda

ha negato [a Francesca] l'accesso a una riunione che veniva fatta con la scuola. Le maestre mi hanno chiesto di essere presente e Hildegarda ha detto no, io non voglio che Francesca sia presente a questo punto mi ha disarmato perché se io non vedo le cose ovviamente non posso avere nessuna influenza non posso agire in nessun modo e soprattutto non posso agire per il bene del beneficiario perché è quello il mio ruolo e non posso a fare nemmeno quel pochino di mediazione che magari riuscirei a fare se la situazione necessita.

Venendosi quindi a creare uno *scontro* che mai era accaduto nella carriera di Francesca ed essendo Francesca l'interlocutrice privilegiata di progetto per le relazioni che Hildegarda non aveva voluto intessere sul territorio parmense e per una serie di fraintendimenti e diverse interpretazioni degli stessi fatti che avevano minato il sistema di certezze su cui si fondava il *precedente* rapporto lavorativo e di fiducia, Francesca aveva prospettato di comune accordo con Alice

un'uscita da progetto perché non si è più pienamente risanata quella relazione di cooperazione e di fiducia che c'era prima, anche se nelle cose più concrete, andiamo a, piuttosto che abbonamento dell'autobus o buh, ok era tutto carina, sorridente, tutto come se fosse normale, ma nelle questioni più spinose e più particolari non c'era più.

Uscita quasi inaspettata quella di Hildegarda che ha lasciato improvvisamente l'appartamento, senza comunicazione alcuna. Francesca, conscia della storia travagliata di Hildegarda, era preoccupata del suo benessere e aveva pensato che le fosse successo qualcosa di brutto o che qualcuno l'avesse trovata e portata via. Ha scritto a lei e ai figli, che le hanno risposto un «laconico 'stiamo bene'», ma un po' di dispiacere è rimasto, soprattutto in seguito alla cancellazione di tutti i profili di contatto. Specialmente perché se Hildegarda non fosse scappata, Francesca avrebbe potuto anche aiutare il nucleo in modo molto pratico. Magari con una buona uscita che è prevista per ogni *chiusura* per ogni beneficiario dal patto d'accoglienza per cui almeno Hildegarda avrebbe avuto un contributo economico che le avrebbe permesso un viaggio forse più tranquillo e in sicurezza.

però il fatto che ha pulito tutto l'appartamento, ha staccato il frigorifero, ha messo fuori la raccolta differenziata, ... mi sono raccontata da sola che se fosse successo qualcosa non avrebbe avuto il tempo di farlo.

### 3.4 Il comportamento dell'operatore

Per una disamina e un'analisi del comportamento o, meglio, dei comportamenti dell'operatore rimando al *Project Work* di Venturoso<sup>64</sup> per il Master in Educatore nell'accoglienza di Migranti, richiedenti asilo e rifugiati del dipartimento di Scienze dell'educazione 'Giovanni Maria Bertin' dell'Università degli studi di Bologna con la supervisione di Roberta Altin.

A differenza dei CAS diffusi su cui si è concentrata Venturoso nel suo lavoro, i corridoi umanitari diffusi della Diaconia Valdese sono caratterizzati da micro-équipe territoriali composte come a Parma o Ivrea da un solo operatore o operatrice. A Messina e a Genova, per esempio, sono in due le operatrici di progetto, a Padova in tre, mentre a Torino e a Bologna ci sono équipe più allargate. Determinate situazioni di vulnerabilità possono quindi caricare emotivamente il rapporto tra operatore e beneficiario in una micro-équipe, mentre in équipe più ampie o in comunità particolarmente accoglienti, in un certo senso si *diluisce* la relazione e l'operatore non è l'unico a dover saper stare e rimanere in contatto con l'altra persona, bilanciando l'avvicinamento e calibrandolo nel tempo e nel ritmo della relazione.

Il lavoro di trovare quel collante che faccia combaciare i pezzi di un rapporto, che si muove negli interessi e al servizio del beneficiario, interrogandosi sul momento in cui inserire una serie di domande con le quali poter cogliere quegli elementi con cui si può costruire qualcosa attorno la persona è quindi decostruito e diluito fra colleghi. Colleghi che insieme costituiscono l'équipe di lavoro, confrontandosi per scomporre un problema per poter procedere verso delle possibili soluzioni.

Il nostro settore è martoriato da turnover, è proprio una caratteristica proprio intrinseca che deriva dal fatto che i contratti sono fatti in un certo modo, che il lavoro non è ancora del tutto riconosciuto, ...

Per questo alla domanda «se potessi, che collega sceglieresti?» Alessandro ha risposto che sì, l'équipe è lo zoccolo duro sia nelle questioni attinenti alla gestione degli appartamenti o della conduzione dei progetti, però

---

<sup>64</sup> Operatori dell'accoglienza e richiedenti asilo fra bisogni e complessità, AA 2018/2019

Costruire un'équipe richiede tempo, quindi se tu mi chiedi che collega voglio te ne potrei citare tanti, ma ti direi più che chi voglio è per quanto tempo lo voglio.

Alice da Torre Pellice ricorda come sviluppare i rapporti con e tra i colleghi, anche se distanziati territorialmente sia importante quanto sviluppare la relazione con i beneficiari, sennò poi si pezza la catena e difficilmente reggono poi gli obiettivi.

È fondamentale che io e i colleghi e in équipe teniamo una relazione chiara, limpida e costruttiva così come è importante che i colleghi che lavorano a contatto con le famiglie abbiano questo tipo di rapporto e relazione anche con i beneficiari che abbiamo in accoglienza.

Per questo, durante l'intervista Valeria pesa alle strutture d'accoglienza *tradizionali* come i SAI che sono fornite anche di équipe ampie in cui i ruoli sono ben definiti e che

in qualche maniera le problematiche sono diluite nel senso che, essendoci un'équipe ampia che comprende manutentori, ausiliari, mediatori che hanno delle ore anche più stabili, si avverte un senso di responsabilità minore di fronte alle 200.00 richieste che arrivano giornalmente.

Per cui, non potendo sempre appoggiarsi ad una macro'équipe Alessandro ricorda che il comportamento dell'operatore deve *adattarsi* di conseguenza

per cui cerco di comportarmi in maniera diciamo 'amichevole' o comunque in ascolto, però nel momento in cui vedo che c'è uno strabordare dell'altro, al di fuori della relazione che dovrebbe essere lavorativa, farglielo notare subito e ho notato che questa cosa qui all'inizio mi sembrava un po' forte, nel senso, dire all'altro: 'eh no fermati', 'guarda che ...', 'piano...', mi sembrava come dire 'ti sto respingendo', ma nel lungo periodo è apprezzato perché dai subito dei confini, quindi dare dei confini, ma senza irrigidirsi, quindi [...] trovare il collante o maniera di essere interessato e di fare una serie di domande, magari giuste, magari nel momento in cui vanno fatte, in cui l'altro si senta ascoltato e in cui tu contemporaneamente stai prendendo quegli elementi con cui puoi costruirgli attorno qualcosa

perché senza collaborazione l'operatore o operatrice non può adempiere al proprio lavoro.

Non abbiamo nessun potere [però] se i beneficiari non vogliono quelle cose.

ricorda Francesca, che nel momento in cui Hildegarda l'ha esclusa dalla sua progettualità, ha dovuto *rinunciare* a quel potere o, meglio, capacità di aprire strade per affidare Hildegarda a determinati enti o menti per poterla accompagnare e guidare durante il suo percorso di accoglienza. *Capacità potenziale* che si basa sulla fiducia reciproca nella relazione tra accolto/a e operatore/trice e con le associazioni e altri servizi del Terzo Settore in cui si sono tracciate le possibili vie di integrazione nel territorio.

Per questo per decostruire e ricostruire un dato comportamento e cercare una risposta condivisa sono importanti i momenti di supervisione periodici, in cui gli operatori e le operatrici da Torre Pellice a Messina si incontrano in presenza per discutere delle proprie progettualità, confrontano i diversi servizi dei diversi territori, si confrontano sui propri bisogni che relazioni come queste inevitabilmente presentano e molto altro.

Francesca e gli operatori tutti, salvo Valeria e Federica da Messina che purtroppo per vari motivi logistici spesso sono costrette a collegarsi online, ricordano con piacere questi momenti e questi incontri, che non solo rimpinguano il senso d'appartenenza al progetto ma allievano il senso di isolamento che quelle micro-équipe territoriali possono talvolta provare, slegate dai macro-agglomerati urbani. Nonostante le unicità e caratteristiche diverse degli accolti e degli ambienti, tutti e tutte riportano come affrontino quotidianamente problematiche molto simili sul territorio nazionale e anche se questo settore è caratterizzato da un continuo ricambio dell'équipe allargata questi costanti confronti orizzontali e verticali restituiscono e un'idea di appartenenza ad un progetto unico.

Da queste supervisioni e/o riunioni allargate emergono spesso le varie sfumature e sfaccettature della complessità del lavoro sociale, perché non si è uno psicologo, non si è un insegnante, non si è un ufficiale del comune, non si è un assistente sociale ma, come ricorda Francesca a chiusura della nostra intervista,

si è in un certo senso tutto questo. Di meno, perché non hai il titolo, ma di più perché devi fare tante cose e la complessità anche delle relazioni e della gestione delle relazioni interne, con i terzi e con i beneficiari.

## 4. AGENCY

In realtà io d'abitudine, a meno che non ci siano casi particolari, [...] preferisco [...] dotarli di una certa autonomia, ovviamente lavorare anche io in asincrono per creare delle attività da lasciargli svolgere, per dire se uno non riesce a venire a lezione può comunque fare quell'attività e inviarmela [...] se riesco in genere [...] porto i ragazzi all'esterno e li faccio sperimentare con i compiti di realtà perché trovo che siano molto più utili, però tendo a non fare una lezione frontale e a non essere onnipresente nei momenti di lezione, a volte lascio anche che si scapocchino sui dubbi grammaticali, che si confrontino fra di loro, ... io ascolto e poi intervengo. Dopo, però, tendo sì a prestabilire discorsi e a guidarli anche a distanza.

Riferisce Daiana sulla preferenza operativa di docente di corsi FAMI in merito alla prescrizione di determinati percorsi educativi, scegliendo per la propria classe un determinato manuale o costruendo il percorso su determinati binari. Materiale didattico che può sensibilmente cambiare l'atteggiamento rispetto all'apprendimento sia da parte dei docenti sia da parte dei discenti.

In questa tesi al netto delle conversazioni intraprese ho cercato di tracciare per quanto possibile una sfumatura chiara della vita degli attori dell'accoglienza, sia che essi si occupino di coordinamento, di accoglienza tout court, di insegnamento o di supporto trasversalmente. Ho cercato di dare voce per quanto possibile agli attori e non ai beneficiari per poter riflettere insieme con minori spazi di fraintendimento, mettendo ove possibile al centro la loro agency e descrivendoli come un insieme eterogeneo con esperienze e bisogni trasversali. Valeria, Alessandro e altre persone, che non ho potuto citare qui, non lavorano più *per* i corridoi della Diaconia Valdese per scelte personali. Valeria, nello specifico, ha dato disponibilità per il suo secondo lavoro e Alessandro si è occupato di studenti internazionali prima allo IUAV, poi a Ca' Foscari. Altri attori ad Ivrea, a Biella, a Padova, a Messina, a Torino e in altre territorialità hanno intrapreso altre strade, visto che le condizioni contrattuali dei corridoi prevedono part-time *misti* che rendono faticosa la realizzazione del proprio di progetto di vita da parte dell'operatore o operatrice.

## 4.1 L'agency

Nel *Concise Dictionary of Social and Cultural Anthropology* di Mike Morris l'agentività (agency) viene definita come l'abilità di un individuo, ovvero agente, o di un gruppo di agire di propria volontà, senza vincoli di struttura.<sup>65</sup>

Quest'abilità di agire dell'individuo non può essere però risolta ricorrendo a un 'io' che preesiste alla significazione. In altre parole, le condizioni abilitanti per l'affermazione dell'io sono fornite dalla struttura della significazione, dalle norme che regolano l'invocazione legittima e illegittima di quel pronome, dalle pratiche che stabiliscono i termini di intelligibilità con cui quel pronome può circolare. [...] Non c'è possibilità di agency o di realtà al di fuori delle pratiche discorsive che danno a quei termini l'intelligibilità che hanno.<sup>66</sup>

In questa nozione è contenuto il potenziale di cambiamento sociale e politico, perché ogni nuovo atto ricostituisce sia il soggetto che la comprensione dell'interazione sociale. Se nell'agire il soggetto conserva le condizioni del suo emergere, ciò non implica che tutta la sua agency rimanga legata a quelle condizioni e che queste condizioni rimangano le stesse in ogni operazione di agency.<sup>67</sup>

Wisniewski J. Jeremy, nella prefazione de *The Politics of Agency*, sottolinea come una visione del sé, della vera e propria agency umana, come caratteristica costitutiva dei nostri inventari ontologici ci fornisca un compito politico: costruire il giusto tipo di sé. Sottolinea poi come il sé sia un prodotto di innumerevoli forze invisibili che agiscono su di esso.<sup>68</sup> Data la plasticità che caratterizza la nostra esistenza sociale, non siamo distinti come agenti umani dai nostri fini contingenti, dalla nostra cultura, dalla nostra storia o dalle nostre relazioni reali e possibili con gli altri.

L'agency, dunque, è situata. Le condizioni empiriche e contingenti dell'agentività fattiva stabiliscono i termini della liceità, perché è attraverso l'agentività fattiva che l'autonomia si esprime (si concretizza). Quando riconosciamo che parte di ciò che significa avere un'agentività razionale è avere particolari valori che sono costitutivi di tale agency, i requisiti del rispetto

---

<sup>65</sup> Mike Morris (auth.), *Concise Dictionary of Social and Cultural Anthropology*, p. 4

<sup>66</sup> Butler J., 2008 in Chadderton C., *Judith Butler, Race and Education*, Palgrave Macmillan, 2018, pp 71-73

<sup>67</sup> Butler J., 1997 (b) in Chadderton C., 2018, pp 71-73

<sup>68</sup> Wisniewski J. Jeremy, *The Politics of Agency*, Preface, x



dell'agentività razionale sono al tempo stesso arricchiti e diminuiti. Da un lato, non è il caso di aiutare gli altri quando ciò interferisce con i valori costitutivi della nostra agency razionale. D'altra parte, questa visione ci impegna a rispettare i valori che le persone adottano come costitutivi della loro agency. Dobbiamo rispettare i valori di un agente, non solo la sua agency in quanto tale.<sup>69</sup>

## 4.2 L'agency degli attori dell'italiano L2

Avendo visto nei capitoli precedenti che certi comportamenti, eventi e/o fattori si influenzino a vicenda a prescindere dai vincoli strutturali intendo qui riferirmi all'agentività degli intervistati come quella facoltà di far accadere le cose e/o di intervenire sulla/nella realtà in modo causale, sapendo quando e come agire per ottenere, indurre o stimolare un cambiamento. Si è visto in precedenza come, al netto delle differenti situazioni contingenti, ci voglia del tempo affinché una data competenza, conoscenza o unicità venga scoperta e che un dato comportamento o azione produca il suo effetto. Si è inoltre visto come sono le relazioni di supporto a sostenere qualsivoglia decisione d'intervento. Senza gli altri attori dell'accoglienza, tra cui gli operatori e i coordinatori, gli insegnanti d'italiano L2 non potrebbero agire in nessun contesto, in nessun perimetro socio-culturale, in nessun progetto.

Per questo, comparando ad esempio la mia esperienza nei CAS in Friuli e in Veneto con i corridoi umanitari ho preferito di gran lunga quest'ultima perché dietro alle azioni c'erano delle intenzioni, condivise sia tra le équipes sia con i beneficiari.

Nella mia esperienza nei CAS e HUB friulani e veneti operavo più individualmente e questo personalmente un po' mi disorientava. In quelle ore di lezione avrei potuto dire o proporre qualsivoglia attività, persino sovversiva rispetto ai valori e credenze delle cooperative di riferimento. Forse per questo, via via che passavano le lezioni e frequentavo laboratori didattici formativi, ho sempre più quasi *preteso* la collaborazione con gli altri attori dell'italiano L2. Preteso nel senso di voler coinvolgere il più possibile gli altri attori dei centri (mediatori che solitamente erano ex ospiti di altre strutture, operatori sociali, operatori legali, ...) affinché i

---

<sup>69</sup> Wisniewski J. Jeremy, *Strong Evaluations, Criticism, and Agency*, in *The Journal of Value Inquiry* (2006), DOI 10.1007/s10790-006-9000-5, Springer 2007, p. 47

miei interventi servissero anche a loro. Insegnare, ad esempio, a prenotarsi per la lavanderia, a contrattare per quanto possibile durante la consegna beni, a capire ‘non è umido, è secco’ rispetto alla raccolta differenziata e altro affinché le lezioni fossero degli interventi che potessero via via risolvere quei fraintendimenti linguistico-culturali pragmatici che in centri d’accoglienza a medio-alta capienza inevitabilmente si vanno a creare.

Oltre a quanto evidenziato sopra, bisogna riconoscere l’importanza di sviluppare sistemi e metodi interdisciplinari che sostengano le azioni nel medio-lungo periodo, anziché vincolarle a limiti di progetto prescritti in precedenza. Si è più volte evidenziato come lavorare con richiedenti o titolari protezione internazionale richieda una certa predisposizione all’ascolto attivo e all’empatia e allo sviluppo delle *soft skills* più che alla lettura normativa e al vantare determinate *hard skills*. Il tutto di concerto e insieme alle équipes, ai coordinatori, agli altri attori del territorio e ai beneficiari. Questo per evitare fraintendimenti che possano sfociare in magma emotivamente complessi dalla facile eruzione, per stimolare la resilienza di tutti gli attori attenenti al sistema. Ogni attore ha il proprio perimetro socio-culturale in cui si inserisce e agisce. Per quanto riguarda il *reperto L2* questo perimetro molto permeabile è la lingua o, meglio, l’interlingua con le sue ipotesi sia in produzione sia in comprensione.

La lingua e i diversi linguaggi sono mezzi di comunicazione per esprimere e scambiarsi pensieri, sentimenti, impressioni e molto altro. Scambi che grazie alla capacità di scegliere o non scegliere determinate parole dal nostro inventario lessicale in L1 o in L2 e/o nella lingua ponte, permettono di definire noi stessi nell’incontro con l’altro, perché con ogni espressione verbale, paraverbale e non-verbale scopriamo e rimarchiamo noi stessi e le nostre intenzioni. Per cui anche inconsapevolmente, comunichiamo sempre, rivelando qualcosa su quello che siamo, non siamo e/o su quello che vogliamo o che non vogliamo essere, al di là di quanto giuste o approssimate siano le produzioni da un punto di vista interlinguistico in L2.

Al netto delle proprie storie personali travagliate, dei percorsi tracciati sul territorio e con l’esperienza dei beneficiari la lingua è o può diventare un atto identitario, programmatico, lucido e consapevole per gli stessi.

Per questo ci sono figure quali insegnanti e facilitatori di italiano L2 che cercano di agire nell’/sull’umano affinché la persona si possa autodeterminare nel proprio progetto migratorio. Gli operatori sociali tendono ad agire sull’ambiente per garantire una sicurezza documentale e

delle possibilità d'integrazione socio-economica, intessendo reti di relazioni cui i beneficiari possano rivolgersi. Gli attori dell'italiano L2 tendono invece, anche per la peculiarità della loro cornice contrattuale, a infilarsi fra le interazioni fra gli attori dell'accoglienza del Terzo Settore e ad agire con/su queste per poter operare nell'/sull'umano. Perché è grazie alla comunicazione in L2 se un beneficiario si può esprimere e autodeterminare con gli altri attori oltre al proprio numero identificativo o al proprio codice fiscale alle volte solo numerico e non alfa-numerico.

Imparare ad inserirsi nel tessuto relazionale del panorama linguistico e sviluppare e/o sostenere e/o mediare le interazioni poste in essere è forse una delle chiavi di lettura del panorama educativo-linguistico dell'accoglienza. Molte porte vengono *sbattute* alla gentile richiesta di collaborazione e certe non si apriranno forse mai, ma gli inviti a partecipare collettivamente nel/per il territorio dovrebbero continuare a essere offerti come segno di apertura e di volontà di impegnarsi in un lavoro di collaborazione per costruire o consolidare la resilienza.<sup>70</sup>

Gli attori dell'italiano L2, insegnanti, operatori, facilitatori, volontari che siano, sono risorse che interagendo intenzionalmente permettono ai beneficiari di esprimersi, di raccontarsi, di saper chiedere o dare aiuto, comunicando e interagendo con loro. Ci sono contesti in cui si può avere accesso ad una Lavagna Interattiva Multimediale (la cosiddetta LIM) e ci sono altri, come a Ventimiglia, in cui persone come Daiana con una lavagnetta, una borsa con un paio di quaderni e penne girano sull'argine del fiume andando *un po' più in là* della luce diretta del sole sotto l'ombra di un albero, dove i sassi sul suo letto erano le sedie per gli allievi che quel giorno volevano fare un po' di italiano.

Per questo l'agency è fluida, il modo in cui gli insegnanti possono esercitare la propria agency attraverso il linguaggio (verbale, paraverbale, extra-verbale che sia) dipende dagli individui con cui interagiscono, dalle dinamiche di potere e da altri fattori contestuali che possono influenzare la lingua e i suoi usi. Toom e altri autori sostengono inoltre che il mero comportamento dell'insegnante non dovrebbe essere usato come criterio per l'agency dell'insegnante. Sugeriscono invece che «i comportamenti dell'insegnante, combinati con processi interni quali atteggiamenti, emozioni ed elaborazioni cognitive, costituiscono la complessità dell'agency professionale». La paura, l'ansia, l'orgoglio e altre emozioni e sentimenti contribuiscono e

---

<sup>70</sup> Christopher Pole, Marlene Morrison, *Ethnography for Education*, Open University Press, 2003, pp. 109-110

danno forma al processo decisionale e alle azioni agenziali degli insegnanti di lingue. L'azione agita può anche riflettersi in sentimenti, emozioni e discorsi.<sup>71</sup>

Sovente, nelle cornici politico-legali-amministrative mutevoli, gli attori dell'italiano L2 sono tra gli *ultimi* ad essere interpellati per rivedere quelle pecche e quelle falle che il sistema rincorrente l'emergenza inevitabilmente pone. Basti pensare all'attenzione dedicata alla classe di concorso A-23; sono previste poche manciate di cattedre nei CPIA locali e non ne sono previste nelle scuole pubbliche di ogni ordine e grado. Nel capitolo 2 si è citata l'intervista con Daiana, del suo aver fatto lezione in corridoio perché il plesso del CPIA di Savona non disponeva di abbastanza locali. E se si fosse verificata la stessa situazione in una scuola primaria o secondaria di primo o secondo grado cosa sarebbe potuto succedere? Quante sarebbero state le lamentele dei genitori e/o dei tutori e/o delle associazioni di settore?

Per questo una «variabile contro la quale considerare la dimensione di agentività è quella del contesto [perché] un'azione non può essere vista solo in termini utilitaristici che la situano nel conseguimento di un fine prestabilito ma astratto e dunque lontano dalla situazione concreta in cui viene a trovarsi l'attore sociale. Il fine non si ottiene senza tener conto del contesto specifico, il quale a sua volta è suscettibile di cambiamento e, pertanto, di una continua rivalutazione da parte del soggetto».<sup>72</sup>

Soggetto che viene inteso come «l'io' che si costruisce da sé, poiché non si tratta di un soggetto del tutto agente che dà inizio alla costruzione, ma di un 'io' già costruito, eppure costretto a ricostruire nuovamente la sua condizione costruita. In tal modo, potremmo pensare all'io' come a un intervallo o a un relè in un processo continuo di costruzione sociale – di certo espropriato dello stato di potere originario. Persino questa descrizione, tuttavia, si basa troppo su un modello temporale di ri-significazione».<sup>73</sup>

---

<sup>71</sup> Toom et al., 2015:616, in Hayriye Kayi-Aydar, Xuesong (Andy) Gao, Elizabeth R. Miller, Manka Varghese, Gergana Vitanova, *New perspectives on language and education: 70, Theorizing and Analyzing Language Teacher Agency*, Bristol; Blue Ridge Summit, 2019, p. 15-18

<sup>72</sup> Donatella Schmidt, Giovanna Palutan, *Cibo e rifugiati nella città capitolina, tra pratiche di emergenza e tentativi di agentività* in *Archivio antropologico mediterraneo*, anno XXI, n. 20 (2) | 2018, p. 16.

<sup>73</sup> Athena Athanasiou, Judith Butler, *Spoliazione. I senza casa, senza patria, senza cittadinanza*, Mimesis, Eterotopie, 2013, pp. 175-176

Oltre alle *voci* dei beneficiari sia dei corridoi sia dei CAS, dei CARA, dei SAI e di altri *campi* o strutture, si potrebbe tener conto delle *voci* degli attori dell'accoglienza. Voce intesa come la condivisione di pensieri e di idee in un ambiente corroborato dalla fiducia e dal rispetto, non solo dei ruoli, ma anche delle realtà contingenti, dove si formano e si condividono proposte realistiche non solo per ciò che si deve dire, ma anche per ciò che si deve fare.<sup>74</sup>

Questo per provare a rispondere ad un'altra variabile con cui considerare l'agentività, ovvero quella temporale, sia in senso diacronico sia in senso sincronico che inscrivono il soggetto in una «dimensione temporale tripartita, detta *chordal triad*, in cui l'agentività del soggetto si manifesta».<sup>75</sup>

In precedenza si è discusso come ogni partecipante abbia un proprio vissuto e un determinato background, delle proiezioni o desideri rispetto al futuro e delle necessità presenti e bisogni contingenti legati a particolari situazioni concrete irrisolte.

Nonostante tutte le difficoltà, il creare attività cucite sui bisogni degli apprendenti è una sorta di fazzoletto per la malinconia che i beneficiari, lontani dalle proprie case natali, talvolta soffrono. Ed è una soddisfazione vedere i risultati dopo tanto impegno da parte di entrambi, in una relazione non sempre lineare e proporzionalmente pro-attiva. Spesso capita che i risultati si vedano a distanza di tante ore o tanti mesi se non anni di lezione.

Capita che quelle persone che ti venivano affidate come analfabete, prive di mezzi linguistici per integrarsi nel territorio, ora siano in grado di riconoscere determinati errori sulle proprie generalità nei documenti che li riguardano, mentre prima se non ci fosse stata una foto avrebbero probabilmente scambiato in buona fede il documento con il proprio compagno di viaggio. Capita anche che gli stessi trovino lavori contrattualmente tutelati, che si iscrivano al sindacato e che sappiano contestare in L2 un conto sbagliato dal cassiere se c'è una particolare offerta o sappiano chiedere ferie al/la proprio/a capo/a con cognizione di causa (con anticipo, per un dato motivo, ...) con debita scrittura, seppur essenziale.

---

<sup>74</sup> Definizione ripresa e riformulata da Sally J. Zepeda, Philip D. Lanoue, Grant M. Rivera, David R. Shafer, *Leading School Culture through Teacher Voice and Agency*, Routledge, Eye on Education, 2022, pp. 6-7

<sup>75</sup> Donatella Schmidt, Giovanna Palutan, 2018, p. 16.

Agli inizi spesso erano relazioni virtuose, spesso ad uso e consumo, talvolta solo di necessità documentale, ma con il loro vissuto come dargli torto se preferivano una non-esistenza o una non-relazione? Del resto, da un punto di vista butleriano, i soggetti non sono mai pienamente consapevoli dei propri desideri e del modo in cui vengono modellati culturalmente, socialmente e discorsivamente e i desideri e gli attaccamenti passionali non sono recuperabili al di fuori o al di là della normalizzazione, e allo stesso tempo non sono completamente riducibili alle norme sociali.<sup>76</sup>

Ora, molte sono persone oltre al proprio codice fiscale, perché il loro nome in pochi lo ascoltavano. Persone presenti a se stesse e non c'è gioia più grande di sentire con il tempo che nonostante tutti i fraintendimenti, i ritiri, gli abbandoni, i drammi che hanno passato, anche se non sanno talvolta chiedere che ora è senza imprecisioni grammaticali, per il fatto di sapere fare un biglietto in italiano alla macchinetta nella stazione dei treni o dell'azienda di trasporto locale ti sorridono con gli occhi riconoscenti, perché seppur timidamente e goffamente riuscivano a muoversi, a capire dove andare e come e sapevano dove e come chiedere aiuto al bisogno.

Quest'evoluzione nel medio-lungo periodo è quella cui tende o dovrebbe tendere la programmazione degli interventi di facilitazione linguistica in L2. Per questo, se di concerto con le équipe di riferimento, si possono prendere decisioni consapevoli e causali, mediate e condivise con il sistema di valori dei beneficiari e degli altri attori dell'accoglienza, plasmando, se necessario, le credenze e i valori associati e/o conferiti al sistema. Banalmente, preparare tutte le slide del corso in base al livello indicato sulle schede personali, adottare un unico manuale o poche personalizzazioni, stratificazioni o differenziazioni di attività didattiche o solo non coinvolgere i beneficiari nel patto formativo prescrivendolo *a priori* come il classico sistema *ex cathedra* difficilmente porterà risultati di qualsivoglia tipo e la letteratura glottodidattica di riferimento ampiamente lo conferma.

Ho anticipato il concetto di zona prossimale di *supporto* nel capitolo 1, intendendolo come un'area *ponte* tra le capacità di bisogno di supporto attuali e quelle potenziali del beneficiario in termini di indipendenza e autodeterminazione, con o senza *supporto* nel territorio dai diversi attori dell'accoglienza. Per definire meglio questo concetto bisognerebbe prendere in considerazione non solo il singolo individuo con le sue azioni, ma le interazioni complesse e

---

<sup>76</sup> Thiem 2008 in Charlotte Chadderton, *Judith Butler, Race and Education*, Palgrave Macmillan, 2018, p. 137

dinamiche tra questo individuo, gli strumenti di mediazione e il perimetro socio-culturale in cui la persona si inserisce o viene inserita.

La teoria socioculturale considera gli individui come «agenti che operano con gli strumenti di mediazione» e pone una relazione dialettica tra l'agente e gli strumenti di mediazione. Pertanto, le persone non sono agenti «liberi», ma le loro azioni sono potenziate o limitate dagli strumenti disponibili e da altre possibilità o vincoli presenti nell'ambiente.<sup>77</sup>

Valeria riporta che con Federica in genere fanno uno o due accompagnamenti nello stesso luogo, in modo che poi la persona sappia come raggiungerlo in un secondo momento, che veda concretamente come si fa una determinata cosa, dandole dei punti di riferimento per il suo orientamento nella città.

Di contro, sempre Valeria ricorda che

c'è comunque un limite, nel momento in cui io ti do una mano perché capisco oggettivamente che ci sono dei limiti dettati anche dal sistema ti do una mano, però ecco, quando quelle volte in cui ci siamo rese conto che c'è non curanza assoluta allora li abbiamo mollato e abbiamo detto allora ci puoi pensare tu, perché tu comprendi quando la persona ha avuto una difficoltà e non si è presentata all'appuntamento e capisci e te lo spiega, lo argomenta e si confronta. Abbiamo avuto casi in cui c'era un totale disprezzo dei tempi, dei medici, di tutto, e allora è lì che ci siamo detti, ok noi ti abbiamo dato dei micro-strumenti, non li hai voluti utilizzare, ora ci pensi tu.

Ogni individuo ha o trova una propria collocazione in un dato perimetro socio-culturale in un dato momento storico con un proprio *tono* emotivo-volitivo. In questo senso sia il discente sia il docente non sono soggetti frammentati posizionati dalle strutture o sovra-strutture dell'accoglienza, ma soggetti con i quali dialogare. Grazie a questo dialogo gli individui usano attivamente i generi di discorso per orientarsi nelle relazioni e nelle interazioni. Questo modello di agency è sia dialogico che dinamico, perché risiede nelle risposte specifiche e volontarie delle persone a situazioni particolari in un momento particolare.<sup>78</sup>

---

<sup>77</sup> Wertsch (1998) in Ping Deters, *Identity, Agency, and the Acquisition of Professional Language and Culture*, Continuum, 2011, p. 34

<sup>78</sup> Riformulato da Vitanova (2002) in Ping Deters, *Identity, Agency, and the Acquisition of Professional Language and Culture*, Continuum, 2011, p. 24

Gli attori dell'italiano L2, come gli operatori e le operatrici, non potrebbero agire e significare le proprie azioni in tutto questo *magma* se non ci fossero tutte quelle altre figure che gravitano intorno al percorso di inclusione del beneficiario.

Alessandro ricorda l'importanza della rete e che

agire sulla persona secondo me è importante, poi è chiaro che tu da solo per quello che puoi tu anche fornire come possibilità non è che puoi arrivare dovunque, perciò il fatto di includere anche la rete nel lavoro che stai facendo con la persona è fondamentale [...] per quello il lavoro con il territorio è importante perché io prendo feedback da parte delle altre persone che interagiscono con quella persona, ma interagiscono in un altro contesto quindi io riesco a mettere insieme tutte quelle cose e confrontandomi con l'altro lavoratore, l'altra persona che interagisce con il beneficiario, si riesce a dare continuità non pur essendo mai stati insieme oppure il beneficiario pensa che non ci si conosca però si sta dando una continuità di lavoro.

Per esercitare l'agency, gli insegnanti o, meglio gli attori dell'italiano L2 devono possedere un senso di scopo e la convinzione di poter esercitare un'influenza su questo scopo (King & Nomikou, 2018; Pantic, 2017); raccogliere risorse, agire e impegnarsi nell'assunzione di rischi, supportati dalle relazioni (Hökkä et al., 2017; Pantic, 2017); continuare a riflettere su azioni, scelte e convinzioni (Bandura, 2006; Biesta et al., 2017; Tao & Gao, 2017); e sentirsi autonomi e responsabilizzati per poter agire con fiducia (Molla & Nolan, 2020; Pantic, 2017). Nel panorama edu-linguistico, gli attori dell'italiano L2 sono impegnati collegialmente e si impegnano ad agire in base alle loro riflessioni, alle loro esperienze e alle conoscenze co-costruite e condivise con gli altri. L'agency individuale e collettiva può fiorire solo in una cultura che sostiene il processo decisionale degli insegnanti e i loro sforzi per migliorare le loro pratiche (Zepeda, 2018). Alla base di tale cultura c'è una base di fiducia.<sup>79</sup>

---

<sup>79</sup> Sally J. Zepeda, Philip D. Lanoue, Grant M. Rivera, David R. Shafer, *Leading School Culture through Teacher Voice and Agency*, Routledge, Eye on Education, 2022, pp. 8-9



## CONCLUSIONI

Quando si parla di integrazione o di inclusione, si tende a dare per scontato che una politica di decentramento sia importante e che la scuola sia una delle istituzioni più importanti per raggiungerla. Anche se nella pratica e nelle scelte e delibere ministeriali, tradotte in bandi di gara «sempre più al ribasso»<sup>80</sup> delle Prefetture territoriali, si è sempre più teso ad un'accoglienza concentrata in *campi* aggregati dove è difficile poter garantire una qualità anche minima dei servizi base per come sono intesi dalle normative europee e internazionali, ma anche italiane.

Tralasciando l'aspetto documentale su cui sovente si concentrano, pure con un linguaggio approssimativo e non giuridicamente informato, i messaggi dei normali canali di informazione e tralasciando le varie e dubbie politiche approssimative di integrazione/inclusione dei richiedenti o titolari protezione internazionale, si parte dal presupposto che *basti* conoscere la lingua e la *cultura* italiana per poterla rispettare e conformarsi ad essa. Ma non *basti* conoscere la lingua in senso sia letterale sia culturale per poter comunicare efficacemente nel/con il territorio che accoglie, specialmente quando questo non ha espresso o dimostrato particolare intenzione di accogliere pro-attivamente. Penso a tutte quelle campagne, manifestazioni e a quelle parole che tali sono rimaste. Penso però anche a tutti quegli insegnanti, facilitatori, operatori, tirocinanti, volontari che ho conosciuto sia in presenza sia online nelle mie varie formazioni e che a vario titolo si sono spesi per contribuire, la maggior parte delle volte gratuitamente, ben oltre l'orario ufficiale di lavoro.

La glottodidattica, scienza pratica e interdisciplinare a differenza di altre scienze *dure*, «deve consentire a ciascuno di scegliere che cosa essere senza che la lingua sia [o diventi] una barriera, un invisibile Muro di Berlino che passa dentro le menti costringendole al silenzio».<sup>81</sup>

---

<sup>80</sup> Roberta Altin, Giuliana Sanò in *Antropologia Pubblica*, 3 (1) 2017, p. 27

<sup>81</sup> Paolo Balboni, *Le sfide di Babele. Insegnare le lingue nelle società complesse*, UTET Università, 2008, p. 13

La figura del facilitatore e/o dell'insegnante d'italiano L2 in un certo modo risponde volontariamente alle falle che il sistema dell'accoglienza *volutamente* emergenziale ha predisposto. Il *reparto L2* risponde a queste problematiche perché la glottodidattica e le sue proposte operative propongono soluzioni, anziché teorizzare problemi. Cercano di far scrivere autonomamente il CV al/alla beneficiario/a, cercano di rendere in grado le persone di procacciarsi pro-attivamente un impiego lavorativo o un corso di formazione. Al posto di basarsi esclusivamente sull'assistenzialismo con visione paternalistico-educativa, il *reparto L2* propone quelle soluzioni affinché sia il discente ad attivarsi o ri-attivarsi per esprimere e/o soddisfare i propri bisogni. Figura, quella del facilitatore linguistico, le cui nature e competenze non a caso sono descritte insieme a quelle del mediatore linguistico e interculturale.<sup>82</sup>

«Gli insegnanti della scuola sul campo hanno definito l'integrazione come il momento in cui un alunno con un background culturale diverso da quello in cui si trova [in questo caso in Norvegia] viene riconosciuto ed è in grado di partecipare all'ambiente scolastico senza necessariamente diventare simile agli altri alunni della scuola [...] 'L'alunno deve avere l'opportunità di capire se stesso come individuo di minoranza in un mondo multiculturale' (Sætha, 2006). In base a ciò, sembra che gli alunni di minoranza siano integrati quando in alcune situazioni sono omogenei agli alunni di maggioranza e in altre situazioni sono diversi. La questione è, tuttavia, quanto 'omogenei' o 'diversi' debbano essere gli alunni. [...] Il sistema scolastico di classe ha molte regole culturali implicite ed esplicite di comportamento che rendono l'integrazione degli alunni delle minoranze nelle scuole un processo complicato e lungo. Alcune regole implicite non possono essere esplicitate e sono quindi difficili da scoprire per gli esterni (Anderson, 2000: 236, 253f). Gli alunni delle minoranze non devono solo imparare la lingua della maggioranza - in questo caso il norvegese [nel nostro caso l'italiano] - ma devono anche imparare a usarla in tutte le situazioni, e devono imparare i codici, le norme esplicite e implicite, le regole e le regole di comportamento».<sup>83</sup>

---

<sup>82</sup> Annalisa Bricchese, Valeria Tonioli (a cura di), *Il mediatore interlinguistico e interculturale e il facilitatore linguistico. Natura e competenze*, Marsilio, 2017

<sup>83</sup> Ane Sætha, *Communicative Competence and its Importance for Integration in a Multicultural School in Rural Norway*, e-Migrinter [Online], 5 | 2010, Online since 20 April 2020, connection on 20 May 2021; DOI: <https://doi.org/10.4000/e-migrinter.2022>, p. 25

In questo elaborato ho cercato di riportare le riflessioni e le esperienze più significative emerse durante i dialoghi e le conversazioni intraprese con i *miei* interlocutori, che riflettono parte delle diverse professionalità con cui mi sono interfacciato nel panorama educativo e linguistico dell'accoglienza in quest'ultimo lustro.

Questa tesi, lungi dall'essere esaustiva, ha avuto l'obiettivo di condividere con il mondo non accademico un aspetto del sistema dell'accoglienza che non è solito essere rappresentato sugli schermi di informazione di massa. Emerge inoltre come il confronto e il dialogo costruttivo con colleghi e referenti possa indurre a riflessioni propositive anche a posteriori, affinché le proprie esperienze nella propria unicità possano ridefinirsi nel sistema stesso.

Caratteristica che appare trasversalmente è quella sensazione di vulnerabilità sia dell'accolto sia di chi accoglie. Ogni attore ha il proprio vissuto che non è sepolto nella coscienza, ma che si ridefinisce e si ri-negozia anche alla luce di nuovi elementi contingenti, quali l'arrivo in Italia del beneficiario, il doversi raccontare agli operatori, agli altri attori istituzionali e non; e d'altra parte l'accogliere una persona nuova, anche se magari non è nuova *la* cultura cui appartiene. Momento d'*impasse* che può scivolare in momenti di *imbarazzismo*<sup>84</sup> o in forme pregiudiziali talvolta molto più negative.

Per fortuna o purtroppo, non ho assistito a questi momenti d'*impasse* o il *regime di sospetto*<sup>85</sup> cui si accennava prima largamente segnalati dai contributi antropologici consultati. Per fortuna, perché non mi sono trovato durante questa esperienza in situazioni poco piacevoli, poco professionali o dalla forte connotazione negativa. D'altro canto purtroppo, perché non ho potuto constatare e indagare le possibili risoluzioni a livello pratico.

«Nei vari rapporti di ricerca le pratiche e le politiche differiscono in base ai diversi significati dati all'accoglienza, e, di conseguenza, alle funzioni e obiettivi che essa include. Si assiste ancora al perdurare del modello assistenzialista con visone paternalistico-educativa che vede nel rifugiato una vittima da curare in parte per il suo vissuto traumatico che l'ha condotto in Italia, in parte come 'buon selvaggio' da rieducare al contesto civilizzato. Va considerato che le gare d'appalto sempre più a ribasso bandite dalle Prefetture per la gestione dei Centri di accoglienza straordinaria hanno messo in moto vari meccanismi non trasparenti, come ad

---

<sup>84</sup> Kossi Komla-Ebri, *Imbarazzismi. Quotidiani imbarazzi in bianco e nero*, Marna, 2002

<sup>85</sup> Cfr. Francesco Vacchiano, 2011.

esempio lo sfruttamento sistematico di ‘volontari’ che non rispondono a determinati requisiti professionali, ma non ad un’adesione ideologica, religiosa o politica, all’associazione. Ecco allora che se capita nell’organizzazione di stampo cattolico il rifugiato dovrà plasmarsi e adattarsi all’idea di diventare un prototipo di buon cittadino/a sviluppando spirito di accettazione e gratitudine di matrice religiosa. Se cade invece nel clima associativo di sinistra, tendenzialmente più contestatario nei confronti delle istituzioni e del ‘sistema’, lo spirito di gestione sarà collettivo, tanto da rendere spesso difficile il riconoscimento dei confini tra la componente dei volontari/operatori e gli ospiti». <sup>86</sup>

Per il futuro, ritengo opportuno tracciare una rete di possibili dialoghi con uno sguardo il più interdisciplinare ed empatico possibile, che possa aiutarci ad esplorare l’evolversi del sistema d’accoglienza e del significato in tutti i suoi aspetti performativi.

«Se il contributo del sapere antropologico sta nella sua natura esperienziale, allora va rilanciato un modello dove pratica e teoria devono crescere in sinergia, alimentandosi reciprocamente. La ricerca sui rifugiati deve essere usata *per* i rifugiati, coniugando ricerca e azione sul campo, ponendo agli antropologi il duplice imperativo di promuovere in maniera sinergica e non disgiuntiva conoscenza accademica e azione etica». <sup>87</sup>

Al contempo, mi unisco alle considerazioni dei *miei* interlocutori nello sperare che prima o poi il sistema non *voglia* produrre falle, che sia cosciente delle norme da cui è sorretto affinché gli operatori o, qui ancor più, il *reparto L2* non sia quasi totalmente dimenticato dalla contrattazione collettiva dall’organico delle *équipes* in molti bandi di gara ministeriali/prefettizi, non sia caratterizzato da offerte di lavoro gratuito, perché, come tutti gli altri attori, siamo *necessari* per l’effettività dell’accoglienza.

