

# PROMISE

promoting refugee & migrant integration through education

## Unità di apprendimento 1

Diventare *Agente di Inclusion*e attraverso  
**Lingua e Comunicazione**





# In questa lezione impareremo:

## 1. Lingua

1.1 L'importanza del linguaggio nell'integrazione dei rifugiati adulti

1.2 Strumenti per insegnare e incoraggiare l'apprendimento delle lingue

1.3 Collaborare per il successo dell'insegnamento delle lingue: contatti e risorse chiave per paese

## 2. COMUNICAZIONE

2.1 Comunicare con adulti che parlano una lingua diversa

2.2 Focus sulla comunicazione non verbale

2.3 Comunicare con Empatia

2.4 Tecnologia: un mezzo di comunicazione nuovo e innovativo

Legenda di apprendimento:



DOWNLOADS



STRUMENTI UTILI



BUONE PRATICHE

promoting refugee & migrant integration through education



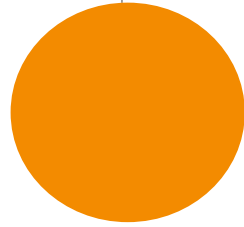
# 1. LINGUAGGIO

## 1.1 L'importanza della lingua nell'integrazione dei rifugiati adulti e dei migranti

### IN QUESTA SEZIONE:

---

- La lingua ha un ruolo chiave nell'integrazione di rifugiati e migranti adulti.
- Gli ambienti di apprendimento delle lingue possono offrire ai rifugiati spazi sicuri per raccontare storie e traumi.
- Scopriamo l'importanza dell'apprendimento delle lingue dal punto di vista dei rifugiati e dei migranti, nonché l'importanza di preservare le lingue madri.



“Senza linguaggio non si può parlare con le persone e capirle; non si possono condividere le loro speranze e aspirazioni, cogliere la loro storia, apprezzare la loro poesia o assaporare le loro canzoni ”.

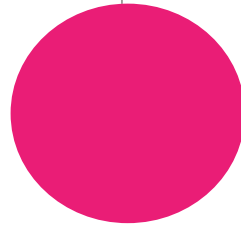
- Nelson Mandela





# In che modo l'apprendimento delle lingue promuove l'integrazione?

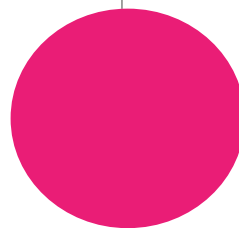
- L'apprendimento delle lingue promuove l'inclusione e la non discriminazione. Permette ai rifugiati di incontrarsi con le comunità ospitanti, rafforzando la società di cui fanno tutti parte. Permette ai migranti di prosperare nel loro nuovo ambiente.
- Una lingua condivisa aumenta l'integrazione dei rifugiati, li aiuta a diventare autosufficienti e ad apportare preziosi contributi alla loro comunità locale. La lingua ha un ruolo centrale nell'aiutare i rifugiati ad affrontare gli effetti di perdita, sfollamento e trauma.
- La conoscenza della lingua è nota per accelerare l'integrazione. Per i migranti adulti, il tempo dedicato all'apprendimento della lingua non materna offre un'eccellente opportunità per avviare il processo di inclusione ed integrazione all'interno della nuova società.



"Quando sono arrivato in Irlanda, non parlavo inglese. Ero solito rispondere a tutte le domande con *sì, sì, sì* ma non capivo niente, volevo solo scappare".

Rodica Lunca è Rom ed è arrivata in Irlanda dalla Romania nel 2001. Comprendendo l'impatto delle barriere linguistiche, Rodica ora lavora come mediatore culturale tra i membri della comunità Rom in Irlanda e le varie istituzioni dello Stato che incontrano quotidianamente.





*“In prima elementare non conoscevo bene la lingua, quindi non comunicavo molto. Avevo un amico del mio stesso paese in classe che mi ha aiutato. Così ho imparato velocemente l'italiano. (...) Sono arrivato con mia madre. È stata dura per lei, perché alla fine è più facile per i bambini imparare.”*

«Ragazzi immigrati. L'esperienza scolastica degli adolescenti attraverso l'intervista biografica»  
P. D'Ignazi





# Le lezioni di lingua offrono un luogo sicuro in cui parlare

---

Le lezioni di lingua offrono numerosi benefici per rifugiati e migranti.

Una lezione di lingua offre l'opportunità di raccontare la propria storia e/o qualcosa che è successo, in terza persona o attraverso giochi di ruolo.

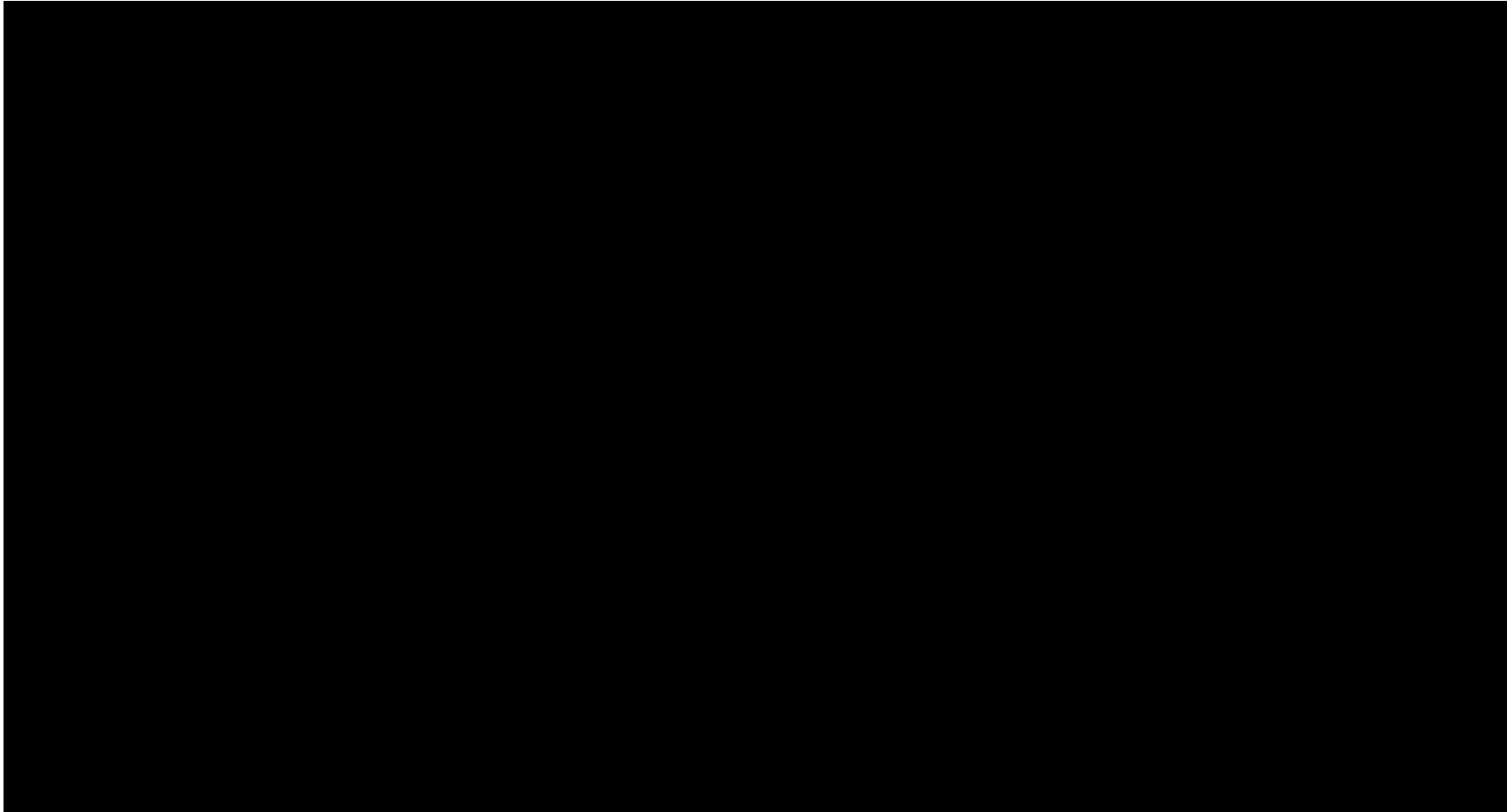
Queste tecniche consentono alle persone di condividere le loro storie e descrivere le emozioni senza sentirsi vulnerabili.







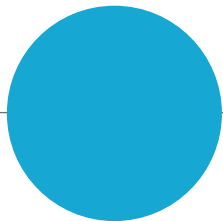
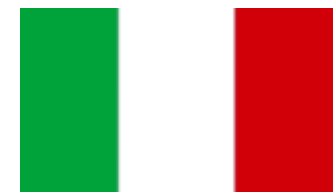
# L'importanza dell'apprendimento delle lingue dal punto di vista dei rifugiati



Con: Israa Ahmad Ghoneim, madre siriana



# L'importanza dell'apprendimento delle lingue dal punto di vista dei rifugiati



*"Sono venuta in Italia nel 2000 con l'intenzione di finire i miei studi universitari che avevo iniziato in Marocco. Dato che non conoscevo l'italiano, mi sono scoraggiata e non mi sono iscritta all'università; quindi ho trovato lavoro in un ristorante come lavapiatti. Fortunatamente non dovevo parlare molto, ma allo stesso tempo mi sono iscritta al corso di lingua italiana all'Università per Stranieri di Perugia.*