---

<sup>86</sup> Roberta Altin, Giuliana Sanò in *Antropologia Pubblica*, 3 (1) 2017, p. 27

<sup>87</sup> Roberta Altin, Giuliana Sanò et al. in *Antropologia Pubblica*, 3 (1) 2017, p. 29

# APPENDICE

## INTERVISTA 1 - VIRGINIA

**Virginia. 12/04/2022, h. 12.40 – 14.45**

Tirocinante dei corridoi umanitari (e universitari) della Diaconia Valdese, per circa 150 ore in circa due mesi (aprile-giugno 2021). Frequentante l'università Orientale di Napoli, dove studiava in particolare l'arabo e l'inglese.

Luogo mio: Favaro Veneto, camera mia in affitto.

Luogo suo: Palermo, cucina della casa in cui abita Virginia con la famiglia.

Mezzo comunicativo: Videochiamata zoom (io al computer, Virginia al cellulare).

La chiamata è cominciata in realtà verso le 12.15 e inizialmente abbiamo parlato un po' per aggiornarci non sentendoci più così spesso, così da tenere l'intervista il più ufficiale possibile, anche perché era la prima e non sapevo se avrei poi dovuto editare il video (su informazioni troppo personali sue/mie o dei beneficiari che non ho interpellato in questa sede) o trascrivere la conversazione e poter poi cambiare i nomi di conseguenza. Per scelta personale e praticità ho quindi preferito allegare la trascrizione e non il video. Come in tesi, nella trascrizione sono rimasti reali i nomi degli altri insegnanti, tirocinanti, operatori (anche se poi non li ho potuti direttamente trattare in tesi perché, per un motivo o per un altro, non li ho potuti intervistare per raccogliere il loro consenso) mentre ho scelto nomi di fantasia per i beneficiari dei corridoi umanitari e universitari.

*E come si diceva le altre volte appunto, abbiamo visto tante volte come il rapporto che possiamo avere con i beneficiari che ci sono stati affidati o con gli operatori possa comunque influire sul nostro operato. In tal senso volevo ringraziarti della chiamata, volevo ricordarti che questa viene registrata e ricordarti che puoi e potrai in qualsivoglia momento togliere il consenso. In generale ti saluto di nuovo Virginia e ti chiedo per favore se puoi ripresentarti gentilmente esplicitando come non ci siamo conosciuti, perché non ci siamo conosciuti e perché secondo te ho pensato di chiamarti da Favaro Veneto a Palermo in questa modalità e come ti senti oggi?*

Ciao Enrico e di nuovo buongiorno. Io innanzitutto ti ringrazio di questa possibilità e di questa chiacchierata. Allora io innanzitutto faccio un po' un passo indietro. Io ho fatto un corso di studi magistrali all'Università l'Orientale di Napoli, nonostante io sia di Palermo e abbia già fatto un percorso di studi triennale qui a Palermo. Durante il mio percorso all'Orientale nel mio programma di studi è previsto un lasso di tempo di 150 ore di tirocinio formativo e che chiaramente come tale posso fare in una struttura che è più vicino possibile a quello che sono sia i miei interessi sia il mio piano di studi. Nello specifico, rispetto alle proposte che mi erano state fatte, io ho scelto e ho voluto fortemente questa esperienza presso la Diaconia Valdese in associazione con i corridoi umanitari che mi permetteva innanzitutto di espletare un tipo di, se vogliamo chiamarlo, servizio con cui avevo già una familiarità. Perché durante il mio tirocinio formativo alla triennale si era un po' svolto sulla stessa linea d'onda. Nel senso che avevo precedentemente fatto, presso l'università di Palermo, un'esperienza di osservazione didattica, non attiva come quelle che ho condotto con la Diaconia Valdese ma, appunto, di prima esperienza con la realtà dei migranti e di migrazione con soprattutto ragazzi molto piccoli e quindi anche minori non accompagnati, con anche in molti casi con bambini che erano da poco appunto in Italia e io semplicemente facevo un tipo di tirocinio che mi permetteva di fare osservazione didattica.

Osservazione didattica che però prevedeva, in un certo senso, il processo diciamo di avanzamento della classe. Nel senso che avrei dovuto per un tot di tempo osservare la classe A0, quindi il livello di partenza, per poi passare diciamo in itinere ovviamente all'evoluzione. Andare a osservare, appunto, quella che sarebbe stata la classe A1, A2 e così via. Quindi, diciamo, seguire il percorso nei diversi livelli linguistici. Mentre il mio tutor aveva scelto di farmi rimanere all'interno della classe A0 per completare il ciclo all'interno di quell'unico livello. Per quanto riguarda Diaconia Valdese io invece ho fatto un tipo di esperienza un po' più attiva, un po' più mettendomi in gioco e non facendo e non limitandomi all'osservazione didattica ma mettendomi alla prova proprio anche come aiuto e attiva come insegnante per la prima volta sul campo. Quindi mi è stato dato uno spazio per confrontarmi e rapportarmi con questi beneficiari e fare le mie lezioni e aiutarli a quello che potevano essere gli ostacoli incontrati durante il percorso di apprendimento

*Visto che ci siamo, approfitto. Oltre a ringraziarti per tutto quello che hai fatto in quel periodo oltre una lezione con me, una lezione con Alessandra, una lezione con Natascia, un una riunione con Daiana, mettiti d'accordo con i vari beneficiari per quando potevano appunto fare lezione. Volevo chiederti, partendo anche dalla tua esperienza passata con l'università di Palermo, come ti sei trovata 'a confronto' nel tirocinio 1 e nel tirocinio 2? Dove, come e quando ti sei trovata meglio? Tengo solo a precisare che l'esperienza valdese era online, mentre la prima a Palermo molto probabilmente era in presenza.*

Difatti, appunto, una delle differenze sostanziali è oltre al fatto che oltre a quanto detto poc'anzi, è un tipo di esperienza un po' differente che richiedeva competenze e abilità un po' differenti nel secondo tirocinio perché ero chiamata a occuparmi in prima persona di questi beneficiari. A livello umano la prima esperienza è stata molto bella e importante proprio perché appunto c'era il contatto e la relazione umana. Quindi si viveva non solo quelle ore all'interno della didattica che dovevano essere fatte in un certo modo e poi appunto ci si lasciava in un certo senso ma si aveva tutto un contesto, un background differente che può sperimentarsi solo se si ha un contatto umano, chiaramente. Nella seconda esperienza, il rapporto umano nonostante l'esperienza sia stata fatta online, per i motivi che sappiamo e conosciamo tutti, ha comunque, per la mia esperienza personale, nonostante tutto, abbattuto quelle barriere dello schermo ed è andata comunque oltre. Quello che poteva essere un limite chiaro, dato dalla situazione a distanza. Perché comunque si è instaurato un clima di reciproca fiducia e dipendenza ma anche di amicizia, se vogliamo, in certi casi con molti dei beneficiari con cui abbiamo avuto a che fare. Vedi per esempio anche il tipo di contatto che poteva esserci telefonico nel caso dei più disparati problemi o piccoli ostacoli nella vita quotidiana. Loro si sentivano liberissimi anche di chiedere aiuto o supporto in merito a qualsiasi cosa riguardo la vita di tutti i giorni.

*Prendiamo un esempio pratico. Alfonzo, che è quello che ti ho affidato agli inizi. Alfonzo è stato un accolto dei corridoi che faceva il falegname nel suo Paese di origine a cavallo con il Paese confinante ed è venuto in Italia con i suoi quattro figli e si è ritrovato a imparare l'italiano ed era bassamente scolarizzato, forse non aveva nemmeno finito il ciclo elementare nel suo Paese d'origine. Con i referenti di Padova siamo riusciti ad attivare delle sorte di tirocini retribuiti perché si mettesse in gioco e percepisse i frutti del suo lavoro, che piano piano riprendeva in mano. Mi è piaciuta molto la tua frase sull'amicizia perché Alfonzo è molto simpatico e non ha remore o timore di mostrarsi nonostante le barriere dello smartphone, di un computer o di uno schermo. In un contesto così pratico, lontano da quello di Hildegarda, che sicuramente citeremo dopo. Alfonzo: falegname, lavoro manuale. Quali difficoltà hai trovato più grandi con l'italiano del lavoro, che ti avevo chiesto in quel caso, quali difficoltà maggiori hai incontrato in questo percorso oppure lo schermo ti ha dato un supporto? Penso ad esempio al PowerPoint con 'questa è la piella', 'piellare il legno', 'carta vetrata', 'questo è ...', vediamo un piccolo video, condividiamo lo schermo, etc. Sicuramente è un'esperienza diversa fare italiano direttamente in falegnameria come si è trovato poi Alfonzo. Davanti a uno schermo, con la figlia di 2 anni che gli si arrampicava sulle gambe, ha reso impossibile o più difficoltoso il lavoro oppure ci sono stati dei momenti in cui hai trovato più facilità?*

Diciamo che in molti casi in generale lo schermo ti porta a delle problematiche che chiaramente possono presentarsi. Vedi ad esempio la connessione instabile o una giornata particolarmente rumorosa a casa, perché dobbiamo pensare al fatto che i beneficiari non hanno una stanza o comunque uno spazio - diciamo lo studio personale - individuale in cui ci si può completamente, appunto, immergere ed entrare nel *mood* di studio ed essere completamente, diciamo, allontanati da quelli che possono essere distrazioni o rumori esterni. Il caso di Alfonzo era particolarmente difficile, perché appunto ha quattro figli, una moglie e che chiaramente avevano esigenze di orari completamente differenti. Tra l'altro la moglie seguiva contemporaneamente, magari ad orari spesso diversi, ma comunque anche lei beneficiava di queste ore di lezione; quindi molto spesso appunto anche l'uso dei dispositivi era una sorta di contesa tra loro in casa, perché durante il periodo di Lockdown anche le figlie spesso seguivano in DAD e quindi era veramente difficile coordinare sia l'uso dei dispositivi disponibili a casa sia gli orari e quant'altro. Quindi molto spesso questo diciamo ha un po' 'disturbato' le lezioni cioè è stato veramente difficile riuscire a coordinare il tutto. Nonostante ciò, comunque, con gli strumenti della didattica che abbiamo avuto la possibilità di utilizzare, l'uso del PowerPoint è stato fondamentale. Anche grazie molto spesso alla lingua veicolare che nel nostro caso era ovviamente l'arabo, siamo riusciti a creare una sorta di ponte. Sia attraverso l'immagine che io presentavo sempre nel PowerPoint quindi io gli presentavo chiaramente il nuovo vocabolario in italiano sempre corredato da immagini o riferimenti visivi cui lui poteva aggrapparsi anche quando non c'era il supporto della lingua araba. Poi, comunque, il suo livello era già un buon livello a mio parere perché comunque lui conosceva già molti vocaboli che siamo andati poi a studiare e abbiamo imparato insieme e quindi si sapeva più o meno destreggiare in questo campo, perché lui era molto determinato e molto sicuro di quello che sarebbe stato il suo obiettivo e perseguiva in maniera molto devo dire molto seria e diligente questa strada.

*Ma sempre rimanendo su Alfonzo, pensiamo per esempio alla difficoltà che tu hai incontrato in questo senso. Ok PPT e pacchetti informatici della didattica integrata, Canva, le app suggerite da ANILS etc. Come ti sei trovata a ricercare nel costruire anche l'unità con le tue conoscenze specifiche sulla falegnameria perché, molto spesso, almeno nelle nostre lezioni agli inizi quando lo seguivo singolarmente prima del passaggio a classe, era bello costruire proprio insieme al beneficiario la lezione del giorno. Quindi, in questo senso, il rapporto che si può creare anche con l'allievo/a di turno inficia anche sul clima della lezione. Alfonzo tra tirocinio, un impegno familiare e una lezione al CPIA riusciva comunque a partecipare. Come ti sei trovata a 'googlare' pialla, piallare, etc?*

È stato molto difficile all'inizio perché, per come hai detto tu all'inizio, non sapevo prima di quest'esperienza nulla di falegnameria se non cosa fosse una sega, un pezzo di legno, cioè insomma le cose proprio base. Figuriamoci, in un certo senso, veicolare questo tipo di linguaggio anche con l'uso dell'arabo, perché comunque dovevo essere pronta, essendo quella la nostra lingua veicolare, anche a spiegarglielo anche nella sua lingua madre. È stato molto complicato anche perché mi sono dovuta aggiornare attraverso supporti video su YouTube e su molti altri canali su quali effettivamente fossero i veri strumenti usati in falegnameria e quindi chiaramente nel suo campo. È stata quindi anche per me una possibilità di conoscere e imparare parallelamente rispetto la sua esperienza anche un modo a me sconosciuto. Quindi è stato anche un modo per me per imparare perché comunque si tratta di un italiano un po' più specialistico e quindi c'è una ricerca di fondo da fare.

*In generale, visto che hai fatto lezione sia con Alfonzo, sia con Almir, come anche in un periodo in supporto ad Alessia con Hildegarda. Sono comunque dei background, dei vissuti ed esperienze attive in Italia completamente diverse. Con Alfonzo, magari, ti sei focalizzata sulla competenza specifica e aspetti tecnici della falegnameria (tavola o tavolo). Per passare di palo in frasca, Hildegarda che hai avuto l'occasione di conoscere in più momenti, Vista la scolarità pregressa, il CPIA di Parma l'ha inserita in una classe di livello prima A2 e addirittura B1 poi, quando in realtà le competenze pratiche di produzione orali o produzioni scritte erano nettamente inferiori. Difatti lì, il lavoro maggiore credo poi - dimmi tu quando l'hai vista singolarmente - era negoziare il patto formativo perché si legasse un po' di più alle cose di ogni giorno, perché magari faceva i suoi voli pindarici sulle regole del congiuntivo ma appena andava a prendere il figlio a scuola non riusciva a chiedere le indicazioni alla persona che*

*trovava per strada o a pagare con contanti o carta al supermercato etc. Cose su cui invece Alfonso era semplice, ma fortissimo.*

Diciamo che ho notato una differenza notevole, quasi abissale tra i due, perché nonostante Alfonso fosse linguisticamente diciamo, proprio come conoscenza e consapevolezza delle regole e della lingua, molto più indietro rispetto a Hildegarda, che comunque aveva un background scolastico molto più avanzato rispetto a Alfonso, Alfonso si destreggiava magari nelle questioni pratiche. Quindi lui, non aveva assolutamente difficoltà per esempio nella fruizione dei servizi e ad andare in farmacia o fare le cose più semplici, andare a comprare, avere a che fare per esempio con gli esercizi commerciali e/o con un ufficio di qualsiasi tipologia perché era molto più pragmatico. Mentre per quanto riguarda la situazione di Hildegarda, Hildegarda era molto più legata alla regola e alle strutture, che magari conosceva quasi alla perfezione, ma nel momento della produzione, sia scritta sia orale, aveva molti limiti e molte difficoltà perché ricorreva molto spesso per aiutarsi per esempio al *code switching*. Lei usava moltissimo l'inglese per aggrapparsi, diciamo, alle cose per uscire comunque a farsi capire ma aveva comunque molte difficoltà nella comprensione di fatto proprio nei messaggi e nella comprensione dei contenuti. A differenza di Alfonso, che invece captava e generalmente invece capiva e riusciva comunque a interiorizzare i concetti.

*E quindi quando ti sei poi ritrovata singolarmente, al di là dei nostri incontri in classe, qual è stata la difficoltà che hai trovato più grande nell'impostare, non tanto il tuo materiale, quanto il tuo approccio? Alfonso, appunto, magari per intuizione, magari per vissuto precedente, magari perché usciva di casa più spesso perché era legato alle faccende domestiche che gli commissionava la moglie o le necessità dei bambini. Hildegarda, questo aspetto della vita era 'escluso' non era molto pensato. Vedi ad esempio il modulo casa. Vediamo un attimo quanti lavori dobbiamo fare per la villa con barbecue anche al netto delle possibilità che ci sono nel territorio di Padova o Parma. Pensa anche al modulo sui trasporti, per prendere i bambini a scuola. Entrambi in quel caso avevano quattro figli a carico. La differenza era che Hildegarda era sola, mentre Alfonso aveva la moglie che lo poteva aiutare sia nella programmazione delle faccende domestiche sia nel fare le stesse. Nel modulo trasporti Hildegarda, per carità, era facilitata perché le era stata riconosciuta la patente internazionale, mentre ad Alfonso no e per quanto sapeva guidare era legato ai mezzi pubblici. Ricordi quella cartina di Ataya e anche al test che abbiamo fatto con te e Alessio, la rilevazione dell'interlingua che poi mi avete visto? La differenza di approccio sia al problema da parte loro, problema linguistico da parte di Hildegarda o di Alfonso, ma quello che mi interessa di più è come tu ti sei posta nel 'vedere per prevedere' queste cose. Cioè, nel vedere magari la risposta hai tenuto conto anche di questi progressi, queste conoscenze pregresse che ti eri fatta nelle lezioni individuali oppure no? La 'B' è sbagliata e quindi mi dispiace Alfonso, ma ci vediamo il prossimo anno. Oggi l'Al non è per te.*

No, diciamo che sì esatto, diciamo che avendo davanti due tipi di beneficiari completamente diversi, bisogna anche calibrare un po' l'approccio in base a quello che è il loro vissuto, la loro situazione anche contingente il loro background e tutta una serie di situazioni, in cui ci si trova, per esempio, Hildegarda, nonostante fosse indipendente e autonoma ma essendo, come tu hai detto, munita di automobile però comunque non sapeva, aveva proprio difficoltà proprio nell'inserirsi e nel familiarizzare con le strutture d'arrivo. Quindi bisognava fare un lavoro un po' diverso...ma diverso appunto, dire proprio un approccio diverso, acquisire un approccio diverso nel momento in cui si fa, si presentavano anche due argomenti uguali appunto, analoghi a due differenti situazioni, come quella di Alfonso e quella di Hildegarda e quindi diciamo che poi scaturivano dei lavori completamente differenti magari sullo stesso argomento e sullo stesso *topic*, delle lezioni completamente opposte e differenti anche l'uso di un linguaggio differente molto spesso, nel caso di Hildegarda e nel caso di Alfonso. Apparivano due lezioni molto differenti nel caso ci si trovasse di fronte lo stesso argomento di base.

*Come ti sei trovata tu a moltiplicare le tue lezioni, i tuoi approcci? Presumo sia stato anche un po' uno stimolo inserito nel percorso tirocinio triennale, poi magistrale, ... Questo, secondo te, ti ha dato uno stimolo per superare le difficoltà che oggettivamente si presentano? Difficoltà che possono essere*



*lo schermo, come anche la differenza geografica. Una mi sta a Parma, uno mi sta a Padova, tu mi stai a Palermo, difficilmente hai quel tatto di dire prendi 'Busitalia' di Padova o appunto 'Parma si muove' versus Palermo trasporti o altro*

Diciamo che gli indizi di riferimento tra Palermo e il nord d'Italia non sono proprio corrispondenti molto spesso e il fatto di vivere in città completamente differenti e, nel mio caso, di non conoscere - perché io non sono mai stata e non conosco in maniera approfondita chiaramente la realtà di Padova e di Parma - spesso diventava un po' complicato nel mio caso fare ad esempi lampanti, che è quello che si dovrebbe fare spiegando e cercando di far capire in maniera pratica le cose con un o sguardo più attento a quello che era la vita quotidiana. Far ragionare loro sulle cose e le analogie, le similitudini con la realtà che poi loro vivevano e, molto spesso, diciamo, era più complicato da parte mia che da parte loro. Dovevi quindi ingegnarti in qualche modo sempre supportata da strumenti tecnologici che in questo ci hanno aiutato tantissimo devo dire.

*Ah ecco, penso per il tethering dei dati. Eravamo rimasti ad Alfonso e Hildegarda. Modalità street view che magari poteva non apprezzare. Comunque sembra che hai lavorato più su di te che non su di loro, cioè nel porti in maniera differente in base al bisogno che rilevavi. Con Alfonso le parole, il lessico e il loro uso pragmatico, mentre con Hildegarda le strutture e poi vediamo come applicarlo nella pratica con le parole conosciamo. In quell'ora quello si può fare, c'è sempre lo scotto con la realtà. In generale credi, pensi in quest'esperienza con Alfonso, Almir e Hildegarda, può avere influito sui rapporti con i beneficiari, il fatto di aver modificato un po' l'argomento e le sue applicazioni? Come hai percepito questa tua adattabilità con i beneficiari?*

Penso che chiaramente la necessità che poi diventa necessità di adattare un po' il progetto che si vuole perseguire quindi quello delle lezioni ad hoc per ognuno di loro tipo di beneficiario sia anche un modo per instaurare un tipo di rapporto, singolarmente con ognuno di loro; comunque diciamo che nell'arco di tempo che abbiamo avuto modo di trascorrere con loro si impara anche a conoscere le tendenze e quelle che sono anche un po' le preferenze o le, come dire, i gusti o quantomeno quelli che sono gli interessi specifici dei singoli beneficiari che poi naturalmente si riversano nel loro approccio alla didattica. Molto spesso sono loro che ti portano a sviluppare in un certo modo la lezione in base a quello che sono i loro bisogni primari. Per esempio, molto spesso succedeva che la lezione prendesse una piega completamente diversa perché quel giorno specifico avevano avuto un'esperienza nell'ufficio X con una persona Y e tutta la lezione assumeva una piega completamente differente e si adatta al tipo di bisogno che sentivano a quel momento. Mi ricordo, ad esempio, nel periodo di *Ramadan*, una delle tante cose che son successe, loro avevano orari completamente diversi dai nostri perché dovevano rispettare il rito del cibo e della preghiera durante quel periodo. Succedeva ad esempio che Alfonso, la moglie di Alfonso, si svegliasse alle quattro del mattino per cucinare il pranzo e la cena del giorno successivo perché poi era costretta ad accompagnare i bambini a scuola, fargli fare sport e quant'altro. Quindi chiaramente tutta la giornata, anche la giornata lavorativa e le nostre lezioni, era riadattata in base a queste esigenze, erano disposti a fare lezione anche dopo un certo orario per evitare di intaccare l'andamento del *ramadan* o comunque i vari impegni del *Ramadan*. Questo per fare un esempio rispetto a quanto detto in origine. Molto spesso le pieghe prendevano pieghe diverse anche in base al loro stato d'animo, e questo per me, anche a livello umano, non solo formativo, è stato un arricchimento.

*Differenza culturale quella de Ramadan, che io non ho, Hildegarda non ha e, però, come dire, è qualcosa che si può facilmente negoziare. Tu sai che è da quel giorno a quel giorno, sai che è meglio non bere o mangiare una caramella di fronte a loro che lo osservano, per evitare di indurre disagio o discomfort. Sugli stati d'animo, invece, sono rilevati solo se ti trovi a tuo agio con la persona. Pensa all'unità 'salute' con Daiana, scheda osservazione della tesi di Daiana, che parlava appunto di questo, cioè come esprimere i propri bisogni. Pensiamo Alfonso, Almir e Hildegarda, tre persone distanti anni luce anche se geograficamente quasi vicini. Come riuscivano a farti coinvolgere o non farti coinvolgere in questo rapporto? Cioè, è un rapporto di condivisione, io ti condivido una mia emozione perché tu ne*

*devi tenere conto e perché non voglio fare grammatica, o qualcosa che deriva solo, o in parte, da un rapporto di fiducia che si era precedentemente creato?*

Diciamo che molto spesso si cercava di negoziare, in un certo senso. Molto spesso che accadeva anche io avevo i miei giorni no, giornate frenetiche, piene e quindi ero un po' indisposta o estremamente, invece, entusiasta rispetto a quello che poteva essere il loro stato d'animo, quindi in condizioni normali questo tipo di situazioni poteva creare dei contrasti e comunque non far funzionare quello che è poi tutto l'ingranaggio e quindi si cercava di negoziare un po'. Nel caso in cui succedeva si sentissero a fine giornata esausti dalle preghiere dal fatto che non avevano bevuto o mangiato spesso succedeva che volessero ridurre il tempo della lezione o un po' modellare il contenuto della lezione in base al loro stato d'animo e questo modificava la struttura stessa della lezione che esulava dalla spiegazione dell'argomento X e dall'esercizio e andava in quel momento a toccare punti assolutamente differenti che altrimenti non avremmo potuto toccare, e quindi diventava sicuramente uno stimolo da entrambi le parti, per poi approfondire questo rapporto di fiducia che poi si è instaurato nel tempo.

*Mi aggancio a quello che hai detto, parola simpatica: ingranaggio. Ramadan, chi sera, mattina presto, quale argomento, alleggeriamo, cinema, cortometraggi... in generale, siamo un ingranaggio in un ente. Io dovevo fare le mie ore di lezione, tu le tue per il tuo tirocinio, se da un lato questo rapporto con i beneficiari si andava a modificare 'in base al loro stato d'animo si andava anche a modificare la lezione in divenire' la preparazione bon, ok, capito, facciamo qualcos'altro? Nella programmazione tua nel medio-lungo periodo, come ti sei trovata con questi imprevisti? Dieci ore a settimana, finito tirocinio, festa e... invece no! Riunione, lezione saltata... come hai vissuto questo cambio?*

Diciamo che in realtà non mi ci sono stati molti cambiamenti in divenire in itinere, ma anche per le singole motivazioni legate al singolo beneficiario - appuntamento dal medico, accompagnare figlio ottico per occhiali - e questo faceva saltare spesso o procrastinare gli impegni stabiliti. Ma questo fa un po' parte del 'pacchetto' anche questo fa parte di questo tipo di lavoro e di esperienza, nel mio specifico non ha intaccato molto perché in quel periodo mi dedicavo principalmente al tirocinio e alla tesi quindi era un tipo di impegno che riuscivo a gestirmi e a organizzarmi comunque da sola, senza avere a che fare con lezioni o altro, non mi intaccava particolarmente gli impegni. Per me, quindi, è anche un piacere dare loro la possibilità di dedicarsi alle loro attività quotidiane ed essere molto più flessibile con le lezioni che dovevamo fare insieme.

*In generale, pensi che qualcuno si sia approfittato di questa disponibilità? Oppure tu sai che io disponibile da a-b e da f-g a te la scelta.*

È chiaro che diventa comunque necessario, mettere limiti e in un certo senso stabilire delle regole, perché poi comunque è pur sempre un impegno che ho nei confronti dell'attività di tirocinio e loro comunque capivano e rispettavano questo tipo di serie in un certo senso. Non credo comunque che qualcuno si sia approfittato, sono stata comunque molto fortunata a trovare delle persone molto disponibili e molto rispettose del ruolo e della figura, in questo del tirocinante che ero io. Molto spesso capivo se poteva essere più comodo un orario di lezione dovevo vedere prima se loro erano disponibili a quell'orario, perché comunque avevano una casa, una famiglia e una serie di attività che non potevano non fare. Cercavo di andargli incontro da questo punto di vista.

*Quindi approfitto per ricordare tipo Almir, classici impegni familiari, fisioterapia figlia, anche le ore mie, loro, sue erano legate alle disponibilità che quella settimana l'ASL/USL gli concedevano per gli appuntamenti della figlia. Nessuno nel mio caso si è mai approfittato, nel senso, della parola. Loro rispettavano figura di tirocinante, insegnante, operatori e avevano chiari i ruoli e funzioni come ingranaggi in questo ente. In generale, secondo te, aprile/giugno 2021. Come anche alla luce delle considerazioni sull'unità Daiana, esprimi sentimenti e emozioni, come Hildegarda, Rodolfo, Antoine, Alfonso...come hanno recepito il loro di 'ruolo' perché erano sì beneficiari d'accoglienza, ma per loro*

*l'italiano era obbligatorio e se non viene i pocket money può essere decurtato per limitare i premi o le risorse a loro disposizione. Per te era 'oh, che bello, facciamo italiano' o 'oh, che scatole, devo fare italiano'?*

In molti casi, chiaramente, così come in tutte le cose che vengono presentate come una sorta di impegno, imposizione diciamo in maniera più estrema, ma come impegno, come quando si fa capire ai bambini che devono andare a scuola, per forza di cose, molto spesso la vedono come una costrizione, non è il loro caso, che potrebbe essere una 'scocciatura'. Devo dire comunque che loro - ed è stata una delle cose che più mi ha colpito effettivamente almeno con i beneficiari con cui ho avuto a che fare e ho conosciuto - per ritornare anche al discorso di cui parlavamo poc'anzi, vedono questo tipo di impegno con massima ed estrema serietà. La cosa più importante che per loro deve essere fatta e portata a termine. Base per cui proprio per questo motivo si ritrovano a rispettare al massimo le figure che hanno davanti e a vederle anche molto spesse come dei fari. Motivo per cui, molto spesso, trovandosi molto spesso a lezione con noi ci chiedevano 'ma come faccio ad andare dal medico a chiedere di quale medicina ho bisogno? Perché oggi mi fa male l'orecchio'. Quindi, per esempio, molte volte mi sono ritrovata a spiegargli che qui in Italia, per ritornare anche al discorso dell'unità sulla salute, esistono diversi tipologie di medicine, molto spesso gli facevo vedere gli scatoli dell'antibiotico, della tachipirina e loro erano molto interessati e li vedevo molto estremamente attivi in questo e capivano in questo caso che la lezione d'italiano, ma l'italiano in generale era proprio lo strumento più importante che avevano in mano in quel momento e quindi dovevano trattare tutti i benefici da questo strumento, li ho visti estremamente seri e ligi davanti all'impegno scolastico, all'impegno di imparare l'italiano dello stare costantemente a lezione. Esempio lampante era che molti di loro erano ligi nel rispettare i giorni e gli orari delle lezioni.

*Hildegarda, Alfonso, Almir...e... gli orari?*

Se io, per un motivo o per un altro, mi dimenticavo di mandare il link della riunione mi tempestavano di messaggi, perché dovevano avere con largo anticipo il link della riunione oppure, magari, capitava che non ci sentivamo nei giorni precedenti e il giorno della lezione erano loro a ricordarmi che dovevano fare lezione alle 19 per dire...Erano comunque molto seri in questo.

*Possiamo sempre dire, al di là serietà, beneficiari meno coinvolti, ritardo... forse possiamo dire che questo anche potrebbe derivare dal coinvolgimento che si è dato loro nelle decisioni della programmazione. Vedi Antoine, Rodolfo, Hildegarda, Alfonso. Come questo coinvolgimento nel programma formativo. Pensa al gruppo classe con questo inserimento nuovo, il gruppo classe era ben consolidato, da Torino a Napoli e una Amanta che ogni tanto appariva da Genova, procedeva con quanto programmato con loro per rispondere anche a un bisogno rilevato con Alessandro e Aya a Padova, Alice a Torre Pellice, Valeria a Messina... Quando sono arrivati Antoine e Rodolfo si sono leggermente stravolte le cose che certe volte a parte Hildegarda e Beatriz, magari Giudiza tendeva a non farsi sentire, Almir a che bello nuovo amico. Quindi, quando c'è stato questi nuovi ingressi, usuali in ogni contesto migratorio, perché possono arrivare tanti come pochi per rinegoziare il patto formativo di conseguenza. Ora, buon clima, fiducia in classe e singolarmente. Nuovi ingressi, squilibrio momentaneo che ha incrinato questo clima così roseo 'mitologico' per i contesti d'insegnamento. Com'è stato per te, percepirlo e rilevarlo? E aiutarmi a ricostruirlo.*

Sì, diciamo sono venuti meno i caposaldi su cui si era creata e plasmata quella classe. Rispetto a Antoine e Rodolfo tutti gli altri si ritrovavano e si vedevano gli uni e negli altri. Forse perché avevano comunque una situazione familiare comunque analoga. Loro invece rappresentavano gli studenti universitari che comunque nulla avevano a che fare con problemi familiari di gestione della quotidianità dei figli impegni figli e chiaramente avevano diverse esigenze per forza di cose che vedevano l'italiano e di conseguenza le lezioni anche con un occhio diversa finalità diverse rispetto al primo gruppo classe che su quelle basi si era poi consolidato. Diciamo che molti di loro avevano trovato una *comfort zone*, avevano imparato a conoscersi, avevano familiarizzato gli uni con gli altri, molto spesso succedeva che pure i figli intervenissero, da dietro le quinte a dire delle battute a mostrare qualcosa a farsi vedere anche

in pigiama e quindi si era creato un'atmosfera familiare che poi in un certo senso è venuta a mancare quando poi il nuovo è entrato a far parte della stessa esperienza. Quindi sì come dici tu sì è un po' rotto un po' quell'equilibrio che si era venuto a creare con il tempo conoscendosi, imparando a frequentarsi anche a rispettare le situazioni altrui.

*Parliamo un attimo di quest'equilibrio e di questo clima che si era creato - clima fiducioso diciamo. Prima facevamo lezioni singole, poi classi in cui, al di là cambiamenti interni, passaggi classi, spostare Hildegarda da Erika, decisione in cui fortemente abbiamo coinvolto Beatriz, insieme figlio Dante che spoilerava tutte le risposte. Beatriz era ben disposta a partecipare sia all'Al, sia alla lezione individuale con voi oltre al percorso al CPIA di Biella poi di Torino, di mettersi alla prova con il percorso con Erika. Questa fiducia che aveva riposto in noi era comunque considerevole perché anche adattarsi, vista la sua età, a Enrico, ad Erika, Virginia, Alessio, CPIA. Percorsi molto diversificati, poi arrivano Antoine e Rodolfo, dove avevo proposto loro di essere le tutor alla pari dei nuovi. In questo caso, se Beatriz si è sentita coinvolta nei processi decisionali, tutoraggi e nel momento in cui si è proposto questo stile un po' diverso, purtroppo, ho notato che il rapporto si è leggermente incrinato. Hildegarda, Beatriz aiutano Antoine e Rodolfo con l'inglese supportate da voi tirocinanti. Per quanto sia andata 'simpaticamente' la prima volta ho visto che non è stata particolarmente apprezzato l'esperimento che poi si è sciolto. Secondo te: come questo errore di valutazione da parte mia può avere influito sul fatto sul clima della classe? Cioè, si sono sentite coinvolte nelle decisioni future o l'hanno percepito come se fossero obbligate a fare questa cosa? Secondo te questo ha influito o meno sul clima di fiducia nella classe?*

No, secondo me non sul clima di fiducia della classe né nei confronti di insegnanti o operatori, ma forse diciamo che si sono sentite un carico di responsabilità che prima non sentivano, non avevano. Perché prima si sentivano solo studentesse, quindi messe in un secondo piano quasi, che avrebbero dovuto soltanto acquisire imparare e affidarsi effettivamente a figure professionali quali insegnanti e tirocinanti, mentre forse da questa proposta si sono sentite chiamate in causa e caricate di una responsabilità che forse non sapevano ancora gestire, non sapevano come effettivamente muoversi in questa nuova esperienza e quindi forse le ha un po' destabilizzate. Sono state tolte, diciamo, dalla loro *comfort zone*, ma non l'ho vista o percepita come una mancanza di fiducia nei confronti dei singoli operatori o della struttura, è un discorso che rimanderei a quanto detto poc'anzi, cioè sentirsi chiamati in causa e doversi mettersi in gioco era forse uno step successivo in cui forse non si sentivano ancora preparate o pronte.

*Alla luce di ciò, credi che questa esperienza con Diaconia possa averti aiutato per il tuo futuro nella scuola pubblica?*

Secondo me, io credo fortemente in generale e soprattutto dopo avere sperimentato un'esperienza del genere, credo che la pratica in certi casi serva più dei riconoscimenti, dei titoli e di quello che effettivamente sulla carta si possa fare. Io credo che esperienze come questa ti formino per un dato tipo di cose con coscienza e consapevolezza. Più che magari avere tutti i titoli che servono, le carte che servono o 'le carte in regola per farlo' e penso anzi si debba incentivare ancora di più questo tipo di esperienza sul campo e diretta. Un'esperienza materiale delle cose che studiare una vita per poter fare quello poi ti insegna di fatto solamente la pratica e l'esperienza perché credo sia così.

*Tra dire e il fare c'è di mezzo un mare... Ho approfittato di te e Alessia sul materiale salute, riflessione interlingua...in tal senso, le conoscenze che hai acquisito in questo caso, ti han dato una sorta di potere conoscitivo. Io so e quindi devo/posso/è meglio fare così o, appunto, questo andare insieme tra pratica lezioni osservate, pratica lezioni che facevi e costruire materiali didattici venivano aiutate da queste conoscenze 'aspetta riunione, confronto teorico credi che ti abbia aiutato' o no? Del tipo 'che scatole devo fare anche questo'.*

No, diciamo che il confronto teorico è estremamente importante perché poi ti aiuta a vedere le cose che fai nel campo, direttamente nella pratica, alla luce di quello che poi effettivamente è poi una teoria sulle cose poi si basano, quindi molto spesso le riunioni in cui venivano discusse problematiche o contenute in relazioni o alla luce della teoria erano molto spesso illuminanti perché molto spesso le cose avvenivano da sé perché erano reazioni che erano immediate che apparentemente erano prive di senso ma che, effettivamente, alla luce poi del confronto, erano molto spesso motivate da una logica ben precisa. Erano spesso illuminanti, direi, i momenti quelli di confronto e di appunto di revisione delle cose che facevamo. Le riunioni e anche i nostri momenti, tipo i fine lezione dove esponevamo i nostri dubbi, tu magari davi una risposta alle nostre domande e ci confrontavamo sulle più disparate questioni erano sicuramente d'aiuto

*Cinque minuti Virginia e Alessia. Chissà cos'hanno da dirsi sti qua. Tornando alle riunioni, per quanto fossi l'ultima arrivata, tirocinante, come ti sei sentita? Ti sei sentita coinvolta nelle tue decisioni? Io, Natascia e Alessandra hai dovuto subire una decisione?*

No, fin da subito. Fin dal nostro primo incontro, fu un sabato su Teams. Dovevamo conoscerci e i un certo senso io mi aspettavo 'oh mio dio, saranno formalissimo!' ma invece si è instaurato un rapporto familiare fin da subito, abbiamo avuto modo di confrontarci sul nostro vissuto e eravamo molto vicine alla situazione e all'esperienza di Natascia, sia dal punto di vista di età, sia per le esperienze che erano molto vicine al nostro background e quindi ci siamo subito sentite un po' parte del tutto indistintamente e a prescindere dai ruoli che ognuno di noi ricopriva e aveva. Ci siamo sentite parte attiva di un sistema anche nella scelta sia delle metodologie dell'approccio e anche di questioni tecnico-pratiche, delle lezioni, come gestire il monte ore, anche grazie alla fiducia che avete riposto in noi, ci davate libera scelta carta bianca un po' su tutto. Anche il fatto di aver avuto tanta fiducia ci ha coinvolte particolarmente

*Spoiler. Il primo gruppetto di tirocinanti era un campo aperto anche per noi. Strutturare la lezione in due oppure tu guardi e ascolti e basta? Chissà come posso o possono aiutare meglio? Con il gruppetto dopo, magari abbiamo dovuto un po' ricorrere alle maniere forti. Mi mandi per favore il registro presenze? I materiali che hai usato? Le tue opinioni sul percorso? Anche per venire incontro al bisogno primario, cioè alle esigenze dei beneficiari. In tal senso, credi di aver risposto più ad esigenze dei beneficiari o più a tue esigenze da insegnante?*

Ma, credo... spero di aver fatto tutto il possibile per portare non a compimento - anche perché è ancora un percorso e un'evoluzione continua - ma comunque di averli accompagnati e supportati in questo percorso che è e sarà lungo e faticoso e spero di aver quando si è presentata l'esigenza di aver soddisfatto i loro bisogni esigenze in modo il più possibile esaustiva lo spero, non lo credo, non so, dovremmo parlare con loro per capire se effettivamente, diciamo, questo confronto ha avuto poi dei risultati, ma spero fortemente di sì e spero fortemente di aver risposto ai loro dubbi e alle loro domande.

*Pensiamo però al medio-lungo periodo. Capitava di modificare al momento la lezione per X, Y, F35... nel lungo periodo che sia Hildegarda, Beatriz... hanno comunque o dovrebbero avere un progetto migratorio che è difficile esprimere anche di concerto con Francesca, Aya, Alessandro...o altri referenti territoriali, anche per rispondere alle esigenze dello stesso nel medio-lungo periodo. Prima o poi una casa e un lavoro dovranno averli, i figli crescono...sia a Padova, a Messina, a... In generale, pensando un attimo, non sul breve ma su tutto il percorso, ti sei sentita in grado di agire di più su un determinato evento, ad esempio 'riempire il modulo di Busitalia' a Padova (Alfonzo) o di dare strumenti generici che loro stessi potevano poi usare anche in futuro, e non al momento, nel loro progetto di integrazione o migratorio nel lungo periodo?*

Ma io credo, per il modo in cui voi stessi avete ben impostato tutto il progetto e il lavoro, ed è stato l'esempio che avete dato a noi tirocinanti, penso che il tipo di lavoro e di supporto che noi abbiamo dato loro sia servito magari in alcuni momenti per problemi momentanei in situazioni contingenti, diciamo, per come avveniva qualche cosa anche all'interno delle lezioni stesse, ma penso che il tipo di approccio che abbiamo sviluppato e abbiamo attuato anche grazie al vostro esempio nell'osservazione didattica ha permesso di farsi strada anche alle più svariate problematiche anche a livello generale. Il tipo di consigli supporti che noi davamo a lezione poi effettivamente davano una spinta in più anche a loro per destreggiarsi o per comunque muoversi all'interno delle problematiche generali che poi si sarebbero dovute presentare loro è proprio l'approccio e il metodo che abbiamo adottato che li ha aiutati in questo e che spero li abbia aiutati e li continui ad adottare in questo.

*Hai un mezzo, una risorsa per leggere un determinato evento e poter agire noi in suo favore nel breve periodo, oppure è meglio aspettare un attimo e leggere questo evento alla luce di considerazioni con colleghi, per agire anche in un secondo momento, anche in asincrono, via WhatsApp... Ripensa ad Antoine, Rodolfo, Almir e Hildegarda.*

Diciamo che nel caso di Almir influiva tanto su questa determinazione che aveva - ma era un po' la situazione familiare che gravava su di lui e solo su di lui perché la moglie era un po' sfuggente e anche interessata unicamente alle questioni domestiche. Dava a lui tutta la responsabilità della figlia. Leggerei questa suo lavarsene le mani sul fatto che doveva occuparsi di altro che reputava più importante in quel momento, vista la situazione della figlia

*Come hai percepito quest'esperienza? Credi che sia stata l'esperienza che ha risuonato o che ha agito su di te? Io mi sento diverso, ho potuto riflettere su, ho smussato un angolo, ho visto diversamente la realtà, oppure credi di avere agito tu su di loro o sul contesto in generale?*

Sicuramente da parte mia, chiaramente, questa esperienza in generale le singole persone che ne hanno fatto parte sicuramente i beneficiari e voi che lavorate in questa struttura aveva cambiato un po' il mio modo di pensare, chiaramente molte più cose mi sono chiare alla luce di questa esperienza che ho fatto e sono cosciente di molte più cose. Posso dire fortemente che quest'esperienza mi ha plasmato o ha fatto venir fuori molti lati del mio carattere che erano un po' nascosti forse. Mi ha insegnato a vedere cose da una prospettiva diversa. Dall'altra parte, spero, comunque io ero una piccola parte per tornare un attimo al discorso dell'ingranaggio di una grossa macchina che lavora per i beneficiari. Nel mio piccolo ho lasciato qualcosa di mio sia a livello personale e umano e a livello professionale e lavorativo in loro. Spero di aver lasciato il segno da questo punto di vista.