*Adesso sono una cuoca e parlo molto bene l'italiano. Ho un lavoro regolare che mi piace, ma confesso che provo un po' di nostalgia per non essermi laureata in Ingegneria. Forse se avessi studiato l'italiano prima di venire in Italia o se avessi iniziato a frequentare un corso di lingua appena arrivata, la mia carriera professionale avrebbe un valore maggiore".*

**Layla Habchane è una migrante marocchina migrata in Italia nel 2000**

Layla sottolinea come l'acquisizione anticipata della lingua sia fondamentale





## Cosa vogliono i rifugiati in termini di apprendimento delle lingue?

“Vogliono imparare l'inglese per comunicare e parlare della loro esperienza.  
Vogliono sentire di andare avanti verso qualcosa, di essere valorizzati e sentire che la loro cultura e lingua sono apprezzate, così come la loro persona”.





## Ma...

---

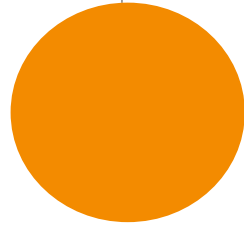
**L'acquisizione del linguaggio non è sempre facile.**

Per alcuni rifugiati e migranti l'interconnessione tra lingua e integrazione lascia in uno stato di limbo, mentre lottano per conciliare i propri background con il desiderio di sentirsi inclusi nella loro nuova società ospitante.

*“Senza un'adeguata conoscenza dell'inglese, le prospettive di lavoro e di istruzione / formazione, le amicizie, l'accesso a informazioni accurate e affidabili, la creazione della fiducia e una comunicazione "reale" erano fortemente limitati”*

Fonte [Doras DCU](#)





«La lingua è un equalizzatore. Quando un bambino può parlare e scrivere nella lingua del paese ospitante, sviluppa la fiducia e la sicurezza di sé per comunicare con i propri coetanei, costruendo una solida base educativa che gli serve per il resto della vita.»

*-Amin Awad, Ufficio dell'UNHCR per il Medio Oriente e il Nord Africa,  
Coordinatore regionale dei rifugiati per le situazioni in Siria e Iraq*





# L'importanza di preservare le Lingue Madri

- Mentre viene spesso citata l'importanza dell'apprendimento della lingua del paese ospitante, dobbiamo anche considerare l'importante ruolo della lingua materna.
- Le lingue madri forniscono le competenze linguistiche e l'alfabetizzazione che sono la base dell'apprendimento di nuove lingue, e dell'apprendimento in generale.
- Proteggendo l'uso delle lingue di origine dei rifugiati e dei migranti, supportandone l'uso in casa, in tutte le comunità e attraverso l'istruzione multilingue possiamo contribuire ad abbattere gli ostacoli all'istruzione e alla formazione.



Fonte: <https://www.britishcouncil.org/language-for-resilience>

promoting refugee & migrant integration through education



# 1. LINGUAGGIO

## 1.2 Strumenti per insegnare e incoraggiare l'apprendimento delle lingue

### IN QUESTA SEZIONE:

---

- Scopri il Toolkit che ti aiuta a fornire Supporto Linguistico ai Rifugiati Adulti e ad altre organizzazioni con cui puoi collaborare per fornire formazione linguistica
- L'apprendimento delle lingue può essere un esercizio divertente e sociale soprattutto se fatto in un modo nuovo!

# Risorse per aiutarti ad erogare Formazione Linguistica agli Studenti Rifugiati Adulti



## STRUMENTI PER IL SUPPORTO LINGUISTICO DI RIFUGIATI ADULTI

Accesso a 57 strumenti gratuiti progettati per aiutare le organizzazioni a fornire supporto linguistico ai rifugiati adulti.

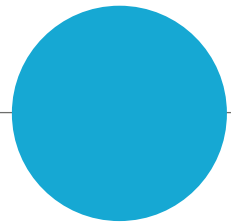
Nel toolkit del Consiglio Europeo, il "rifugiato" è inteso in senso lato e comprende richiedenti asilo e rifugiati.

[Scarica la versione inglese](#)

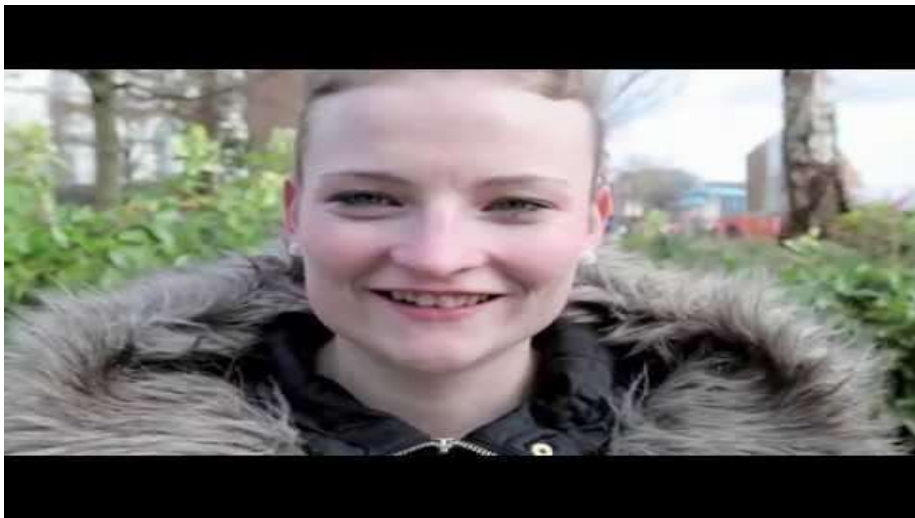
[Scarica la versione italiana](#)







## English My Way



Fonte: <https://www.youtube.com/watch?v=ZN4dmdtSx5k>

### Un'iniziativa inglese: [English My Way](#)

- Una risorsa per tutor che supportano e insegnano agli adulti che hanno conoscenze base dell'inglese, fornendo risorse e strumenti gratuiti per gestire le lezioni.
- Lanciata nell'aprile 2014, la *Good Things Foundation* ha sviluppato un nuovo approccio all'apprendimento della lingua inglese in collaborazione con il *British Council* e la *BBC Learning English*.
- Il programma d'apprendimento di 24 settimane è misto e flessibile, per seguire tutte le sessioni in un periodo di tempo breve erogato attraverso un mix di sessioni guidate dal tutor, apprendimento online e attività volontarie di gruppo.



## English My Way

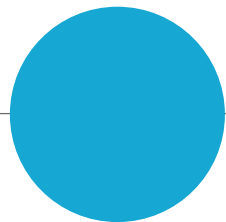


"*English My Way* offre una miscela davvero unica di stili di apprendimento, format, piattaforme e metodi - combinando tutti questi elementi in un'esperienza di apprendimento facile da seguire, interattiva e coinvolgente"

-Vick Virdee, Responsabile della formazione,  
*Acda Skills Training*

Clicca qui per le risorse di [English My Way](#)





## RAI Educational

### Iniziativa Italiana: RAI Educational

- Strumento creato dai Ministeri dell'Interno e dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, insieme a Rai Educational per favorire l'apprendimento e l'insegnamento dell'italiano.
- Due sezioni principali - *Imparare l'italiano* (per stranieri adulti) e *Navigare in italiano* (per insegnanti CTP).
- I materiali e gli strumenti dei livelli A1 e A2 tengono conto delle “Linee Guida per la progettazione di percorsi di alfabetizzazione e apprendimento della lingua italiana” sviluppate dal MIUR. Il portale contiene anche materiali e strumenti relativi ai livelli B1 e B2. La sezione dedicata alla cultura civica aiuta gli adulti stranieri a raggiungere e consolidare una partecipazione attiva e responsabile per l'acquisizione della cittadinanza attiva.



<http://www.italiano.rai.it>



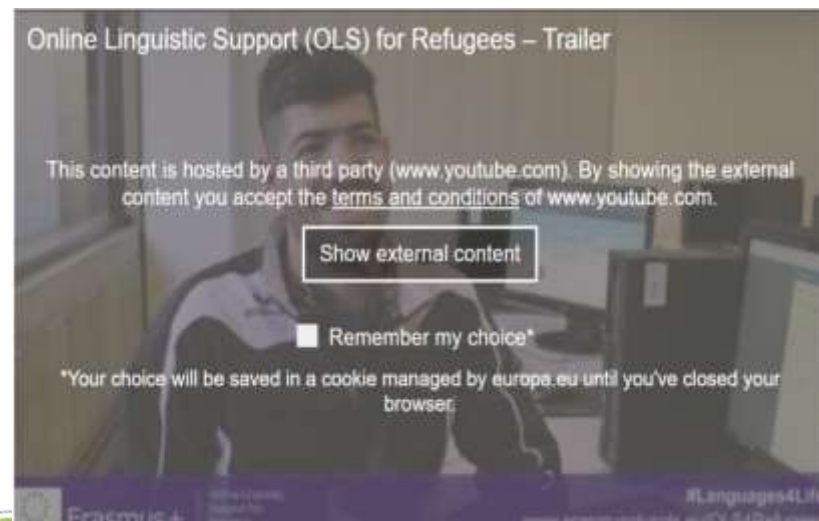
# Risorse per aiutarti ad erogare Formazione Linguistica agli Studenti Rifugiati Adulti

## Erasmus+ Supporto Linguistico Online per i Rifugiati

A seguito delle recenti crisi migratorie, la Commissione Europea ha aperto il Supporto Linguistico Online a **100.000 rifugiati in un periodo di 3 anni**, accessibile volontariamente e **gratuitamente**, grazie all'impiego di **4 milioni di euro**. L'obiettivo è supportare gli sforzi dei paesi per l'integrazione dei rifugiati nei sistemi educativi e formativi europei, assicurando loro uno sviluppo di abilità e competenze. Dal lancio di questa iniziativa, è stato garantito l'accesso a **più di 53.000** corsi di lingua nei paesi partecipanti.