*Loro beneficiari o anche colleghi o ente?*

No no, loro come beneficiari in primis, ma tutti quelli che hanno fatto parte di quest'esperienza e insomma voi insegnanti, le mie stesse colleghe tirocinanti, abbiamo avuto moltissimo modo di confrontarci. Una cosa che ho imparato è che il confronto in un'esperienza del genere sia alla base di tutto. Ma sia l'esperienza tra pari, cioè le tirocinanti che con me hanno condiviso quest'esperienza ma anche con voi insegnanti, sia perché noi facevamo parte del gruppo insegnanti, sia il confronto con la realtà dei beneficiari, il confronto appunto in questo caso sia un momento molto importante da tutti i punti di vista da tutte le prospettive

*Confronti parola chiave. Riassumi questa chiacchierata con una parola*

La nostra chiacchierata di oggi in una parola

*Scegli il tuo pokemon preferito*

Utilizzato pocanzi per descrivere...Quando tu mi hai chiesto confronto riunione...Forse 'illuminante'.

*Ci piace, positivo*

Ma illuminante in tutti i sensi in cui si può intendere l'aggettivo, perché comunque ho ripercorso un pezzo di vita che è stato breve ma molto intenso perché mi ha segnata particolarmente. Quindi illuminante, forse, e mi ha fatto vedere anche da una prospettiva diversa quello che in realtà io ho vissuto in prima persona, perché sono ritornata su quelle questioni con un occhio più critico e diverso, quindi sì, illuminante.

*E se dovessi dire una parola per la tua esperienza passata con la diaconia?*

Penso sicuramente un'esperienza che mi ha segnato totalmente indimenticabile.

*C'è qualcosa che ti sembra sfuggito al discorso o vorresti rivedere certe cose? Hai fame che è ormai ora di pranzo?*

No, credo sia stato veramente esaustiva come resoconto di viaggio. Abbiamo toccato tutti i punti credo anche in maniera approfondita.

*Se sicuramente sfugge qualcosa spetta ai posteri l'ardua sentenza. Ho registrato tutto, audio, video, pause per connessione stramba, a te la facoltà di recedere la tua disponibilità in qualsiasi momento. Così magari ti rivedi e ti escludo a tua scelta dagli allegati della tesi per cui stai collaborando. Credi che questa chiacchierata possa supportare il titolo della tesi? Oppure alla luce dei discorsi proporresti un titolo diverso.*

No credo anzi che l'uso metaforico di questa parola che tu hai scelto tra l'altro sia molto indicativa esplicativa di quanto ci siamo detti. Io, per esempio, ho parlato di ingranaggio che tu, ho visto, hai subito preso a cuore come parola da me utilizzata e penso che un po' l'idea sia quella, il fatto di creare la connessione di esperienze, punti di vista, approcci differenti cioè di differenti persone che comunque confluiscono all'interno di un unico sistema che può essere appunto un telaio o un ingranaggio che è fatto di piccole parti singole parte che lavorano in maniera sincronica cioè all'unisono per far funzionare poi il sistema.

*Telaio appunto come intreccio. Palermo, Favaro Veneto, Napoli, Messina, Torre Pellice, Ivrea, Padova, Perugia...tutti gli operatori sono dislocati e ho visto Alessandro, dopo sei mesi al che ci si conosceva solo al telefono...Tu come l'hai vissuta?*

Per fare una piccola parentesi, se mi posso permettere, ho conosciuto Giorgia del mio gruppo WhatsApp di tirocinanti che non avevo mai conosciuto di persona e che per la prima volta ho visto di persona in presenza il giorno della mia laurea a dicembre, ma è come la conoscessi da una vita, perché sapevo già com'era fatta, come si sarebbe posta insomma come hai detto tu la sentivo come parte integrante come gruppo di persone che conoscevo, quindi di fatto queste barriere poi si eliminano. La distanza che impedisce molte cose ma può essere cancellata da molte altre.

*Ok grazie, un telaio, dei destini incrociati, un tappeto d'esperienze che non ha avuto un inizio e una fine. Ognuno partecipa a suo modo. Secondo te, c'è una sorte di tela di Penelope o per gli ingranaggi che lo costruiscono questa tela va a delinarsi da sola?*

Secondo me, no, non c'è un'unica Penelope, ma ce ne sono tante di Penelopi che lavorano all'unisono, chi più chi meno, ma comunque per una posizione determinante per questo progetto. Un'Opera corale.

*W LA MUSICA...In questo telaio ti sei sentita a tuo agio e in grado di agire?*

Sì, sì, molto a mio agio e molto serenamente senza alcun tipo di obbligo. Non l'ho letta come a un dovere per arrivare a un obiettivo finale ma in divenire. L'obiettivo non era unico ma fatto di step successivi.

*Se dovessi dire qualcosa ad Alice per cambiare qualcosa di questa struttura del telaio?*

Non credo cambierei, forse l'unica cosa che cambierei presenza/online, per come stano le cose adesso, non cambierei completamente la formula perché per come si è evoluta, non potrei da Palermo, ma ok formula mista, ok online ma affiancata da esperienza diretta.

*Oltre a blended, a progetto, weekend a tema...*

Scommessa, vinta, risultati positivi. Rete fittissima di relazioni che si è venuta a creare. Non avrei ulteriori suggerimenti. Grazie

*Grazie a te.*

[Saluti vicendevoli]



## INTERVISTA 2 - ALICE

Alice, Torre Pellice, 29/04/2022, h. 10:42 – 12:14

Coordinatrice dei corridoi umanitari diffusi della CSD della Diaconia Valdese. Ho conosciuto Alice a febbraio 2021. Prima, mi interfacciavo con Ilaria, poi Alessandro su Padova e con gli altri operatori e/o referenti sulle altre territorialità.

Luogo mio: Favaro Veneto, camera mia in affitto

Luogo suo: Torre Pellice, ufficio.

Mezzo comunicativo: Zoom. Non sapendo ancora se avrei allegato una cartella drive @stud.unive.it con le video-registrazioni editate per motivi di privacy oppure se avrei allegato la seguente trascrizione abbiamo parlato un po' di queste questioni meramente tecniche, oltre a i saluti in entrata e agli aggiornamenti personali del caso e raccolta del consenso informato.

*Benvenuta di nuovo in quest'avventura, che non è altro che ripeterci molte cose che ci siamo detti in passato, però, magari esce qualcosa di nuovo alla luce del tempo trascorso... che dici... ci presentiamo di nuovo?*

Parto io! Io sono Alice e lavoro per la Diaconia Valdese, servizi di inclusione e lavoro a Torre Pellice in provincia di Torino, dove c'è la sede della Commissione Sinodale della Diaconia Valdese. Ho cominciato a lavorare per i corridoi umanitari nel 2016 come operatrice sociale e seguivo i percorsi di integrazione delle famiglie all'interno del progetto. Nel 2019 sono passata a fare coordinamento e quindi, nel 2019, ho cominciato a coordinare una decina di équipe che sono sparse su tutto il territorio italiano dalla Sicilia al Piemonte e da gennaio del 2022 sono diventata responsabile di tutte quelle che sono state le *legal pathways* di Diaconia Valdese. I corridoi umanitari universitari, i protocolli sottoscritti insieme a UNHCR, ...

*Difatti salutami anche Ludovica con cui purtroppo ho interagito per poco tempo, noi ci siamo conosciuti un po' tardi perché ho cominciato a marzo 2020 su Padova, ma poi ci siamo conosciuti verso la fine del 2020 quando i corsi si sono trasformati da corsi individuali a corsi a classi, vista anche la pandemia etc. Ne parlavo proprio l'altro giorno con Virginia... lo schermo può bloccare, dividere ma forse ci unisce un po'. Ma dal lato tuo... Rimodulare il patto formativo per i beneficiari. Estremamente difficile o è un mettere loro alla prova?*

Per quello che è stata la mia esperienza, è stato difficile perché siamo passati dal lavorare da corsi 1 a 1 e in presenza, ovviamente con il rapporto tipico della relazione e che è fondamentale in questo lavoro, a corsi a classi online su tutto il territorio. Quindi è stato un po' difficile fare questo cambio e tornare a livello nazionale. D'altro canto, trattandosi di piccole équipes e 2 o 3 famiglie appunto per città, a volte anche meno riuscire poi a passare in contesto dove si riunivano queste persone provenienti da altri paesi ha permesso di creare una bella rete è vero che all'inizio è stato difficile organizzare tutto ed è vero che si è perso il rapporto 1 a 1 perché in realtà quello continua a esseri. Si è perso un po' il rapporto 1 a 1 dell'insegnante d'italiano della Diaconia con il beneficiario, ma di fatto i beneficiari hanno comunque rapporti con l'équipe e con i CPIA e con altre associazioni che fanno corsi di italiano. Sicuramente questo passaggio, dalla presenza alla modalità online, ha fatto sì che queste famiglie, che erano più isolate, hanno raggiunto un senso d'appartenenza a un progetto che è molto grande, che forse prima non riuscivano a percepire.

*Esempi pratici: Ambeta e Y e i loro caratteri. Se da un lato è piaciuto questo, penso a Hildegarda, il suo CPIA che la mette al corso A2/B1 quando non sapeva ancora un poco nemmeno presentarsi, ma poi, il mettersi a confronto con gli altri specie con Ambeta che era arrivata con lei in aereo ma su Padova, le ha dato uno sprint non indifferente per mettersi in gioco. Ma può essere sia un bene sia un male, poi ne parlerò con Francesca, ma Hildegarda e Ambeta, differenza di impegno nella scuola, miei personali problemi di rapporto con Lauren, ma, nonostante tutto, siamo riusciti a farla riprendere i corsi in maniera quasi gioiosa per così dire. Quindi, oltre questo schermo, in generale, è più importante vedere il rapporto con il singolo beneficiario versus il come si tiene d'accordo tra colleghi? Al netto delle difficoltà è meglio rapportarsi prima con i beneficiari o con le équipes?*

Io ho un ruolo che è un po' dietro le quinte. Io ho un rapporto diretto con le équipes. Raramente incontro i beneficiari, a meno che non ci siano questioni particolari per cui sia necessaria la mia presenza. Sviluppo tanto i rapporti con i colleghi, che poi a loro volta devono sviluppare la relazione con i beneficiari, senno' si spezza la catena e non reggono più gli obiettivi. Vogliamo che raggiungano una certa autonomia e che si raggiunga una serie di obiettivi che ci si prefissa. Quindi, secondo me, la relazione è importantissima su tutti i piani. È fondamentale che io e i colleghi e in équipes teniamo una relazione chiara, limpida e costruttiva così come è importante che i colleghi, che lavorano a diretto contatto con le famiglie, abbiano questo tipo di rapporto e relazione, anche con i beneficiari che abbiamo in accoglienza. Quindi, secondo me, deve essere data la stessa importanza, su tutti i piani.

*Questa scuola d'italiano extra dei corridoi... la percepiscono come un diritto o un dovere? Più un dovere secondo me dai beneficiari?*

Eh sì, secondo me sono più le volte che viene visto come un dovere più che come un diritto... Io credo che quello sia un diritto punto e basta. E credo anche che sia fondamentale l'italiano l2 per far sì, che in tempi mediamente brevi, poi ogni persona ha i suoi tempi fisiologici, biologici per imparare una lingua, ma a un livello tale, per poter cominciare poi corsi paralleli come inserimento lavorativo, scolastico se si decide di fare corsi di formazione piuttosto che l'università o altri percorsi di questo genere e la lingua italiana è proprio quella tesserina che fa sì che poi le persone possano proseguire nel loro percorso perché se non arrivano ad un certo punto nel loro percorso d'accoglienza che si bloccano perché non hanno l'italiano e per poter andare avanti per qualsiasi attività che andranno a svolgere hanno bisogno della lingua. Quindi, noi come progetto insistiamo moltissimo sul fatto che debbano imparare l'italiano, tant'è che il corso di italiano è obbligatorio secondo i nostri regolamenti di accoglienza. Sovente, capita che per loro sia un dovere più che un diritto forse per due motivi: il primo è che bisogna sempre tenere conto del percorso migratorio delle persone. Ed è vero che le persone nei corridoi umanitari arrivano con un volo e forse un po' nell'immaginario c'è bon loro sono arrivati il loro percorso migratorio è finito, ma in realtà è appena cominciato perché è vero che è un altro modo di arrivare e quindi ci sono a volte persone che arrivano che ci mettono un bel po' di tempo per attivare quelle che sono le proprie skills per poi fare le cose o costruire qualcosa. L'altro motivo può esser appunto che hanno in mente altri percorsi che non condividono con noi per esempio spostarsi all'estero ci sono delle difficoltà oggettive che li mettono in difficoltà. Nel senso che imparare una lingua, magari a 50 anni quando sei quasi analfabeta è molto complicato, quindi probabilmente vai un po' di volte a lezione, capisci che non stai leggendo l'arabo ma il cinese e quindi ti scoraggi e lasci a perdere, quindi a volte, sul corso di italiano, dobbiamo forzare un po' la mano e diventa da un diritto a un obbligo e quindi sì. Per me è un diritto ma spesso viene percepito come un obbligo.

*CAS, allievo mitologico, dublinante, conosciuto all'HUB dove lavoravo, quaderno nomi, quaderno verbi, ... poi l'iscrizione al CPIA non possibile. Il sistema informatico, che già esclude una buona fetta di richiedenti, penso ai non accolti, chiedeva la carta d'identità o il passaporto che è una cosa illegale per i richiedenti asilo, nel senso che sono obbligati a consegnarlo alla polizia di frontiera.*

Certo.

*Quindi, come applicare il diritto all'istruzione? Un diritto molto incentivato, un diritto quasi tolto, finché sono richiedente ho il diritto ma non il dovere... poi sai, spesso diritto = dovere, A2 lungo periodo, B1 cittadinanza, ... però non riuscivamo a iscrivere Sigfrido, dublinante al CPIA. Alla fine siamo arrivati a iscriverlo insieme ad altri al percorso di terza media. Lotta, per modo di dire, che ha poi aperto la possibilità in questo caso a quasi metà struttura di accedere al CPIA mentre prima non poteva iscriversi. Quindi, la conoscenza sia normativa, sia esplicazioni territoriali, di concerto con le équipes. Vedi ad esempio il progetto PIPOL in Friuli o a Torino, ma non in Veneto. A livello meramente*

*pratico. Tieni a mente questo, quello, quell'altro ancora, etc. Pensa questo nel breve, medio e lungo periodo... quant'è difficile reggere a tutto ciò?*

È complicato perché ogni territorio viene gestito dalle amministrazioni in modo diverso. Ad esempio in Veneto non ci sono i bandi che citavi tu, ma ce ne sono altri. Quindi ogni volta è un continuo aggiornamento su quello che c'è quello che non c'è e quello che si può fare e qui è fondamentale per me che chi segue le famiglie sia di quel posto lì, proprio di quella città perché è chiaro che solo se vivi sul territorio conosci i servizi che sono offerti piuttosto che i bandi piuttosto che i centri per l'impiego gli ospedali etc quindi quello è fondamentale. Bisogna conoscere il territorio in cui si vive e in cui è inserita l'accoglienza perché sennò si rischia di perdere pezzettini che sono poi fondamentali invece per il progetto di inserimento delle persone.

*Come una tessera di un mosaico. Virginia mi ha detto ingranaggio. Approfittiamo di questo ingranaggio... per aiutare la macchina Alfonso affinché possa andare avanti. La tessera italiano con calma, la tessera territorio subito, quali altri tessere aiutano a superare le difficoltà e gli imprevisti in agguato?*

Questa è una bella domanda, nel senso che lavorando a 360° su tutta quella che è la vita di una persona ce ne sono veramente tante di tessere. Sicuramente la conoscenza dell'italiano, del territorio sotto tutti gli aspetti, profilo legale sanitario scolastico etc. Un'altra tessera importante è una comunità che accoglie. Questa è un'altra tessera dell'ingranaggio, perché l'équipe fa il lavoro bello e fa il lavoro brutto, li aiuti e poi a volte ti scontri, perché appunto tu hai un progetto in mente e le persone invece ne hanno in mente un altro e vogliono fare alcune cose che all'interno del progetto non si possono fare ed è così e quindi gli scontri ci sono, quindi il ruolo dell'operatore è un ruolo di aiuto, ma anche, a volte, un ruolo con cui ci si scontra. Una comunità che accoglie, invece, è come dire una parte importante per l'inclusione delle persone, perché se la famiglia o il beneficiario di turno, hanno come unico punto di riferimento una singola persona che sarebbe poi l'operatore è difficile, la relazione diventa poi molto pesante e poi io credo che sono dei percorsi molto pesanti per i beneficiari perché noi ci diamo dei tempi e degli obiettivi ma dietro ci sono delle vite e dei percorsi talvolta travagliati a volte i nostri obiettivi superano di molto l'asticella che si danno loro e sono davvero faticosi emotivamente. Avere un altro, come si dice, un'altra stanza, chiamiamola stanza dove poter entrare, rilassarsi, bere il tè, fare amicizia avere tenere dei rapporti che non sono parliamo del contratto oggi parliamo del tuo titolo di studio conversione vediamo a che punto sei arrivato ma magari è meglio parlare di cose più leggere socializzanti che sicuramente aiuta tanto che poi il ruolo dell'operatore ha dei limiti, e, in quei limiti, ci si deve stare sennò si va tutti in burnout e non è molto costruttivo.

*Vediamo ad esempio Hildegarda: 'ma, parli con le mamme? Predi il tè o il caffè con loro?' Talvolta capita che si escluda questa stanza del tè. C'è chi quasi abusa della stanza del tè, c'è chi non sa gestirla forse... Quindi questo va a favore della relazione, ma forse va anche a suo sfavore, ma tenere a mente tutte queste sfaccettature è difficile. La tua per così dire pesantezza, chi ha fatto cosa, chi è dove e quando...*

A livello operativo, l'operatore sociale di coordinamento è faticosissimo perché ci muoviamo veramente su moltissimo piani. Secondo me, questa stanza del tè, l'operatore la può gestire se l'operatore ha delle competenze già molto sviluppate perché comunque l'operatore ha un ruolo preciso che è quello di fare la parte del buono ma a volte deve fare anche la parte di quello che ti dice di no e quindi se tu diventi amico del beneficiario e devi dire di no devi però essere in grado di gestire questa cosa qua e anche delle reazioni che non sono... questa stanza del tè è una stanza che si apre al di fuori della relazione tra beneficiario e operatore e non per forza l'operatore deve entrare in quella stanza, però può essere la vicina Pina piuttosto che la mamma che porta a scuola la bambina, persone esterne, soprattutto esterne perché gestire una stanza del tè chiamiamola così per un operatore è molto complicato che questo non vuol dire che non ci sia empatia nella relazione con i beneficiari, anzi, più sono rilassate ed empatiche le relazioni meglio si sta tutti, però è una linea molto sottile e si scatenano poi delle reazioni che poi devi saper gestire... Per questo, ci deve essere la stanza del tè, ci deve essere la comunità che accoglie, ma dev'essere la comunità, quindi qualcosa di esterno alle persone che lavorano all'interno.

*Gorizia, finta stanza del tè, quando lavoravo al CAS e poi andavo in oratorio a giocare insieme agli accolti a varie cose... il biliardo degli anni 70 della parrocchia, pallavolo, etc. Però vedevo che quando giocavo io, all'inizio, gli ospiti del CAS erano un po' straniti, come se mi dicessero 'quella è la nostra stanza del tè'. Prima al CAS in classe o in ufficio e quando scendevo e giocavo si è sciolta piano piano questa leggera tensione, per quanto minima, ma c'è stata, almeno agli inizi, nonostante le buone intenzioni... un attimino di 'cosa ci sta facendo lui anche qua?' Però, certe volte, son anche loro a chiederti 'vieni anche tu'*

Difatti, quello che volevo intendere, non è che non ci devano essere tra operatore e beneficiari degli spazi in cui ci si siede a prender caffè, tè, ci si rilassi... e secondo me è fondamentale che ci si dedichi a questo tipo di tempo. Però, bisogna sempre tenere conto che l'operatore ha sempre un certo ruolo e che il beneficiario è beneficiario di progetto mentre, al di fuori dal rapporto beneficiario-operatore si possono creare rapporti di amicizia e mutuo-aiuto che nel progetto non si possono dare. Io, personalmente, delle famiglie che seguivo io 2016-18, sono rimasta in contatto quasi con tutti. E se ora queste persone passassero dalle mie parti, o io dalle loro, è chiaro che andiamo a berci un tè e lo facciamo da amici perché abbiamo fatto un pezzettino di strada assieme. Bisogna solo fare attenzione perché è poi difficile la gestione. Io, con le équipe che seguo adesso, almeno una volta all'anno possibilmente nel periodo estivo, premo affinché vengano organizzate delle attività al museo, all'orto botanico,

piuttosto che delle attività per i bambini perché credo che sia fondamentale almeno una volta un momento di respiro che è un momento di respiro sia per le famiglie sia per gli operatori perché ti ritrovi non a discutere di questo o quell'altro, ma a condividere una giornata un'esperienza un momento su un altro piano che è decisamente più rilassato e secondo me fa quello fa bene, fa bene al rapporto perché se ci sono delle tensioni può succedere che dopo una giornata più leggera strida questa tensione e si possono ottenere risultati migliori poi anche dopo. Io ci tengo molto a questo difatti insisto molto su questo.

*Un gruppo che non vuole, uno non nota l'assenza perché si sono talmente tanto divertiti in quella giornata perché si vanno a scoprire certe peculiarità caratteriali non da strumentalizzare ma lette e riconosciute per vedere i propri limiti nel riconoscere l'altro e non darlo per scontato. Il beneficiario è più libero e può far veder cose che altrimenti è difficile emergano. In tal senso, molto spesso capita, vedo con il mio corso con le mamme a Venezia, la gita in biblioteca. Aspetta un attimo che vediamo insieme come, dove, quando poterci tornare anche con i bambini. Chiediamo insieme allo sportello! Ma può anche presentarsi una visione quasi pregiudizievole.... Arriva X che è studiato/a allora sarà più facile, arriva Y che non ha studiato allora apriti cielo che scatole non ci capiremo mai. Essendo 'esterna' alla relazione stabile che tiene l'équipe locale, ti è mai successo di dover scremare o dissipare queste cose? Di mediare in un certo senso?*

Sì sì assolutamente. Sì, lo faccio sempre, ma perché io proprio ho una visione esterna, non ho quel coinvolgimento emotivo che invece hanno quei colleghi che lavorano 1 a 1 con i beneficiari perché a me tutta quella parte di emotività mi è più distante. L'Operatore X, il giorno prima ha un litigio furibondo con un beneficiario, il giorno dopo arriva da me violaceo in faccia arrabbiatissimo, dice cose non bellissime e devo capire da dove nascono queste incomprensioni o tensioni, che non sono mai efficaci e anche su quelle cerco di smorzare le tensioni che si vengono a creare. Ad esempio, c'è un'azione si ripete sempre continuamente nelle équipe e che io la sento ripetere dal 2016, da quando sono arrivate le prime famiglie con i ricongiungimenti e quindi, prima o poi, tutti i colleghi escono con una frase del genere: 'e quindi la beneficiaria tal dei tali è incinta. Ma non poteva aspettare a fare questo bambino?' Questa è la cosa che succede sempre e per noi è impensabile che proprio in questo momento si pensi a fare un bambino se non hai lavoro, sei appena arrivata in un Paese completamente diverso e devi farti un mazzo così per raggiungere l'autonomia, ma come ti viene in mente di farlo subito no? Però noi lo vediamo dal nostro punto di vista, ma se tu lo vedi dal punto di vista di una famiglia siriana ad esempio, musulmana, che ha una cultura di un certo tipo, il fare un figlio è importantissimo e non c'è nessuno che ti può dire che in quel momento il figlio non lo potevi fare e non è l'operatore a doverlo dire. Sennò ti arrabbi e giustamente ti arrabbi, perché quella è la natura del come si dice del tuo schema culturale perché è normalissimo quando arriva la coppia che c'ha quasi 40 anni e cerca di avere un figlio che pensa solo ad avviare le pratiche della fecondazione assistita, ovviamente questo nel Paese d'origine

non potevano farlo perché avrebbe avuto dei costi troppo alti e sai quante volte ho mediato sta roba qua. Com'è possibile questa cosa qua, perché loro adesso devono concentrarsi su altre cose... Eh, no. Perché loro hanno adesso altre priorità. Per loro è questa la priorità quindi vanno ricongiunte. Questo è solo un esempio, perché dal 2016 fior fior di colleghi esperti, che lavoravano da anni si sono quasi scandalizzati per così dire, per queste gravidanze che iniziavano così, nel momento 'sbagliato', ma non siamo noi a decidere qual è il momento giusto. Evidentemente, per loro questo è il momento giusto, probabilmente si possono rilassare perché si sentono accolti e riescono a programmare di avere un figlio, anzi a volte non lo programmano nemmeno anche perché questa cosa di programmare di avere dei figli è una nostra prerogativa. Nella cultura musulmana i figli arrivano e sono un dono. E quindi, insomma, questo è una delle tante sfumature che devo andare un po' a mediare con i colleghi poi sicuramente ne escono delle altre. E poi non bisogna sottovalutare il fatto che per una famiglia araba musulmana, il non riuscire ad avere figli è davvero un dramma, è un grande problema e il non riuscire ad avere dei figli crea anche tensioni in una famiglia italiana, se questo è il desiderio, in una famiglia musulmana è ancora più radicata questa cosa qua e si possono creare anche delle tensioni altre

*Mi ricordo che ho fatto il corso pre-parto a lui e non a lei con la coppia patavina, perché lei non voleva saperne di pannolini, anestetista ginecologo, epidurale, etc. Capisco che io non sia un ostetrico, per carità, ma faccio con tuo marito il corso pre-parto, la denuncia di nascita all'anagrafe che era anche un argomento dell'A2 lungo periodo e quanti pannolini compare, e apriamo un Excel, di quanti omogeneizzati e pannolini poi avrà bisogno tuo figlio? Tanto lui era un ingegnere, facciamo un Excel che gli piace con tutta la settimana. Mandalo poi in giro per i supermercati a vedere quanto costano al Lidl, all'Eurospin, al Prix, alla Conad o che ne so questi benedetti pannolini per poter prevedere, più o meno, le spese cui sarebbe dovuto andare incontro. E si è creato quel rapporto che prima e vedeva l'A2 lungo periodo come esame superfluo per il suo progetto... il parlare di pannolini, di latte in polvere, la denuncia anagrafica, omogeneizzati o frullati, etc. queste attività me lo hanno fatto arrivare pure in anticipo rispetto la lezione programmata. Forse anche per i problemi che hanno avuto per arrivare alla gravidanza. W la grammatica e basta, perché da lì non ci si voleva smuovere...comunque.. Il 'non poteva aspettare un attimo?' è molto tipico. Mi ricordo al CAS, tutti giovani uomini che volevano andare a lavorare o a studiare, e mi ricordo il caso classico 'eh perché l'amico dello zio del cugino del fratello del mio ex vicino di casa mi ha offerto questo lavoro'... E tu lì avevi appena avviato un bel progetto PIPOL che lo retribuiva con l'azienda accanto, con un corso di italiano L2 integrato e ... al terzo giorno puff e si va a fare il pasticcere chissà da quale amico e chissà con quale contratto. La differenza di come si concepisce il tempo, il tempo giusto o il tempo adatto per fare le cose, al di là dei fattori culturali, specialmente nel tempo ho visto e notato tanti fraintendimenti.*

Sono d'accordo. Ma su tutti i piani, sulla durata accoglienza oppure come non so tipo rispetto al prendere la patente soprattutto perché fino a ieri non possono guidare etc. Far capire al beneficiario che non c'è più posto per quel corso specifico... Alla patente ci si può iscrivere anche subito, però nel tempo bisogna imparare l'italiano e avere un livello d'italiano sufficiente per superare l'esame. Quindi, spesso, è una cosa su cui ci si scontra continuamente e voglio prendere la patente, ok sì va bene, ma è inutile che ti iscriviamo adesso perché vuol dire che quel contributo te lo bruci adesso e comunque una parte dei solidi la mettono loro e siamo qui a sprecare del tempo. E non siamo sicuri che poi riesce a passare al corso e a passare gli esami. Quindi sul concetto del tempo è un po' tutto complicato. Anche quando arrivano qua e sono nuovi all'interno del progetto vogliono risolvere subito dei problemi che hanno.

*E... quindi è colpa tua. Ti ho dato la mia fiducia, le mie carte e tu cattivo non mi lasci*

Tantissime volte questo.

*Quindi, oltre il tempo, mamme incinte, patenti, OSS o pasticceri, qual è la chiave, se c'è n'è una o più, per placare l'ira che viene sui fraintendimenti su questi aspetti non vincolanti per il progetto ma che possono influire molto l'andamento sul lungo periodo?*

La soluzione è nel tempo, trovarsi e trovare il tempo per spiegarsi e spiegare in quel caso lì l'operatore e il mediatore dovrebbero sedersi a tavolino e spiegare dandosi del tempo quindi non in modo veloce perché appunto tempo ne abbiamo sempre poco. Capisco che sia più semplice dire al beneficiario no, punto, piuttosto che mettersi lì a spiegare il perché non lo puoi fare però la spiegazione è un tempo che bisogna darsi perché fa sì che sì che le persone possano capire tutto il tempo che ci sta dietro, tutto il lavoro che viene fatto anche dietro non è così scontato e un altro strumento che noi utilizziamo soprattutto quando facciamo da intermediari a quello che è l'istituzione e quello che è l'obiettivo del beneficiario di coinvolgerlo pienamente nei processi... Non so... Devo andare in motorizzazione per vedere se la patente del beneficiario X è convertibile o no, non ci vado da sola, mi porto il beneficiario, così vede che esiste una motorizzazione che gli servirà in futuro che c'è l'ACI e sente non da me che è no, ma lo sente da qualcuno di esterno, perché se no io torno gli dico di no e lui mi dice ma perché no, sei tu che non vuoi e quindi coinvolgere i beneficiari che sicuramente è più faticoso in tutti quei percorsi che noi facciamo per ottenere quel dato documento piuttosto che l'iscrizione il medico quello che è fondamentale. Prima di tutto perché così vedono come si fa e a loro serve perché parliamo se no parliamo sempre di autonomia e non ci arriviamo mai, e poi perché così vedono qual è la complessità che ci sta dietro.

*E poi per sentire la differenza di italiano anche agli sportelli... benvenuto numero 54: hai 2 minuti per compilare il modulo!*

Esatto e quindi quello è fondamentale.



*Vedo Padova e Messina. Due ingegneri, riconoscimento della laurea con tanto di mail in copia in inglese, perché potessero capire il procedimento. 'Ah, che bello, grazie' e poi si è impegnato nel percorso il tempo ha voluto incinta altro scopo, laurea in mano, .... poteva spendersi sul campo lavorativo di conseguenza. Che prima proviamo a rispondere all'annuncio di lavoro, no 'che bello ci proviamo già', ma 'non ci sarà mai una possibilità per me'... Quindi, ripreso i compiti vecchi per come aggiustare il CV, la lettera di presentazione, etc. Certe volte da tempo al tempo è un procrastinare. A Messina, per esempio, fraintendimento a livelli estremi. Sentiti 2, 3, 4, io voglio fare il medico con la laurea in ingegneria. Nonostante tutto e tutti, mail condivise etc., c'è anche il fattore realtà, non più narrata l'operatore che va in motorizzazione e ti torna la sua parola ma vai tu in ufficio.... e gli dice la stessa cosa – e no, qua vi siete messi d'accordo contro di noi.*

Succede sovente.

*Detto ciò, è bene che sia il singolo a fare lo scotto con la realtà supportato da .... oppure agire finché possibile sulle istituzioni affinché gli venga riconosciuto quel diritto? Ad esempio la patente internazionale, ha un anno di durata, poi la devi rifare in italiano. È bene avvisarli all'inizio, a metà e verso fine, 'guarda, attento che scade... riesci ad andare al lavoro con l'autobus?' oppure, detta 1, 2, 3, se la realtà burocratica non vuole essere amica, cosa si può fare in quel senso? Non si può falsificare una patente in motorizzazione .... dove si potrebbe intervenire?*

Non si può intervenire più di tanto. Caso specifico della patente, per rimanere attaccati ad un esempio concreto la procedura è quella dopo di che devi ridare l'esame, però devi avere un livello d'italiano adeguato etc. Ma io ti ripeto tutto questo percorso. Processo che devi fare all'infinito senza mai mollare sperando che tu, beneficiario, colga questa complessità e di conseguenza ti operi per raggiungere il determinato obiettivo. Detto questo, l'operatore può ripetere dieci mila volte la stessa cosa al beneficiario, ma sono sicura che 9 beneficiari su 10 finché non arrivino e non sbattano il testone contro la porta perché si trovano la porta chiusa perché sono sempre convinti della loro idea.

*Esempio: il classico caso, del fratello del cugino del nipote del nonno, Che lui sa. A livello nazionale dei corridoi diffusi... aiuta in questo caso? La patente internazionale è uguale in tutta Italia, solo in Italia funziona così, ma è uguale in tutta la penisola.*

Io mi ricordo, per fare un esempio concreto, di una beneficiaria mamma di famiglia con diversi figli, che arrivavano da un contesto abbastanza agiato, nel senso che erano benestanti nel paese d'origine. Quando sono arrivati in Italia si sono concentrati sulla ricerca lavoro per il papà e io continuavo a dire alla mamma, tra l'altro persone assolutamente capaci e con un background su cui si poteva lavorare tantissimo. Dicevo 'troviamo un lavoro anche per te, magari anche una mezza giornata'. E lei diceva: 'io voglio fare la segretaria', e io, 'ma la segretaria non è così semplice. Devi fare delle esperienze e devi sapere bene l'italiano' e siccome io conoscevo bene il territorio in quel momento, le dicevo che

‘dovresti fare un corso da OSS, fallo adesso che sei dentro al progetto e sei tutelata e hai tempo per fare questa cosa qua’. E lei ‘Io questo non lo voglio fare, non lo voglio fare, non lo voglio fare’. Fatto sta che sono usciti dal progetto con lei senza lavoro e poco dopo, che erano fuori dal progetto, mi aveva chiesto se potevo aiutarla a fare il corso da OSS, perché aveva realizzato che era l’unica possibilità lavorativa che c’era sul territorio in quel momento ma ha dovuto vederlo sulla sua pelle prima di averlo capito

*Magari hai capito ma una segretaria senza un italiano adeguato figurati. Torniamo ai tasselli: territorialità, confronti con il gruppo o con i gruppi, ... Si vedrà poi nel tempo, in base a quanto è spiegato da una parte o dall’altra, il ‘tu sei cattivo che vuoi farmi fare tirocinio’ oppure fare qualcosa sul contesto come ambiente. Su quali mezzi e risorse, sala comune, cambio setting, cambio modo di affrontare il discorso, affinché loro riescano a esprimersi e di concerto con le altre territorialità per poter proseguire il percorso senza lasciarsi male? Cos’è meglio? Una riunione con tutti o a piccoli gruppi o giornate tematiche?*

Piani diversi, sicuramente credo che darsi del tempo singolarmente, operatore e beneficiario, sviluppare relazione 1 a 1. E dall’altro lato, questa modalità online consente di svolgere le attività in gruppi molto più grandi e questo crea un senso di appartenenza molto diverso. Quindi programmare e agire su entrambi i piani. Ad esempio. Nel mio lavoro io incontro i miei colleghi tutti insieme e siamo una decina e passa e poi dedico del tempo ad ogni singola équipe per un paio di ore con le difficoltà specifiche del determinato momento. Questo schema qua può essere riportato anche nel rapporto beneficiario équipe. Creo dei momenti al parco, piuttosto che la giornata dove siamo tutti insieme e condividiamo il tempo che è insieme e dedico anche del tempo specifico per le famiglie e anche del tempo per ogni singolo componente della famiglia, per me sono dei piani entrambi importanti e complementari.

*Futuro e finito il covid: tutto in presenza o qualche oretta mista?*

Io la lascerei questa modalità mista perché veramente ha portato dei miglioramenti sia a livello lavorativo tra sede e colleghi, tra me e i colleghi e anche tra beneficiari perché come dicevi tu prima c’era la famiglia di Padova, magari la famiglia che arriva con te ma è accolta da un’altra parte e poi come dicevi tu magari si crea un po’ di competizione, che se magari non diventa malsana e ingestibile diventa anche sana un po’ di competizione, perché confrontarsi poi li fa bene e li può aiutare ad attivare dei meccanismi personali per cui ti puoi migliorare, non sempre eh.

## INTERVISTA 3 - FRANCESCA

Francesca, Parma, 16/05/2022, h. 15:46 – 18:15

All'epoca collaborava part-time in qualità di operatrice dell'accoglienza dei corridoi umanitari (e universitari) della Diaconia Valdese sulla territorialità di Parma. L'ho conosciuta a luglio 2020 per le lezioni di italiano con un altro nucleo familiare. Lavora da sola, c'è al momento una call aperta per operatori/operatrici part-time perché c'è l'intenzione di espandere il progetto su questa territorialità.

Luogo mio: Favaro Veneto, camera mia in affitto.

Luogo suo: Comune nella provincia di Parma, Studio del marito, camera della figlia, salotto e cucina della casa in cui abita perché c'era temporale e saltava la connessione.

Mezzo comunicativo: 4 Videochiamate Zoom una di seguito all'altra (entrambi al computer).

Non sapendo ancora se avrei allegato una cartella drive @stud.unive.it con le video-registrazioni editate per motivi di privacy, oppure se avrei allegato la seguente trascrizione abbiamo parlato un po' di queste questioni meramente tecniche, oltre a i saluti in entrata e agli aggiornamenti del caso su questioni personali. Abbiamo quindi scelto di usare i nomi veri in tutta la conversazione, nomi poi modificati per privacy dei beneficiari. Come in tesi, nella trascrizione sono rimasti reali i nomi degli altri insegnanti, tirocinanti, operatori (anche se poi non li ho potuti direttamente trattare in tesi perché, per un motivo o per un altro, non li ho potuti intervistare per raccogliere il loro consenso) mentre ho scelto nomi di fantasia per i beneficiari dei corridoi umanitari e universitari.

*Francesca, ti dispiace se esplicitiamo come non ci siamo mai conosciuti?*

Bè, attraverso il lavoro, io sono operatrice sociale per la CSD della Diaconia Valdese e quindi ci siamo conosciuti perché tu tenevi dei corsi di italiano online per i nostri beneficiari e ci siamo conosciuti così.

*Ed è stato un rompimento continuo di scatole!*

No no, scherzi, sei precisissimo, puntualissimo e attento poi a tutti i bisogni dei nostri beneficiari individualmente li conosci benissimo quindi un lavoro molto apprezzato.

*Vengo subito al dunque! Vedi tutte le chiamate con Virginia, Alessia, i confronti con Alice, con Hildegarda, le difficoltà con Hildegarda con cui talvolta ci sono state delle incomprensioni e fraintendimenti e non ci si capiva bene. Nonostante tutto il gruppo sia vicino a loro, in questo senso Virginia diceva di essere contenta di far parte di un meccanismo come ingranaggio, ma con tempi di funzionamento un po' diversi. Si diceva giusto l'altro giorno con Alice 'è tempo che cominci il tirocinio' vs 'è tempo che rimanga incinta'.*

Assolutamente, e questo nasce da una discrepanza tra i loro progetti e i nostri perché alla fine loro entrano nel nostro progetto che dura all'incirca di due anni - cambiando ogni sei mesi ma all'interno di una cornice di due anni - e quindi noi siamo anche al corrente di tutti quei sotto obiettivi che dobbiamo raggiungere prima di farli uscire dal progetto, sia che ne escano completamente indipendenti sia che escano con un progetto di seconda accoglienza o insomma in qualsiasi modo, però ci sono degli obiettivi che noi dobbiamo raggiungere degli step all'interno del progetto che non si possono assolutamente non raggiungere e loro arrivano con i loro progetti di vita che a volte li condividono con noi a volte no, a volte ne condividono certi aspetti altri se li tengono per loro, e quindi senz'altro questa è una problematica che si ripresenta. Adesso a me in particolar modo non è mai successo ma molto spesso sento di colleghe che le coppie di qualsiasi età dopo pochi mesi la moglie rimane incinta per cui tu sei qui che devi organizzare la questura, la commissione, il CUP, l'iscrizione al servizio sanitario nazionale, dobbiamo fare questo e quest'altro e loro ti dicono 'eh no, adesso sono incinta' quindi si siedono per

nove mesi. Oppure me la prendo comoda con i miei tempi, hanno delle priorità che a volte sono contrastanti con le nostre e quindi bisogna fare un po' un lavoro di mediazione per riuscire, se non proprio a farle coincidere, a farle convivere queste priorità, riuscire a fargli capire che ovviamente noi siamo interessati e ci dobbiamo prendere cura di loro nelle loro priorità ma però, d'altro canto, abbiamo anche un progetto che si sta aprendo, una nuova vita per loro, ci sono dei passi fondamentali che devono essere fatti e quindi loro ci devono venire incontro, noi li sistemiamo ma loro devono anche attivarsi oltre che per arrivare al loro progetto ma anche per cominciare la loro nuova vita in Italia, quindi questo senz'altro è vero. Dal mio punto di vista, l'ostacolo principale nella comunicazione è quello della lingua perché io ho studiato, non ho studiato lingue, poi all'università ho studiato altre cose, ho fatto il liceo linguistico, ho vissuto in Francia e Inghilterra poi mio marito è inglese e quindi abbiamo vissuto là per un po' di tempo, ma sono abituata, almeno nei paesi in cui vado a parlare la lingua, ma certo non se vado in Cina, però insomma se mi muovo in un ambito europeo o un po' al di fuori, lo spagnolo vabbè più o meno ci capiamo lo stesso, e quindi l'impossibilità della comunicazione diretta per me è un ostacolo enorme e che influisce poi anche sulla relazione; quello poi è un altro passaggio, però le famiglie che noi ospitiamo generalmente sono di madrelingua araba, qualcuno parla un po' di inglese, però molto spesso no. Parlano solo arabo. Per cui abbiamo comunque bisogno di ricorrere alla mediazione linguistica e culturale e questo rende più difficoltosa la comprensione da una parte per certi aspetti proprio molto concreti di quello che dici, anche per il fatto che almeno nel mio sul mio territorio le mediatrici linguistiche - che sono di solito donne - sono generalmente magrebine per cui, nonostante parlino l'arabo ufficiale, ci possono essere delle piccole incomprensioni linguistiche...ultimamente abbiamo avuto il caso per esempio Hildegarda che mi diceva la tale mediatrice per favore no perché io non la capisco, preferirei quest'altra mediatrice, la stessa mediatrice che lei non capiva invece con l'ultima famiglia che abbiamo avuto andavano d'accordissimo, si capivano perfettamente e non c'erano problemi. Con Hildegarda come sai ho avuto questa fortuna incredibile che invece lei laureata nel suo paese aveva un livello d'inglese buono per cui è stato una rivelazione perché proprio innanzitutto la comodità a livello molto pratico di non dover coordinare gli impegni di tre persone, di non dover ricorrere alla mediazione online che è una cosa che a me non piace, perché la mediazione non deve essere solo linguistica e se non sei nella stessa stanza con l'altra persona ci sono cose che poi non cogli, poi magari la connessione non funziona bene, poi ci possono essere tutti quei problemi tipo, se io sono nella stessa stanza con loro la mediazione online rende anche un po'...