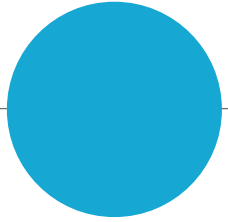
Guarda il **video** a scopri come Mohammed, un meccanico afghano arrivato recentemente in Belgio, **ha migliorato il suo francese grazie a questa iniziativa**.

[https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/resources/online-linguistic-support\\_en#refugees](https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/resources/online-linguistic-support_en#refugees)



promoting refugee & migrant integration through education

# Esercita le lingue in modi nuovi e divertenti – ad esempio attraverso la musica!



- Imparare una nuova lingua può essere molto difficile con i nuovi vocaboli, la pronuncia, la grammatica e altro ancora da affrontare e comprendere.
- Trovare modi divertenti e innovativi di includere la formazione linguistica è un ottimo modo per superare questi ostacoli e introdurre un po' di divertimento nell'apprendimento.
- Sapevi che uno dei modi migliori per insegnare la lingua è attraverso la musica?! Può aiutare con la comprensione, la pronuncia, la memorizzazione del vocabolario e molto altro. Vedi la diapositiva successiva per maggiori informazioni ...





## AUMENTA IL TUO VOCABOLARIO

Imparare i testi di una canzone può aiutare a imparare nuove parole. Quando si canta molte volte, si ricordano questi vocaboli più facilmente. Non dimenticare che potresti anche imparare alcune frasi e gerghi d'uso quotidiano!

## MIGLIORE COMPrensIONE

La musica può aiutarci a ricordare l'ordine delle parole e la struttura di base del linguaggio. Quando impari la lingua nel suo insieme (non solo le singole regole), puoi capirne e ricordarne meglio la struttura.

## MIGLIORA LA TUA PRONUNCIA

Quando scriviamo o ascoltiamo musica, prestiamo attenzione al ritmo, al suono e alla forma della bocca. Cantare e ascoltare musica regolarmente può aiutarci a migliorare il nostro linguaggio naturale.

## In che modo la musica può aiutare la comprensione del linguaggio?



## SVEGLIA IL TUO CERVELLO

Il membro del Congresso Gabrielle Giffords ha subito un danno cerebrale quando un proiettile le ha attraversato il cervello. Ha perso alcune delle sue capacità linguistiche. Tuttavia, ascoltare canzoni l'ha aiutata a ricordare le parole che non riusciva più a dire. La musica ha aiutato ad attivare la sua memoria!

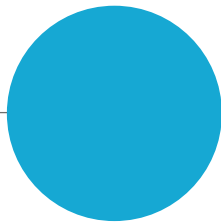
## RICORDA PAROLE E FRASI

È così difficile ricordare i nomi delle persone, ma perché è facile ricordare i testi di una canzone (e a volte non riesci a toglierteli dalla testa)? La ripetizione e le melodie orecchiabili spiegano che le parole possono rimanere nella nostra mente per molto tempo!

## E' DIVERTENTE!

Ascoltare la musica non è solo un buon modo per imparare, ma è anche emotivamente stimolante. Può sollevarci. Ascoltare qualcosa che piace rende l'apprendimento più motivante e meno faticoso!





## Pratica le lingue in modi nuovi - Apprendimento delle lingue attraverso workshop pratici



- Il programma *Just Creative* che si svolge nel Centro di risposta e orientamento alle emergenze a Ballaghaderreen (Roscommon – Irlanda), fornisce un apprendimento pratico delle lingue in concomitanza con seminari formativi di Cucina&Preparazione degli Alimenti, Trasmissioni Radiofoniche&Comunicazioni e corsi per Parrucchieri&Hairstylist.
- Questo modo pratico e reale di apprendere la lingua ha avuto risultati impressionanti, e ha suscitato grande interesse tra le donne rifugiate siriane che hanno partecipato.
- Non solo hanno appreso nuove abilità pratiche come il giardinaggio, la cucina, l’acconciatura e il taglio dei capelli, ma hanno anche imparato i termini inglesi necessari in questi compiti / lavori.

Per altre buone pratiche, dai un’occhiata al nostro “Manuale di strumenti”

<https://www.promise-project.eu/toolkit-it/>

PROMISE

Inclusione sociale

MANUALE DI STRUMENTI

Il manuale di strumenti è un documento che fornisce informazioni e risorse per la promozione dell'inclusione sociale e per la realizzazione di progetti di inclusione sociale.