*Asimmetrico anche un po' anche il setting.*

Esatto, perché allora preferisco essere tutti e tre online, una volta ho chiuso un contratto recentemente un paio di mesi fa perché la mediatrice proprio non poteva spostarsi e allora ho detto piuttosto preferisco esser tutti e tre online così siamo tutti e tre nella stessa posizione e poi dipende da quello di cui devi parlare che, finché devi spiegare delle cose che sono facili e siamo alle prime conversazioni è un conto, ma se oltretutto si è creata una situazione un po' di tensione, ci siano delle cose da chiarire, il fatto che io sia nella stanza con loro e la mediatrice online rende molto ardua la risoluzione dei problemi che ci possono essere in modo efficace e poi la mediazione al di là di queste incomprensioni che ci possono essere a livello concreto la mediazione ovviamente immette una terza persona nella relazione inserisce un'altra persona all'interno della relazione che diventa un triangolo, per cui può essere complicato, il beneficiario alle volte non sa bene a chi rivolgersi perché nel mio caso, in quasi tutte le nostre équipe, la mediazione è esterna per cui loro non dovrebbero rivolgersi direttamente al mediatore o operatrice che non lavora all'interno del progetto ma in una cooperativa con cui ci riferiamo, ma istintivamente gli viene istintivo prendere il telefono e parlare con loro perché possono prendere il telefono e parlare arabo, e mentre con me mentre c'è ovviamente la barriera della lingua anche se sanno che dovrebbero chiamarmi e quindi per la mia esperienza la maggior parte delle volte le diverse mediatrici con cui ho lavorato io non ha creato problemi il fatto di avere una terza persona nella mediazione, specialmente una, ma devo dire una, ma specialmente la prima mediatrice con cui ho lavorato che è in Italia da trent'anni, ha una famiglia qui e ha una esperienza, è bravissima nelle mediazioni ed è proprio molto attenta a tutti gli aspetti non solo della lingua, appunto, ma tutta la parte di mediazione culturale ed è molto brava a non fare passare le nostre richieste chiamiamole come imposizioni nel senso che lei spiega proprio il perché in Italia le cose funzionano così mentre ci sono delle mediatrici un po' più giovani che forse tendono a fare un'opera di traduzione, forse non sono tanto attente a quegli aspetti della

comunicazione che possono far passare un messaggio malamente interpretato. E però devo dire che comunque nella mia esperienza sono sempre stata, ho sempre collaborato con persone molto chiare, pulite aperte, non ho mai avuto impressione di comunicazione alle mie spalle o cose che venissero dette non tradotte a me o cose che venissero tradotte in altro modo da me a loro assolutamente ma anche questo può succedere.

*Come lavoro, come tuo mediare a nostra volta tra richiesta ordinaria e obiettivo specifico che può essere anche il modulo STP, la tessera sanitaria TEAM, ma se vuoi rimanere in Italia ti conviene fare la tessera sanitaria...qual è stata la difficoltà nella mediazione, nella tua mediazione specifica pragmatica e la mediazione paraverbale, non verbale, extralinguistica e culturale? Hildegarda, davo per scontato che certe cose le potesse capire, lingua veicolare comune...poi devo fare questo devo fare quello, anziché voglio, vedi ad esempio i Buddenbruck.*

Esatto a sì senz'altro, dunque con Hildegarda è molto interessante perché l'ho notato anch'io, parlando inglese hai come l'impressione di avere un terreno comune eppure in parte mi son resa conto che lei usava l'inglese in modo molto arabo nella scelta delle parole, nella scelta dei verbi piuttosto, io forse, avendo vissuto tanti anni in Inghilterra lo uso in modo molto inglese, nel senso di tutte queste forme di cortesia ma anche per il mio carattere, spero almeno di non imporre alcune cose bisogna un po' spingerle. ma tutto quello che non deve essere spinto e che non devo necessariamente ottenere lo posso ottenere come una scelta

*Shall, should, must, may, might...*

Però devo dire come con lei, dunque, da una parte ci siamo resi conto quando c'è stato un pochino di urgenza con la scuola dei ragazzi è stato quel periodo in cui lei era particolarmente tesa e ha avuto un paio di scambi con gli insegnanti e con la scuola con un tono particolarmente aggressivo in cui li ha anche minacciati di, insomma, quasi quasi fare causa alla scuola; comunque la scuola ha ritenuto giustamente molto importante incontrarla alla presenza dei psicologi scuola, presenza mia, degli insegnanti, assistente sociale minori, la dirigente scolastica etc...e a quel punto io ho detto 'però qui c'è bisogno di una mediazione dall'arabo', mi dispiace, ma una cosa così importante e così delicata - perché in quel momento il rapporto era delicato - c'era bisogno di una mediazione nella sua lingua, non possiamo permetterci di creare ulteriori fraintendimenti e che la situazione venga complicata dal fatto che sappiamo che abbiamo una lingua in comune perché, al di là delle parole che usiamo e che capiamo tutti e due, sappiamo cosa vuol dire la stessa parola, possiamo attribuire dei significati diversi, e quello rientra molto nell'ambito della mediazione culturale, non puoi dare per scontato che questa terza via che abbiamo sia così diretta e così semplice; in quel caso in fatti è stata attivata la mediazione dell'arabo e qualche insegnante ha cercato una scorciatoia per parlare direttamente con lei parlando in inglese, ma io l'ho fermata subito, non parliamoci così, il canale dev'essere solo quello della mediazione ufficiale con l'arabo e in quel caso infatti è stato risolto in questo modo. Mi hai chiesto un'altra cosa...

*Confronto Buddenbruck e Hildegarda. Buddenbruck più legati alla realtà quotidiana. Quali sono le tattiche che posso attivare al netto delle strategie che gli enti suggeriscono?*

C'è da dire che molto dipende dalla storia loro, gli Buddenbruck nascono come famiglia e quindi c'erano questi quattro bambini tutti molto vicini d'età e quindi erano abituati a gestirli sia qua sia prima di arrivare in Italia; la storia particolare di Hildegarda - fosse stata lontana dai suoi figli per molto tempo vedendoli solo nel tempo che era concesso dall'ex marito e quindi i bambini più piccoli che fondamentalmente non avevano quasi mai convissuto con lei proprio per periodi lunghi - l'ha portata, forse, a non avere un'idea precisa di quella che sarebbe stata la sua vita quotidiana proprio di giorno in giorno con questi ragazzi, che lei non aveva mai organizzato; per dire, dopo qualche settimana in modo molto semplice mi ha detto 'ah io ho fatto la spesa ed è già tutto finito, ma quanto mangiano questi ragazzi di 14, 15, 16 anni?' e quindi probabilmente l'idea del progetto di vita che lei si era fatta e che aveva fatto di questi figli non teneva in realtà conto dell'esigenze di questi ragazzi e le difficoltà organizzative e di altro tipo che avrebbe dovuto affrontare durante la vita

*Ma, in generale, mi permetto, faccio un confronto. Hildegarda, suo progetto condiviso molto all'inizio e poi cambiato in maniera itinerante. È giusto e normale che sia in base alla realtà che si ritrova davanti. Vedi Hildegarda e Juanito di Padova? Ingegnere tessile che ora è a Milano a fare il Master?*

I Buddenbruck molto nel presente, mentre Hildegarda molto più proiettata nel futuro, non riusciva a stare dietro al registro elettronico dei figli, ma progetti immensi per i suoi figli, questa lavagnetta che alla fine mi ha lasciato quando è andata via, con scritta tutte le cose che voleva fare adesso, nel medio al lungo periodo, dall'imparare la lingua ai corsi di yoga, a fare un lavoro che sostenesse le donne con un percorso simile a quello che aveva fatto lei, girare il mondo, prendere un camper e girare il mondo con i ragazzi perché vivessero in modi diversi perché vedessero diversi punti di vista e diverse culture; i Buddenbruck, come dicevi tu, invece molto sulla dimensione famiglia, di cosa abbiamo bisogno e poi si è visto anche infatti. Difatti hanno lasciato tutti e due il progetto in modo volontario abbandonando il progetto tutti e due senza dire nulla, però i Buddenbruck si sono messi in contatto dopo, io gli ho anche mandato un messaggio, ma loro mi hanno scritto anche l'anno dopo, mentre Hildegarda ha troncato qualsiasi tipo di comunicazione che, ritornando alla lingua di comunicazione, mi ha anche toccato molto più da vicino, mi ha mandato anche un po' in crisi, perché parlando spesso inglese e non avendo così bisogno della mediazione linguistica culturale, avevo costruito anche una relazione molto più personale che con i Buddenbruck non avevo perché, comunque, c'è di mezzo la mediazione, la mediatrice, però senz'altro è vero, i Buddenbruck bella, una bellissima famiglia, li vedevi proprio coesi, proprio vicini, ovviamente non era la famiglia mulino bianco, questi quattro figli molto piccoli avevano le loro difficoltà nel gestirli, però li vedevi proprio insieme e secondo me il loro progetto è stato un progetto infatti di famiglia, mentre quello di Hildegarda era molto il suo progetto e il suo progetto per i figli, però non era stato costruito insieme ai figli e quindi, senz'altro, poi dopo si è esplicitato in maniera molto diversa.

*E se potessi cambiare qualcosa con i Buddenbruck e con Hildegarda, cosa faresti?*

Allora, intanto solo una cosa che io ho deciso per tutti i nuovi arrivi, per quando si fa il classico primo colloquio, che sia in presenza della mediazione o no, quando parlerò del progetto una delle cose che dirò dal secondo giorno - perché il primo di solito non ci si incontra - è che dovessero decidere di lasciare il progetto per altre mete senza, per favore, almeno ditemelo, per favore almeno potrei vedere di aiutare perché rimane il grande punto interrogativo che loro evidentemente hanno paura che noi possiamo in qualche modo fermarli, impedirglielo, ma non è il nostro lavoro, non lo possiamo fare, noi li accogliamo e possiamo mettere a disposizione tutte le risorse che abbiamo, quando se ne vogliono andare da questo progetto la decisione è la loro e sono liberissimi di farlo. Quello che mi dispiace è che, a volte, noi avremmo potuto anche aiutarli in modo molto pratico, noi di solito li diamo una buona uscita per cui almeno hai un contributo economico che ti potrebbe permettere un viaggio più tranquillo in sicurezza.

*Ad esempio la caparra per un nuovo appartamento o un viaggio...*

In qualsiasi modo tu voglia fare, se rimani in Europa, sono sempre euro che puoi utilizzare anche negli altri paesi, in qualsiasi modo tu lo voglia utilizzare hai qualcosa da portare dietro. Poi, da un altro punto di vista, con i Buddenbruck io non credo, anche volendo tornare indietro, che potrei cambiare molto, è stato il primo caso che io ho avuto di un'uscita, di un abbandono volontario del progetto, tant'è che me l'hai comunicato tu, perché io ero in ferie... beh vediamo, c'era lei la mediatrice che faceva i passaggi con loro per non lasciarli da sola, visto che io sono da sola in équipe, e ho acceso il telefono e tu mi avevi mandato l'email... per cui non so a te l'avranno detto quindi, non lo so.

*A me qualcosina a lezione, come si dice questa cosa in un'altra lingua? Imbianchino lui, cura della casa lei per le spese al supermercato, mi ha ricordato un po', seppur vagamente, l'esperienza all'HUB, abbandoni pre-trasferimento.*

Io nel caso i Buddenbruck penso proprio che fosse un progetto loro, io non avevo iniziato da molto tempo, loro non te lo fanno capire, sanno benissimo come muoversi senza far capire le loro intenzioni, e in questo caso credo che facesse proprio parte del loro progetto fin da subito. Noi lo sappiamo benissimo che è un'opportunità per arrivare in Italia o in Francia, per cui la prendono al volo ma ovviamente ma poi però non è detto assolutamente che sia la loro meta, la loro meta finale. Nel caso di Hildegarda, non lo so. Perché mi ricordo che, parlando con Alice quando lei m'ha detto 'guarda, arriva, t'arriva questa signora con i suoi figli etc, è laureata parla inglese' e si era teorizzato un percorso abbastanza snello - non dico veloce, perché non lo sono mai, appunto perché parlare l'inglese non vuole affatto dire che non ci siano differenze culturali - però anche in termini di motivazione lei è stata un vulcano, cioè si è subito presentata come super motivata, spingeva se stessa a seguire tantissimi corsi. Assolutamente con queste idee di lungo termine fantastiche e poi però, poco alla volta, è affiorata una situazione molto più complessa di quello e anche tutta questa sua smania di riuscire senz'altro aveva dietro tutti dei nodi che andavano sciolti molto gradualmente nel tempo cosa che lei non si dava, tempo, perché doveva fare tutto subito e quindi ad un certo punto penso questa pentola in ebollizione è proprio scoppiata...la pressione che poi lei ha poi accusato noi di mettere su di lei, però io credo che, molto onestamente, che buona parte di questa pressione se la mettesse lei addosso lei da sola, con questa smania poi di riuscire e di raggiungere questi obiettivi galattici e quindi anche a rifiutare l'aiuto che avevamo messo in atto per lei, proprio a livello di supporto psicologico a livello di, insomma, tutta una serie di misure di cui avrebbe avuto bisogno; però poi questa sua smania di fare, e il suo abbandono invece è arrivato in modo completamente inaspettato, anche perché da questa situazione che si era creata con la scuola, con altri enti, molto di tensione, un po' aggressiva, tesa, molto tesa, in realtà poi si era sciolta un po' per cui poi è ritornata ad avere un'interazione magari non completamente serena, non completamente rilassata, ma molto più simile alla relazione che aveva prima che si inneschasse questa escalation di emozioni e, quindi, mi sono anche preoccupata data la sua storia che fosse successo qualcosa di brutto, che qualcuno l'avesse trovata, che qualcuno l'avesse presa e portata via. Io ovviamente ho chiesto a lei e ai figli, che poi mi hanno mandato un laconico messaggio, poi hanno cancellato tutti i profili e cambiato il numero, 'sì stiamo bene', ma ovviamente non avrebbero mai detto altrimenti, tipo siamo malissimo, però il fatto che ha pulito tutto l'appartamento, ha staccato il frigorifero, ha messo fuori la raccolta differenziata, mi sono raccontata da sola che se fosse successo qualcosa non avrebbe avuto il tempo di farlo.

*Problemi connessione sul più bello quando si parlava di quando si è incrinato il rapporto con Hildegarda...*

Hildegarda in particolar modo per il suo vissuto, per la sua storia, ricercava molto, o si appoggiava molto, o si trovava meglio con delle donne o comunque con figure femminili e il fatto che io fossi donna e le altre persone intorno a noi con cui stava creando una relazione, aveva contribuito a creare una relazione molto più personale, molto più profonda. Il fatto che noi così velocemente dobbiamo compilare il C3 e subito dopo la storia per l'audizione in commissione fa sì che entriamo molto velocemente nei nodi principali delle loro vite, loro ci devono raccontare le loro storie in modo molto dettagliato molto preciso all'inizio di questa relazione quando ancora non sanno bene chi hanno davanti e noi abbiamo potuto farlo in inglese, quindi sempre solo io e lei, quindi è stata una relazione esclusiva e molto intensa dall'inizio, per il fatto che, appunto, potevamo comunicare direttamente e poi forse anche il fatto che è arrivata nella mia vita in un periodo particolare in cui ero particolarmente attiva nella casa delle donne di Parma, abbiamo organizzato il primo festival femminista a Parma; Parma comunque è una realtà piccola e per cui molte altre associazioni a cui noi l'abbiamo riferita, con cui stava facendo un percorso molto intenso, in realtà sono costituite da persone che io trovo anche in altri ambiti della mia vita, perché se abiti a Parma e lavorando in certi ambienti ad un certo punto le persone sono quelle, un insieme di cose che venivano da lei, che venivano da me hanno fatto sì che la nostra relazione fosse particolarmente intensa e che con questo vanno lati positivi e lati negativi. Abbiamo lavorato molto bene insieme io credo, fino a quando questa è stata una relazione di fiducia, di condivisione di cooperazione, quando poi sono venuti a mancare questi elementi si è venuto a creare uno scontro che non si è mai andato a creare con altri beneficiari; mentre con i Buddenbruck ho avuto una relazione un pochino più, diciamo, standard, da operatrice, certo che in tutto questo vedi i bambini piccoli che vengono e ti abbracciano...insomma, ci sono relazioni diverse mentre Hildegarda aveva tutti figli abbastanza grandi

e, anche quelli che avevano otto o dieci anni, comunque erano riservati, assolutamente non i bambini affettuosi anzi, molto poco contatto anche con gli occhi, molto riservati, però con i due genitori è stata una relazione amichevole, distesa, rilassata. Con la famiglia precedente - che era stata la prima famiglia di Parma - ci son state relazioni non di contrasto, non abbiamo mai discusso ma non eravamo in termini amichevoli veramente, con i Buddenbruck io me la ricordo come esperienza molto distesa e rilassata ma, pur avendomi raccontato le loro cose, loro erano molto una coppia e una famiglia con i figli, Hildegarda era da sola, io ero l'unica sua interlocutrice per cui tutta una serie di elementi che hanno...credo che se proprio dovessi tornare indietro e rifare l'esperienza con Hildegarda, sarei un po' più cauta di questa cosa, cioè il pericolo come si dice prima di fraintendere, il fatto che una comunicazione possa comportare una relazione più semplice, una relazione meno mediata; decisamente forse io non l'avevo così chiaro, quindi direi che probabilmente io ricorrei all'inglese comunque in alcune situazioni, ma credo che per alcune comunicazioni centrali probabilmente ricorrei comunque alla mediazione dall'arabo, se non altro per avere forse un po' meno intensità e un'altra persona presente, o comunque testimone, perché comunque il medico ha anche questo ruolo che è molto importante. Difatti quando con Hildegarda c'è stato il bisogno di incontrarci con Alice a quel punto li abbiamo inserito una mediatrice perché comunque eravamo arrivati a un punto in cui non mi sentivo completamente a mio agio ad avere un colloquio con lei per via, appunto, di tutti questi ripensamenti che lei aveva in seguito ai nostri colloqui: ci meditava sopra, ci rimuginava sopra e scriveva queste mail gigantesche con tutte le sue riflessioni che puntualmente distorcevano quello che era stato detto o l'intenzione con cui erano state comunicate certe cose per cui inserire la figura della mediazione ogni tanto...

*Forse bloccato su WhatsApp, quando prima addirittura veniva in anticipo a lezione ma bim bum bam! Sparita, e ci siamo ritrovati io e te. Tu come hai reagito?*

Devo dire che il nostro supervisore è bravissimo a rincorniciare questi episodi per noi e, soprattutto, la nostra percezione di queste cose e ormai negli anni ho imparato razionalmente generalmente - a meno che non commetta io errori incredibili - che non è una cosa personale, prendono e partono così, il fatto che cambino atteggiamento non è un'offesa nei miei confronti, non è qualcosa che ho fatto io. Però la razionalità è una cosa e l'emotività un'altra, perché comunque il nostro ruolo è talmente vasto, è talmente ampio e i paletti delle relazioni sono anche molto mobili, a seconda di come siamo noi in quel momento, ma a seconda del beneficiario che ti trovi davanti, con alcuni riesci a metterli e con altri no, alcuni ti toccano sul vivo mentre altri riesci a instaurare una relazione più efficiente a loro uso e consumo, usiamo le risorse che avete per fare qualcos'altro; invece, come nel caso con Hildegarda, era tutto un po' più complesso e stratificato.

*Anche se non è proprio correlato, ma riprendo, alfabetizzazione lavorativa, diritto o dovere alfabetizzazione, coinvolgere o non coinvolgere subito le persone con la scelta del programma. È come se Hildegarda, coinvoltissima nel progetto, se l'era proprio scelto, poi si è resa conto all'improvviso, si ne sono coinvolta ma ho subito il progetto e quindi me ne scappo io, lavoro mollato etc...*

Visione assolutamente corretta, lei ci ha rinfacciato molte cose, di averla messa sotto pressione e molte cose che aveva scelto per se stessa, quindi seguire lezioni con te, le lezioni con qualcun altro tutti questi corsi a un certo punto ha trovato un lavoro di sua sponte, noi le avevamo trovato un tirocinio in un ristorante vicino casa e lei - siccome effettivamente lavorando di sera creava con i ragazzi un po' di... - e di sua completa iniziativa, tramite le persone che ha conosciuto, si è trovata un lavoro perfetto, benissimo, quando siamo arrivati a questo momento difficile, lei ci ha rinfacciato che l'abbiamo costretta a lavorare perché non le davamo abbastanza soldi perché il contributo economico non era abbastanza alto perché lei potesse non lavorare e, quindi, il progetto l'ha messa sotto pressione che l'ha costretta a trovare questo lavoro che l'ha costretta a stare lontana dai ragazzi, che quindi non facevano la doccia, la cena all'ora in cui doveva. per cui noi quindi le abbiamo trovato una baby sitter così che per le ore serali in cui doveva lavorare, perché poi in più in tutto questo ci siamo informati, sai, per i ragazzi che non possono rimanere a casa da soli sotto i quattordici anni e, chiaramente, lei aveva due figli al di sopra e due al di sotto.



*Manco a farlo apposta...*

Però noi non sapevamo se i figli maggiori di quattordici anni potessero stare con i figli minori di quattordici anni da soli in una situazione legale, ci siamo informati ed è venuto fuori che non possono, ci devono stare i maggiorenni, non importa che ci sia uno sopra uno sotto, ci deve per forza stare un maggiorenne. Per cui abbiamo preso questa informazione e gliel'abbiamo data, ma come informativa per dire 'attenzione che questa è la legge', poi ognuno a casa sua fa quello che vuole; tipo i bambini delle medie che non hanno la mensa magari hanno i genitori lavorino è ovvio che metà dei bambini, ma anche di più delle medie italiani tornano a casa e son da soli e non han quattordici anni, però attenzione, perché se tu cominci a costruire delle relazioni nel paese, che poi a cui poi non fai seguito, se cominciano a seguire delle dinamiche poco chiare, persone che avevano cercato magari di aiutarti e di fare qualcosa per te, tu le hai troncate bloccate, attenzione che il paese è piccolissimo, cioè M. neanche avrà qualche migliaia di abitanti, mica tanti, attenzione che poi dopo non ci siano poi delle ripercussioni. Quella che poi si è stancata di offrirti delle cose e quella volta le hai detto di sì, e quella volta le ha detto di no, trattandola pure un po' male etc...attenzione che non sia lei a spargere la voce che i tuoi figli siano da soli. Però tutte queste cose dette con l'intenzione di metterla...di farle capire che certe dinamiche sul territorio in cui vive vanno curate, ti devi prendere cura delle relazioni che poni, che se anche se hai cambiato idea, non puoi escludere una persona che fino a quel momento magari ti ha aiutato, ti ha portato a fare la spesa ti ha accompagnato i bambini a scuola, non puoi escluderla dal giorno all'altro dicendo questo rapporto non mi interessa più, io vado a cercarmi qualcos'altro, perché poi quelle persone comunque fanno parte della tua comunità, molto stretta e molto piccola in questo caso. E queste informative sono state prese ai tempi come minacce, sono state prese un po' tipo, 'guarda che può succederti questo', e quindi io credo che se potessi ricominciare tutto da capo, con quello che so adesso, cercherei di andare più piano, più lentamente, con le tappe e i tempi e cercherei di non sottovalutare il fatto che lei potesse avere delle difficoltà di costruirsi una rete maggiori di quello che ammetteva o che sulla carta poteva sembrare, perché essendo così altamente funzionante come persona e brillante nell'inglese e con la laurea e molto sicura di sé, avendo adottato l'abbigliamento occidentale - anzi gonne piuttosto corte - un piglio molto intraprendente, senz'altro ha dato un'idea a tutti e anche a me di una personalità molto più forte, molto più robusta, con queste spalle più robuste, più larghe che potesse sostenere tutto il percorso suo e dei suoi figli in Italia, quindi io c'ho messo quasi un anno a farle avere un sostegno psicologico da un servizio particolare, proprio dal centro salute migranti di Parma che, tra l'altro, tecnicamente nemmeno dovevano occuparsi di lei perché loro si rivolgono alle persone che sono qui in modo irregolare e, insomma, per dei servizi che in teoria non si applicano ai nostri beneficiari così come non si applica l'STP, perché l'STP è per quelle persone che entrano in modo irregolare mentre loro entrano già con visto con motivi umanitari. Nonostante questo, loro l'hanno incontrata, non solo c'è stato lui, ha chiamato pure la collega e in più avevano anche un tirocinante, le hanno chiesto se andava bene ci fosse un tirocinante e lei ha detto di sì, quindi erano in tre, e lei ha subito interpretato questa cosa come 'io ero da sola e loro erano in tre, mi hanno anche offerto delle medicine', e dopo di che io chiamo lo psichiatra che mi dice che ha chiamato la collega proprio perché volevamo esser sicuri che di trovare la persona tra di noi più adatta per seguire lei, che non è il percorso che seguiamo di solito, con le altre persone che si presentano qui, ma volevamo essere sicuri e valutare insieme a lei chi poteva seguirla meglio, io o la collega, cosa che è stata recepita da Hildegarda come completamente il contrario, come se fosse stata aggredita due a uno. Le avevano offerto la mediazione, io stessa avevo detto 'guardate che secondo me se dovete arrivare a cose molto profonde sue, forse è meglio che ne parli nella sua lingua madre', per cui loro avevano anche il servizio di mediazione per cui lei ha detto 'no, io voglio parlare in inglese perché voglio parlare direttamente con i dottori', e quindi si è creata tutta questa situazione per cui io, convintissima che lei continuasse ad andare a queste sessioni, a un certo punto lei mi dice che ci possiamo vedere lunedì e io 'no', e io 'ma non hai l'incontro al centro?' E lei 'no, ho smesso. Abbiamo fatto il primo incontro poi ho telefonato e gli ho detto che non mi interessava più', ma tu ti rendi conto per farti seguire da queste persone che non dovrebbero neanche seguirti?

*Anche a livello pratico, cerca, trova, chiama, richiama l'etnopsichiatra... Non è che ce ne siano quanti ne vuoi, sono difficili da trovare.*

Assolutamente, e quindi c'è anche una questione di rispetto con il mio lavoro perché tu non vedi, perché tu mi vedi solo quando sono fisicamente con te, ma quando io non sono con te io lavoro per te, io queste persone le ho tamperate al telefono e per email per mesi e mesi.

*Senza sovraccaricare pure loro perché hanno il loro flusso di utenti oltre il lavoro altro, vediamo Gorizia, chi si occupa dei migranti si occupa anche di altri distretti...*

Per dire a Parma gli psichiatri e gli psicologi in questo centro ci sono solo al lunedì. Per il resto sono dottori del servizio di base che visitano fanno altre cose, ma un giorno a settimana, quindi tieni conto che se salta una volta già passa una settimana quindi se riescono a infilarti.

*Anche per tamperarli, oggi ci sei vero? Oggi ci sei vero?*

Però lì è proprio scattato qualcosa in lei per cui la comunicazione si è bloccata e anche i nostri migliori sforzi per farle capire che tutto quello che era stato fatto era stato fatto per lei, ma soprattutto un'opportunità perché, quando ti si ripresenta l'opportunità di avere un servizio completamente gratuito o comunque di persone che sono lì per te per affrontare? Poi lì noi ci siamo anche chiesti *forse* c'è anche un aspetto per cui la sua posizione, di vittima di violenza di genere, probabilmente, in un certo senso, la sfruttasse per alcuni versi ma, in realtà, non volesse andarci fino in fondo perché quando appunto poi siamo arrivati a mettere in piedi che andasse al nocciolo della questione lei l'ha subito scartato dicendo di essersi sentita attaccata, si era sentita troppo vulnerabile, troppo esposta, poi lì il motivo è stato, 'ma io ne avevo bisogno quando sono arrivata, adesso non ne ho più bisogno', come se un anno in balia dei propri pensieri in un Paese in cui non conosci la lingua né niente fosse sufficiente ad allontanare tutti i trenta, quarant'anni precedenti, perché purtroppo è una storia che è successa fin da quando era molto giovane di quello che è successo nella tua vita ma, a quel momento, lei non ci sentiva più, quindi prendere le cose per gradi, con calma e cercare di farla rallentare questo suo impeto iniziale, forse avendo una seconda chance potrebbe evitare di arrivare a questo punto che l'ha messa talmente in ansia, talmente sotto pressione per cui ha dovuto chiudere totalmente tutto. Difatti si parlava con lei di un'uscita del progetto perché non si è pienamente risanata più quella relazione di cooperazione e di fiducia che c'era prima, anche se nelle cose più concrete, andiamo a, piuttosto che abbonamento dell'autobus o buh, ok era tutta carina, sorridente, tutto come se fosse normale, ma nelle questioni più spinose e più particolari non c'era più.

*È come se avesse tirato i remi in barca alla fine del progetto. Rilevare il bisogno effettivo e selezionare per quanto possibile, operatori competenti di turno, ci vuole lavoro dietro le quinte... Come hai percepito tu il tuo potere, hai chiamato agenzie di qualsivoglia genere, lavoro per Hildegarda dietro che metà basta a livello quantitativo ogni lunedì 9.30 come stai? Con anche l'associazione CIAK, il CPIA e quell'altra etc associazione e non avendo colleghi cui delegare il carico e tenendo a mente questi incroci.*

Eh sì, io devo dire che con lei ho messo in campo forse più risorse in relazione alla costruzione di una rete in rapporto a tutti questi enti associazioni etc e, più di quello, che abbia fatto con nuclei più grandi dove c'erano anche minori e due genitori perché in realtà questi ragazzi più che la lingua non avevano esigenze particolari, non erano casi sanitari, non avevano difficoltà di apprendimento, insomma, non avevano esigenze particolari, a parte -ma in forma molto leggera- il ragazzino, il secondo, ma insomma niente di ché. Però per lì effettivamente in questo senso mi ha dato personalmente anche grandi soddisfazioni nel senso che ci sono riuscita, lei è stata seguita dal centro antiviolenza con cui hanno fatto un percorso e ha finito il percorso nei tempi di un percorso, diciamo, standard con il centro antiviolenza per cui è riuscita a iniziare e a finire qualcosa e forse, credo, che in questa nostra relazione un po' complicata ci sia stato un costruire sulle forze l'una dell'altra, quindi anche questo suo essere così proattiva forse mi ha dato più spinta. Certo è che è molto più difficile quando ti sembra di fare il cane pastore, quando ti sembra difficile poter riattivare i beneficiari e doverli attivare tutte le volte semplicemente perché riescano ad arrivare puntuali a un incontro. È chiaro che quando hai una persona che si propone con un livello energetico maggiore, tu stesso hai più spinta in qualche modo, questo forse è brutto da dire, dovresti avere più spinta quando gli altri non ne hanno, però, insomma, credo sia una

cosa naturale, sono delle forze, delle energie che poi si mettono insieme e ti accrescono. La questione del potere che abbiamo noi come operatori è spinosa, perché da una parte ne abbiamo molto e dall'altra non abbiamo nessun potere se i beneficiari non vogliono quelle cose, da una parte abbiamo il potere di aprire delle strade di farli accedere a dei servizi a delle persone a delle strutture etc per sostenere facilitare accompagnare loro in questo percorso durante il percorso e questo è tanto, è un potere che non è indifferente è quello su cui, non è proprio giusto chiamarlo potere, ma su cui si basa il progetto, perché poi il nostro lavoro è un lavoro di relazione, non solo col beneficiario ma anche con le associazioni, perché il nostro lavoro è tutto un lavoro di relazione; d'altra parte ti rendi conto che questo potere non serve a niente se il beneficiario non si vuole muovere dalla posizione in cui è, per cui abbiamo dei beneficiari che sono stati nel progetto che dovrebbe durare due anni che ce ne son stati quattro, perché non riuscivi nemmeno a farli uscire di casa una volta che non avevano neanche più un contratto con la CSD, però non riesci proprio a smuoverli e, d'altra parte, io ho visto varie sfaccettature con Hildegarda di questo mio potere nel momento in cui si sono create tutte queste difficoltà. Perché io, in un certo senso, agivo in parte alle sue spalle, perché nel momento in cui Hildegarda stessa mi ha negato l'accesso a una riunione che veniva fatta con la scuola le maestre mi hanno chiesto di essere presente e Hildegarda ha detto 'No, io non voglio che Francesca sia presente' a questo punto mi ha disarmato perché se io non vedo le cose, ovviamente, non posso avere nessuna influenza, non posso agire in nessun modo e, soprattutto, non posso agire per il bene del beneficiario, perché è quello il mio ruolo, e non posso fare nemmeno quel pochino di mediazione che magari riuscirei a fare se la situazione necessita. Per cui, a questo punto, le maestre chiamavano me, mi dicevano 'Ma tu puoi fare questo e questo?...e tu dovresti farle capire...' e io dicevo 'Ragazzi io non dovrei nemmeno stare a parlare con te, tu mi chiami perché così è meglio in un certo senso dato il mio ruolo se io sono informata su quello che è successo, ma se lei mi ha negato la presenza io non posso dirle, guarda che la maestra mi ha detto che, io non dovrei nemmeno sperare niente di quello che è successo'. Poi, ovviamente, le altre persone si rivolgono a me e poi io, senza far capire al beneficiario che sono a conoscenza di queste cose che non dovrei sapere, cerco in qualche modo di far arrivare la comunicazione, l'idea per cui anche con Hildegarda un pochino, cercavo di tenere la conversazione sul generale ma comunque farle arrivare l'idea che lei non può presentarsi dai professori e dire 'io ti denuncio' oppure 'tu sei razzista' oppure...non si fa, non credo si faccia così nemmeno in Libano o Siria, ma in Italia non si fa così, la preside non è la persona che puoi contattare al primo sentore di quello che non va - perché lei va dritta al top della gerarchia - perché al top della gerarchia ci arrivi dopo vari passaggi e, ascoltami un attimo, fa parte della mediazione culturale che io ti spieghi come funziona questo sistema in Italia, ma alla fine talune volte mi sono sentita anche in una posizione in cui non sarei voluta essere, presa un po' da dei fuochi che, nel senso, poi tutta una serie di mail che hanno seguito l'incontro di Hildegarda con la dirigente scolastica e i servizi sciali, alcune cose non avrei voluto sentirle, nel senso che, non sempre le persone coinvolte in queste situazioni hanno i freni, hanno la consapevolezza del ruolo che abbiamo noi che ci viene fornito prima di cominciare questo lavoro e poi, durante tutti gli aggiornamenti che regolarmente ci vengono forniti per svolgere questo lavoro, e poi si scade un po' nel gossip, e poi si scade un po' in posizioni, insomma...non in cercare di capire la storia di questa persona, nonostante ne fossero a conoscenza, non a cercare di capire da dove possano venire questa sua posizione, da dove possano venire questi suoi dubbi, la rabbia, da dove può venire la frustrazione, ma in modo molto tagliente, e allora tu non devi solo avere un ruolo di mediazione nei confronti del beneficiario, ma devi anche svolgerlo di quei terzi attori che non sono abituati ad avere a che fare con i beneficiari che hanno la storia che hanno i nostri beneficiari, quindi anche quando il beneficiario prende e abbandona il progetto, da un giorno all'altro, ti senti dire 'ah, ma loro non hanno rispetto', 'ah, ma che considerazione hanno di te', 'ah, ma nemmeno ciao ti hanno detto' e allora tu li a spiegare che non è una cosa personale, che magari non l'avevano pensato tanto tempo fa, magari è un'opportunità che si è da poco presentata, magari...e quindi c'è tanto lavoro che loro non vedono e, alle volte, questo nostro potere di costruire delle relazioni si trasforma in lavoro aggiunto per noi, perché le persone che mettiamo insieme non sono abituate a lavorare con persone con il loro vissuto.

*Come riusciamo ad agire sull'autodeterminazione dei beneficiari, oppure sul loro contesto? Le conoscenze, in questo caso, per esempio i Buddenbruck, meglio mostrare gli strumenti che potevano prendere per poter applicare nel progetto migratorio in tutte le sue forme? Ho fatto imbianchino, vorrei rifarlo qui, ma almeno coscienza io posso, so. Hildegarda, per come l'ho vissuta, turbine d'energia da*

*incanalare. Facciamo congiuntivo trapassato, ma la tua compagna manco sa leggere una frase e tu manco sei un pieno A2.*

È quello, anche da questo punto di vista noti la sua divergenza però, perché da una parte è vero che lei lo capiva, è vero che lei poteva andare avanti e magari fare la grammatica in modo più strutturalmente corretto di altre persone. Però dopo, in realtà, non usciva lo stesso che andava dentro, è ovvio poi che la produzione è l'ultima che arriva, però neanche da dire comparabile perché, comunque, se da una parte mi dici che il corso di Enrico non è abbastanza alto per il mio livello perché io voglio fare il B' - quello che era - no il B2! e d'altra parte mi dici che devo telefonare io a scuola perché tu al telefono non riesci a farti passare la maestra o... allora lì c'è un'altra discrepanza. Cioè, nella teoria tu vai e viaggi km e km ma, nella pratica, hai sempre queste difficoltà, poi ti scontri con la realtà delle cose. Ma ti faccio un altro esempio del potere che abbiamo e che questa volta ho usato in modo un po' consapevole, con la prima famiglia che ho accolto, che era una famiglia abbastanza complicata, nel senso che erano quattro generazioni della stessa famiglia, per cui c'era una bisnonna.

### *Spettacolo*

Ed erano tutte donne, una bisnonna, una nonna, i due figli adulti uno maschio l'altra femmina, la figlia aveva due bambini, fratello e sorella, e la sorella aveva due bambini, siamo nell'età delle elementari, la signora anziana è arrivata in uno stato molto peggiore di salute di quello che era scritto sul file, perché probabilmente dall'ultima intervista sul file era peggiorata molto, è arrivata pure in sedia a rotelle e noi non lo sapevamo quindi problemi un po' logistici. Purtroppo lei è venuta a mancare un mese dopo all'arrivo, qui all'ospedale di Parma, per cui quella famosa mediatrice di cui parlavo prima è stata una ricchezza incredibile, veramente bravissima, abbiamo organizzato tutto il funerale e tutte quelle cose a un mese da quando sono arrivati qua, con tutta una situazione poi emotivamente... è venuta lei poi a dirlo alla figlia e ai figli che erano a casa, che la madre era deceduta durante la notte in ospedale. Comunque, questa famiglia stavamo parlando di uscire dal progetto e abbiamo trovato un posto in quello che all'epoca era lo SPRAR, sempre di seconda accoglienza, sempre sul territorio della provincia di Parma. A questo punto loro avevano rifiutato l'occasione di un tirocinio di un servizio civile, per cui, insomma, c'era stato anche qui un po' di conflitto, non si erano resi indipendenti anche qui con la lingua, etc... per cui ci sembrava che questa fosse la via migliore per proseguire il loro percorso; e qui questa casa era leggermente fuori da un piccolo paese molto più grande di dov'erano, con dei collegamenti in città con un autobus ogni ora che sono infinitamente meglio di quelli che avevano a M. per cui tutto veramente era a loro favore; e qui, l'unica cosa. io non avevo visto questa casa ma avevo il forte timore che la casa non sarebbe stata quello che loro cercavano, e avevamo la visita prenotata, a casa con loro erano già a conoscenza di tutto il progetto e avevano detto sì va bene, vorremmo vedere questa casa, va bene, giovedì pomeriggio fa conto andiamo a vedere la casa con l'operatore dell'altro progetto, mercoledì c'ho infilato la firma del contratto di uscita dal progetto e io ti giuro che lì, a me non sembra di aver... poi cos'è successo: che giovedì hanno visto la casa, venerdì hanno detto 'abbiamo visto la casa, non ci piace, non ci vogliamo andare' e allora lì ho detto meno male che ho infilato la firma al mercoledì perché se avessi procrastinato e se avessi aspettato che avessero visto la casa avremmo aspettato e ci saremmo ritrovati in una situazione in cui questi non sarebbero usciti dal progetto. Non erano comunque autosufficienti, indipendenti per andare ad affittare un posto autonomamente al di fuori da qualsiasi progetto e lì è stata proprio una questione di un po' di potere, di un po' di scaltrezza di dire io ti forzo un po' la mano, ma è stato un forzare la mano comunque nel loro interesse; però io in questa situazione mi sono sentita dire, mi son sentita di giudicare quale fosse il loro interesse oppure no, e quindi ci sono quei momenti in cui effettivamente tu puoi essere un pochino più strategico con il potere che hai e con quello che puoi fare

*Evento o percorso, ok soluzioni molteplici o nulle, le opzioni veicolate, l'anticipa della firma ma almeno SAI o SPAR piuttosto che 'à bientôt'.*

Ma era l'unica cosa, e poi per altro sono venuta a sapere che dopo parecchi mesi, erano passati i sei mesi dello SPRAR, avevano rinnovato. Poi mi chiama quello del progetto che mi dice 'Ti vorrei far sapere che sono partiti per il Belgio', per cui alla fine dopo anni che sono stati in provincia di Parma sono comunque partiti anche loro, però a quel punto non c'era nessun'altra soluzione, non hanno accesso ai - come si chiamano...agli affitti alle case popolari dei comuni perché hanno la residenza da troppo poco tempo. E quindi in questo caso devo dire che ho utilizzato un po' i miei strumenti in modo, come dire, strategico per indirizzarli un pochino.

*Territorio, proattività anche con il circuito del cinema, festival, etc; ma all'interno dell'ente, da Torre Pellice a Messina, specie questi due anni, stravolgimenti etc. come ti è sembrato, post un po' di tempo, quattro anni, nell'evoluzione di questi, ti è sembrato di avere più legami con sede centrali pre, durante o post in questo senso?*

Dunque all'inizio pochissimi. Io ho iniziato il primo anno con la prima famiglia e devo dire che sono stata proprio buttata là, tipo: o sai nuotare o affoghi, perché la struttura della CSD era diversa, noi non avevamo Alice come coordinatrice, non avevamo una coordinatrice, rispondevamo direttamente a Loretta, che però era direttrice di una vasta gamma di servizi e quindi lei è sempre stata presente al telefono, mi diceva 'Chiamami, non ti preoccupare, qualsiasi cosa di cui hai bisogno' però ti rendi conto che hai a che fare con una persona molto, molto, molto impegnata e quindi cerchi di essere il più indipendente possibile, ma da un certo punto di vista va anche bene così...e senz'altro, dopo, son stati fatti dei cambiamenti nella struttura interna e, quando poi è arrivata Alice come coordinatrice, ho avuto molto più l'impressione di far parte di un'équipe, anche se io lavoro da sola per cui da prima comunque del covid noi siamo le così dette 'équipe diffuse' perché poi Milano, Torino, Genova, Roma loro sono grandi, e quindi fanno un po' le cose per i fatti loro, e abbiamo degli incontri mensili online sempre perché, ovviamente, veniamo da troppi posti lontani in cui condividiamo le nostre esperienze, portiamo dei casi per sapere come i colleghi si sono comportati, voi come fareste, oppure la vostra regione com'è organizzata perché poi tutte le regioni son diverse, e scambiarci anche delle informazioni sui servizi di cui possono fruire, tutti quei poi/dopo, dall'inizio della pandemia tutti i bonus vari etc. e questo mi ha fatto sicuramente sentire più parte di una struttura che comunque lavora verso un unico scopo, un unico fine. Mi sento di avere dei colleghi, senz'altro con la pandemia si sono intensificati i contatti online, e perché poi abbiamo tutti scoperto che è così facile cliccare e vederci, parlarci, ascoltarci e confrontarci e, d'altra parte, ci sono venute a mancare quei quattro o cinque appuntamenti annuali in cui ci vedevamo tutti perché, tra l'altro, il convegno nazionale a gennaio si è sempre fatto in presenza e magari ci attacchi anche una formazione, così stai un paio di giorni a contatto con tutti i tuoi colleghi, non solo dei corridoi umanitari ma anche degli altri servizi della CSD, di tutti gli altri servizi di inclusione.

*Ad esempio corridoi universitari.*

O anche i servizi di frontiera che per me sono interessantissimi tipo Ventimiglia, Vittoria, Lampedusa, e come si chiamano...gli sportelli. Anche chi sta agli sportelli e quindi anche gli altri servizi di inclusione che non sono solo corridoi, e poi avevamo sempre delle formazioni che comunque venivano fatte a Milano, Torino ma comunque tutti insieme e questo è venuto a mancare moltissimo, in particolare quando ci sono delle situazioni un po' più complesse che noi che lavoriamo da soli la sentiamo questa, è la bellezza dell'accoglienza diffusa che senz'altro funziona molto meglio che non accentrarli tutti in un grande struttura. D'altra parte implica che anche gli operatori sono diffusi e che quindi ce la dobbiamo sbrigare un po' da soli e anche il carico emotivo e il bisogno della supervisione aumenta, non siamo proprio post, post, post pandemia, nel senso che anche quest'anno il convegno nazionale è stato fatto online, erano in presenza solo i relatori e quelli di Napoli. Quest'anno è stato fatto a Napoli, mannaggia ce lo siamo persi un paio di giorni a Napoli, però, ad esempio, dall'anno scorso una supervisione all'anno, la facciamo in presenza, quindi l'anno scorso un giorno a Firenze quest'anno nuovamente facciamo due giorni per permettere alle colleghe di Messina di salire perché sennò ne perdevano dei pezzi e quindi va a momenti alterni, ogni tanto c'è il pericolo di sentirsi da soli perché appunto siamo così diffusi, e però quando poi ci ritroviamo c'è assolutamente un a condivisione di tutti gli stati d'animo, di tutte le problematiche e ci accorgiamo che affrontiamo le stesse identiche cose ovunque sul territorio. Ogni tanto i colleghi cambiano però diciamo che ci sentiamo proprio un gruppo,

ed è una cosa molto bella. Alice per me è molto brava come coordinatrice, ha fatto il nostro lavoro per molto tempo, non mi ricordo se è stata in Siria in Libano, comunque è stata anche là sul posto e quindi sa esattamente di cosa parliamo e si ricorda molto bene e infatti è molto brava, secondo me, a farci presente anche tante volte i limiti, i nostri limiti in modo positivo, considerate sempre i vostri limiti, e cerca di lavorare all'interno di quei limiti, perché se ci lavori fuori non combini niente di buono, ogni tanto eh certo, ci sgrida, ci stuzzica, non abbiamo messo su drive le cose, però secondo me è molto brava a farci sentire colleghi anche se lavoriamo su territori diversi e distanti,

*Sfaccettature, traits d'union, tra apparato amministrativo, ufficio-città, cambio mentalità diversa, lavoro pratico. Se potessi scegliere, che collega prenderesti? O fate voi, va bene tutto?*

Mah... allora io ho notato alcuni nostri colleghi vengono da delle esperienze nei CAS e ho notato che istintivamente hanno un approccio diverso dal nostro, in generale, poi questa è una generalizzazione tremenda, ma in generale ho notato che hanno un approccio molto più...leggermente più distaccato ma comunque più oggettivo e più, come si può dire, più strutturalizzato, forse anche più a compartimenti stagni ogni tanto. Hanno senz'altro un approccio più rigoroso e sono un pochino più su, per far andare le cose, hanno anche...

*...un piglio diverso.*

Un piglio, un modo di rapportarsi, non con i beneficiari, durante le nostre riunioni, dei problemi in modo più concreto, oggettivo, sbrigativo, questo si risolve in questo modo, abc è questo la procedura da seguire, mentre, ad esempio, le persone che hanno una formazione da psicologa, sono molto più a valutare la situazione, i vari aspetti, la relazione, il verbale, il non verbale e questa cosa ci fa capire che c'è tutta un'analisi di tipo diverso che è un po' tutta improntata sulla relazione piuttosto che sugli scopi che bisogna raggiungere nel progetto e quindi direi, forse, una via di mezzo, una persona che abbia...se proprio devo scegliere la persona perfetta, grazie, una persona che abbia un'integrazione fra questi due approcci e, devo dire, senz'altro sarebbe molto utile avere un mediatore interno, al di là del fatto delle utilità perché così non devo stare a incrociare le dita perché possano venire esattamente a quell'orario, magari non c'è nessuno e quindi...ma però avere una figura come un mediatore che però lavori all'interno del progetto secondo me arricchisce molto e potenzialmente potrebbe prevenire una serie di difficoltà e di limiti che noi abbiamo. Penso appunto al caso di Hildegarda, che probabilmente avrebbe potuto evitare, e chi lo sa poi, ma avrebbe potuto arrivare a evitare certe situazioni come nel caso di Hildegarda. E quindi non lo so, perché ogni figura professionale ha dei lati che possono apportare dei benefici enormi all'interno del progetto e poi altri lati, poi dipende anche dalla personalità della persona, che possono rischiare di insomma, che dire, nel caso che una persona sta troppo sulla relazione questo va a discapito degli obiettivi che si vuole raggiungere in due anni, nel caso che una persona sia troppo sbrigativa va a scapito della relazione di fiducia e di quello che tu puoi costruire se invece hai più sintonia da questo punto di vista, ecco bisognerebbe mettere insieme questi due aspetti.

*Ma in generale, tu sola, almeno con Hildegarda, sotto casa avevi l'ufficio, quasi come a Padova, struttura più grande, appartamenti e famiglia l'una più diversa dall'altra, una sala comune giù e il fatto di aver Aya che è parlante arabo, ma più vista come operatrice che come mediatrice per il taglio che ha dato alla sua professionalità, collega scaricare, ferie, contatti con, centro sanitario del lunedì, fossi stata in ferie, malattia, fosse successo qualcosa X, figlio con verifica o mal di pancia a scuola, ...*

No no, verissimo, io seguo sempre solo una famiglia perché a Parma c'è solo un alloggio, ma ci fossero più alloggi e quindi più famiglie, se fossimo in due riusciremmo a seguirne più di, cioè si moltiplica e diventa un circolo virtuoso e più d'averne una per uno dopo sei in grado di, assolutamente. Hai un dubbio al di là delle procedure burocratiche, non sai come affrontare questo pezzo di relazione, non sai come affrontare questo discorso, non sai, oppure ti vengono scaricate addosso emotivamente cose, hai una persona con cui condividere, non è che ci si possa fare supervisione a vicenda ma senz'altro hai un confronto.

*Vedi con Alice, bello simpatico, quello che vuoi, è comunque un po' asimmetrico, perché comunque Alice è...gentile, esplicita, tempo, incinta, no tirocinio etc*

No no, ma è vero, è che comunque Alice non ce l'hai lì. Intanto ogni volta che voglio prendere un giorno di ferie devo sentire se la mediatrice può coprire, se la vicina per favore può dare un occhio e difatti poi cosa succede? Che i Buddenbruck sono andati via nella settimana in cui ero in ferie, perché essendo da sola, loro sanno che se non ci sono io, loro sono molto meno controllati, tra virgolette, e quindi senz'altro se avessi un collega la mia vita lavorativa sarebbe molto più semplice. E, per come sono fatta io, probabilmente il collega ideale dovrebbe invece avere quell'approccio un po' più spigliato, nel senso che io forse per quanto cerco di non perdere di vista quello che bisogna fare però mi rendo conto che anche per riuscire a fare quello che bisogna fare io devo instaurarla una relazione con la persona con cui lavoro, quindi probabilmente questo collega dovrebbe fare sai come dicono in inglese *good cop, bad cop*, io faccio il *good cop* molto bene, avrei bisogno di un *bad cop*, avrei bisogno anche nei momenti di scontro, mi perdo le parole, di conflittualità, avrei bisogno di questo collega perfetto.

### *Brutto e cattivo*

Ruolo che in un certo senso svolge Alice, che fa un po' come il genitore con il bambino, dite che è colpa mia, siccome noi siamo quelli in prima linea che abbiamo la relazione con il beneficiario quando c'è invece qualcosa che dev'essere imposto. In un certo senso noi abbiamo questo fantasmagorico ufficio di coordinamento a Torino, anzi Val Pellice, che decide tutte le cose brutte, quando devono tagliare il contributo mensile, eh l'hanno deciso così, queste son le regole, questo è il contratto mi dispiace deve essere fatto così. Avere u a persona che possa svolgere questo ruolo anche sul campo ogni tanto può alleggerire il carico etc.

*Altre realtà, più grandine, al di là della formazione che aiuta, favorevole che non ci sia un mediatore interno perché sennò fac-simile progetto CAS, così sono costretti a rivolgersi al territorio, perché se avessi un mediatore a Parma figurati se magari i Buddenbruck sarebbero usciti a cercarsi le paroline sul dizionario...*

...forse è vero...

*...forse no, per carità, magari, dovendolo chiamare apposta ne riconoscono forse più l'importanza, perché viene quel giorno, per quella cosa, da quell'ora a quell'ora ed è ben chiara la sua funzione.*

Dall'altro canto, per questo stesso motivo, può creare delle ansie perché se tu hai un'ora a disposizione perché i mediatori sono richiestissimi, e considera che poi che da Parma a M. devono viaggiare per quasi mezz'ora, andata e ritorno, e per cui se tu hai un mediatore per un'ora io lo trovo frustrante alle volte perché io voglio utilizzare quell'ora come dici tu per quel motivo, perché se io ho organizzato quest'incontro vuol dire che abbiamo una cosa importante di cui parlare, e parlarne bene, e loro visto che c'è il mediatore un'ora e poi chissà quando lo rivedo, cercano di infilarci d tutto, ti chiedono domande su domande, dalla SIM, alla scuola, al televisore che non funziona ,a dove vado a comprare la farina, e ci vogliono infilare tutto.

*E specialmente il riconoscimento titoli di cui parleremo con Valeria sicuramente. Misunderstanding Hildegarda, riconoscimento titoli, laureata in giurisprudenza per quanto sia specifico il tuo percorso, ci sono leggi diverse.*

Il suo caso è stato particolare, perché negli altri casi se si fa medicina il corpo è lo stesso per tutti, che sia ingegneria si fa uguale dappertutto, non lo so, immagino, ma magari lì ci riesci, ma il suo caso è lampante, se tu hai studiato legge nel tuo Paese, ma neanche tra l'Italia e l'Inghilterra credo, te lo convalidano senza esami. Essendo poi nucleo monoparentale lei si è dovuta anche scontrare con la realtà del fatto che per anni lei non potrà tornare a studiare a meno che non studi di notte, perché se sei l'unica e devi lavorare per guadagnare per questi quattro figli è ovvio che l'università, purtroppo, o il master la dovrai rimandare a quando avrai la possibilità o, appunto, ti devi veramente mettere a studiare di notte,

soprattutto con il tenore di vita che voleva tenere lei e quindi, insomma, lì c'è un'altra... e un'altra cosa sono i ricongiungimenti e perché ogni volta che c'è un mediatore ti dicono e 'io voglio portare qui la mia fidanzata' e 'io voglio portare qui l'amico del cugino del fratello', e tu gli spieghi che il nostro progetto non si occupa di ricongiungimenti, ti dò il numero dello sportello del CIAK, che lo fanno ma ti dico anche perché lo so, perché c'ho guardato dentro per altri beneficiari, che in questo caso non lo puoi fare, questi sono i casi le situazioni per cui si può richiedere, queste persone lo possono richiedere, se esistono questi requisiti la persona può venire, senno no, e nella maggior parte dei casi non sono casi che si qualificano per i ricongiungimenti, ma non importa perché la volta dopo quando c'è mediatore te lo chiedono di nuovo, perché non vogliono sentirsi dire che non possono chiamare l'amico che è rimasto là e da una parte li capisco, alle volte non è solo questione d'amicizia, alle volte è questione che le persone che arrivano da noi, come nel caso dell'ultima famiglia che è appena andata via, entrambi i genitori erano ricercati dalle autorità siriane e le famiglie che li avevano aiutati in libano adesso sono minacciate perché hanno aiutato delle persone, e queste sono minacce. È arrivata la telefonata che chiedeva come volevano i figli, se li volevano a pezzetti in sacchetto di plastica o in una valigia, dopo di che ha chiuso tutti i figli a casa e non sono neanche più andati a scuola, quindi io lo capisco che vogliono far arrivare tutti quelli che conoscono, però purtroppo... e quindi la cosa del mediatore esterno come dici tu da un lato effettivamente può aiutare per magari spingerli un pochino, dall'altra, per me, la mediatrice con cui stiamo lavorando adesso non ha la macchina per cui alle volte è un'aggiunta di stress perché se io invece a M. avessi qualcuno che parla l'arabo sarebbe tutto più svelto, un pochino più flessibile.

*Ok, visto che sono passate ormai 3333 ore, due domande: se dovessi fare tu una domanda a te stessa cosa chiederesti? Che parola potrebbe riassumere oggi?*

La parola, la prima che mi è venuta in mente è complessità, perché veramente io credo che quello che emerge spesso anche nelle nostre supervisioni è proprio quello che emerge dal nostro lavoro. La complessità, le sfaccettature che comporta l'essere operatore sociale, perché non si è uno psicologo, un insegnante, un ufficiale del comune un assistente sociale ma sei in un certo senso tutto questo. Di meno, perché non hai il titolo, di più e perché devi fare tante cose e la complessità anche delle relazioni e della gestione delle relazioni interne, con i terzi e con i beneficiari soprattutto. Se dovessi farmi una domanda...

*Qualcosa che non è stato detto?*

Allora io la cosa che mi viene in mente, direi che in tutto quello che ho detto c'è una componente di lavoro da parte nostra attivo sui beneficiari, cioè il potere che abbiamo, come possiamo indirizzarli, come possiamo costruire, è tutta una cosa molto attiva e allora io forse mi chiederei dove sono i momenti per l'ascolto, dove sono i momenti per fermarsi, se ci sono, in tutto questo marasma di cose che dobbiamo fare in due anni e, alle volte, molto meno, perché poi come vedi alcune volte dopo alcuni mesi poi se ne escono, e dove sono qua sì, dove sono i momenti per fermarsi e far sì che siano loro a raccontarsi, e noi ascoltiamo loro, che siano loro i qualche modo a parlare a noi e non noi continuamente a spingerli a fare cose.

*E di questo se ne parlava con Virginia e con Alice. Ci sono tempi e modi e spazi per usare la stanza del tè, ma dipende anche dalla struttura. A Padova, gli appartamenti sono sopra, l'ufficio sotto ha vicino una sala grande, il setting dell'ufficio influisce con elementi para e extra-verbali e le uniche cose che si hanno agli inizi, accoglierlo in bar potrebbe fare alleggerire? Ritrovarsi di fronte alla biblioteca, che ne dici se vuoi venire una serata al cinema...?*

Eh sì, in queste situazioni poi si innesta un altro discorso di dove finisce la relazione professionale e dove inizia quella personale, se è giusto che ci sia una relazione personale, in che misura, perché alla fine non siamo amici, perché quando arrivi inevitabilmente al momento di un leggero conflitto o meno leggero, comunque se hai una relazione, non sei amico in realtà perché è lavoro, perché alla fine... un accompagnamento... ma c'è senz'altro il problema della lingua, perché io che ti ascolto, ma ti posso ascoltare con una mediatrice, però penso anche a uno spazio ideale che però, purtroppo, nella mia



esperienza è solo ideale, in cui loro si potrebbero veramente sentire in grado di raccontarsi e quindi ti potrebbero parlare effettivamente anche del progetto che hanno in mente per loro. Forse se questo spazio si creasse forse qualcuno ti direbbe 'io vado via la settimana prossima/il mese prossimo', 'domani io vado' invece io credo che forse abbiamo un po' fretta di raggiungere quegli step fondamentali che sono sempre pratici, di ordine pratico e forse loro alle volte lo sentono e comunque anche gli incontri con la mediatrice spesso sono 'ok, allora io ho bisogno di parlarvi, ho bisogno di farvi conoscere queste cose, di farvelo sapere, questo funziona così', ovvio che dopo loro rispondono, però sono principalmente organizzati per... poi qua si innesta tutto un altro discorso che vabbè, è riduttivo, ma è anche quello delle risorse economiche del progetto.

*Nota sul registro, pdp da completare.*

Il PDP si completa a gesti nell'ufficio della scuola, forse con un insegnante di inglese che si rende conto che può aiutare con due parole, i PDP vengono fatti un po' così.

*Cosa chiedi ad Alice, a Torre Pellice, al comune di Parma o M.?*

La prima cosa che chiederei sarebbe un alloggio a Parma invece che a M., per essere molto concreti, nel senso che chiederei di strutturare il progetto nel modo non solo da tenere conto delle occasioni che si presentano per le CSD, ovvio che noi abbiamo gli appartamenti delle chiese, spesso sono legati agli appartamenti delle chiese metodiste evangeliche italiane, quindi per cui in questo capita in un posto con due corriere al giorno per la città provinciale in cui vertono tutti i loro interessi, ospedale, corsi di lingua etc. Se il progetto potesse essere strutturato sempre senza vincoli di budget, forse mettendo il beneficiario al centro, ovviamente il nostro lavoro sarebbe molto più facile, molto più efficace e molto più effettivo, avremmo meno dispersione di tempo di energie di risorse, senza cambiare le cose, e mah, non so, stando così le cose io credo che veramente lavoriamo al meglio delle risorse che abbiamo, non credo che si potrebbero fare molti cambiamenti, forse, forse, forse sarebbe quello di affiancare un collega a operatori che son da soli, sviluppar un po' più i progetti dove c'è una persona sola perché, effettivamente, non sempre, non costantemente ma si passano dei periodi molto faticosi quando si è da soli.

*E al comune? O, insomma, extra valdesi?*

Devo dire che lavorare in un comune così piccolo senz'altro comporta senz'altro degli aspetti molto più positivi che lavorare in uno grande, per cui la facilità con cui ci rechiamo magari all'anagrafe a fare i documenti facilita le cose. C'è da dire che proprio per il fatto di essere così piccolo tutte quelle volte che dobbiamo fare l'iscrizione al servizio sanitario nazionale queste povere signore che sono sempre loro che vedo da quattro anni si sono dimenticate come devono fare perché non hanno esperienza con i rifugiati, se io avessi un interlocutore nel comune di M. con cui vedere un po' la situazione a 360° dei nostri beneficiari anziché vederla tutta spezzettata per cui questo comune è stato accorpato con un altro comune che X, che è un altro comune Y, però il medico, il pediatra, non viene più ad aprire l'ambulatorio a M. per cui dovrei andare...allora se io avessi un interlocutore che conoscesse un pochino i bisogni dei nostri beneficiari con cui sedersi e dire allora scuola, allora che aiuti ci sono, perché tutte le volte devo andare dai servizi sociali e mi dicono 'benissimo, come possiamo aiutarvi?'...no, scusate, vi chiedo io come voi potete aiutare noi, nel senso che la prima volta che sono andata dai servizi sociali io ero là per chiedere una cosa e mi ha detto 'va bene, possiamo fare qualcos'altro?'. Io volevo dire 'ma quali servizi proponete? In quali modi potreste aiutarli? Io non so cosa voi fate, vi posso chiedere ogni singola cosa che ci serve e voi ci dite sì o no?' ah non mi sembra un modo molto efficiente di fare le cose, se ci fosse un interlocutore con cui parlare di tutte le cose adesso per esempio...per l'emergenza ucraina sono stati fatti ovviamente degli uffici all'esterno dell'ufficio immigrazione della questura di Parma, c'era tutto questo tendone, tutto bello nuovo, che non era mai stato messo per noi che dovevamo fare la coda con l'ombrello sotto il sole cocente, per cui ti indirizzano a tutti i vari servizi etc, etc, e allora io dico, se l'avete fatto adesso potevate farlo anche prima e anche per noi? Perché la situazione è la stessa identica, e questo mi ha dato leggermente fastidio. Va benissimo che l'hanno fatto, meno male che l'hanno fatto perché arrivavano decine e decine di persone tutte le mattine, però se ci fosse un'organizzazione più del

genere per tutti, per i nostri corridoi che già abbiamo una situazione un po' più facilitata rispetto a persone che non arrivano all'interno di un progetto e non sanno proprio dove sbattere la testa, e ma se ci fosse per tutti un pochino più olistico, una visione un po' più d'insieme di tutte le loro esigenze sarebbe meglio, ma non è che io non voglia bussare a tutti gli uffici singoli, perché ormai lo so quali sono, lo faccio e mando la stessa email a venti persone, però è proprio un a questione di efficienza e magari spendere il nostro tempo per altro e lavorare magari in modo più efficiente se ci mettiamo di meno e se non repliciamo la stessa cosa per ogni ufficio, per ogni progetto io non so se si potrebbe fare oppure no.

*Ultimissima parola.*

Spero di non aver divagato troppo perché quando comincio poi parto per le tangenti...comunque è un lavoro bellissimo, a me piace molto e siamo in un certo senso veramente onorati di facilitare il primo pezzo di un percorso di una vita completamente nuova che poi sia qui, in Germania, o d'altra parte per persone che hanno un vissuto traumatico e anche inimmaginabile e senz'altro è un lavoro che è complesso nelle varie sfaccettature e sono molto felice di fare in questi quattro anni. E ammiro molto le persone che magari ci lavorano da vent'anni perché ci vuole una stamina per portarlo avanti perché è un tipo di lavoro che ha il suo peso, però è un bellissimo lavoro ed è un'esperienza arricchente.

## INTERVISTA 4 - VALERIA

Valeria, Messina, 17/05/2022, h. 11.26 – 13.42

All'epoca collaborava part-time in qualità di operatrice dell'accoglienza dei corridoi umanitari (e universitari) della Diaconia Valdese), sempre part-time lavorava come psicologa e psicoterapeuta per un altro ente. Per scelte lavorative personali ha lasciato la collaborazione con la Diaconia nell'agosto 2022. Ai tempi dell'intervista collaborava insieme a Federica, altra operatrice part-time dei corridoi, di formazione assistente sociale. Non ho avuto modo di intervistare Federica.

Luogo mio: Favaro Veneto, camera mia in affitto.

Luogo suo: Messina, salotto della casa in cui abita.

Mezzo comunicativo: Videochiamata Skype (entrambi al computer).

Non sapendo ancora se avrei allegato una cartella drive @stud.unive.it con le video-registrazioni editate per motivi di privacy oppure se avrei allegato la seguente trascrizione abbiamo parlato un po' di queste questioni meramente tecniche, oltre a i saluti in entrata e agli aggiornamenti del caso su questioni personali. Abbiamo quindi scelto di usare i nomi veri in tutta la conversazione, nomi poi modificati per privacy dei beneficiari. Come in tesi, nella trascrizione sono rimasti reali i nomi degli altri insegnanti, tirocinanti, operatori (anche se poi non li ho potuti direttamente trattare in tesi perché, per un motivo o per un altro, non li ho potuti intervistare per raccogliere il loro consenso) mentre ho scelto nomi di fantasia per i beneficiari dei corridoi umanitari e universitari.

*Ciao di nuovo Valeria, come stai? Che ne dici di farti gli onori di casa? Potresti esplicitare la nostra non-conoscenza per i posteri?*

Mi presento brevemente, così introduco la nostra non-conoscenza. Allora, io sono una psicologa di Palermo, ma lavoro a Messina da qualche anno, lavoro all'interno dei progetti della Diaconia dal 2018 a Messina, dove abbiamo un piccolo progetto di accoglienza relativo ai corridoi umanitari e da poco meno di un anno ospitiamo due ragazzi all'interno dei corridoi universitari, io sarò undici o dodici anni che mi occupo di accoglienza su vari livelli sia come psicologa, sia come coordinatrice di struttura, ho lavorato in CAS, SAI, SPRAR e in accoglienza diffusa la mia prima esperienza è stata con la Diaconia Valdese. Attualmente noi stiamo ospitando tre nuclei familiari di origine siriana, perché comunque il progetto è destinato a persone vulnerabili che raggiungono l'Italia dal Libano. Si tratta di tre nuclei familiari dove sono presenti delle situazioni di vulnerabilità, più o meno sanitaria, diciamo, la nostra conoscenza ha a che fare con il fatto che tra gli obiettivi primari del progetto c'è l'apprendimento della lingua italiana come strumento di inclusione sociale e come strumento facilitatore e il progetto prevede che queste famiglie accedano a un tot ore di insegnamento dell'italiano, che è legato sia a figure interne al progetto sia esterne, diciamo, come i centri per gli adulti sul territorio, quindi questo un po' siamo noi. Insieme a me collabora un'assistente sociale quindi siamo una micro-équipe e collabora con noi da esterna una mediatrice di lingua araba. Questi siamo noi.

*Grazie e, come parlavo ieri con Francesca, che non ha la fortuna di avere un/una collega fissa a Parma, tra psicologa e assistente sociale, profili diversificati...con Federica sempre ok, e metti caso che arrivi un'altra famiglia, e avete bisogno di un terzo collaboratore, se dovessi chiedere a Babbo Natale quale terzo collega vorresti avere al tuo fianco?*

Bella domanda, probabilmente una persona che ci sollevi da tutte le incombenze dei nostri appartamenti perché il nostro ruolo sconfinava, cioè noi sì ci occupiamo dell'accoglienza, cioè dell'aspetto psico-sociale ma di fatto, essendo inseriti in appartamenti individuali, ci sono una serie di problematiche che attengono proprio alla gestione degli appartamenti, quindi ogni tanto mi piacerebbe che qualcuno si occupasse dell'antenna della televisione. O, non so, riparare i problemi idraulici all'interno del bagno.

*Ok, di problemi ce ne sono purtroppo sempre, al SAI, allo SPRAR, al centro aggregato o meno. Il problema pratico è il primo problema che si riscontra ogni giorno. Sfaccettature complesse, antenna di X, contestuale alla nota sul registro del figlio di Y, contestuale alla visita medica di Z e altre incombenze. Tra le difficoltà, quali sono le maggiori? In generale, tra SAI, SPRAR, CAS...dici: proprio questa, scoglio, mannaggia è arrivato questo problema.*

In realtà sono diversi e cambiano a seconda del contesto d'accoglienza. Nel senso che strutture d'accoglienza tradizionali come i SAI hanno anche delle équipes che sono anche molto ampie e quindi ci sono dei ruoli ben definiti e in qualche maniera le problematiche sono diluite, nel senso che, essendoci una équipe ampia che comprenda manutentori, ausiliari, mediatori che hanno delle ore anche più stabili, si avverte un senso di responsabilità minore di fronte alle ventimila richieste che arrivano giornalmente. Forse, ecco, la difficoltà più grande riguarda il settore sanitario, nel senso che ci troviamo in una fase che impropriamente definiamo post-pandemica in cui ci troviamo ancora dentro e stiamo sicuramente pagando i limiti e i danni degli ultimi due anni, per cui, per esempio, sotto profilo sanitario uno scoglio gigantesco che incontriamo è l'accesso alle visite nelle strutture pubbliche nel senso che le liste d'attesa sono lunghissime e un elemento che si collega a questo è l'assenza in tutte le istituzioni pubbliche di una figura di traduzione o mediazione a cui dobbiamo provvedere noi, limitatamente agli orari di cui noi stessi disponiamo all'interno del progetto. Quindi, come dire, c'è un dover coprire le falle di un sistema d'accoglienza che viaggia sull'emergenza e non sul fatto che sul territorio vivano stabilmente moltissime persone straniere che non hanno competenze d'italiano eccellenti diciamo.

*Fra mediazione e l'obbligo all'autodeterminazione, scopo dell'accoglienza, almeno linguistica, almeno in parte alle proprie faccende, almeno saper chiamare, in tal senso. Il non avere un mediatore o mediatrice ufficiale, interno/a, tipo CAS o SAI, può essere sia un pregio sia un difetto. Nel senso, una mediazione puntuale, in quell'ora parliamo di quello. Può essere un invito a focalizzare energie o le richieste in quell'ora di mediazione, che è già un passo avanti perché non chiederò dell'antenna al mediatore ma magari a Valeria in un secondo momento. Vediamo dalla, sul riconoscimento titolo universitario, in cui serve il mediatore in lingua madre. Il fatto che sia interno e non esterno. Potrebbe essere un pregio o un difetto?*

Può essere entrambe le cose. È un pregio perché evita eventuali collusioni, cosa che spesso accade con i beneficiari con le figure di mediazione e traduzione, soprattutto se si tratta di persone che non sono da molto tempo sul territorio italiano e non sono opportunamente formate. Dall'altro lato il fatto che la mediatrice abbia un numero limitato di ore si riconduce al problema della tipologia dei beneficiari che arrivano. Cioè, se giungono in accoglienza dei beneficiari che non hanno delle problematiche particolari è anche una sfida l'assenza del mediatore, cioè li spingo ad apprendere la lingua e attraverso la relazione con l'operatore o per forza uscendo all'esterno, di contro, se ci sono dei soggetti vulnerabili con situazioni sanitarie impegnative, lì la presenza di un mediatore stabile è importante perché si entra spesso in territori spesso privati che attengono la malattia, che attengono lo stato psicologico della persona quindi affidarsi a una persona che non si conosce con cui non si struttura un rapporto di fiducia può creare dei problemi. Poi, anche a livello materiale, rispetto al numero di ore previste non essendoci mediatori o traduttori nelle strutture pubbliche dobbiamo per forza utilizzare i nostri, perché devono passare dei messaggi assolutamente chiari, anche perché come operatori non possiamo assumerci la responsabilità di seguire dei percorsi terapeutici di cui il beneficiario non è completamente consapevole, scattano tremila domande etc., quindi è, come dire, dipende dalle situazioni. In passato, per la mia esperienza all'interno di strutture un po' più tradizionali, è stata una figura importante perché questo muoversi all'interno degli appartamenti riportando anche dei malumori che talvolta noi non cogliamo presi dal nostro lavoro ci aiutava moltissimo. Qui con i corridoi umanitari la mediazione si risolve nella traduzione di situazioni sanitarie quindi va' così in questo momento per noi a Messina.

*Da quelli che ho conosciuto accolti da voi a Messina, non ci sono minori con il PDP o il PEI nelle scuole pubbliche. Il problema nei territori piccolini, paesino piccolo vicino ad un altro paesino, con la mediatrice magari non automunita, poteva togliere sia all'operatività di Francesca, sia alla mediazione posta in essere. Il problema socio-sanitario è un territorio personale in cui volenti o nolenti noi dobbiamo agire, se non mettiamo almeno una radice in quel rapporto tra accolto e operatore non si*

*riesce a creare quel legame di scambio. Vedo agli inizi, esplicitazione del patto formativo, per X, Y, motivo sembra molto importante, per questo le chiacchierate annesse al telefono, quali sono i loro scopi...perché poi la figura dell'insegnante o del facilitatore d'italiano L2 è una figura di legame nelle lezioni uno a uno e poi di supporto nella fase di classe, ma andare a scontrarsi con le disponibilità nostre e dei beneficiari, visite fisioterapia, questo, quello...se non vieni poi certe volte a lezione e certe volte nemmeno avvisi...quindi che attengono alla gestione del tempo. È forse una difficoltà grande?*

Sì sì, lo è, anche perché per quanto riguarda noi operatori proprio spesso non riusciamo a essere, anche volendo, contemporaneamente presenti per gli innumerevoli appuntamenti che loro hanno, la dimensione, ecco, del tempo è un problema. Se, per esempio, all'interno di un progetto si concentrano troppe situazioni vulnerabili, ci sono pochi operatori e questi operatori hanno anche poche ore a disposizione diventa ingestibile, perché noi chiaramente lavoriamo a contatto con delle istituzioni che hanno i loro tempi, noi siamo una goccia dell'oceano nel tempo delle istituzioni e quindi non è facile a spostare appuntamenti compatibilmente con questura ospedali etc. Ecco, alle volte c'è un disallineamento tra situazioni estremamente vulnerabili, con cui ci troviamo a che fare, e i nostri tempi e i tempi delle istituzioni. Il dramma è che la dimensione temporale è una dimensione estremamente differente, quella che viviamo noi e quella che vivono i beneficiari, sia perché la loro dimensione temporale è diversa, sia perché è diverso il loro rapporto con le istituzioni, e quindi facciamo fatica a fare comprendere che appunto c'è un tempo che per loro è dilatato ma per noi invece è brevissimo rispetto ad esempio rispetto ai tempi cui siamo abituati noi in Italia, solo che quando giungono qui è come se dovessero subire un'accelerazione, cioè, dev'essere tutto subito e questo ci crea una serie di incomprensioni, di problemi anche con le istituzioni perché, comunque, spesso noi rappresentiamo l'urgenza, rappresentiamo chiaramente, e ci sentiamo dire 'mica ci siete solo voi, non esiste solo il vostro progetto, non esistono solo i vostri soggetti vulnerabili, in questo momento c'è una quantità di gente che sta cercando di accedere agli stessi servizi cui voi state cercando di accedere' quindi c'è molta frustrazione in tal senso.

*Possiamo quindi dire che abbiamo connotazioni valoriali del tempo, dove loro è sia beneficiario e istituzione. Viva gli esempi!*

Potrei fare proprio adesso un esempio concreto, domani abbiamo un'importante visita pneumologica con spirometria che abbiamo dovuto prenotare in regime privatistico perché la prima visita in istituzione ospedaliera era a novembre o dicembre del 2022. E questo ambulatorio, che è un ambulatorio privato in convenzione con la regione Sicilia, ci ha chiesto - nonostante il tampone e nonostante il vaccino della persona - il tampone trattandosi di una spirometria chiaramente. Quindi la collega Federica ha chiamato e ha prenotato alle 09.30 un tampone rapido in farmacia. Questo tampone non è stato fatto quindi noi adesso abbiamo il problema sostanziale di dover ri-programmare o il tampone o la visita. E lì ti chiedi: cosa c'è di così complesso nel dover andare in una farmacia? [qualche secondo di problemi di linea] Allora, ti dicevo che stamattina Federica aveva prenotato da diversi giorni un tampone rapido alle 09.30 e stamattina la ragazza che doveva accompagnare il papà a fare questo tampone l'ha chiamata dicendo che non sono andati a fare questo tampone. Questo che significa, significa che c'è un'interruzione anche in un flusso di lavoro nostro già ben stabilito e con, come dire, con l'istituzione privata con cui siamo entrati in contatto. Quindi noi ci troviamo spessissimo nella situazione di pressare, data la condizione di vulnerabilità, e di non presentarci poi agli appuntamenti quindi ci facciamo una figura veramente pessima perché rappresentiamo una gravità che poi non si manifesta perché vengono saltati i passaggi, e questo è un esempio concreto rispetto al concetto di tempo. Fino al giorno prima ti raccomando puntualità perché ci sono una sequenza di eventi che hanno origine da quel tampone e dopo il tampone non viene fatto, dunque questo.

*Riassumendo un po' il concetto di tempo delle puntate precedenti. Per Alice il dilemma del tempo è la beneficiaria incinta quando dovrebbe cominciare il tirocinio e che deve quindi mediare tra équipe e beneficiaria. Per Virginia, il concetto emerso è che si è come un ingranaggio di lavoro e collaborazione. Per Francesca l'aspetto preponderante è la complessità con tutte le sue sfaccettature, le connotazioni di tempo e di priorità diverse, se l'appuntamento è per oggi, posso anche chiamare e spostarlo a domani...*

Ecco questo rientra in un altro problema: l'inclusione o la capacità di conoscere il nuovo ambiente in cui a poco a poco ti inserisci è legato anche a conoscere il nuovo ambiente in modo che tu possa adattarti in maniera positiva. Nel senso, cioè, l'essere umano si adatta, ha delle strategie che a seconda degli ambienti in cui si sposta lo portano a trovare la collocazione migliore. La dimensione temporale è una dimensione che si fatica a trasmettere perché il concetto del ritardo, il concetto di non fare attendere il medico perché ci sono altri dieci pazienti dopo di te è un concetto che con molta difficoltà si riesce a veicolare così come il funzionamento pratico in Italia dei sistemi istituzionali, della sanità, degli ospedali, delle esenzioni, delle visite mediche. Purtroppo, noi abbiamo notato che molto spesso le persone che giungono con un grande magma in testa rispetto ai diritti a cui avranno accesso in Italia, tra cui questa mitica e mitologica sanità pubblica e faticiamo a far comprendere per esempio concetti come quota ticket come visita privatistica perché altrimenti devi aspettare dieci mesi e non possiamo aspettare dieci mesi, quindi ecco la dimensione temporale è altalenante nel senso che a volte sembra seguire quello che è più comodo.

*Come i vari step, abbiamo provato una strada, nella sanità pubblica ci vuole troppo tempo, proviamo con quella privata...stessa cosa nell'imparare l'italiano come lingua seconda, che ha i suoi tempi di apprendimento quasi fisiologici. Qui siamo quasi tutti coinvolti anche per capire che il tampone...insomma...questo lo puoi leggere senza il supporto della mediazione. La fantomatica patente...la certificazione A2 per il permesso di soggiorno di lungo periodo, l'esame B1 per la cittadinanza, ma se ora a malapena 'the pen is on the table', come facciamo? Come riuscite, dovete, potete filtrare questa pluralità nei confronti CPIA, corsi extra, inserire un nucleo al CPIA al corso di alfabetizzazione o al percorso terza media, associazioni di supporto, queste sono possibilità che può offrire un territorio? Al netto di queste, come scegliere l'opzione migliore per il nucleo e o bene e con quali mezzi condividere la scelta se non ben negoziata? Cattivo Enrico!*

Questa è cattivissima. Ma a livello di procedura ormai noi ci rendiamo conto del livello per quanto riguarda l'accesso ai vari step di conoscenza dell'italiano. In verità ci sono stati dei cambiamenti per quanto riguarda i corridoi umanitari rispetto all'insegnamento dell'italiano, anche in relazione al Covid e quindi alla possibilità di fare lezione in presenza, penso che in realtà sia una cosa abbastanza immediata e spesso è riconosciuta dagli stessi beneficiari. Cioè, noi, ecco, abbiamo avuto, come dire, situazioni in cui è stato lo stesso beneficiario a dirci 'noi vogliamo cominciare dall'alfabeto', 'noi vogliamo cominciare dall'Abc' e quindi vogliamo essere chiaramente iscritti al percorso base scolastico perché ci rendiamo conto che il nostro livello è veramente molto elementare. Poi in precedenza abbiamo avuto anche esperienza, questa secondo me è una criticità del progetto, nel senso, se una persona arriva non so, tra giugno e luglio, la persona avrà un'attesa brevissima per essere iscritta la CPIA, qualche mese, ci rendiamo conto che invece le persone che invece arrivano a marzo sono penalizzate sotto questo punto di vista, perché possono avere accesso solo alle ore di alfabetizzazione previste dal progetto e se sono fortunati qualche corso tramite associazioni ma, essendo gestite da volontari, queste a giugno chiudono quindi a giugno, luglio e agosto c'è una totale assenza di tutto, e per cui in passato c'è capitato di beneficiari, giunti a giugno con lezione in presenza importanti all'interno del progetto e quindi già, come dire, venivano già con un percorso nel Paese d'origine importante e si sceglieva insieme all'insegnante quale tipo di percorso fosse idoneo e, nel caso invece del riconoscimento del titolo di studio, questo noi lo abbiamo fatto anche in brevi tempi quando è stato possibile, perché abbiamo imparato che ci sono delle procedure che si portano dietro moltissimo tempo e quindi devono viaggiare in maniera autonoma rispetto all'apprendimento dell'italiano, cioè intanto tu prosegui con l'italiano, ma noi questo riconoscimento, questa compatibilità la facciamo perché sappiamo che richiede dei tempi veramente lunghi, quindi spesso hanno viaggiato di pari passo. Poi spesso abbiamo anche chiesto consiglio agli insegnanti del CPIA, cioè questa persona è arrivata a giugno, ha fatto questo tipo di percorso all'interno del progetto, secondo voi è opportuno che inizi con il livello base? Spesso poi noi ci siamo confrontati con le professoressine del CPIA, che poi più o meno ci conosciamo, per capire al termine del percorso di alfabetizzazione per conseguire la terza media quale percorso fosse idoneo da duecento, da seicento ore etc. e devo dire che sotto questo punto di vista i beneficiari non hanno mai fatto ostruzionismo, probabilmente perché si rendono comunque conto che più passa il tempo che all'interno del progetto più difficoltà hanno di trovare italiano perché come nel caso di Galland magari viene contattato però gli dicono 'guarda però che con l'italiano non ci siamo' e allora come dire, zitti e muti si accollano le

decisioni che comunque vengono presi in maniera condivisa. Se poi dopo tre mesi la persona ha ancora bisogno di Google Translate perché non ti sa dire tre, dico tre parole di fila di italiano, lì ti rendi conto che devi veramente partire dalle basi.

*Tra le relazioni e i confronti con le insegnanti del CPIA o dell'associazione di turno, due, tre, fili, relazioni invisibili ma molto reali. È più importante tenere i fili con insegnanti, colleghi, tirocinanti, CPIA...oppure fare il percorso inverso, parto da Galland e Calland e vedo qual è il ventaglio disponibile sul territorio o parto dal ventaglio e vado verso il nucleo?*

Allora, io penso...noi ci siamo mossi tenendo conto di tutti e due i livelli sostanzialmente, abbiamo sempre anche chiesto anche come si sentissero loro, se si sentissero già in grado di sostenere il percorso più impegnativo da quattrocento ore rispetto a quello da seicento ore o se si sentissero ancora insicuri e volessero approfondire il corso da seicento ore nonostante il corso di alfabetizzazione precedente. Devo dire che siamo comunque fortunate perché la relazione tra gli ospiti e gli insegnanti nei CPIA è sempre stata positiva, sono molto bravi e molto presenti e quindi questo passaggio spesso lo fanno loro stessi. Ci è capitato, per dire, che nel primo percorso - quello A2, quello di alfabetizzazione - che l'insegnante parlasse sia con noi sia con i beneficiari stessi dicendo 'sì, tu si senti competente ma ti ricordo che hai fatto molte assenze, hai lacune in questa cosa etc. quindi per me il percorso deve essere quello più complesso da seicento ore' quindi in realtà è stato un insieme, noi abbiamo tenuto conto di tutte queste variabili anche perché in realtà sul territorio di Messina non c'è moltissimo a livello di associazionismo quindi anche il ventaglio di opportunità non è che sia grandé.

*Ma quindi, per quanto si riesca...c'è qualcuno nel ventaglio di persone che invece subisce per così dire qualcosa? L'ultima ruota del carro e ti tocca fare questo adesso e basta. Se dovessi rivedere determinate cose, cosa rivedresti? C'è qualcosa che sembra sia per così dire subita o imposta? Voglio esercitare il mio diritto all'alfabetizzazione o devo fare italiano perché è scritto nel contratto?*

C'è capitato con un beneficiario - ed è stato l'unico - con cui abbiamo avuto grossissimi problemi di relazione anche con il professore del CPIA, cioè, non è stata vista come una chance come una chiave di accesso, ma come una rottura di scatole. Io me la so cavare in inglese, sì gioia ma purtroppo ti trovi in un paese europeo in cui l'inglese non è la seconda lingua quindi devi anche contestualizzarti in qualche modo, poi forse, ecco, quelli che spesso subiscono forse sono i bambini, nel senso che, noi abbiamo avuto l'esperienza di un bambino che ovviamente ha iniziato un anno prima del previsto diciamo, o meglio, lui avrebbe dovuto frequentare la prima media ma è stato iscritto in prima elementare e lì chiaramente lui si è trovato davanti a una serie di nozioni di cui lui non aveva la benché minima idea e che noi diamo per scontate, cioè noi abbiamo dovuto, l'insegnante ha dovuto spiegare che caspita è AC o DC, o ha dovuto spiegare cos'erano le guerre puniche qualcosa cioè non lo so, qualcosa che attiene alla nostra storia cioè quello che noi siamo abituati a studiare e chiaramente il bambino ok sì, mi sta anche bene ma io magari voglio anche conoscere l'italiano, cioè non voglio solo apprendere le nozioni etc., e forse questa è una mancanza del territorio nel senso che non ci sono molti corsi non mi sembra che l'università organizzi grandi, ecco, supporti sotto sto profilo. Comunque l'italiano è un elemento amato, odiato verso cui tutti partono con le migliori intenzioni, fatemi fare quindici ore alla settimana poi non vedo l'ora, poi ogni scusa è buona per non frequentare le lezioni, io a volte me lo spiego nel senso che giungono persone grandi. Nella mia esperienza precedente con minori non accompagnati o ragazzi provenienti da altri paesi ma molto giovani diciannove, venti, ventun anni c'era un approccio molto più flessibile. I siriani hanno un'età media che è alta, o almeno i nostri, e quindi penso che abbiano realmente delle difficoltà a imparare una nuova lingua soprattutto se non conoscono l'inglese o non conoscono altre lingue europee e si muovono solo con l'arabo. Noi in questo momento abbiamo due persone di sessantasette anni e una signora di cinquantasette o sessantadue anni e io me lo chiedo, come, cosa, quando, quindi forse negli anni sono diventata un po' più indulgente, forse perché invecchio io e automaticamente capisco quali possono essere le loro difficoltà.