## GOOD PRACTICE

# Esercita le lingue in modi nuovi - Programma Linguistico *Fáilte Isteach Volunteer*



- *Fáilte Isteach* è un'iniziativa di *Third Age*, un'organizzazione irlandese che offre agli anziani l'opportunità di contribuire alle loro comunità e impegnarsi attivamente nella società.
- Coinvolge volontari (tutor) che accolgono i migranti nella comunità attraverso lezioni di inglese colloquiale.
- Tutor e studenti di solito si incontrano una volta alla settimana, anche in un ambiente molto informale in cui le persone semplicemente chiacchierano in inglese.

# fáilte isteach

Welcoming Migrants through Conversational  
English Classes

Fonte: [www.thirdageireland.ie/failte-isteach](http://www.thirdageireland.ie/failte-isteach)

Per altre buone pratiche,  
dai un'occhiata al nostro  
"Manuale di strumenti"

<https://www.promise-project.eu/toolkit-it/>

PROMISE

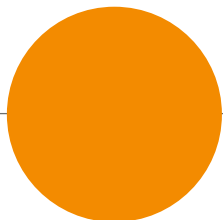
Inclusione  
sociale

MANUALE DI STRUMENTI

Il manuale di strumenti  
è un documento di lavoro  
che ha lo scopo di aiutare  
gli operatori a migliorare  
la loro competenza  
nell'educazione  
per i diritti degli adulti



# Guarda il Video: *Failte Isteach*



Il programma irlandese *Failte Isteach* incoraggia i volontari della comunità ad essere educatori informali

promoting refugee & migrant integration through education

Fonte: <https://www.youtube.com/watch?v=qm3IYXEZcYk>





BUONA PRATICA

## Esercita le lingue in nuovi modi— *International Tandem Night*



### Evento *Notte Tandem Internazionale*

*“Tandem è qualcosa che si fa in due, è uno sforzo linguistico, è la condivisione dell’onere e dell’onore di insegnare e apprendere una nuova lingua. Due persone parlano prima in una lingua e poi in un’altra.”*

Alessandro Piccottini, ideatore e organizzatore dell’evento

Tandem è un evento che si svolge a Perugia per gli studenti stranieri, ed è divenuto il luogo di incontro di persone da tutto il mondo. Un appuntamento che unisce studenti stranieri e italiani in cerca di uno scambio linguistico e culturale.

L’età media è 20-24 anni, ma si possono incontrare anche persone più adulte, che frequentano scuole di lingua e colgono l’opportunità di fare pratica.

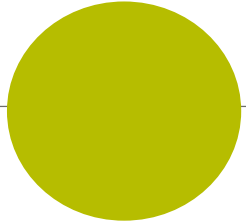
PINTURICCHIO  
CAFE + KITCHEN  
*International*  
**TANDEM NIGHT**  
THE PLACE TO BE



<https://www.youtube.com/watch?v=CCZGzCfQ6BQ>



## Gioco di pronuncia/di società – consente agli studenti adulti di praticare una nuova lingua



In questi giochi, gli studenti descrivono le parole ai loro compagni di squadra in un certo lasso di tempo.

Potrebbe sembrare semplice, ma è molto divertente e un modo davvero efficace per praticare una nuova lingua e un nuovo vocabolario.

Potresti aver visto l'app "Heads Up!" o alcuni quiz o show televisivi che lo praticano, come quelli americani ad esempio.





# Conversazioni e scambi linguistici

- Le conversazioni e gli scambi linguistici sono un modo eccellente per esercitarsi a parlare una lingua in un contesto più rilassato e sociale.
- Oltre a praticare le tue abilità linguistiche con persone madrelingua attraverso la conversazione, puoi anche imparare molto sulla cultura, la politica e l'economia di quel paese.
- In Irlanda, gli scambi di conversazioni sono molto popolari nelle biblioteche. Di seguito è riportato un esempio di programma di scambio di conversazioni da una biblioteca della città di Dublino.

### Central Library, ILAC Centre

- English/Multilingual Conversation Exchange - open to speakers of all languages including English speakers: Fridays, 3.30 - 4.45pm
- French/English Conversation Exchange: Wednesdays, 6pm - 7.45pm
- German/English Conversation Exchange: Saturdays, 1pm - 2.30pm
- Irish/English Conversation Exchange: Saturdays, 11.30am - 1.00pm
- Japanese/English Conversation Exchange: Saturdays, 10am - 11.30am
- Spanish/English Conversation Exchange: Tuesdays, 6pm - 7.45pm
- Italian/English Conversation Exchange: Mondays, 6pm - 7.45pm





# Scambi linguistici online

- Esistono numerosi programmi di scambio linguistico online gratuiti di cui rifugiati e migranti possono avvalersi:

Clicca sull' immagine per accedere



The Mixer  
Language Exchange



EASY LANGUAGE EXCHANGE



Practice your second language with native speakers

# Festival delle Lingue - Irlanda



## BUONE PRACTICHE



Il Festival delle Lingue è un evento che si è svolto nella Settimana Contro il Razzismo ospitato dal *Laois e dall'Offaly Education and Training Board*. Di seguito alcuni degli eventi:

- esposizioni da molti paesi.
- mostre della Comunità Nomade sulla loro lingua
- presentazione della vita in Siria prima della guerra da parte di due Siriani

L'evento era completamente aperto al pubblico e ha avuto un grande successo.