*E per rispondere a queste, il territorio messinese, con quali mezzi, con quali azioni, quali strategie...promuove questo o no, questo assolutamente da evitare oppure vediamo caso per caso, momento per momento lungo la camminata che si condivide con questa persona? Esempio: ieri*

*Francesca, parlando di colleghi, mi fa l'esempio di colleghi o ex colleghi uscenti da un CAS o da un SAI con ricettività minore, hanno rapporto operativo-relazionale un po' diverso, quasi da procedura, che a problema corrisponde o può corrispondere questa soluzione, procedura a che tipo di bene vorresti prendere tra quelli proposti etc. Non in senso spregiativo, assolutamente, ma di diversa predisposizione a risolvere o analizzare o approcciare un dato problema o una data situazione.*

Allora, noi all'arrivo delle persone siamo molto chiari, cioè raccontiamo su quale territorio si muoveranno nel senso, ecco, non datevi troppe previsioni, nel senso, questo è quello che come progetto possiamo offrirvi e questo è quello che al momento il territorio offre e dobbiamo capire se per voi ha un senso oppure no. In passato, ad esempio, noi abbiamo preso contatto con associazioni che si occupavano di insegnamento di italiano, ma in realtà noi non abbiamo poi fatto l'invio dei beneficiari perché abbiamo fatto anche delle valutazioni relative agli spostamenti, relative al luogo in cui si svolgevano queste lezioni e non ci è sembrato opportuno, non ci sembravano delle condizioni adeguate e utili per i beneficiari, avrebbero sicuramente comportato dei problemi di mezzi di trasporto, non posso andare perché devo prendere tre autobus, no perché è tardissimo poi alle otto non riesco a tornare a casa e poi abbiamo fatto riferimento essenzialmente riferimento a due realtà sul territorio che sono Caritas e la comunità di Sant'Egidio, ma anche qui abbiamo valutato sempre di volta i volta perché ci siamo sempre accorti che è importante capire anche l'organizzazione delle classi, capire il livello cui sono arrivati gli altri perché altrimenti il corso per queste persone diventa solo un elemento di stress e quindi abbiamo sempre valutato insieme all'insegnante se fosse opportuno o no, cioè questa persona è competente che livello è...ci siamo sempre mossi di conseguenza, cerchiamo per quanto possibile di calibrare tutto sulla persona anche se è complicato perché si tratta di persone tutte completamente diverse tra loro, per background culturale di origine, per tutto, quindi ci proviamo, ma non lo so.

*E in tal senso, in realtà o potenziale, ma su un cammino, in risposta a un evento: 'guarda, abbiamo trovato il tirocinio che fa per te', 'no guarda, adesso aspetto due gemelli' o altro evento estraneo a questa camminata che da una camminata condivisa, chiara, con direzione condivisa improvvisamente c'è questo senso di: stiamo andando di qua o da quale altra parte?*

In realtà qui entriamo in un magma gigantesco che io riassumo in questo modo. Il fatto che i loro progetti di vita sono difforni da quello che noi proponiamo. Noi siamo una delle tante possibilità che loro si prospettano; di conseguenza, ritengo che loro facciano una valutazione molto più attenta di quanto a noi sembra, quando noi li vediamo così svaniti, svagati senza una direzione in realtà, secondo me loro hanno una direzione chiara spesso fin dall'inizio e chiaramente loro cercano di capire se quello che noi offriamo ha un senso può essere utile può non esserlo, se non lo è allora proseguono per la loro strada. Noi abbiamo avuto alcuni casi esattamente così. In alcuni casi mi allargo dicendo che magari c'è un disagio psicologico di fondo che genera questa confusione, ma in molti casi direi la totalità di quelli che abbiamo avuto a Messina, ci siamo poi detti 'ma come è possibile dopo tutto quello che abbiamo fatto loro anziché continuare su A siamo andati su F?' ci siamo detti che ci sono delle progettualità che loro hanno e che portano avanti contemporaneamente a quello che proponiamo noi, è chiaro però, nel momento in cui si giunge ad un evento che magari si è concordato in precedenza e c'è un arresto da parte del beneficiario, a livello proprio procedurale, noi ricorriamo ad Alice, cioè 'che facciamo in questo caso?'. Perché il progetto ha delle regole, il progetto si muove all'interno di una cornice che per quanto sia flessibile esiste, quindi è chiaro che non possiamo ragionare su 'vabbè stamattina mi sono svegliato così fai quello che ti pare', si adottano delle procedure che sono adatte al caso, al caso nel senso che dipende da quello che è stato fatto in precedenza. Ecco, una cosa che caratterizza i corridoi secondo me è una flessibilità, un adattamento, è come se noi ci vestissimo sulla persona in sostanza, è come se noi calibrassimo il progetto sulla persona che in potenza è una. Cosa stupenda perché tiene conto del singolo, di fatto lascia un ventaglio di possibilità infinito perché è possibile che quello che noi, la decisione che abbiamo preso per affrontare un caso non sia la stessa per affrontare il caso successivo e questo a volte genera un po' di confusione però lì devi rientrare dentro la cornice del progetto. Se, per esempio, io ti dico che ti ho trovato un tirocinio e tu me lo rifiuti dopo che sei mesi sei lì che mi chiedi, mi chiedi, io devo capire cosa prevede il progetto e in questo caso lo devo applicare, perché dobbiamo avere anche noi un contenimento come operatori in sostanza.



*Il fatto di avere una collega, a differenza di Francesca per esempio. Potete giocare al poliziotto buono o cattivo, o c'è sempre poliziotto cattivo Alice, c'è una piccola stanza in un piccolo ufficio in una piccola valle di Torre Pellice che ha deciso che...?*

Io e Federica siamo sempre sulla stessa linea d'onda, io e Federica anche in separata sede...sembra terribile questa cosa, pensassimo qualcosa di differente, anzi, forse a volte il poliziotto buono sono io, nel senso che Federica mi dice 'ok, ora non ti commuovere' però no, non ci pensare neanche, in realtà il poliziotto cattivo è Alice, noi specifichiamo che il progetto si muove dentro a un binario che è anche un binario d'ordine economico, di ordine amministrativo, burocratico e loro in noi vedono la punta dell'iceberg, ma poi c'è dietro un mondo di altre figure con cui lavoriamo di concerto, e quindi il messaggio che noi passiamo in realtà è che lavoriamo in una cornice di gruppo dove ci confrontiamo con una coordinatrice. In realtà Alice non è il poliziotto cattivo, è però la persona che ci aiuta nelle decisioni, questo devo dire che negli anni ci ha aiutato perché ci permette anche di prendere del tempo, cioè un momento, noi dobbiamo parlare di questa richiesta, non possiamo evaderla. Ci sono all'interno del progetto degli elementi di cui dobbiamo tenere conto, per il resto io e Fede siamo sempre estremamente lineari in quello che comunichiamo, non è mai accaduto che l'una contraddicesse l'altra, anche perché noi ci sentiamo prima, concordiamo quello che dobbiamo dire durante il colloquio e, prima di dare una risposta, concordiamo una risposta tra noi e con Alice, altrimenti sarebbe il caos, perché rispetto a tutte le richieste anche assurde che ci arrivano noi dobbiamo dettare i tempi, perché altrimenti entriamo nel magma caotico in cui c'è il rischio che le redini del progetto vengano prese dai beneficiari.

*Grazie mille, ma mi rimani sulla coscienza che detto io in questo caso i tuoi tempi di lavoro che devi andare dall'altra parte. Quindi, riassumendo, percorso inverso, per una volta chiudiamo le parentesi, se dovessi chiedere una lettera a Babbo Natale per Diaconia e per il territorio messinese...cosa chiederesti?*

Ma penso che le difficoltà che abbiamo sul territorio hanno molto a che fare con una deresponsabilizzazione, quindi mi piacerebbe che sul territorio ci fossero delle realtà a cui poter affidare veramente in toto al beneficiario in modo da far venir meno alle volte quella che è la nostra responsabilità di operatori. Quindi, se io accompagno a fare una visita al beneficiario io vorrei che ci fosse una persona in grado di tradurre ciò che sta facendo il medico senza provvedere noi. Dall'altro, cosa chiedere a diaconia? Allora, probabilmente sarebbe necessario a volte il concetto di vulnerabilità della persona che giunge, in modo per noi di fare un lavoro più certosino, più attento sotto tutti i punti di vista. Se noi intendiamo per vulnerabile la persona che non ha avuto accesso nel suo Paese a tutta una serie di diritti o ha delle condizioni particolari ok, però forse la vulnerabilità cui noi andiamo incontro è una vulnerabilità molto importante e spesso anche di tipo psicologico e non abbiamo strutture per fare fronte...e anche sanitaria, nel senso che significa spesso per noi operatori trascorrere parte delle nostre ore all'interno degli ospedali. Da entrambe le parti ti direi abbiamo bisogno di delegare, in qualche modo di sentirci addosso meno responsabilità, sia per quanto riguarda l'accoglienza, sia per quanto riguarda il rapporto con le istituzioni territoriali.

*Ok, hai la bacchetta magica, Babbo Natale ti porta ciò che desideri, quindi ora cambio questo, ma cambieresti qualcosa su territorio, sul contesto o su qualcos'altro?*

Sul territorio sì, se potessi sul territorio sarebbero da potenziare i servizi socio-assistenziali in generale quindi coinvolgendo per forza di cose anche i nostri beneficiari- L'assenza, per esempio, di un associazionismo forte che crei momenti di incontro, dei laboratori, questo manca quindi assolutamente; e anche dei servizi sociali che siano presenti...questo in realtà coinvolge tutti sostanzialmente. Per quanto riguarda la relazione con diaconia, ecco, valuterei il livello di vulnerabilità delle persone che giungono perché concentrare troppe vulnerabilità fa perdere specificità agli operatori che, di fatto, ci trasformiamo in operatori tutto fare che si occupano di segretariato sociale, prenotare visite, quindi perdiamo la relazione con beneficiario; poi sovraccarico emotivo di dover gestire vulnerabilità sanitarie e anche psicologiche importanti laddove c'è un'assenza di grosse equipe come quelle che ci sono nelle strutture territoriali in cui è chiaro che se all'interno troviamo l'operatore legale, l'assistente sociale la

psicologia il mediatore anche a chiamata dico ecco il lavoro in un'équipe allargata comunque si solleva in qualche modo.

*Se dovessi riassumere in una parola: territorio personale, magma, specificità vulnerabilità che sono tra le parole emerse di più oggi, quale sceglieresti?*

Specificità, perché di fatto mi sembra di averti raccontato quello che manca nei termini di specificità del territorio all'interno del progetto, forse questo perché poi si riflette anche su di noi, noi facciamo un lavoro altamente generico, dall'antenna al tampone.

*E come riflesso specialmente dei vostri poteri, io sono quella che ti può chiamare l'antennista...potere di conoscenza del territorio possiamo dire. In caso di problemi, urgenze è giusto o no ricorrere a questo tuo potere oppure 'adesso fai da solo'?*

Ecco, questa è una cosa su cui ci siamo domandate spesso. Allora, noi in genere sempre in quest'ottica di indipendenza e dell'autodeterminazione, abbiamo avuto delle procedure che abbiamo usato io e Federica indipendentemente dall'italiano. Noi, per esempio, in genere facciamo uno o due accompagnamenti nello stesso luogo, in modo che la persona sappia come raggiungere il luogo, le facciamo vedere concretamente come si fa una determinata cosa, la orientiamo sul territorio di Messina per darle dei punti di riferimento; c'è comunque un limite, nel momento in cui io ti do una mano perché capisco oggettivamente che ci sono dei limiti dettati anche dal sistema ti do una mano, però, ecco, quando nelle volte in cui ci siamo rese conto che c'è non curanza assoluta allora lì abbiamo mollato e abbiamo detto allora ci puoi pensare tu, perché tu comprendi quando la persona ha avuto una difficoltà e non si è presentata all'appuntamento e capisci, e te lo spiega, lo argomenta e si confronta. Abbiamo avuto casi in cui c'era un totale disprezzo dei tempi, dei medici, di tutto, e allora è lì che ci siamo detti, ok noi ti abbiamo dato dei micro strumenti, non li hai voluti utilizzare, ora ci pensi tu.

*E nel caso li sappia utilizzare ma preferisca adagiarsi su 'tanto c'è...'*

No no, non ci sostituiamo. All'inizio quest'errore l'abbiamo fatto, però poi abbiamo iniziato a capire a distinguere questo tipo di difficoltà, dettata da italiano o pigrizia, oppure se capiamo, caso Galland, che ha aspettative altissime e che si vergogna moltissimo a scrivere mail perché commette degli errori. Noi sappiamo che Galland è in grado di scrivere una mail ma noi lo conosciamo ormai per dire ci chiederà di aiutarlo, non per sostituirsi, ma per essere insieme per strutturare l'email e allora lì interveniamo. Viceversa abbiamo avuto situazioni in cui era un demandare per pigrizia e allora lì ci siamo bloccate.

*E se avessi di nuovo la bacchetta magica e superpoteri cosa cambieresti nelle strutture e negli enti del territorio?*

Guarda, mancano tutti di uffici di relazione con il pubblico che siano degni di chiamarsi tali. Quindi di fatto anche, pensando a un futuro in cui queste persone debbano chiedere come procedere per fare quel tipo di richiesta, è un problema perché non ci sono delle persone formate per poter dare informazioni chiare e sufficienti.

*Formazione o predisposizione? Rispondi di pancia. Conosco anche veramente la norma per poterla applicare consapevolmente a mio vantaggio.*

Tutte e due le cose, e in realtà noi spesso viaggiamo sulla propensione, lavoriamo spesso sulle nostre capacità oratorie, il fatto di coltivare dei buoni rapporti con le istituzioni perché, avendo dei rapporti distesi, io posso poi, anche in maniera informale, accedere all'ufficio, accedere alle informazioni perché ho saputo costruire un buon rapporto con il tipo allo sportello che conosce la nostra situazione e conosce chi siamo e quindi io così mi fermo e chiedo al volo un'informazione, e, devo dire che, questo ha aiutato più negli anni più della norma scritta che abbiamo notato che è una cosa che per lo più indispette profondamente negli uffici pubblici, ma perché è come se tu dichiarassi la loro ignoranza in materia e

quindi devi trovare delle strategie, anche comunicative, per non dire 'siete delle capre', devi dare con un po' il bastone e un po' la carota.

*C'è qualcosa di non detto? Tralasciato?*

C'è un mondo che si apre e che noi apriamo spesso in sede di supervisione che ha a che fare con il nostro ruolo, con quello che siamo chiamati a fare nella nostra A-specificità perché all'interno del progetto nessuno di noi lavora esclusivamente come assistente sociale o psicologo o antropologo quindi ha a che fare...certo c'è anche questa dimensione perché dietro il lavoro al beneficiario c'è anche un operatore e il benessere dell'operatore cammina di pari passo con il benessere del beneficiario.

*La famosa stanza del tè di cui parlavo con Alice l'altro giorno. Come, dove, cosa, quando e perché?*

Noi concretamente l'abbiamo utilizzata la stanza del tè, che è un ufficio che è un appartamento a tutti gli effetti, quindi è dotato di cucina e tutto, quindi in tempi pre-pandemia, anche durante le lezioni di italiano noi si preparava il tè e si faceva il break insieme. Si preparava il caffè insieme etc., poi nel tempo abbiamo capito che era una strategia da parte dei beneficiari quella di convocarci per il solito caffettino però poi si finiva di parlare di lavoro e richieste. Ti devo dire che io e Federica abbiamo eliminato il momento del tè e del caffè e abbiamo riportato il tutto a una cornice più istituzionale di colloquio formale perché ci siamo rese conto che poteva andare bene con alcuni e con altri no, nel senso che poteva diventare o un terreno di manipolazione o un terreno di sconfinamento, nel senso che nel momento in cui l'operatore rischia di diventare quella persona con cui prendi il caffè quest'operatore non può dirti serenamente che al quinto contratto devi andare in SPRAR perché si rischiano di creare delle dinamiche troppo personali che poi il beneficiario ti rinfaccia, 'ma oh, ma come, ma io...per il nostro rapporto, ma io non credevo che voi mi avreste detto...' quindi lo abbiamo sperimentato a lungo e poi lo abbiamo eliminato perché avendo tutti i casi sanitari per timore del covid noi non condividiamo più spazi e quindi, in realtà, se noi dobbiamo discutere qualcosa lo facciamo con una sorta di convocazione ufficiale in ufficio e in un terreno che sia neutro rispetto agli appartamenti.

*Ricorda che se vuoi eliminare anche questa conversazione con il tè o se vuoi e se credi di aver detto cose terrificanti puoi e potrai togliere il consenso in qualsiasi momento.*

Le cose più terrificanti le dico in supervisione, perché hanno a che fare con il nostro lavoro intimo di operatori. L'ultima, la cosa della donna incinta, l'avevo rimossa. Miriam di Ivrea, mi sono divertita tantissimo all'ultima supervisione, che era il caso che ci mandassero donne in menopausa così che io e Federica potessimo partecipare senza avere sempre visite ostetriche da fare. E insomma quindi così... Va bene, comunque mi ha fatto molto molto piacere se vuoi approfondire qualcosa etc...come vedi riusciamo a beccarci.

## INTERVISTA 5 - ALESSANDRO

**Alessandro, Padova, 18/05/2022, h. 18:11 – 19:48**

All'epoca non lavorava per i corridoi umanitari e universitari della CSD della Diaconia, ma per un ufficio degli studenti internazionali dell'università IUAV di Venezia. Ho conosciuto Alessandro a marzo, quando ero volontario per i corridoi patavini, quando Alessandro lavorava appunto per i corridoi.

Luogo mio: Favaro Veneto, camera mia in affitto.

Luogo suo: provincia di Padova, camera adibita a studio.

Mezzo comunicativo: Skype.

Non sapendo ancora se avrei allegato una cartella drive @stud.unive.it con le video-registrazioni editate per motivi di privacy oppure se avrei allegato la seguente trascrizione, abbiamo parlato un po' di tali questioni meramente tecniche, oltre ai saluti in entrata, agli aggiornamenti del caso su questioni personali. e alla raccolta del consenso informato. Con Skype, ad esempio, a differenza di Zoom o di Google Meet, le video-chiamate registrate sono scaricabili da parte di entrambi i partecipanti per 30 giorni; successivamente, vengono cancellate dalla memoria del sistema.

*Sì, e benvenuto di nuovo, Alessandro, benvenuto di nuovo a Favaro versus Padova e Treviso, dopo piogge e grandini, per riuscire a vederci finalmente ci vediamo online.*

Con 80 gradi fuori tipo.

*Esatto! Cosa, come stai?*

Tutto bene, tutto bene.

*E ti dispiace presentarti ed esplicitare come ci siamo conosciuti?*

Certo. Allora, mi chiamo Alessandro e vivo a Padova. In termini di esperienza, sono circa 7 anni che lavoro nel mondo della migrazione e dell'intercultura; ho fatto varie esperienze tra CAS, SPRAR e altri centri d'accoglienza. Nello specifico, io e te ci siamo conosciuti credo un paio d'anni fa ormai, all'inizio per un periodo di tirocinio/volontariato per i ragazzi dei corridoi umanitari, che poi si è trasformata anche in una collaborazione lavorativa, che è durata circa un anno, finché c'ero io; un annetto e mezzo durante il quale, per l'appunto, hai seguito i beneficiari che erano in carico al progetto che seguivo.

*Veniamo subito al dunque. In generale, tra Diaconia, CAS, SAI, SPRAR, tutto quello che succede, perché alla fine si parla sempre con tutti per un po' prenderli, rimetterli in una seconda, terza, quarta, quinta, sesta, settima, ottava possibilità, qual è stata la difficoltà più grande che hai riscontrato di qua, di là in generale?*

Mah, di difficoltà il settore ne ha parecchie; forse se devo indicarti il luogo, la tipologia di accoglienza che mi ha dato più da pensare, che ha dato forse più problemi, è stato il cosiddetto centro, dove appunto c'è un'alta concentrazione di persone, gli spazi sono meno adeguati e riuscire a seguire le necessità di tutti non è possibile. Quindi si va un po' a cercare di sistemare le necessità più generali e di conseguenza si riesce a lavorare molto meno sulla persona e, quindi, sul progetto individuale di ognuno. Il progetto, invece, dove mi son trovato meglio è dove, appunto, c'è la possibilità di seguire individualmente le necessità, i bisogni, gli obiettivi della persona migrante e questo chiaramente dà la possibilità di creare un significato in primis per lui e, poi, ti permette di fare veramente tante cose insieme.

*E su quello del significato, una bellissima parola, sia nel centro sia nel non centro tipo appartamento, stanze, quello che è, può essere che, magari, ci si vada a scontrare sul significato che il progetto stesso del migrante può portare con sé? Del tipo, io ho questa visione del progetto migratorio in mente, mentre l'accolto o il beneficiario che vuole, non vuole, può, non può, e anche durante il tempo poi si modifica. Per esempio, nei significati delle cose: possono essere oggetti, possono essere parole, intenzioni, veramente quello che vuoi. Dove hai trovato, tra virgolette, maggiore possibilità di fraintendimento più che difficoltà effettiva? Se ce ne sono stati in passato di momenti di fraintendimento o altre difficoltà.*

Ma sai, il fraintendimento è un po' all'ordine del giorno, nel senso che, ti spiego un po' per contestualizzare, dalla parte dell'operatore, ovvero dalla parte del lavoro che ho svolto per tanti anni, soprattutto agli inizi, poi magari nel tempo lo impari. Hai questa idea che tu lavori in un posto in cui arrivano delle persone e tu le devi sistemare nel territorio dov'è, la famosa integrazione, inclusione o quello che è. Quindi, tu hai tutta una serie di anche impostazione del lavoro stesso che ti viene presentata come arrivano: il corso di italiano, il lavoro, la casa, fine. Ecco, questo è una formula magica che funziona così descritta in pochissimi casi. Nel senso che in mezzo ci sono le persone che hanno obiettivi e tutta una serie di altre priorità. Diciamo, quindi, che il fraintendimento, e ritorniamo, quindi, al discorso del significato, sta nel fatto di riuscire a dare alla persona che stai accogliendo la possibilità di riuscire ad avvicinarsi all'obiettivo che lui avrebbe in testa, rimanendo all'interno dei confini che ti dà l'istituzione; quindi, in questo caso, il progetto. Quello che mi è capitato, soprattutto nei primi anni di lavoro, è stato che io andavo un po' a compartimenti stagni... Cioè, io dicevo 'bisogna fare così'; poi puntualmente venivo, diciamo, tradito, le mie attese erano tradite e, quindi, c'è quel momento di fraintendimento in cui è proprio palese che fossimo su due livelli diversi, io e la persona che seguivo; però io ero assolutamente convinto che stavo facendo un lavoro per il quale ero, appunto, assunto, pagato e insomma... Lui, invece, aveva chiaramente la sua vita da fare e, quindi, qui si creava questa frizione che negli anni ho capito che era, invece, il cuore del lavoro, ovvero riuscire ad avvicinarsi abbastanza per poter lavorare insieme, senza però perdere di vista che sei all'interno di un'istituzione come lavoratore e che lui stesso è accolto all'interno di un'istituzione.

*Ma questo, sicuramente, anche pensiamo quando mi proponevi i beneficiari che arrivavano e dovevano fare italiano e talvolta vivevano questo come un diritto, talvolta come un dovere. Nel senso che talvolta era 'ah che bello posso fare italiano': vediamo, per esempio, la nostra cara creatura mitologica che poi è andata a Milano, che poi ha fatto 50 corsi a destra e a sinistra con 50 professori, versus al piano sopra o al piano sotto, 'ah, italiano, veramente? di nuovo?', 'Ti tocca!'; e qui, pensando anche alla struttura che avete a Padova, che avete 3 piani mi sembra...*

Son 3 piani, sì, più qualche appartamento sparso per la città.

*E cambiare piano è cambiare completamente visione, com'è 'calarsi', bussare alla porta, a porte così diverse in una rampa di scale. È difficile cambiare 'setting' per avvicinarsi alle necessità di quel piano oppure no?*

Sicuramente richiede energia. Questo, però, è un elemento del lavoro che reputo più interessante, perché diciamo che la sfida che hai quotidianamente è diventare camaleontico in base all'interlocutore che hai. Questo non vuol dire essere falso nei confronti di qualcuno, ma vuol dire riuscire a trasmettere significato che serve in quel momento lì, l'attività che si fa e perché si fa, perché la persona lo capisca. È chiaro che, se abbiamo un beneficiario che è super orientato e ha anche capito certi strumenti, è anche più facile avere anche un rapporto un po' più diretto e chiedere di più; chiaramente, nel momento in cui hai la famiglia di papà, mamma e 6 figli, di cui nessuno scolarizzato, la scuola è quella cosa sì per cui 'ah sì, che bello andiamo tutti a scuola' e, quindi, la prima settimana che vieni in Italia, chiaramente, quella cosa della scuola che entra nelle nostre vite. Poi, chiaramente, la scuola significa costanza, significa studiare, significa mettersi fare attività nel pomeriggio, significa anche prendersi, no, una tabella di marcia, costruire. E, quindi, difficoltà e allora lì chiaramente ti scontri con le diverse realtà, con le diverse persone, i diversi modi di concepire anche una quotidianità. Però trovo sia molto interessante, perché io davvero uscivo da una stanza al primo piano, facevo un bel respiro e da lì ero un altro Alessandro e questo sì è molto divertente.

*Molto interessante, specialmente quando si è tutti nella stanza comune e lì entra un altro Alessandro ancora, che ti entra e tiene 'i fili' delle 'relazioni invisibili': non dico che è costruito, per carità, ma i legami che si sono andati a creare anche con gli appartamenti sparsi sul territorio patavino. In generale tra Alice, Virginia, Francesca... voi, come dire, avete una particolarità nel territorio patavino rispetto alle altre équipe dislocate sul territorio: ad esempio, Francesca è sola a Parma ed è di un piccolo paesino in cui può accogliere una determinata tipologia di beneficiario che è più propenso alla patente o che ce l'ha già, per cui fare riconoscimento, perché gli autobus passano molto più raramente. A Padova siete molto facilitati dai trasporti pubblici in tal senso e avevate anche una collega ai tempi, ora sono in tre. Com'è il rapporto tra colleghi e il rapporto con i beneficiari? Ne parlavamo proprio ieri con Valeria; Valeria che sta con Federica e si trovano benissimo, hanno due formazioni diverse, collaborano insieme da un po' di tempo e per carità, Ilaria prima e Aya dopo sono persone meravigliose, se dovessi chiedere 'a Babbo Natale', tornando indietro, 'datemi questa persona'; oppure, nel rapporto che hai avuto con i colleghi, è stato più importante mantenere un rapporto proficuo e collaborativo con loro oppure salire i piani per mantenere e avvicinarsi di più ai beneficiari?*

Allora, domanda articolata. Io credo molto nell'accoglienza di contatto, cioè gli operatori che lavorano molto dall'ufficio, fanno le pratiche burocratiche, vedono poco i beneficiari e gli danno quell'ora di appuntamento la settimana... Ho sempre avuto un po' di difficoltà, devo dire, perché secondo me la relazione è proprio il centro del lavoro che facciamo, ma appunto passare del tempo nell'appartamento per alcune cooperative, per alcune realtà, viene inteso come momento perso, 'ah l'operatore è in appartamento da 2 ore, cosa fa?!'. In realtà, è proprio un momento in cui tu riesci a cogliere tantissime caratteristiche, tantissimi elementi che poi ti aiutano a capire veramente con chi hai a che fare: solo vedere come si comporta la mamma con i figli in casa, vedere se giocano, se fanno i compiti, come interagiscono fra di loro o anche banalmente conoscere i loro gusti, le loro idee; questo ti avvicina molto e si crea una sinergia che è molto importante. Parimenti, io anche sono molto molto propenso nel pensare che l'équipe sia lo zoccolo duro, la carta che presenta a tutti gli appartamenti come gestisci o al centro cosa si vuole fare. Costruire un'équipe richiede tempo; quindi, se tu mi chiedi che collega voglio, te ne potrei citare tanti, ma ti direi più che chi voglio è per quanto tempo lo voglio, nel senso che purtroppo il nostro settore è martoriato da turnover, è una caratteristica proprio intrinseca che deriva dal fatto che i contratti sono fatti in un certo modo, che il lavoro non è ancora del tutto riconosciuto, perché siamo figure un po' ibride tra operatore sociale, operatore dell'accoglienza... insomma siamo una cosa che non è ancora benissimo definita. Questo fa sì che le persone ci passano un po' di tempo e poi praticamente non riescono o non possono impostare la propria vita con questo tipo di realtà lavorativa e, quindi, cambiano e cercano qualcosa di più tutelante. Questo fa sì che le équipe si smantellino molto velocemente: io stesso ho cambiato, nell'arco di 7 anni, più di 40 colleghi e questo, insomma, ha pesato nella qualità generale di quello che si offre, perché l'affiatamento e il trovare anche insieme una modalità con cui fornire risposte coerenti fra tutti è fondamentale. Nel senso se io so che la mia collega, che sia Aya, Ilaria o tizia, diciamo, mi sostituisce al mio stesso modo, cioè con la sua personalità e le sue modalità, ma so benissimo che quello che lei dice al beneficiario in risposta a un'emergenza o che ne so, è la stessa cosa che direi io perché ci siamo messi d'accordo che quella lì è la strada che vogliamo perseguire. Ecco, lì vuol dire che l'équipe si sta saldando. E, allo stesso tempo, ti permette di gestire i casi più complicati, per esempio, beneficiari con profili particolarmente psichiatrici spesso hanno bisogno di avere una duplice figura, cioè l'operatore più accondiscendente che magari gli è più vicino e magari l'operatore più bacchettone che magari gli dà un po' i paletti, e questo mi è capitato di fare questo tipo Ping pong tra colleghi ma anche in situazione di emergenza ma anche solo guardandoci, cioè io ho capito che tu fai il ruolo di quello che gli sta vicino, mentre io faccio il ruolo di quello che gli dice di no, e questo è fondamentale perché significa che c'è un'alchimia che si trasmetta e che diventa qualità e il progetto ha una sua filosofia, ha un suo asse portante e anche i beneficiari nuovi che arrivano sono benissimo consapevoli che c'è anche una visione, anche proiettata verso il futuro, nelle realtà in cui c'è tanto turnover in cui magari oggi c'è l'operatore che dice 'ma sì io ti do sti soldi', mentre l'operatore il giorno dopo dice 'no, non ti possiamo dare sti soldi' oppure 'ti pago io il biglietto', 'no, non te lo pago': si creano dei problemi infiniti anche su cose banali eh, che poi magari quando le cose diventano importanti che bisogna fare una presa in carico seria per magari dei beneficiari che sono in difficoltà, è difficile, è molto difficile.

*Penso che questo vada bene anche quando fai rapporti con le varie associazioni sul territorio, cioè il sapere che tu per aiutare, promuovere determinate attività al beneficiario di turno, chiama associazione X, chiama associazione Y, bene sono le 18.30, ho finito alle 17 in teoria, vado a casa puoi continuare tu domani, per esempio? Penso a Francesca che mi sta da sola, che quando deve organizzarsi le ferie deve appena chiamare come era possibile organizzare tutti di conseguenza, specie per chiamare i servizi relativi e calcolare veramente, anticipare l'imprevisto come una tabella Excel a 14 colonne. In tutto ciò, una parola che hai tirato fuori è alchimia, una parola che ha tirato fuori Valeria è aspecificità del ruolo, mentre con Francesca si è parlato di complessità dei ruoli che andate a interpretare nel vostro lavoro. Per esempio passato, sì perché si risponde a un bisogno che può essere anche complesso, duplice, trino, un prisma di bisogni spesso con 1.000 sfaccettature che cambiano in base al tempo. Una caratteristica di cui parlavamo con Alice e con Valeria è il fatto anche del setting, talvolta, specie a Padova quando son passato a trovarvi: oltre l'ufficio in cui magari c'è la situazione del 'firmiamo il contratto', 'facciamo i bacchettoni', no, adesso questa cosa non puoi farla prima tirocinio o niente, c'è anche una bella stanza 'comune' come anche il balcone, e mi ricordo che mi raccontavi, nelle varie chiamate in cui ti ho rotto le scatole fino alla fine dei miei giorni, che usavate, per far fare i compiti ai ragazzi, per far lezione in presenza all'epoca che si poteva e anche come momento di valvola di sfogo per cambiare un attimo setting, per non essere né io in casa tua, né tu in ufficio mio. Un campo neutro, come il baretto di fronte, dai che ti offro un caffè sto giro. E lì, proprio ieri ne parlavamo bene con Valeria, come, quando e quanto cercare un campo neutro. Cioè, nella relazione con il beneficiario in cui le frizioni sono inevitabili, fraintendimenti all'ordine del giorno, aspetta che magari lo chiamo qua adesso, ci beviamo tè, cioccolata calda, quello che è, così magari riesco a vedere, a percepire quello che mi manca, prima di 'agire' può essere visto in maniera strategica questo? E se sì, perché, o no?*

Sì sì, be' assolutamente, poi bisogna anche avere lo spazio, perché non in tutte le realtà c'è: spesso hai l'ufficio dove lavori e l'appartamento dove ti incontri, quindi spesso gli spazi sono 2; se poi hai la fortuna di avere un terzo, come dici te, anche diciamo un altro tipo di approfondimento, perché noi lo usavamo molto per le situazioni conviviali, non so, c'era la festa di compleanno di qualcuno, c'era da farsi gli auguri di natale, e quello lì era il luogo dove si cucina tutti a casa, ma portiamo tutti lì qualcosa e, in quel momento, lì stiamo tutti insieme e lì ci svagiamo. Quindi, si creano anche quei momenti in cui non sei a casa di una persona e quindi non sei nel suo spazio quotidiano, siamo tutti in uno spazio terzo che però appartiene un po' a tutti noi e hai la possibilità di vedere i beneficiari interagire tra di loro e con noi contemporaneamente; quindi, si crea una dinamica tra i beneficiari che in comune hanno te come operatore, come progetto, insomma, la tua équipe e anche le richieste collettive che avvengono, non so, 'ah ci siamo confrontati e adesso vogliamo tutti internet'; quindi, insomma, si rimane tutti nel ludico o nell'attività più collettiva che può essere il corso di italiano, il corso di formazione: noi lì avevamo fatto dei laboratori, in passato so che avevano fatto dei laboratori di cucito e, quindi, è uno spazio che siamo stati fortunati ad averlo, perché, insomma, in cooperativa non ce l'avevamo e, quindi, era un po' più complicato, perché se dovevamo fare qualcosa del genere magari dovevi cercare uno spazio altro e, quindi, chiedere a un'altra realtà che te lo possa concedere; oppure utilizzare gli spazi aperti che sono comodi, ma non puoi averli per tutto l'anno, però è interessante, dal punto di vista professionale, averli perché hai questo momento in più da poter includere nello spettro di informazioni che puoi ricavare nel momento in cui lavori con le persone.

*Approfitto, un'estensione di questa terza sala certe volte erano anche le gite sul territorio padovano: mi ricordo il parco, il gruppo WhatsApp in cui c'era anche il nostro amico francese che traduceva all'occorrenza per i nuovi arrivati, andiamo al museo a vedere la mostra andiamo a vedere questo, questo etc. tutte non sono solo 'valvole di sfogo' o magari possono essere vissute come tali perché non siete in ufficio, non siete nell'appartamento, non dovete fare no non mettere la padella con l'olio in un posto strano: insomma, sono momenti piacevoli; e quali sono, in tutto ciò, i momenti o il momento più bello o la soddisfazione più grande al netto di tutte le difficoltà di cui si diceva prima? Per esempio, per me, quell'altro che dopo 6 mesi finalmente mi ha mangiato le verdure al forno, dopo 6 mesi di patatine fritte a colazione, pranzo e cena.*

Ma guarda, di soddisfazioni credo che ce ne siano tante, poi dipende molto anche dal carattere che uno ha, io mi porto nel cuore tante soddisfazioni. Diciamo che quelle che mi ricordo più spesso sono quando ho fatto un lavoro incredibile: a me qualche anno fa è capitato di accogliere un signore del Pakistan che aveva fatto 40 anni e già un anno in un centro d'accoglienza in Friuli, tra l'altro, e mi è arrivato che non aveva nessuna prospettiva, perché non avevano lavorato per niente sulla sua individualità e, oltretutto, era malato di epatite C e uno dei suoi obiettivi di vita era costruirsi una famiglia. Siamo riusciti, all'ospedale di Padova, ad inserirlo in alcune cure sperimentali che per fortuna hanno attecchito e, quindi, poi lui ha superato questa malattia e oggi si trovava a Bologna con un lavoro a tempo indeterminato, una moglie, due figli. Oggi, ogni 2 minuti, mi scrive 'senza di te non ce l'avrei mai fatta', insomma, sono cose belle. Poi è chiaro ogni volta dico ai ragazzi io sono solo un tramite, poi la vita è la vostra e l'avete portata avanti voi. E questa è una delle situazioni che mi porto, ti dico una delle situazioni che mi piace più ricordare, sono quelle in cui davvero sono riuscito ad arrivare fino in fondo, ad arrivare all'obiettivo di quella persona lì insomma, che può essere anche banalmente il signore siriano che ha trovato lavoro in falegnameria quando ha fatto tutta la vita il falegname, finalmente si ritrova a poter ritrovare il suo ruolo di padre, di marito, di poter sostenere la famiglia con un lavoro per cui si sente anche di avere le skills per poterlo fare; e il ragazzo che si iscrive all'università che ritorna a studiare. Le soddisfazioni sono quando vedi l'altra persona che sta iniziando ad essere felice e torna ad avere una prospettiva nella sua vita perché molte volte, forse la maggior parte delle persone con cui lavoriamo ti arrivano in un momento in cui loro prospettive non ne hanno, magari tanto entusiasmo ai primi mesi, poi è più lo sconforto, magari dire 'ho una montagna da scalare e non so come poterci arrivare'.

*E in questo senso, tra prospettive ed entusiasmo che molto spesso non son ben definite o delineate, ma no perché io ti dico tu devi fare questo tirocinio, ma alle volte ci si trova un beneficiario che vuole fare questo e questo e quello che magari non sono collegabili. In questo senso, per aiutare a scremare le possibilità che ci si trova di fronte, sono più importanti le conoscenze o le competenze? Le conoscenze teoriche, le iscrizioni a scuola, il PDP, il riconoscimento dei titoli pregressi, la patente internazionale, il CPIA di questo, il corso X, 'lavoro tecnico' o conoscenze 'emotive'?*

Allora, sono importanti entrambe, perché, se riesci a gestire entrambe le cose, hai più chiavi per aprire più porte. Poi ti dico ho avuto beneficiari, per esempio, uno che mi viene in mente adesso, uno del Bangladesh: lui ha fatto un anno con me, non ha mai imparato l'italiano, non ha mai imparato a scrivere, era analfabeta, però lui con il gruppo di bengalesi che stavano con lui è riuscito a trovare un contratto a tempo indeterminato in un ristorante di Venezia, dove il capo brigata che era l'unico bengalese che parlava italiano che traduceva agli altri, il 'Paron' dell'osteria era super felice perché questi bengalesi lavorano davvero bene e anzi ce ne ha chiesti degli altri, gli ha fatto il contratto a tutti; questo qui abitava in casa con altri connazionali con contratto regolare; ad un certo punto io mi son trovato l'ultimo giorno e io gli ho detto 'Ariosto, noi ci salutiamo' e lui non era neanche in grado di salutarmi in italiano per dire; e io lì pensavo per dire, cavoli, che competenze aveva Ariosto nel suo Paese, perché veramente parliamo di una persona che era veramente fuori da qualsiasi logica di mercato di integrazione che; eppure Ariosto è uno di quelli che ce l'ha fatta, molto di più di altri che avevano più competenze di lui. Perciò vedi a volte la competenza, diciamo emotiva o anche la skill, l'organizzazione, va sempre declinata all'interno di un contesto. Quindi, è molto difficile come risposta da darti, perché c'è il lavoro che fai tu, il lavoro che fa la tua rete, le scuole, l'italiano, etc, c'è il lavoro che fa la rete della persona che ha qui sicuramente connazionali etc. e c'è un momento storico in cui arriva; perciò, a volte, per questo esempio estremo che ti ho fatto, potrebbe essere che non serva chissà che sovrastruttura perché lui comunque in qualche modo si è fatto una vita qui.

*Sì, sì, in qualche modo, 'di riff o di raff', come si direbbe dalle mie parti, comunque si arriva. D'altra parte, stesso esempio capovolto, vedi per esempio il nostro amico falegname che prima di poter accedere a questa opportunità era arrivato alla fine dei contratti possibili, quindi a livello di tempo, per quanto lui si sia impegnato nella sua unicità diciamo, non ha avuto riscontri nei tempi che potevano invece accadere. Ok COVID, ok bambini, moglie, CPIA, quello che vuoi, però tutte queste finestre che si sono poi aperte alla fine, con i se e con i ma non si fa la storia ok, ma se si fossero aperte quell'attimino prima magari era anche lui un attimino più tranquillo.*



Poi, sai, le tempistiche con cui si attivano questi meccanismi non sono sempre uguali, a volte quando hai un po' più fretta o pressione, no? Tiri fuori no? Tranne appunto nel caso del falegname: lì, è vero, c'erano delle competenze che lui aveva, però è stato fatto un gran lavoro per riuscire a tirargliele fuori, per fare delle formazioni per rinforzare il suo italiano e poi, alla fine, è finito in un'azienda, comunque, a carattere familiare, dove c'era un certo tipo di predisposizione verso la persona, perché non è un'azienda grande dove si arrivano ai milioni; però, anche con quelle competenze che aveva anche a livello linguistico, diciamo che è riuscito a portare la sua professionalità; e, però, c'ha dovuto lavorare, c'abbiamo dovuto lavorare assieme; per cui, vedi, le competenze servono no, perché sarebbe stupido dirti non servono a niente, servono invece tantissimo.