# 1. LINGUAGGIO

## 1.3 Collaborare per il successo dell'insegnamento delle lingue: informazioni chiave dai fornitori di servizi


### IN QUESTA SEZIONE:

---

Sappiamo che non tutti i fornitori di servizi o educatori sono in grado di fornire formazione linguistica.

In questo caso, ti consigliamo di collaborare con specifici formatori linguistici della tua regione / nazione.

In questa sezione, si delinea un esempio di formatore linguistico chiave e alcuni approfondimenti sulla progettazione di programmi linguistici per rifugiati e migranti.



## Enti di Istruzione e Formazione, Irlanda

---



**etbi**

Education and Training  
Boards Ireland

*Boird Oideachais agus  
Oiliúna Éireann*

Questi enti irlandesi forniscono in genere venti ore settimanali di apprendimento della lingua inglese e formazione interculturale a tutti i rifugiati adulti nell'ambito di un programma di insediamento della durata di un anno.

Esistono 16 enti di questo genere in Irlanda.

[Trova un ETB](#)



# Alcuni approfondimenti degli Operatori per il Supporto Linguistico

Un'approfondita ricerca è stata condotta dalla *Dublin City University* intitolata “Un'indagine sulla fornitura di ESOL per rifugiati Siriani adulti in Irlanda: Voci dei Fornitori di Supporto”

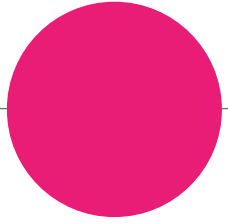
## Principali risultati di apprendimento:

- considerare la durata dei giorni di formazione linguistica.
- molti rifugiati e migranti semplicemente non hanno il tempo di dedicare cinque ore al giorno alle lezioni ESOL (inglese per parlanti di altre lingue) e hanno difficoltà a mantenere la concentrazione per periodi di tempo prolungati.

*“Pensa a te stesso se fossi sbarcato nel mezzo della Cina, ti piacerebbe essere in classe per quattro ore al giorno? [...] e devi ancora preoccuparti di tornare a casa e organizzare cene, fare shopping e prendere i bambini [...] la lingua sarebbe una parte così piccola della tua vita.”*

*“Suggerirei un programma più lungo in ore più brevi.”*





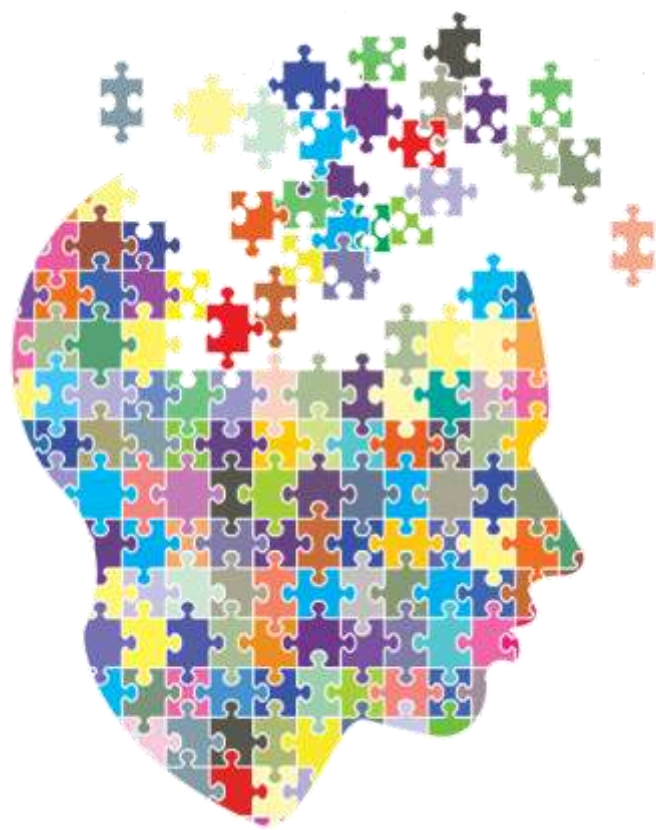
# Alcuni approfondimenti degli Operatori per il Supporto Linguistico