*E quello che dicevamo di quel progetto che è sempre stato coinvolto su tutto, sempre con una direzione, poi alla fine ce l'ha fatta, non come magari altri che 'oggi voglio patente, domani voglio barca', per esempio, no?*

E su questa cosa qui io trovo no, per esempio, quando si fa il curriculum, si chiede sempre 'che lavoro vuoi fare': 'tutti, tutti i lavori voglio fare'; e questa è la risposta ti dico davvero dalla Siria, all'Africa al Sud America, il 90% risponde così, ma questo denota una grande volontà di voler lavorare, di voler fare, cioè non mi fermo davanti a niente: se tu mi trovi qualcosa, poi io lo faccio. Alla fine, invece, si sa che viviamo in una società molto sviluppata; quindi, fare tutto vuol dire non far niente; quindi, rischi che non sei appetibile per il mondo del lavoro; quindi, è meglio che ci fermiamo prima per cercare di capire qual è la strada rispetto alle competenze che tu hai avuto prima, che possiamo perseguire per mettere in campo quello che tu sai già fare, e lì poi piano piano si costruisce quella professionalità.

*E quella professionalità che, se non viene scoperta in un rapporto di fiducia non ben consolidato, non emerge nemmeno. E una volta dopo un po' di tempo, anche se dipende da progetto a progetto, da setting a setting, da nucleo a nucleo, perché a Padova è possibile così, magari di là non è possibile nella stessa maniera, per le possibilità che il territorio può offrire; e lì pensiamo anche alla burocrazia che ci accompagna sempre. Quali sono tutti i poteri e tutte le conoscenze che il cattivo Alessandro, quando il tirocinio non parte, deve mettere in atto, affinché questo possa partire? Cioè il backstage di tutte queste belle storie ogni tanto può essere straziante, diciamo, come gestire il tutto?*

Eh... lì bisogna armarsi di pazienza, innanzitutto, perché poi le pratiche che ti trovi a gestire per altre persone sono le stesse che poi bene o male devi gestire tu. Sappiamo tutti bene o male quanto è complicato fare il passaporto, rinnovare la carta d'identità, fare una carta bancomat: miliardi di moduli, miliardi di cose. Purtroppo l'operatore sociale fa tanto questo lavoro di sbrogliare la matassa burocratica, nel senso di riuscire a capire e a trovare soluzioni, innanzitutto, diciamo, documentali, perché tu devi mettere nelle condizioni appena arriva la persona di essere regolare sul territorio, quindi devi andare in questura, avere la dichiarazione di ospitalità, tutta una serie di cose, la marca da bollo, le fototessere, questo, quest'altro; e, quindi, tu devi conoscere perfettamente alcuni meccanismi, poi nel momento in cui hai messo in sicurezza diciamo quella che è la tessera sanitaria, il documento, il codice fiscale, la carta bancomat, insomma, quando hai quei famosi 5 elementi stabilizzanti, tiri un attimo il fiato, perché corri a destra e a sinistra anche se sai in quali uffici devi andare e poi iniziamo invece le richieste. Alessandro vorrei fare questo, Alessandro mi piacerebbe fare questo, e quindi cv, e quindi centro per l'impiego, e quindi sentiamo l'agenzia interinale e quindi parliamo con il proprietario, vediamo se ti fa un tirocinio: insomma, è da morire, veramente da morire a volte, nel senso che lo sconforto a me, personalmente, ha preso più volte a gestire queste parti burocratiche che non la pesantezza dei beneficiari che, magari, insomma, hanno dei trascorsi particolari, per cui insomma ti fanno...ecco, insomma, ti pesano alla sera; però il continuo di fare cose insieme è abbastanza esplosivo, diciamo.

*In questo senso, di tutta la matassa aspecifica che vai a sbrogliare, perché c'è veramente di tutto, la tessera sanitaria al bonus bebè dei pannolini, ah l'iscrizione anagrafica del bambino appena nato...*

Tu pensa, l'iscrizione al nido che è comunale, a quello che è provinciale, all'istituto comprensivo, al CPIA, alle scuole superiori, che però, siccome sono arrivati e non hanno la scolarizzazione, non hanno la terza media e, allora, fai la convenzione con il CPIA, 3 giorni al CPIA e 3 giorni alla scuola... e tutto

questo lo fa l'operatore perché non esistono protocolli, sta tutto alla buona volontà dell'operatore che dice adesso mi metto e costruisco dei ponti per dare la possibilità a queste persone di fare cose.

*E, in questo senso, arriva sempre il momento in cui Alessandro tira fuori la sua di specificità, ma tra tutte queste aspecificità che ti trovi a, come dire, ti trovi di fronte ogni giorno, all'epoca, qual è la tua preferita? Nel senso, 'Ah che bello ora tocca a me, ora è arrivata proprio quella matassa da sbrogliare', la tua preferita qual era?*

Mah ce ne sono diverse, allora, il discorso più documentale, i beneficiari che magari hanno cose particolari per cui magari devi andare a confrontarti, a indagare: ecco, su queste cose qui era molto interessante; e la preparazione che poi si faceva insomma la domanda d'asilo, insomma andare ad approfondire a livello documentale quella che è la storia personale di una persona, per andarla poi a dimostrare comunque quando va in commissione, prove insomma quanto meno sufficienti per poter presentare il caso al 100%: era forse il caso che mi piaceva di più. Però, la sanità anche mi ha dato grandi soddisfazioni: cioè io oggi mi ritrovo a conoscere una miriade di protocolli di malattie esotiche, trasmissibili, non trasmissibili, ma veramente assurde, ok, e, vuoi o non vuoi, gestendo le persone, me ne sono capitate e fa molto ridere ad un certo punto con i colleghi collezioni: 'la scabbia? Ah sì l'ho fatta, e la varicella scarlattina in appartamento l'ho fatta, capito, la febbre gialla'... robe assurde, che sono anche divertenti poi a ricordarle.

*E, invece, in queste cose qui hai sempre comunque dimostrato di avere conoscenze tecniche, quel è il numero da chiamare, il famoso 'stalking' che si fa pre-chiamata, cioè quale ufficio o meglio quale interno dell'ospedale grande devo chiamare, per evitare le 6 ore al telefono con il call center, come dire, quanto è importante questo 'stalking' pratico nelle relazioni con il territorio?*

Lo stalking lo vedo come la prima fase, cioè la fase 0 o fase 1. Dopo lo stalking, impari che ti conviene, ogni volta che apri un percorso nuovo, affidarti a qualcuno, cioè chi potrebbe essere più disponibile nel caso tu avessi bisogno una seconda volta e metterlo in saccoccia e, quindi, creare un portafoglio di referenti vari, in cui, se hai il doppione e ti è capitata di nuovo la stessa cosa, 'aspetta che proviamo a sentire Luca del reparto che ne so insomma dell'ospedale'. Effettivamente, questo ti dà la possibilità di bypassare tutta quello che è la telefonata, schiaccia 1 per l'ufficio, schiaccia 2, aspetta che ti passo l'interno, chiama domani dalle 3 alle 3.45, capito, tutte queste cose qui; e questa cosa qui va anche gestita e, quindi, nel momento in cui apri una nuova strada, devi essere anche attento a lavorare nella maniera più professionale possibile, per cui la persona che diciamo ti sta dando questo spazietto si possa fidare di te. Dopo quello step, puoi pure scendere a livello un po' informale, tipo chiamarlo fuori orario, perché se lo stai chiamando lui sa benissimo che, se lo stai chiamando fuori orario, è perché davvero hai avuto un'emergenza. Sono fasi, dunque: stalking, affiliazione e, dopo che c'è l'affiliazione, c'è proprio un rapporto diretto fra te e un altro lavoratore, perché sta gestendo altrettanti problemi burocratici, perché poi siamo pieni.

*E qua diventano subito le dicerie sugli operatori più bravi e quelli cattivi, magari negli appartamenti con un nucleo familiare non tanto, ma magari nei centri ad alta capienza se devi, hai quel problema? Chiama lui. Hai quest'altro problema? Chiama lei. E hai quest'altra cosa? Chiama lui quell'altro. Almeno nei centri grandi è come se avessimo un potere d'agire su qualsiasi cosa. Quando invece c'è un problema. Come, dove e quando, al di là di la rete che aiuta, i referenti che aiutano, l'équipe che aiuta, ma se c'è un problema altro, qualsiasi, dove, come, perché e quando rivolgersi? Problema altro che hai l'imprevisto che non rientra in nessuna delle cose 'protocollate' o già viste o cui puoi chiedere, aspetta chiedo a te perché mi è successo questo. Quella cosa nuova in cui devi letteralmente cominciare da capo, perché devi scomporre il problema per poterlo risolvere.*

Lì si improvvisa, si improvvisa molto, si improvvisa sempre con le competenze che ti porti dietro, perché fondamentalmente hai un bagaglio di esperienze che ti permette di scomporlo e di iniziare. Però devo dire che, anche situazioni quotidiane che non mi sarei aspettato di trovare, ce ne sono state veramente una marea: per dire, una volta mi son trovato a cercare di forzare la serratura di una porta perché tutte le chiavi erano all'interno. Cioè cercare il tutorial su internet, dare il colpetto e tirar su capito? E il colpetto

alla porta, inserisci un fogliettino di carta un po' spesso e tirar su la porta ... cioè robe che son veramente andato sui peggiori siti internet a cercare sta roba, però, voglio dire, ecco, diciamo l'improvvisazione a volte devi, non è che c'è tanto. Se poi consideri che l'operatore è quella cosa lì che segue l'aspetto burocratico, quindi un esperto in mille tematiche, in materia d'uffici, etc., è un esperto di relazione: quindi, si confronta con le persone, gestisce l'emotività e cerca di indirizzarli oltre che di tenerli su di morale e in contatto con questa vita. È un manutentore perché o chiami un sacco di manutentori che devi aspettare una settimana perché ti si è spaccato lo sciacquone, spendere un sacco di soldi, avendo magari il problema con la famiglia che c'ha il problema, oppure impari a gestire le cose, davvero dal cambiare la tapparella a sistemare la porta a rimettere su il vetro perché magari un bambino l'ha sfondato, cioè...

*Giusto ieri si parlava con Valeria dell'antennista...*

Cioè capito, cioè è così.

*Perché magari capita, quando succede il problema ovviamente, alle 12.55 quando alle 13 finisce il servizio magari, al sabato magari, magari sabato 13 agosto... e invece, tra un problema e un altro, quali sono mezzi, azioni, tattiche e comportamenti che dici 'mi hanno aiutato', 'non mi hanno aiutato'? Ok generalizzazioni, ma se dovessi scegliere un ventaglio di buone pratiche da consigliare ai futuri nuovi operatori cosa consiglieresti?*

Ti dico, intanto, se uno approccia al lavoro adesso, il consiglio è di mettersi in un posto in cui ci sia un'équipe strutturata, perché bisogna guardare molto quello che fanno gli altri, è proprio un lavoro in cui bisogna imparare facendo, guardando quelli che ci sono da prima di te; riuscire a mettersi nei panni dell'interlocutore è la cosa più difficile e la cosa su cui bisogna lavorare molto e diciamo questa cosa di scambiare, di avere degli scambi, ok, appunto per quello ti dicevo, la relazione la devi fare dall'inizio con i beneficiari e con i tuoi colleghi perché sono i tuoi colleghi che ti dicono se, per esempio, se stai andando in burn-out, se c'è qualcosa che non va. Quindi, è fondamentale che ti metti in testa che l'operatore è comunque parte di un corpo più grande e più riesci ad interagire in questo corpo, più diventi un operatore che comunque riesce a giostrarsi nelle maglie. Quindi, secondo me, è proprio l'interazione, la comunicazione è la prima cosa, oltre alla buona volontà; ma lì credo che la maggior parte di quelli che si avvicinano a questo lavoro non lo fa per carriera, ma perché hanno un interesse altro.

*Interesse altro e talvolta forse un bisogno da...*

A volte sì, crea anche un po' di dipendenza anche come lavoro, perché aiutare gli altri significa anche sentirsi importante quindi, a volte, ci sono delle situazioni in cui ti senti per dire un super uomo.

*Esatto, in questo senso. Ho ottenuto questo, siamo riusciti a fare questo, la chiamata, la mail agli inizi magari le hai scritte tu, molto spesso capita quando magari l'italiano arriva o c'è l'inglese, il francese o buh, che magari si scrive assieme. Abbiamo ottenuto questo, ce l'abbiamo fatta, super poteri, ma anche certi momenti in cui questi superpoteri vanno usati in modo strategico per evitare che succeda qualcos'altro.*

Infatti, sai cosa? A volte succede, e alle volte è un rischio, che tu entri così tanto nelle vite degli altri e ogni tanto vai in automatico, della serie devo fare questo, questo e quest'altro: tu rischi che magari stai prendendo decisioni al posto dell'altro, come se tu ti sostituissi un po' nella scelta e quello che ti dico, ti senti così tanto fautore, un tramite così importante, per cui hai visto che tante persone ti hanno conosciuto e hanno fatto questo e quello, a volte ti senti quasi in diritto di sapere qual è la strada giusta per le altre persone ed è sbagliatissimo e tutte le volte che ti capita ti dici 'ma porca miseria, ci sono caduto di nuovo'. E questo è anche perché hai un feedback continuo di persone che ti chiedono, ti ringraziano alle volte anche eccessivamente e, quindi, da stare molto attenti a questa cosa qua.

### *Altra cosa cui stare attenti?*

Eh... ce ne sono cose cui stare attenti... stare attenti a tutelare tutte le fragilità, ecco, ad avere ben presente che la relazione è sbilanciata, nel senso che le persone con cui ti interfacci non si interfacciano con te perché sei un loro amico, ma perché hanno bisogno di te in quel momento e, quindi, essere molto bravi a gestire questo tipo di dinamica. E ci sono persone, per caratteristiche culturali, personali e familiari che a volte potrebbero diciamo confonderti, generalmente quelli che sono conosciuti da te tra virgolette al tuo pari livello, quindi magari persone che potrebbero esser al di fuori di quel contesto là, tuoi amici, cioè magari ha la tua stessa età e i tuoi stessi interessi. Con loro sei spinto anche ad approfondire, a confrontarti di più, a notare che ci sono delle cose in comune, però ti dimentichi, magari con questi profili qua, che sei il loro operatore, quindi ti dimentichi magari e quindi devi continuare a ricordarti che hai quel ruolo lì, e che è importante e che sai che un giorno o l'altro arriverà il momento in cui dovrai dire di no, arriverà il momento in cui, per quanto bene vada, la persona farà resistenza perché non vorrà uscire dal progetto, perché nel progetto ad un certo punto tutti quanti trovano il loro equilibrio e anche se sono super, super skillati comunque è un po' un terremoto per le loro vite, quindi c'è sempre un momento di scontro e, quindi, tu sai benissimo dall'inizio e cioè devi ricordarti sempre che la persona che vedi oggi si passerà dei momenti, e sicuramente ci litigherai e devi sempre tenere unite tutte le cose, e tu però lo devi tutelare in tutta questa fase, non deve mai sentirsi... non deve mai essere penalizzato dalla relazione che tu instauri, perché se viene penalizzato stai sbagliando tu.

### *E un buon legante, colla o alchimia?*

Eh... guarda, io mi sono costruito un mio modo in cui essere operatore, per cui cerco di comportarmi in maniera diciamo 'amichevole' o, comunque, in ascolto. Però, nel momento in cui vedo che c'è uno strabondare dell'altro al di fuori della relazione che dovrebbe essere lavorativa, farglielo notare subito e ho notato che questa cosa qui all'inizio mi sembrava un po' forte, nel senso dire all'altro 'eh, no fermati, guarda che ... piano', mi sembrava come dire ti sto respingendo, ma nel lungo periodo è apprezzato perché dai subito dei confini. Quindi, dare dei confini, ma senza irrigidirsi, quindi neanche essere l'operatore che non va in appartamento perché non vuole entrare in contatto con l'altro, perché poi se magari l'altro pensa che io magari mi avvicino troppo allora l'altro poi mi strumentalizza... Ma bisogna per forza convivere con questa cosa qua e trovare il collante o maniera di essere interessato e di fare una serie di domande, magari giuste nel momento in cui vanno fatte, in cui l'altro si senta ascoltato e in cui tu contemporaneamente stai prendendo quegli elementi con cui puoi costruirgli attorno qualcosa.

*Costruirgli attorno qualcosa o mostrargli quello che ha intorno è tra le cose più belle che possono succedere in questo lavoro. In tutte le sfaccettature 'attoriali', cioè insegnante, operatore, mediatore, consulente, etc., e per agire appunto sul progetto che una persona può avere o che un nucleo familiare può avere, è meglio agire con il rapporto con la persona o sul territorio o sul ventaglio di territori che lo circondano in cui è inserito?*

Allora, agire sulla persona secondo me è importante. Poi, è chiaro che tu da solo per quello che puoi tu anche fornire come possibilità non è che puoi arrivare dovunque, perciò il fatto di includere anche la rete nel lavoro che stai facendo con la persona è fondamentale, cioè a me è capitato come ci è capitato anche insieme, di passare ore a discutere a discutere non tanto come Enrico insegnante e Alessandro operatore, ma in generale confrontarsi su come il beneficiario magari reagiva in una situazione e lì serviva ad entrambi per anche capire quali fossero le strategie migliori nei propri ambiti di competenza per portare avanti un lavoro diciamo continuativo. Per quello che il lavoro con il territorio è importante: perché io prendo feedback da parte delle altre persone che interagiscono con quella persona, ma interagiscono in un altro contesto, quindi io riesco a mettere insieme tutte quelle cose e, confrontandomi con l'altro lavoratore, l'altra persona che interagisce con il beneficiario, si riesce a dare continuità, no, pur essendo mai stati insieme; oppure il beneficiario pensa che non ci si conosca, però si sta dando una continuità di lavoro, cioè il beneficiario che arriva sempre tardi, che arriva a scuola molto tardi, per esempio banale, ma mi viene in ritardo anche agli appuntamenti, gestire questa cosa qui e capire perché la persona sta arrivando tardi: non gli piace, qual è il problema, culturalmente arriva tardi, riuscire a

correggerla nei vari ambiti; a lui arriva una risposta comune, ma lui la percepisce come una risposta diversa da parte di diverse persone.

*Se dovessi chiedere, tornando indietro a un anno fa e se avessi la possibilità di scrivere a Babbo Natale, cosa chiederesti?*

Se devo vedere il settore italiano, chiederei a Babbo Natale che guardi basso e che cominci a riconoscere il lavoro dell'operatore dell'accoglienza, perché è un lavoro complesso, bellissimo ma allo stesso tempo molto faticoso; e ha bisogno di tutele, contratti che permettano alle persone di poterci vivere, continuità, stabilità, soddisfazione, che non vuol dire solo la pacca sulla spalla di dire son stato bravo e il sorriso della persona mi basta e superare quella cosa che uno lo fa per missione; nel senso che c'è una professionalità dietro e io, dopo 7 anni che lavoro in questo settore, mi rendo conto di averla; è solo che me lo devo dire io allo specchio, perché nel mio settore un ragazzo delle superiori, che ha appena finito le superiori e che non ha fatto l'università può essere inquadrato nel mio livello contrattuale tanto quanto me, quindi questo vuol dire non tanto riconoscere tutto quello che si fa, ma, rispetto anche quello che ci siamo detti in questa lunga telefonata, si capisce che, invece, è molto su cui riflettere e ancora molto devo imparare in questo settore, perché è un continuo. Ecco, mi augurerei questo, ma per me, ma per tutto il movimento, perché poi questo si traduce nella qualità con cui noi riusciamo a dare opportunità a persone che arrivano qui e che domani comporranno le nostre città e che più si sentono parte della nostra collettività, più ne beneficiano tutti, anche quelli che pensano che non sia necessario, quelli che penano che siano soldi buttati, cioè comunque stiamo popolando la città di persone,

*Problemi, addetto alla segreteria, l'euro bonus in busta paga, la legge è bella perché permette queste cose... chiedere a Babbo Natale qualcosa per gli enti per cui hai lavorato?*

Appartamenti in regalo! No, regalare degli appartamenti è difficilissimo, comunque, adesso, visto che c'è il discorso Ucraina, c'è anche una sensibilità importante... però, cavoli, trovare casa per persone migranti è veramente tanto complicato in Italia, perciò fondamentalmente questo: strutture, strutture adeguate, istituzioni pubbliche che ti affiancano, che ti spalleggiano in quello che fai, soprattutto nei progetti più piccoli che magari campano veramente perché ci credono tanto e non perché ci guadagnano qualcosa insomma.

*Cosa a Babbo Natale per le istituzioni?*

E be', tiriamo un po' via di documentazione, snelliamo un po' il discorso, perché, alla fine della fiera, è uguale, magari non dico non chiedere niente, ma su 10 documenti magari chiederne 2.

*Proviamo a usare un codice fiscale alfanumerico che non sono le 50 firme sui 50 documenti coi 50 rinnovi.*

Avevano inventato i codici numerici per i richiedenti asilo che erano meno di 16 cifre, per cui qualsiasi cosa andavi a fare tutti i terminali, gli applicativi, banca, sanitari, etc., dicevano 'mancano delle cifre'.

*Non so se ti ricordi che tempo fa ti avevo parlato di un'altra creatura mitologica con cui avevo lavorato quando lavoravo al CAS dove era prima, ma non era possibile perché aveva il codice fiscale numerico ed era anche tra l'altro con qualche problema alle spalle. Quindi, chiama questo, fase stalking, qual è quella persona che sta in quell'ufficio che sta a 4 regioni di distanza che posso contattare perché il sistema informatico, pace all'anima sua, mica ha l'ufficio immigrazione il sistema informatico, e che deve sapere tutte queste normative di accesso ai diritti, ma è stata una gioia alla fine poter iscrivere lui e un'altra sessantina di persone alla scuola pubblica. Perché prima, da pc, 404 non puoi!*

Capisco, capisco.

*Ultima richiesta a Babbo Natale ... per Alessandro?*

Alessandro è già felice così. Cose particolari, ecco, un po' meno di sofferenza tra le persone, che ci sia un po' meno di violenza, perché veramente ne vediamo tanta noi operatori, cioè trasversalmente, tra tutte le persone tra quelle che si conoscono, quindi diciamo è una cosa che faccio per me, ma lo faccio anche per gli altri, nel senso che boh cioè i risvolti delle cose che succedono hanno degli strascichi che poi scavallano le generazioni. Insomma, sappiamo bene che cosa abbiamo visto e che cosa ci è passato tra le mani. Quindi sì, se ci fosse un po' meno di questa violenza sarebbe tutto più semplice, visto che le cose son già complicate.

*Ultime due... a scelta! Nel mulino che vorresti: come costruiresti e organizzeresti un percorso migratorio oppure un percorso L2? Hai la bacchetta magica, puoi giocare a machiavelli con le norme...*

Per L2, se io potessi, avrei assunto stabile un insegnante che mi dia continuità appunto per quello che si diceva prima e che, quindi, sa benissimo, oltre a insegnare la lingua, sa come si gestisce il progetto, dove sono accolte le persone, conosce le strutture, conosce le opportunità, conosce le persone che sono passate prima e, quindi, ha anche un aggancio con un territorio; e poter fornire un italiano dedicato che poi ho visto, almeno su Padova, è che bisogna diventare matti perché se tu hai i beneficiari che arrivano ad agosto o a luglio, allora iscrizione online e a settembre, comunque dici 'ah, guarda ce l'ho l'iscrizione', se ti arrivano a dicembre o ti aprono i CIVIS a gennaio, che magari ci sono posti in più? O veramente poi rischi di dove vanno questi, vanno a fare il corso all'associazione, vanno a fare il corso alla parrocchia, dove magari fanno 8 scuole e però in tutte e 8 le scuole magari fanno 8 argomenti diversi o 1 lo ripetono e 1 no: arrivano a casa con una confusione tale per cui ti dicono: 'Alessandro, io non c'ho capito niente di questa giornata'. L'italiano, oltre a essere necessario, ma la necessità è anche di avere una continuità nel senso, come ci siamo detti insieme molte volte; tu stesso ti sei messo in contatto con i docenti dei CPIA per creare una didattica diciamo trasversale, che avesse lo stesso respiro perché, come tutte le cose, l'italiano è fondamentale che abbia una coerenza nel senso, che se poi li mandi dalle suore, tu magari sei a posto perché dici 'ah comune, ministero sto qui fa 14 ore di italiano a settimana', ma dopo 6 mesi sto qua non ci capisce una mazza. E allora è più importante avere le 14 ore o avere la qualità di 6 ore a settimana? Ecco, se potessi avrei tantissime ore con un sacco di qualità; per questo vorrei avere veramente, e questo quasi mai mi è capitato, di avere all'interno della cooperativa dove lavoro uno o più insegnanti L2 stabilmente impiegati nell'insegnamento della lingua italiana, che non può essere se non c'è posto al CPIA passi sennò all'associazione, ci laviamo un po' la coscienza perché vanno tutti a italiano; ma il mio obiettivo non è quello che dopo 6 mesi stiamo cercando lavoro, stiamo cercando un'opportunità qui, quindi l'italiano mi serve parlato, scritto, utilizzato, anche se ha fatto meno ore, ma che abbia funzionato. Quindi, ti direi così, se potessi.

*Ah magari, magari, se ne parlava giusto con Daiana che come normativa non esiste un inquadramento nemmeno al concorso, ma al di là abbiamo toccato molti argomenti. Credi che ce ne sia rimasto qualcuno di sfuggito o non detto o ti senti soddisfatto? Oppure per carità basta che devo andare a cena?*

Abbiamo fatto telefonate di ore su questi argomenti.

*Siamo stati meno oggi che non quando collaboravamo assieme ancora un poco.*

Nel senso, materiale ce ne sarebbe, ma abbiamo toccato vari punti che sono interessanti. Magari in un incontro futuro...

*Ti ricordo che poi potrai, messaggio, mail, piccione, togliere il consenso dalla chiacchierata in ogni momento e ti ringrazio di tutto e fermo restando che se ti viene in mente qualcosa e vuoi dirmela, sono appena felice di risentirti di nuovo. Con Alice ci siamo detti stanza del tè, tipo stanza terza e tempo, con Francesca complessità, con Valeria aspecificità, con Virginia ingranaggio di nessuna macchina... e tu? Riassumi quest'ora in una parola?*

Mi ripeto, ma ti dico relazione e ti dico significato comune.

## INTERVISTA 6 - DAIANA

**Daiana, Savona, 20/05/2022, h. 15:02 – 16:44**

All'epoca lavorava in un liceo di Savona in qualità di docente di lettere ed era docente anche di un corso rivolto ad adolescenti stranieri neo-arrivati in Italia. L'ho conosciuta mezzo un gruppo online di insegnanti di italiano L2 perché, ai tempi, cercava insegnanti che lavoravano con Pre-A1 online. Esperienza su cui ha cucito la sua tesi di Master di secondo livello in Progettazione Avanzata dell'insegnamento della lingua e cultura italiana alla Challenge School di Ca' Foscari, AA 2020/2021.

Luogo mio: Farra d'Isonzo, mia residenza.

Luogo suo: Savona, salotto di casa sua.

Mezzo comunicativo: Skype. L'intervista precedente del 19 maggio 2022 era stata fatta con Google Meet e Daiana aveva provato a registrare con un suo programma la conversazione. Per problemi di impostazioni del microfono si è registrato solo il suo audio, non il mio, quindi riporto qui la seconda intervista ai fini degli allegati della tesi. Qualche commento nel corpo della tesi deriva invece dall'altra intervista, qui non allegata non potendo trascrivere l'intero dialogo.

Non sapendo ancora se avrei allegato una cartella drive @stud.unive.it con le video-registrazioni editate per motivi di privacy oppure se avrei allegato la seguente trascrizione abbiamo parlato un po' di queste questioni meramente tecniche, oltre a i saluti in entrata e agli aggiornamenti personali del caso e raccolta del consenso informato. Con Skype, ad esempio, a differenza di Zoom o di Google Meet, le videochiamate registrate sono scaricabili da parte di entrambi i partecipanti per 30 giorni poi vengono cancellate dalla memoria del sistema. Non essendo collaboratrice del sistema dei corridoi, non c'è stato il bisogno di inventare nomi di fantasia per la privacy dei beneficiari.

*Ti saluto da Farra d'Isonzo, la mia residenza, mentre tu stai a Savona e continuiamo a non esserci conosciuti, ti dispiace fare gli onori di casa ed esplicitare come ci siamo conosciuti?*

Ciao di nuovo Enrico, io insegno normalmente in un liceo, insegno italiano latino e storia e faccio anche dei corsi di italiano al CPIA, un anno ero di servizio al CPIA poi mi hanno spostata alle superiori e continuo a fare corsi di italiano per stranieri al CPIA di Savona all'interno dei progetti FAMI o simili. In questi anni ho continuato a formarmi sull'italiano L2, che ormai è il mio campo di specializzazione. Ho concluso il master Itals 2 di secondo livello alla Ca' Foscari di Venezia e con te ci siamo conosciuti in quel periodo, da quando ricercavo, come te, gente da intervistare: colleghi con cui sperimentare le mie idee per concludere una ricerca-azione sugli apprendenti analfabeti. In particolare, ci siamo conosciuti nel momento di pieno *lockdown*, in cui io ero in piena crisi nella mia ricerca-azione, perché poi tutto è cambiato e abbiamo cominciato a fare la DAD ed essendo la mia ricerca-azione incentrata sugli analfabeti totali, quindi analfabeti del profilo B, il dubbio perenne prima di conoscere te e gli altri che hanno poi contribuito era: 'ma come faccio a distanza a tenere un corso per analfabeti?' Era ancora il periodo in cui si stava sperimentando tutto e, in effetti, quando ci siamo conosciuti sui due gruppi Facebook di insegnanti di italiano L2, la risposta che ricordavi anche tu in una nostra conversazione precedente, da parte di una collega era stata: 'ma se sono analfabeti ma come fanno ad utilizzare il computer e le risorse informatiche?' E da qui la risposta apparentemente di chiusura. Poi ho conosciuto te, quegli altri colleghi con cui, oltre a finire la ricerca, sono anche riuscita a mantenere un confronto sulla pratica didattica. Ecco, altro aspetto particolare sia della mia formazione, sia anche del mio lavoro è che a me piace sperimentare e poi semmai cercare di stabilire delle teorie, o insomma, delle categorie comuni, anziché il contrario ovvero partire dalla teoria, fissandomi sui canoni dei manuali vari e poi eventualmente adattare la mia pratica didattica. Io, in genere, preferisco fare al contrario... che da una

parte sicuramente rende il lavoro più imprevedibile, a volte più stancante e meno sicuro e prevedibile, però, mi sono accorta che spesso ottengo risultati migliori, sia con gli adulti sia con gli adolescenti.

*In merito a questo, com'è meglio rispondere ai bisogni degli studenti? Cos'è meglio fare e come? In generale, al netto di tutte le difficoltà tecnologiche interculturali e linguistiche... nella tua esperienza... cosa ti è piaciuto di più?*

La collaborazione, anche a distanza. In un momento anche normale non mi sarebbe mai venuto in mente di cercare un collega in Veneto, una in Toscana una a Torino. Sicuramente, quello perché la possibilità di collaborare a distanza, di conoscersi senza conoscersi realmente, ti permette inoltre di vedere anche gli approcci diversi dei colleghi e mi sono accorta che è utilissimo. Per dire, al CPIA quell'anno in cui sono stata in servizio come adesso, non capita mai di entrare nella classe di un collega e di osservarlo, perché spesso viene vissuta come un'intromissione, la volontà di dare un giudizio ed ecco quella dei docenti è forse la categoria più gelosa del proprio metodo, delle proprie classi. Spesso, forse, manca un confronto proprio sui metodi didattici e paradossalmente a distanza siamo riusciti a farlo! Ad esempio, con te abbiamo lavorato sui tuoi report e sulle tue impressioni, con la collega in Toscana sono riuscita ad assistere agli esami e a partecipare con lei agli esami dei suoi studenti, ovviamente, da un punto di vista burocratico diventa faticoso e laborioso, però dall'altro lato mi sono resa conto della quantità di idee che ci sono in questo campo. Forse è uno dei campi secondo me più fertili per l'insegnamento, ma anche per la ricerca, cioè è uno dei pochi in cui davvero si lavora ancora tanto e con tante, tante idee nuove. Per esempio, la collega in Toscana lavora anche sull'italiano per il lavoro e anche lì l'aspetto interessante è che magari sono cose che quando ti ci imbatti non hai mai visto e quindi da novità assoluta diventa una lampadina che si accende e magari si riesce tramite la collaborazione a darsi spunti in più. Con te ad esempio, le slide che avevo creato inizialmente con gli audio e senz'audio, sei stato il primo ad utilizzarle ed utilizzandole sei stato il primo a darmi dei consigli su come impostarle meglio e correggere alcune imprecisioni, quindi sicuramente, l'aspetto maggiore è la collaborazione e anche l'immediatezza, perché tramite il messaggio o una richiesta non c'è bisogno di organizzare una riunione... È tutto più immediato

*Alla luce di questi ultimi anni. Se rifacessi la ricerca-azione da un altro punto di vista, quello dei mediatori, della segreteria, dei colleghi, .... quella parte del telaio che tende i fili in una collaborazione strutturata. Questa elasticità e immediatezza che dicevi prima, la riscontri anche negli altri attori?*

Dipende secondo me, per alcuni versi sì. Per esempio a scuola molto spesso faccio i colloqui al telefono, chiamo il genitore, perché comunque il tempo è sempre quello e cerco di informarlo. D'altra parte, anche quest'anno, sto tenendo un corso di italiano per stranieri neo-arrivati o arrivati da più tempo che però non sono riusciti a seguire un corso o a ottenere una certificazione e sono tutti iscritti alle superiori nelle classi dalla prima alla terza e vedo, per esempio, essendo comunque di scuole diverse, perché è questo corso è aperto a tutti gli studenti delle superiori, purché abbiano il permesso di soggiorno italiano e vedo che effettivamente, anche nelle comunicazioni informali, quelle formali ci mettono sempre tantissimo tempo, perché la scuola deve fare la circolare, ogni scuola ha tempi diversi nei consigli etc. però quelle informali, ad esempio il collega che mi chiama per avere aggiornamenti sull'alunno X, se frequenta non frequenta, cosa stiamo facendo, se ha capito etc. è molto più veloce. E devo dire che un po' più di elasticità in certe cose c'è, nel senso che se parliamo informalmente e ti aggiorno su una cosa che deve essere poi verbalizzata diciamo che per quel verbale non è necessario ripetere tutto, ma semplicemente il collega si occuperà di scrivere 'nel dialogo avuto con me una settimana prima', mentre prima essendo tutto in presenza c'era più l'idea dell'Hic et nunc. Ci vediamo, facciamo gli scrutini, mettiamo un voto, facciamo un verbale e ciao, quello era. Adesso, c'è un po' più di movimento, certo è che nelle scuole la burocrazia per docenti e amministrativi e anche studenti è sempre preponderante rispetto anche l'aspetto didattico, soprattutto negli ultimi anni tra registri elettronici, modulistica online etc. c'è davvero poco spazio per agire nell'umano.



*Questa maggiore elasticità ha influito positivamente o negativamente sulla programmazione nella classe? BES, DSA, UdA trasversali? Differenze tra oggi e ieri.*

In realtà, io trovo che utilizzando bene gli strumenti informatici, Classroom ad esempio, ma non solo come le varie piattaforme per creare esercizi tipo Padlet, Liveworksheet, perché anche per l'italiano L2 uso moltissimo le piattaforme online, ovviamente comporti molta più fatica, perché non c'è nulla di già pronto, non c'è il libro che io seguo per prendere l'argomento, lo spiego gli do gli esercizi sul libro e poi si correggono insieme. Si può seguire un percorso un po' più vario, un po' più anche differenziato, che è utile anche per gli studenti che hanno bisogno di più tempo, di rivedere una certa lezione, dà anche più possibilità. Più o meno gli argomenti che insegno sono gli stessi, a scuola soprattutto, quindi mi dà anche la possibilità di prendere magari una lezione che ho creato 2 anni fa e di proporla come recupero. Vedo anche con le materie un po' più difficili, ad esempio latino, con il Padlet, riesco a creare delle lezioni che sono quasi interattive, cioè delle spiegazioni mirate su un argomento. Per esempio, utilizzando i pezzi dei puzzle o le pedine del Monopoli, che muovo sullo schermo, per spiegargli la terza declinazione. E richiede sempre più tempo, richiede anche un certo entusiasmo, perché son cose che vedo, almeno... quando son stanca non riesco proprio, non c'è verso di continuare, quindi a volte richiede uno sforzo immenso. Riesco comunque anche a creare un'attività online che non abbia, che non contenga errori e che sia ben comprensibile, perché l'asincrono o anche semplicemente il sincrono a distanza vuol dire anche quello. Il rischio è che uno studente, non solo con BES, ma anche analfabeti magari, sul momento non capiscono bene la consegna, ma, per come sono poste le modalità a distanza, spesso non hanno la possibilità di chiedere e quindi intervengono altri mezzi come WhatsApp o per gli studenti del liceo la mail, piuttosto che Classroom, piuttosto che un documento condiviso che utilizziamo da forum, in cui loro scrivono queste domande tipo workshop, si confrontano e se vedo che se non riescono a trovare una conclusione intervengo io e do la spiegazione, la risposta giusta, però, appunto, al liceo per il discorso della burocrazia e delle regole è impensabile usare WhatsApp come per me è impensabile usare una Mailing-list con tutti gli studenti della classe. Perché poi, so che qualcuno poi scrive a me, non arriva la mail e sarei fino alle 3 di notte con il mio compagno che mi lancia oggetti non ben identificati perché non vado a dormire. È difficile perché comunque richiede sicuramente un tempo e una fatica che poi si sente, in particolare quando poi arrivi a maggio ed è il momento di tirare le somme, di tirare le fila. Però, almeno a me, dà più soddisfazione perché ho visto che lascia anche più tempo perché magari non capiscono subito. Oggi, ad esempio, spiegavo la terza declinazione e una studentessa è scoppiata a piangere 'io non capisco niente' a proposito di ansie legate al Covid. Ma, appunto, quella studentessa avrà la possibilità di andarsi a rivedere la video lezione che ho già caricato in cui dico le stesse identiche cose che dico in classe, semplicemente facendole vedere, facendo *tap* sullo schermo spostando quadratini e pezzi di puzzle e magari capisce e questo sicuramente è un vantaggio, notevole anche...

*Tra studenti che si mettono e studenti che non si mettono in gioco, del tipo 'io non scarico sta app' o 'io non ho il computer' o altro. E tra segreterie che ti chiedono moduli vari, presidi che ti nominano referente DSA o altro. È meglio collaborare con la classe oppure con il gruppo di docenti o l'apparato scolastico? Questa flessibilità e al contempo durezza normativa che l'Italia suggerisce e ci impone: com'è possibile agire noi in questo labirinto di norme, PDP, PEI, privacy, norme varie., videolezioni registrate...*

La prima domanda non c'è una risposta univoca sicuramente, ci sono colleghi che di solito non insegnano le mie materie e mi è capitato raramente di collaborare, finché non ho conosciuto voi per la tesi di italiano L2. Capita raramente, anche con i colleghi nei licei. È difficile collaborare perché ognuno è legato al proprio metodo, forse tanti temono di essere giudicati, non lo so, a me è capitato che una collega si innervosisse anche nei miei riguardi perché una classe che avevamo in comune non aveva capito un argomento, io in quella classe insegnavo storia e questa collega insegnava latino, loro sapendo che io insegnavo anche latino, io l'ho detto tra l'altro anche ridendo alla collega con cui eravamo amiche, un dialogo c'è, con tutti i colleghi in realtà, e questa collega se l'è presa a morte, si è sentita attaccata e mi ha detto che si sentiva come se io stessi giudicando il suo lavoro. Per questo, talvolta è difficile collaborare con i colleghi, molto spesso vedo anche nei CPIA che c'è una competizione leggermente a volte ostile nei confronti dell'esterno, di tutto ciò che è esterno alla classe, e... in genere con gli studenti io mi trovo meglio, anche perché ho modo di sperimentare e chiedere a loro, appunto, la spiegazione

che ti dicevo prima sulla terza declinazione, l'ho creata adesso e non sapevo esattamente quanto fosse comprensibile, perché poi ognuno di noi ha un modo diverso di capire le cose e quindi il modo in cui credo che sia più comprensibile, livello base, per un altro base non è, quindi chiedo sempre agli studenti e, per un livello di preferenza personale, preferisco rapportarmi con gli studenti anche perché io mi sento ancora dall'altro lato della barricata, non sono ancora passata nelle schiere nemiche come mi fanno notare loro. L'altra domanda, ah sì la burocrazia, allora, in linea di massima certe fisse burocratiche, perché io le ritengo delle fisse privacy, non privacy, registrazioni etc. che rendono tutto più faticoso, più stressante, più dannoso, poi adesso ci sono delle regole, due anni fa non c'era alcuna regola. Io mi ricordo, qui in Liguria le scuole hanno chiuso il 23 febbraio, quindi un paio di settimane prima del lockdown, come tutti gli insegnanti la prima ansia 'ah il programma, rimango indietro con il programma', ma in realtà non c'erano tutte ste regole perché avevo una chat WhatsApp con gli studenti in comune per confrontarci sugli argomenti e vedevo loro che erano, non so come dirlo, stavano entrando quasi tutti in depressione... zona rossa non si poteva uscire di casa e ricordo che la settimana dopo il 23 febbraio, che credo fosse venerdì, il lunedì successivo mi ricordo nel giro di tre gironi ho pensato 'no no, devo registrarmi per fare una lezione', mi ricordo del primo video sul divano, un video lungo un'ora e mezza per spiegare un paragrafo di storia perché ero super imbarazzata e quindi non riuscivo, guarda adesso come ci viene naturale parlare a distanza! All'inizio, mi ricordo che era una roba penosa, imbarazzante, li ho ancora quei video mai più guardati ma li ho tenuti così, nel caso mi venisse voglia di mettermi alla gogna da sola, perché avevo l'ansia di mettermi vicino a loro. Poi sono uscite tutte le regole, all'inizio nessuna regola, quindi ognuno ha fatto come credeva tipo WhatsApp, YouTube, tutti a cercare il programma per registrare lo schermo, il programma per ridurre il video per zipparlo e poi le regole sono uscite magicamente da aprile in poi, quindi la privacy, le lezioni non registrate e io le avevo registrate tutte, anche quelle in sincrono per riproporle a loro e fargliele rivedere, per dire riascoltati la spiegazione, anche per gli assenti, immagina tutti i problemi di connessione... Ecco, un aspetto positivo è che è stata potenziata la rete internet e il wi-fi, ecco, in quel marasma lì, io pensavo 'mi registro la lezione' così chi vuole se la guarda dopo, in un momento in cui ha più linea o si collega a un wi-fi pubblico per scaricare e ad aprile no, le regole, non si può, hai sbagliato tutto, spera che nessuno la pubblici e lì non puoi, per rispondere alla tua domanda, non puoi bypassarla, almeno io non me la sento, perché è spinosa la questione, perché se anche solo una persona, considera che la classe è composta in media da 20 persone, se anche solo 1 di queste 20 persone per un motivo personale, di vendetta magari che gli ho messo un voto che non gli piace, decide di denunciare e io so di aver torto perché so che quella cosa lì non la potevo fare anche se l'ho fatta in buona fede, ha ragione lui, e basta. Ma, per dire, anche adesso mi è capitato con una studentessa che si è messa a fare i video in classe e non si può, tra l'altro non di spiegazione ma faceva dei video così a caso, insomma, non si può. L'ho ripresa, anche perché appunto se venisse fuori io rischierci, lei per ripicca quando ha compilato il questionario di fine corso FAMI, il corso di cui ti parlavo, ha messo tutte crocette insufficiente a me, al corso, al libro, a tutto

*Classico...*

Classicissimo, quindi al di là del ridere un po', mi sono anche arrabbiata. Magari cercherò di parlarle per capire e per farle capire che sicuramente non è il modo, ma il rischio anche lì è che anche andando contro... cercando di avere buon senso rispetto la burocrazia e le regole si rischia, ma non tanto sul piano legale, cioè anche ma quello meno, che devi far proprio qualcosa che è al di fuori di ogni logica. Rischierci, che ne so, di vedere questo corso invalidato se uscisse un video o non avessi fatto tutto secondo la burocrazia e nelle scuole normali. Dove ci sono minori è ancora peggio, perché ci sono i genitori che quando si fanno le lezioni in DAD, i genitori vedono tutto, sentono vedono e quindi bisogna anche stare attenti a tutto quello che si dice... a non riprendere gli studenti, non so se hai visto i video dei colleghi che sclerano, ecco a noi han detto 'cose del genere no', 'se vedete o vi rendete conto che...piuttosto fate cadere la linea', e che secondo me è anche assurdo perché non puoi avere tutto il controllo non solo di quello che fai tu ma anche di quello che fanno gli altri, magari ho 28 persone collegate in DAD, non posso umanamente pretendere che tutti abbiano la telecamera accesa, il microfono spento, che tutti siano nella loro stanza a parte, che non ci sia il genitore, anche perché non tutti vivono in una casa in cui hanno lo studio, il tavolo della sala da pranzo, la scrivania in camera, no?

Quindi anche lì, c'è un buon senso tra il legale e l'illegale, c'è una sfera di buon senso che dovrebbe essere lo spartiacque.

*Ecco una sfera di buon senso che è una zona prossimale di campo fertile. La burocrazia limita da una parte, ma tutela dall'altra. In tal senso, tra PTOF, rapporti con le realtà del territorio, ... è meglio, in questo campo fertile, agire sulle possibilità che gli studenti possono trovare nel presente oppure agire sulla rete con cui questi studenti di questa estrapolazione possono interagire? Chiamare l'associazione di riferimento per X, l'educatore o il tutore di Y, l'assistente sociale di Z, ... Oppure: vai e divertiti. Scopri Savona, fotografa quello che ti piace, invia la posizione di quel monumento, .... È quindi meglio prescrivere determinate azioni oppure lasciare tutto libero? Meglio agire sul ventaglio delle possibilità che possono trovare autonomamente, indicare loro .... Oppure questo è il percorso che DEVI seguire oppure negoziare di volta in volta il percorso o i percorsi che si vanno a fare?*

In realtà io d'abitudine, a meno che non ci siano casi particolari, casi di persone che non possono iscriversi al corso, in genere preferisco dotarli di una certa autonomia, ovviamente lavorare anche io in asincrono per creare delle attività da lasciargli da svolgere, per dire, se uno non riesce a venire a lezione può comunque fare quell'attività inviarmela anche per una questione di impegno. Appunto, mostrare quell'impegno e sì, se riesco, in genere è quello che applico sempre durante le lezioni. Tendo se ho 1 ora che fa molto caldo, magari porto i ragazzi all'esterno e li faccio sperimentare con i compiti di realtà, perché trovo che siano molto più utili, però tendo a non fare una lezione frontale e a non essere onnipresente nei momenti di lezione... a volte lascio anche che si scapocchino sui dubbi grammaticali, che si confrontino fra di loro, io ascolto e io intervengo dopo. Però tendo sì a prestabilire qualche percorso e a guidarli anche a distanza.

*E questi percorsi prestabiliti, anche se poco, area che ognuno può interpretare come vuole. Quando c'è il bisogno ... mi serve ... però magari non è disposto a seguire i percorsi che li proponi, quindi si incrina tutta questa progettazione che sta a monte. Come fare e non fare secondo te?*

Nel mio mondo ideale che come sai è molto, vorrei sicuramente creare più materiale usufruibile anche individualmente per esempio per me è abbastanza spinosa la questione dei manuali, per carità sono utilissimi, il libro è un riferimento importante per studenti giovani o analfabeti perché permette di avere un percorso però il problema grosso è che, a parte che non tutti possono permettersi i manuali, poi ci sono quelli che costano poco e magari sono accessibili, poi magari uno arriva a metà anno e per forza di cose non riesce a seguire un corso da capo, nel mio mondo ideale esistono delle risorse tenute lì, tipo ad esempio il mio corso a distanza, che uno può utilizzare anche in quel caso e facilitando l'autoapprendimento, i momenti in cui lo studente adolescente o adulto. Magari i bambini no, ma soprattutto gli adolescenti, quelli più grandi per le superiori o per gli adulti, lo sento e l'ho trovato molto utile, specialmente in questi casi... se uno arriva a metà corso o se uno non può frequentare la lezione poter seguire il proprio percorso, ovviamente sapendo di avere sempre a disposizione il corso in quegli orari, l'insegnante in quegli orari e / oppure indicandogli le associazioni sul territorio. Io, ad esempio qui a Savona, so che ci sono 2 o 3 realtà che erogano corsi per stranieri. Non lo fanno magari in maniera professionale, non possono erogare certificazioni, però la cosa che ho trovato molto utile, anche lì facendo un lavoro sui fianchi dei colleghi e anche dei volontari che tengono questi corsi, è trovare un accordo. Se io so, che una persona per te volontario può sostenere l'esame o per te educatore che tieni il corso di L2 in cooperativa può sostenere l'esame, ovviamente mi devo fidare di te, devo sapere chi sei, riconoscerti come realtà. A quel punto posso permettermi di far accedere Tizio all'esame al CPIA, perché sennò il vincolo è quello della frequenza, anche lì per ragioni burocratiche molti CPIA se non si è frequentato almeno un tot delle ore del corso non è possibile sostenere l'esame, perché da una parte è normale che sia così, soprattutto quando tratti con adolescenti. Dare delle regole e stimolare con la minaccia purtroppo la frequenza e l'impegno, d'altra parte se un adulto lavora o ha una serie di difficoltà o impegni è anche giusto dare la possibilità di seguire un percorso alternativo senza precludere la certificazione. Anche perché parliamo nel caso dell'A2 per il permesso di soggiorno di lungo periodo o del B1 cittadinanza o di certificazioni che sono indispensabili da ottenere entro un certo tempo, soprattutto dal 2018 in poi da quando i dinieghi e rimpatri sono diventati costanti.

*Per proseguire il discorso e non creare scompensi o confusione negli allievi, se potessi chiedere a Babbo Natale... Apparato burocratico, fa non fa o... i poteri dati agli insegnanti, poteri pratici di poter fare senza dover sempre prima chiedere il permesso. Cosa chiederesti all'apparato legislativo per reparto insegnanti o attori dell'L2? Cosa chiederesti in generale?*

Per quanto riguarda la burocrazia sicuramente ne chiederei meno e che sia più sensata rispetto a quello che è effettivamente il lavoro, la situazione, adattata insomma un po' alla situazione. Per esempio, la possibilità di prevedere dei momenti di pausa durante l'anno e non solo la lezione fatta per forza, il programma etc. Un po' più di libertà di docenza sicuramente e magari delle figure che anzi che essere prescrittive, 'ah non hai fatto questo', 'hai sbagliato', magari essere più cooperative, sei nuovo, io ho iniziato da pochi anni a insegnare, anche se di fatto ormai sono una veterana perché sono sei anni, ma ricordo benissimo i primi momenti in cui non sapevo assolutamente niente di registro elettronico, presenze e quelle cose che poi scopri facendole. In certe scuole non hai alcun aiuto da quel punto di vista lì e, anzi, spesso sei ancora più tartassato e messo veramente alle corde. In generale chiederei meno burocrazia e più aiuto nella gestione delle pratiche. Seconda lettera, i poteri degli insegnanti. Ecco, io non vorrei potere in più, credo di averne già abbastanza e forse sì... specialmente al CPIA chiederei un po' di libertà nelle uscite sul territorio e nella collaborazione con altri enti, chiederei che la scuola fosse meno strumentalizzata a livello politico, poter far sì che ogni insegnante possa scegliere abbastanza liberamente... Chiaramente è una questione politica e io sono abbastanza critica su questo punto, perché trovo che ci sia una distinzione grossa tra il fare propaganda per un certo partito e l'insegnare ad essere dei bravi cittadini. Non ha senso che io debba insegnare la costituzione se poi, quando arrivo all'articolo 3 e mi chiedono perché in Italia può esistere un partito che come slogan ha adottato 'prima gli italiani', perché può esistere anche se la costituzione italiana prevede che non ci siano disuguaglianze? Ecco, sui CPIA chiederei sicuramente più attenzione, spesso vedo, per esempio nel CPIA di Savona, non si hanno abbastanza locali. A me è capitato di fare lezione in corridoio, perché lavorando con un'utenza straniera, magari adesso non tanto perché, aimè, con la guerra arrivano persone già istruite con un livello alto, ma fino due anni fa l'utenza media erano persone con un basso, o nullo, livello di scolarizzazione pregressa e per lo più analfabeta o di partenza o allo stato attuale e l'idea è: 'tanto loro non si lamentano'. Io immaginavo, venendo dalla scuola di adolescenti, di arrivare in una classe occupata da un'altra classe e di non avere un posto per fare lezione... io mi immaginavo i genitori, cosa sarebbe potuto succedere? Nel giro di un'ora ci sarebbero i genitori fuori a protestare! Al CPIA non capita, perché tanto l'idea è che comunque loro si debbano contentare in quanto inferiori, lì poi c'è tutto lo stereotipo dello straniero, quindi povero, quindi incapace di chiedere e reclamare i propri diritti. Se potessi, ecco, nella terza lettera chiederei più attenzione al CPIA, più spazi, non equipararli alle altre scuole, ma valutare il fatto che sono adulti, sul fatto che sicuramente hanno delle necessità didattiche diverse rispetto ai bambini e agli adolescenti e poi chiederei sicuramente al legislatore una maggiore attenzione per la classe A023 di concorso. Magari la possibilità di avere più cattedre su più scuole. Per esempio, qui a Savona ce ne sono 2 in tutta la provincia, di cui una ovviamente è occupata, quindi di fatto ne resta 1 ed è veramente difficile per il sistema che c'è adesso... per entrare di ruolo si deve aver fatto almeno un anno di servizio su quella classe di concorso, ma di fatto è impossibile e infatti nessuno sta entrando di ruolo perché nessuno ha avuto l'occasione di fare un anno intero di servizio. Quindi, magari chiederei la possibilità di lavorare in più scuole con la A023, per esempio l'accorpamento di 2 o più istituti comprensivi con 1 o 2 cattedre di A023 nelle superiori, 1 o 2 cattedre di A023 potrebbe essere una buona opzione perché così, vedo anche quest'anno il corso FAMI che ho tenuto, è aperto solo a minori di 18 ma maggiori di 15 anni in possesso del permesso di soggiorno, quindi, non provenienti da Paesi dell'Unione Europea e ho dovuto escludere molte persone. Ad esempio, una ragazza che ha il passaporto greco anche se è albanese ma ha abitato in Grecia e ha ottenuto il passaporto greco, ufficialmente non può partecipare al mio corso... quindi, anche qui la possibilità di aprire di più, che ci sia una più stretta rete tra scuole e CPIA, che il CPIA diventi effettivamente il punto di riferimento per l'intercultura e la formazione dei docenti in merito.

*Non è che uno arriva a inizio anno scolastico per l'iscrizione a settembre, può arrivare anche a febbraio e c'è l'obbligo di inserirlo nella classe di età anagrafica, indifferente cos'abbia fatto in chimica o in matematica o in altre materie prima dell'arrivo in Italia. Prendiamo lo stesso CPIA. Potrebbe o dovrebbe seguire in maniera trasversale un nucleo familiare con 3 figli alle elementari, 2 alle medie e*

*I alle superiori quando il sistema informatico del CPIA è già brutto per poter accedere al corso X per i genitori?*

Per esempio, anche qui, il riconoscimento dei titoli, io ho un ragazzo che nel suo Paese era già diplomato, qui è stato iscritto alla terza superiore... quindi è poco motivato in generale, sia a imparare l'italiano, sia a concludere la scuola, anche perché non è abbastanza supportato. Non c'è un sistema, viene 2 ore a settimana, quando viene, perché ora ha anche smesso di partecipare al corso, parla con me e allora gli dico dai tieni duro un paio d'anni e allora vedrai che, e allora gli ho dato l'idea di iscriversi ad una scuola serale, così, magari, riesce a fare anche altro. Considera che è un ragazzo intelligentissimo, l'unica pecca che ha qui è che non parla l'italiano. Tu immagina, in una scuola superiore, lui studia in un tecnico, ma tu immagina cosa vuol dire per uno appena arrivato, tra l'altro lui arriva dall'Afghanistan ed è stato uno di quelli arrivati che si appendevano sugli aerei l'estate scorsa, buttato in una terza superiore con dei manuali grossi così scritti in un linguaggio che non sente nemmeno per strada con cui fanno già fatica gli studenti italiani... tu immagina cosa vuol dire. Altra cosa, per la maggior parte dei casi, il primo anno è dato purtroppo per perso, che ti iscrivano in prima, seconda o terza, danno per scontato i colleghi, i consigli di classe, le scuole che tu l'anno non lo puoi superare, perché non hanno tutti gli strumenti, un corso di italiano, come il mio, benché sia di 6 ore a settimana, se poi non è riprodotto a scuola, per esempio con l'utilizzo di testi semplificati, per l'utilizzo di testi in lingua laddove si può, storia, matematica, se non è fatto in questo modo come tra l'altro la normativa prevederebbe, perché di fatto gli stranieri sono accomunati ai BES... Se non è fatto in questo modo non è un sistema che funziona, è un sistema che di fatto crea una dispersione immensa, perché immagino soprattutto i ragazzi, che arrivano con le loro famiglie o che escono dai loro progetti dopo un anno, di fatto li perdi, non riesci a recuperarli. Già l'Italia è un sistema in cui la bocciatura è quotidiana, nel senso che non è una cosa così fuori dal mondo... In altri paesi non esiste la bocciatura, esiste magari il dover di ripetere una determinata materia o, non so, un esame e basta, ma non esiste il perdere un anno, il dover essere riscritti nella stessa classe, ecco, per tornare alla domanda di prima a livello burocratico questo sicuramente è una pecca, è un sistema fallimentare ma non solo per gli stranieri, ma anche per gli italiani, poi può essere educativo per certi versi, se un ragazzo non studia per tutto l'anno è giusto che l'anno lo ripeta e che capisca. Quello che non è giusto è sentire parlare di riorientamento. Io no, questa parola, almeno per quello che mi riguarda, la sento tutti i gironi, 'va riorientato' 'va riorientata', premesso che nessuna scuola italiana, neanche i licei, sono istituzioni di prim'ordine come si dice... superiori alla realtà, dire questa persona va riorientata penso sempre e sì ... e dove la mandi? E sì, questo aspetto della preminenza assoluta del percorso annuale senza valutare nel frattempo il sistema come opera sulla persona è una parte abbastanza da valutare.

*In risposta ci siamo noi, perché lo studente possa muoversi all'interno del sistema, affinché possa esprimere se stesso, ambientandosi nel sistema. Cosa chiedere a Babbo Natale e cosa consigli alle future leve?*

Lasciarsi liberi di esplorare e di essere stimolati anche da ciò che non ti aspetti. A me è capitato, l'anno che sono finita al CPIA, che è stato il mio primo anno e son rimasta lì anche dopo, per me è stato come una porta in faccia. Subito ero anche contenta, perché una formazione ce l'avevo già ed ero affascinata però cosa avevo fatto io, avevo studiato su un manuale e fatto una tesina, tra l'altro la mia tesina era su neuroscienze e quindi la didattica dell'italiano L2 centrava veramente poco... era sul bilinguismo e, appunto, questa porta in faccia, questo primo approccio del 'si mi butto' perché poi l'avevo già fatto a Ventimiglia nel fiume, poi subito dopo il macigno: 'cavolo mi devo formare', 'devo scoprire'. Gli analfabeti... non avevo mai insegnato ad analfabeti, anche a Ventimiglia a lezione si fermavano quelli che sapevano, quelli che avevano un'idea anche vaga della scuola, magari racconto un attimo di Ventimiglia dai. Nel 2017 ero a Ventimiglia come volontaria in un'associazione che offriva assistenza medica, legale e in generale assistenza alla persona con l'aiuto di medici, avvocati etc. e io ho proposto l'idea di fare dei corsi di italiano e francese, perché Ventimiglia è una zona di confine e la situazione era un po' particolare, perché all'epoca era dislocato l'esercito sia francese sia italiano al confine, quindi il passaggio era praticamente impossibile. Accadevano quotidianamente le cose più atroci, più inspiegabili, più di rabbia, quindi ho proposto questo corso di italiano perché tante persone che stavano là, di fatto erano stabili, non avevano intenzione e non potevano comunque andare in Francia, perché

avevano già i documenti in Italia. Semplicemente tanti erano rimasti disoccupati negli ultimi anni dopo la crisi, magari lavoravano in aziende manifatturiere di vestiti etc. che si sono trasferite all'estero e, quindi, queste persone sono finite per la strada e inizialmente, penso la maggior parte di loro ha detto: 'beh, vado in Francia'. Nel frattempo avevano chiuso le frontiere e avevano creato il tappo a Ventimiglia, c'erano più di 1.000 persone tutti i giorni e considera che c'era un ricambio pazzesco, perché molti partivano, molti venivano presi e di fatto deportati e portati a Taranto all'hotspot di fatto. Però ne arrivavano sempre di nuovi, quindi tutti i giorni, circa 1000 persone messe lì, effetto tappo, perché vivevano tutti in questo fiume, in questa situazione surreale... Immagina il letto di un fiume vuoto, d'estate. In Liguria è la norma d'estate e i torrenti sono tutti vuoti, e, appunto, queste 1.000 persone messe lì, a dormire chi in tenda, altri sotto gli alberi, altri sotto il ponte della ferrovia e a gruppi e io mi sono messa a fare questi corsi che semplicemente funzionavano con me, con una lavagnetta e me che giravo per il fiume con questa lavagnetta con su scritto 'scuola di italiano' 'Italian school'. Questo era il mio maccheronico stile e giravo stile cocco-bello in spiaggia e io gridavo 'scuola, scuola' e mi fermavo in un punto, ovviamente all'ombra, a far lezione. Il primo giorno ho aspettato quasi 2 ore prima che arrivasse il primo povero cristo, il mio primo studente d'italiano in assoluto... poi ne sono arrivati altri e, anche il primo giorno, mi ricordo di queste 35-40 persone che si sono fermate a far la lezione di italiano... Ma lì era diverso, perché lì era un corso migrante per natura, la classe era la lavagna, dei quaderni e delle penne che ognuno potesse prendere e usare, dei pezzi di cartone messi per terra che funzionavano come sedie e io, accucciata a terra a far lezione... Non ti dico il mal di schiena dopo la prima settimana, avevo la febbre a 40 la sera perché era incredibile, sono arrivata a fare 8 ore di lezione consecutive perché poi qualcuno andava via, qualcuno arrivava e quando avevo il riciclo completo ripartivo... ma lì era diverso, perché l'idea non era quella di insegnargli a comunicare per regole grammaticali, ma di emanciparli dal punto di vista linguistico. Tramite, più che altro, la comunicazione orale e quindi poi al CPIA di fatto mi sono trovata in un ambiente nuovo... a Ventimiglia l'obiettivo per alcuni, per quelli che avevano seguito il corso con me, era quello di iscriversi al CPIA, alle medie a settembre e quindi hanno fatto con me il corso tutta l'estate e poi li ho iscritti al CPIA di Ventimiglia a settembre ed erano comunque poche persone. Gli altri, magari, avevano seguito una o due lezioni poi partivano o venivano rimpatriati. Al CPIA, invece, in questa situazione di classe, di persone che dovevano sostenere l'esame a metà anno e poi a fine anno. Quindi insegnare, prima provare a insegnare, sai come noi come abbiamo imparato l'inglese o il francese a scuola e poi rendersi conto che l'approccio LS non funzionava, soprattutto perché la maggior parte erano persone analfabete, avevo i corsi pre-A1 che erano pieni, pieni, pieni di persone e non ero minimamente formata. Perché non sono mai stata nemmeno maestra elementare, quindi anche a un bambino, forse adesso sì ma all'epoca forse anche a un bambino, non avrei saputo insegnare a leggere o scrivere. E quindi lì porta aperta in faccia e subito macigno sullo stomaco 'devo formarmi' 'come insegnare a leggere e a scrivere queste persone?'. Dovevo e volevo formarmi e capire come farlo in modo da farli comunicare oralmente. Farli capire le cose essenziali, ma anche emanciparli attraverso la lingua. Per tornare un po' alla tua domanda, per diventare un buon insegnante di italiano L2, secondo me, bisogna veramente sapersi adattare e sapersi lasciar cogliere da determinati stimoli, da determinati eventi che possono succedere, anche solo il contesto classe, la classe multiculturale, le lingue diverse, cioè, non bisogna dare per scontato assolutamente niente e ovviamente bisogna essere disposti a una formazione continua, a un'apertura verso l'altro.

*E se avessi la bacchetta magica dal punto di vista formativo e la tua sete di master e formazioni, metteresti la formazione L2 obbligatoria o 'consigliata' per gli altri dipartimenti? chimica, matematica, fisica...*

Io più che altro metterei una formazione obbligatoria per tutti sui DSA e sui BES perché c'è veramente poca formazione, ma io per prima, io vado a cuore, cerco di essere morbida però vedo sui BES. Sì, e magari con un percorso mirato anche di qualche ora sull'italiano L2, per dire sarebbe molto utile che i miei colleghi imparassero a semplificare un testo o a saperlo spiegare in modo da renderlo comprensibile anche per una persona straniera. Io mi metto tantissimo a consigliare i colleghi sulle verifiche, magari mi vengono a chiedere: 'ma secondo te se a quel ragazzo proponessi una verifica del genere riuscirebbe a farla?'. Gli faccio usare schemi, dizionari... E, ovviamente, va tutto adattato in base al ragazzo... che se è particolarmente sveglio posso fargli usare solo il dizionario senza le mappe, però, certo è che serve

un testo mirato... non tanto a livello di contenuto, ma le domande devono essere specifiche, chiuse, non dico chiuse a crocette, proprio per verificare se ha studiato e se ha capito. Invece, vedo che sulle domande aperte fanno difficoltà, allora prova a riformulare, no? Io mi sono accorta che avevo uno studente che non aveva mai fatto un corso di italiano, anche se è qua da alcuni anni, proprio perché gli avevo dato un compito con una specie di traccia da scrivere, gli avevo spiegato un po' le fonti storiche, gli oggetti, le pitture, le immagini etc. e fonti scritte e poi avevo detto alla classe 'scegliete per voi una per ogni tipologia di fonte' e questo ragazzo... pensa... mi aveva disegnato, pensa, il simbolo della Juve e basta. Subito mi son detta 'ma mi prende in giro?' 'Gli metto 4!' Poi, quando riconsegno i compiti lo guardo e vedo che non mi riesce a rispondere. Vedi, se non avessi avuto la formazione, l'impostazione e il percorso che ho, in quel momento probabilmente il 4 gliel'avrei dato, perché comunque non ha raggiunto l'obiettivo prefissato Sicuramente quindi un po' di formazione sì.

*PDP: malattia o opportunità? È uno strumento che può aiutare o invece è uno strumento che non aiuta?*

Dipende dallo studente, diciamo che è chiaro il proliferare di queste certificazioni... soprattutto ho idea che funzionino per gli strumenti che poi si danno, la possibilità di utilizzare le mappe, le interrogazioni programmate, ma so per certo che certi genitori hanno spinto, anche genitori di figli che semplicemente non avevano voglia di studiare e non ottenevano i risultati sperati. Infatti i genitori li han buttati a fare queste visite, quindi ci sono tanti casi in cui vedo ragazzi che in realtà non sono limitati nel loro sviluppo, con l'idea di 'tanto ho le programmate', 'tanto posso usare le mappe e copio', perché di fatto tante volte si traduce in quello... Anche perché, per esempio, su una mappa, come faccio a stabilire se di tante informazioni che hai messo in quella mappa tu possa farne a meno oppure no? E anche se lo sapessi, perché io sono l'insegnante e vedo quando uno non ne avrebbe bisogno, magari ha scritto troppe cose, ma rischierei comunque un ricorso, rischierei di pensare 'poveraccio magari non lo vedo, quello studente ha un problema grosso' anche se in realtà, informalmente, so benissimo che molti in realtà poi ci marciano... quindi è limitante per gli studenti, ma non per noi, perché a me non cambia molto, onestamente, il voto che poi gli metto. Cambia magari nel momento in cui una persona non fa abbastanza in classe, è disattento e disturba e io vorrei dire, 'ok allora vediamo se hai capito, ti interrogo' anche solo per fargli capire che ... e sentirsi dire 'eh ma io ho le programmate'... poi comunque ci sono i mezzi per metterli sotto, ma, in generale, trovo che sia uno strumento che tutela, soprattutto per chi ne ha veramente bisogno, se io so che ho fatto quel PDP a inizio anno con le crocette, quello è... Non posso a metà anno lasciare uno registrarmi mentre parlo o usare, che ne so, l'audiolibro in classe mentre io spiego, quindi un po' tutte e due, dipende dall'uso che se ne fa e da come viene poi gestito a livello burocratico

*Quindi come proseguiresti questa chiacchierata? Riassumi in una parola, come si chiama questo mulino?*

Sicuramente utopia, metterei qualche unicorno in giro per le classi, ma spesso poi cadono, è tutto legato a me finché sono lì e son precaria quindi... Mi interesserebbe molto esplorare il campo fertile delle possibilità con i colleghi, i confronti che abbiamo avuto con i colleghi, mi piacerebbe magari un tavolo comune per discutere le stesse domande che hai posto a me... mi piacerebbe poterne conoscere le riposte e poterne discutere e comunque altra parola direi scoperta.

*Se volessi integrare la chiacchierata di oggi. Cosa ti senti di non aver detto, di aver lasciato in sospeso?*

Sono sicura che riascoltandola mi verrà in mente.

*E cosa chiedere a Babbo natale per Daiana?*

Un po' più di meno stress, meno cose da fare e più possibilità di fare tutto meglio, non concorso a fine anno scolastico, con le riaperture delle graduatorie dal 12 al 30 maggio, tempi un po' più lunghi, più autonomia, forse.

## GLOSSARIO SINTETICO

**A-23 o A023** Classe di concorso per l'insegnamento della lingua italiana per discenti di lingua straniera (alloglotti). Per approfondimenti sulla storia di questa classe si rimanda a <[https://www.researchgate.net/publication/348899892\\_Breve\\_storia\\_della\\_classe\\_di\\_concorso\\_A23\\_-\\_Lingua\\_italiana\\_per\\_discenti\\_di\\_lingua\\_straniera](https://www.researchgate.net/publication/348899892_Breve_storia_della_classe_di_concorso_A23_-_Lingua_italiana_per_discenti_di_lingua_straniera)>

**A0** Livello di competenza linguistica poi aggiornato e scomposto in Pre-Alfa, Alfa1 e Pre-A1.

**A1 – A2 – B1 – B2** livello in ordine crescente di competenza linguistica secondo il QCER.

**BES** Bisogni Educativi Speciali. per approfondimenti si rimanda alla sezione pubblicazioni del sito del gruppo di ricerca DEAL (Differenze Evolutive e Accessibilità nell'Apprendimento Linguistico) <<https://www.gruppodeal.it/pubblicazioni/>> e alla Cooperativa Sociale Anastasis di Bologna <<https://www.anastasis.it/>>

**CARA** Centro Accoglienza Richiedenti Asilo. Per approfondimenti si rimanda a <<https://openmigration.org/glossario/>>

**C3 (modello)** modulo per la formalizzazione della domanda di protezione internazionale, da compilarsi presso la questura competente. Per approfondimenti si rimanda a <<https://portaleimmigrazione.eu/modulo-c3-protezione-internazionale/>>

**CAS** Centro d'accoglienza Straordinario. Secondo il Decreto Legislativo 142/2015 si dovrebbe accedere a queste strutture solo quando è esaurita la disponibilità di posti all'interno delle altre strutture di prima e/o seconda accoglienza. Per approfondimenti si rimanda a <<https://openmigration.org/glossario/>>

**CIVIS** Cittadinanza e Integrazione in Veneto degli Immigrati Stranieri. Per approfondimenti si rimanda a <<https://www.idaveneto.it/fei-civis/>>

**CLA** Centro Linguistico di Ateneo. Presente in ogni Ateneo, si rimanda a quello di Ca' Foscari per esempio. <<https://www.unive.it/pag/13998/>>



**CPIA** Centro Provinciale per l’Istruzione degli Adulti. Per approfondimenti si rimanda a <<https://www.miur.gov.it/istruzione-degli-adulti>>

**CSD** Commissione Sinodale per la Diaconia (Valdese). Per approfondimenti si rimanda a <<https://diaconiavaldese.org/index.php>>

**DID** Dichiarazione Immediata Disponibilità. Per approfondimenti si rimanda a <<https://www.anpal.gov.it/did>>

**DSA** Disturbi Specifici dell’Apprendimento. per approfondimenti si rimanda alla sezione pubblicazioni del sito del gruppo di ricerca DEAL (Differenze Evolutive e Accessibilità nell’Apprendimento Linguistico) <<https://www.gruppodeal.it/pubblicazioni/>> e alla Cooperativa Sociale Anastasis di Bologna <<https://www.anastasis.it/>>

**FAMI** Fondo Asilo Immigrazione Integrazione. Per approfondimenti si rimanda a <<https://www.interno.gov.it/it/temi/immigrazione-e-asilo/fondi-europei/fondo-asilo-migrazione-e-integrazione-fami>>

**HUB** centro governativo di primissima accoglienza. Il tempo d’accoglienza in questo tipo di centri dovrebbe limitarsi all’identificazione, formalizzazione della domanda di protezione internazionale (il cosiddetto modello C3), procedure di accertamento in materia sanitaria volte anche a rilevare situazioni di vulnerabilità. Per approfondimenti si rimanda a <<https://openmigration.org/glossario/>>

**IAL** Innovazione Apprendimento Lavoro. Ente di formazione. <<https://www.ialweb.it/>>

**L1** Lingua materna, madrelingua. Per approfondimenti si rimanda al nozionario di glottodidattica del laboratorio Itals di Ca’ Foscari. <<https://www.itals.it/nozion/noziof.htm>>

**L2** Lingua seconda. Si riferisce alla lingua o varietà linguistica che lo studente trova anche fuori dalla classe, come nel caso di un italiano che studia tedesco in Germania o un francese che studia italiano in Italia. Per approfondimenti si rimanda al nozionario di glottodidattica del laboratorio Itals di Ca’ Foscari. <<https://www.itals.it/nozion/noziof.htm>>

**LS** Lingua straniera. si riferisce a una lingua o varietà linguistica che viene studiata in un dato luogo in cui essa non è normalmente presente, ad esempio lo studio dell’inglese in Italia. Per approfondimenti si rimanda al nozionario di glottodidattica del laboratorio Itals di Ca’ Foscari. <<https://www.itals.it/nozion/noziof.htm>>

**MIUR** Ministero dell'Istruzione, Università, Ricerca. <<https://www.miur.gov.it/>>

**PDP** piano didattico personalizzato. per approfondimenti si rimanda alla sezione pubblicazioni del sito del gruppo di ricerca DEAL (Differenze Evolutive e Accessibilità nell'Apprendimento Linguistico) <<https://www.gruppodeal.it/pubblicazioni/>> e alla Cooperativa Sociale Anastasis di Bologna <<https://www.anastasis.it/>>

**PIPOL** Piano Integrato di Politiche per l'Occupazione ed il Lavoro. Per approfondimenti si rimanda a <<https://www.pipol.fvg.it/>>

**QCER** Quadro Comune Europeo di Riferimento per la conoscenza delle lingue. Per approfondimenti si rimanda a <<https://rm.coe.int/quadro-comune-europeo-di-riferimento-per-le-lingue-apprendimento-inseg/1680a52d52>>

**S.A.I.** (Sistema Accoglienza e Integrazione) per approfondimenti si rimanda a <<https://www.retesai.it/>>

**S.P.R.A.R.** (Sistema Protezione Richiedenti Asilo e Rifugiati) per approfondimenti si rimanda a <<https://openmigration.org/glossario/>>

**WAATI** Western Australian Association for Teachers of Italian. Per approfondimenti si rimanda a <<http://waati.com.au/>>

## BIBLIOGRAFIA

- Altin Roberta, Sanò Giuliana (a cura di) *Antropologia Pubblica, Richiedenti asilo e sapere antropologico*, 3 (1), 2017
- Athanasiou Athena, Butler Judith, *Spoliazione. I senza casa, senza patria, senza cittadinanza*, Mimesis, Eterotopie, 2013
- Balboni P. E., *Le sfide di Babele. Insegnare le lingue nelle società complesse*, UTET Università, 2008
- Balboni P. E., F. Caon, *La comunicazione interculturale*, Marsilio, 2015
- Balboni P. E., *Fare educazione linguistica. Insegnare italiano, lingue straniere e lingue classiche*, Torino, UTET, 2018
- Balboni P. E., *Didattica della lingua italiana seconda e straniera*, Torino, Bonacci-Loescher, 2014
- Brichese A., Tonioli V. (a cura di), *Il mediatore interlinguistico e interculturale e il facilitatore linguistico. Natura e competenze*, Venezia, Marsilio Editori, 2017
- Caon F., Battaglia S., Brichese A. (a cura di), *Educazione interculturale in classe. Una prospettiva edulinguistica*, Milano, Pearson, 2020
- Caon F., Brichese A., (a cura di), *Insegnare italiano ad analfabeti*, Torino, Loescher, 2019
- Caon F. (a cura di), *Insegnare italiano nella classe ad abilità differenziate*, Perugia, Guerra ed., 2006
- Caon F., *Educazione linguistica e differenziazione. Gestire eccellenza e difficoltà*, Torino, UTET, 2008
- Caon Fabio, *Educazione linguistica nella Classe ad Abilità Differenziate*, Loescher Bonacci, 2016
- Caon F., Melero C. A., Brichese A. (a cura di), *Educazione interculturale in classe. Una prospettiva edulinguistica*, Milano, Pearson, 2020
- Cappelletto A., *Vivere l'etnografia*, Firenze, Seid, 2009
- Chadderton C., *Judith Butler, Race and Education*, Palgrave Macmillan, 2018
- Ciliberti A., *Glottodidattica. Per una cultura dell'insegnamento linguistico*, Roma, Carocci, 2012

Daloiso M., *I fondamenti neuropsicologici dell'educazione linguistica*, Venezia, Libreria Editrice Cafoscarina, 2009

Daloiso M., *Lingue straniere e dislessia evolutiva. Teoria e metodologia per una glottodidattica accessibile*, Torino, UTET, 2012

Daloiso M., *Lingue straniere e disturbi specifici dell'apprendimento. Un quadro di riferimento per la progettazione di materiali glottodidattici accessibili*, in *I quaderni della ricerca* n.13, Torino, Loescher, 2014

Daloiso M. (a cura di), *I Bisogni Linguistici Specifici. Inquadramento teorico, intervento clinico e didattico delle lingue*, Trento, Edizioni Centro Studi Erickson, 2016

Daloiso M. (a cura di), *Linguistica educativa, linguistica cognitiva e bisogni specifici: intersezioni*, Trento, Edizioni Centro Studi Erickson, 2019

Deters P., *Identity, Agency, and the Acquisition of Professional Language and Culture*, Continuum, 2011

Diadori P., Palermo M., Troncarelli D., *Insegnare l'italiano come seconda lingua*, Carocci, 2015

Ehren M., Baxter J., *Trust, Accountability and Capacity in Education System Reform. Global Perspectives in Comparative Education*, Routledge, 2021

De Sardan J.-P. Oliver, *La politica del campo. Sulla produzione di dati in antropologia*, 1995 in A. Cappelletto, *Vivere l'etnografia*, Firenze, Seid, 2009

Freire Paulo, *Pedagogy of the oppressed*, 30th anniversary edition, Continuum, 2005

Hynes P., *Contemporary Compulsory Dispersal and the Absence of Space of the Restoration of Trust*, in *Journal of Refugee Studies*, Oxford University Press, 2009,

Kayi-Aydar H., Xuesong A. G., Miller E. R., Varghese M., Vitanova G., *New perspectives on Language and Education, Theorizing and Analyzing Language Teacher Agency*, Bristol, Blue Ridge Summit, 2019

Kossi Komla-Ebri, *Imbarazzismi. Quotidiani imbarazzi in bianco e nero*, Marna, 2002

Maule E., Cavagnoli S., Lucchetti Stefania, *Musica e apprendimento linguistico. Dalle riflessioni teoriche alle proposte didattiche, Quaderni operativi*, Collana dell'istituto pedagogico di Bolzano, Edizioni Junior srl, 2009

Melero Rodriguez C. A., Caon F., Bricchese A., *Educazione linguistica accessibile e inclusiva. Promuovere apprendimento linguistico efficace per studenti stranieri e studenti con DSA*, in EL.LE, n. 3, 2018

Melero Rodriguez C. A., *Progettare la valutazione scolastica degli studenti con BiLS. Proposta di un modello dinamico e ruolo del feedback*, Educazione Linguistica - Language Education EL.LE, vol. 6, n. 3, 2017

Menegale M., *Apprendimento linguistico: una questione di autonomia? Modelli di sviluppo dell'autonomia di apprendimento linguistico e prospettive educative possibili*, Trento, Erickson, 2015

Morris M. (auth.), *Concise Dictionary of Social and Cultural Anthropology*, Wiley-Blackwell, 2012

Minuz F., et alii, *Italiano L2 in contesti migratori Sillabo e descrittori dall'alfabetizzazione all'A1*, in *I Quaderni della Ricerca* 17, Torino, Loescher, 2014

Minuz F., et alii, *Progettare percorsi di L2 per adulti stranieri. Dall'alfabetizzazione all'A1*, in *I Quaderni della Ricerca* 28, Torino, Loescher, 2016

Pallotti G., *La seconda lingua*, Bompiani, 2003

Pennacini C. (a cura di), *La ricerca sul campo in antropologia: oggetti e metodi*, Carocci, 2010

Piasere Leonardo, *L'Etnografo imperfetto. Esperienza e cognizione in antropologia*, Editori Laterza, 2007

Pole C., Morrison M., *Ethnography for Education*, Open University Press, 2003

Romitelli V., *Etnografia del pensiero. Ipotesi e ricerche*, Carocci, 2005

Rossi C., *Antropologia culturale. Appunti di metodo per la ricerca nei mondi contemporanei*, Guerini, 2003

Sætha A., *Communicative Competence and its Importance for Integration in a Multicultural School in Rural Norway*, e-Migrinter [Online], 5 | 2010

Zepeda S. J., Lanoue P. D., Rivera G. M., Shafer D. R., *Leading School Culture through Teacher Voice and Agency*, Routledge, Eye on Education, 2022

Schmidt D., Palutan G., *Cibo e rifugiati nella città capitolina, tra pratiche di emergenza e tentativi di agentività* in *Archivio antropologico mediterraneo*, anno XXI, n. 20 (2) | 2018,

Serragiotto G., *La valutazione degli apprendimenti linguistici*, Torino, Bonacci-Loescher, 2016

Skinner J. (edited by), *The Interview. An Ethnographic Approach*, Bloomsbury, 2012

Spradley J. P., *The Ethnographic Interview*, Harcourt Brace Jovanovich College Publishers, 1979

Torresan P., *Una classe a più velocità: orientamenti, strategie, possibilità per chi opera in una multiclasse*, in Bollettino Itals, supplemento di EL.LE, n. 57, 2015

Vacchiano F., *Discipline della scarsità e del sospetto: Rifugiati e accoglienza nel regime di frontiera* in Lares, Vol. 77, No. 1, *Chiedere Asilo in Europa. Confini, Margini e Soggettività*, 2011, pp. 181-198

Wisnewski J. J., *The Politics of Agency*, Routledge, 2008

Wisnewski J. Jeremy, *Strong Evaluations, Criticism, and Agency*, in *The Journal of Value Inquiry*, Springer 2007.

## SITOGRAFIA

[ultima visualizzazione di tutti i link: 02/10/22]

<[https://www.academia.edu/25050592/Bibliografia\\_essenziale\\_di\\_glottodidattica](https://www.academia.edu/25050592/Bibliografia_essenziale_di_glottodidattica)>

<<https://www.anastasis.it/>>

<<https://www.anpal.gov.it/did>>

<<http://www.anils.it/wp/app-e-software-per-la-dad/>>

<<http://bandiformazione.regione.fvg.it/fop2011/Bandi/Dettaglio.aspx?Id=5501>>

<<https://www.civiform.it/>>

<<https://www.cpiapadova.edu.it/Progetto-CIVIS>>

<<https://diaconiavaldese.org/index.php>>

<<https://www.dizionario-italiano.it/dizionario-italiano.php?parola=fiducia>>

<<https://www.etimo.it/?term=fiducia&find=Cerca>>

<<https://www.garzantilinguistica.it/ricerca/?q=fiducia>>

<<https://www.glottonaute.it/>>

<[https://www.grandidizionari.it/Dizionario\\_Italiano/parola/F/fiducia.aspx?query=fiducia](https://www.grandidizionari.it/Dizionario_Italiano/parola/F/fiducia.aspx?query=fiducia)>

<<https://www.gruppodeal.it/pubblicazioni/>>

<<https://www.ialweb.it/>>

<<https://www.idaveneto.it/fei-civis/>>

<<https://www.interno.gov.it/it/temi/immigrazione-e-asilo/fondi-europei/fondo-asilo-migrazione-e-integrazione-fami>>

<<https://www.itals.it/nozion/noziof.htm>>

<[https://www.itals.it/sites/default/files/docs/Bibliografia\\_Educazione\\_Linguistica\\_in\\_Italia\\_2011-2020.pdf](https://www.itals.it/sites/default/files/docs/Bibliografia_Educazione_Linguistica_in_Italia_2011-2020.pdf)>

<<https://www.lingueculture.net/wp-content/uploads/2021/02/Volume-complementare-QCER-2020.pdf>>

<<https://www.miur.gov.it/>>

<<https://www.miur.gov.it/-/d-m-n-259-del-9-maggio-2017>>

<<https://www.miur.gov.it/istruzione-degli-adulti>>

<<https://www.nettunopa.it/>>

< <https://openmigration.org/glossario/>>

< <https://portaleimmigrazione.eu/modulo-c3-protezione-internazionale/>>

<<https://www.pipol.fvg.it/>>

<<https://www.retesai.it/>>

<[https://www.researchgate.net/publication/348899892\\_Breve\\_storia\\_della\\_classe\\_di\\_concorso\\_A23\\_-\\_Lingua\\_italiana\\_per\\_discenti\\_di\\_lingua\\_straniera](https://www.researchgate.net/publication/348899892_Breve_storia_della_classe_di_concorso_A23_-_Lingua_italiana_per_discenti_di_lingua_straniera)>

<<https://rivistedigitali.erickson.it/educazione-interculturale/archivio/vol-16-n-1/lavorare-con-richiedenti-asilo-e-rifugiati-letnografia-di-un-ricercatore-operatore/>>

<<https://rm.coe.int/quadro-comune-europeo-di-riferimento-per-le-lingue-apprendimento-inseg/1680a52d52>>

<<https://www.unhcr.org/it/chi-siamo/la-nostra-storia/la-convenzione-sui-rifugiati-del-1951/>>

<<https://www.treccani.it/vocabolario/fiducia>>

<[https://www.youtube.com/watch?v=09gYP6be9Lk&ab\\_channel=AssociazioneItalianaDislessia](https://www.youtube.com/watch?v=09gYP6be9Lk&ab_channel=AssociazioneItalianaDislessia)>

<<https://youtube.com/playlist?list=PLaMuVAIzqPqvetoGlbwW5nk8QgF5ViP8I>>

< <http://waati.com.au/>>