**Molti Operatori del Supporto Linguistico si chiedono il valore di avviare le classi intensive di L2 così presto in un programma di inclusione.**

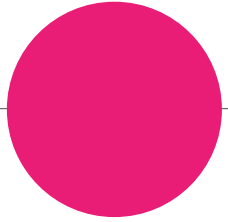
Sebbene tutti i fornitori di assistenza identifichino la L2 come elemento chiave in un programma di inserimento, hanno riconosciuto che l'acquisizione della lingua non è sempre stata la priorità per i rifugiati stessi, soprattutto al loro arrivo. Le principali preoccupazioni riguardano le loro famiglie rimaste nei paesi d'origine o nei campi, la loro salute e delle loro famiglie, la sistemazione dei figli a scuola e negli asili nido, i problemi di trasporto e altre questioni pratiche. La lingua, sebbene importante, non è stata considerata tanto rilevante quanto queste preoccupazioni immediate e urgenti.



# Alcuni approfondimenti degli Operatori per il Supporto Linguistico



*“Sono terrorizzati, entrano in una nuova comunità .... E ti viene detto di essere in classe lunedì [...] La maggior parte di loro crede che sarebbe stato meglio insediarsi nella comunità prima [...] Solo per farli rendere conto della realtà [...] abbiamo perciò riflettuto sul fatto che non fosse una buona idea averli subito in classe”.*



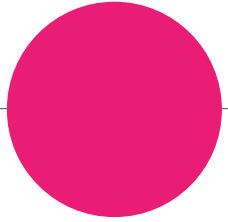
## Alcuni approfondimenti degli Operatori per il Supporto Linguistico

Gli Operatori per il Supporto Linguistico hanno evidenziato che molti rifugiati non avevano completato il percorso di istruzione o non avevano l'abitudine di frequentare le lezioni per lunghi periodi ogni giorno. In tali circostanze, la concentrazione sull'apprendimento delle lingue per cinque ore al giorno era considerata un'aspettativa non realistica.

Nonostante l'esperienza, tutti gli insegnanti hanno constatato quanto fosse diverso questo particolare contesto rispetto a qualsiasi altro insegnamento svolto durante la loro carriera e quanto non fossero preparati per lezioni di questo tipo. Tuttavia, non c'è stata quasi nessuna formazione formale nel contesto specifico dell'insegnamento ai rifugiati.







# Alcuni approfondimenti degli Operatori per il Supporto Linguistico

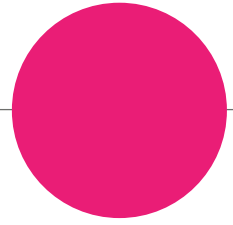


Si è ritenuto che una combinazione di situazioni di apprendimento formale e informale offrisse la maggior parte delle opportunità di apprendimento. Incorporare le formali lezioni L2 con attività extracurricolari, come lezioni di giardinaggio e di cucina, è risultato molto positivo.

Considera il valore di avere nazionalità diverse nelle classi per almeno alcune delle ore previste.

*"Miglioramento al cento per cento delle presenze, miglioramento del cento per cento dell'impegno e della loro felicità per il fatto di essere mescolati ..."*





# Centri Provinciali per l'Istruzione degli Adulti (CPIA)



Le attività peculiari sono le seguenti:

- percorsi di formazione per adulti finalizzati all'ottenimento di qualifiche e certificazioni;
- iniziative di ampliamento dell'offerta formativa volte ad integrare e arricchire i percorsi di educazione degli adulti e/o a favorire il collegamento con altri tipi di percorsi educativi e formativi. A tal fine, i CPIA promuovono progetti integrati di educazione e formazione, che richiedono la collaborazione con altre agenzie formative pubbliche e private, anche attraverso la partecipazione a programmi regionali, nazionali o comunitari;
- ricerca, sviluppo e sperimentazione di attività nel campo dell'istruzione degli adulti finalizzata - tra l'altro - a valorizzare il ruolo della CPIA come "struttura di servizio".



*Centri Per l'Istruzione degli Adulti*



## 2. COMUNICAZIONE

### 2.1 Comunicare con persone che parlano una lingua diversa

#### IN QUESTA SEZIONE:

---

Una comunicazione efficace non avviene dall'oggi al domani, ma richiede una serie di abilità che devono essere coltivate.

In questa sezione, esaminiamo 5 semplici abilità comunicative per aiutarti a comunicare in modo più efficace con i rifugiati adulti e/o altri che parlano una lingua diversa.

# Abilità comunicative per coinvolgere diversi gruppi multilingue



## 1. **SORRIDI**, sii personale e utilizza il **contatto visivo!!** 😊

È un linguaggio universale e aiuta a mettere tutti a proprio agio. Aiuta le persone a sentirsi in una zona sicura dove possono correre rischi ed essere vulnerabili.

Questo è molto importante per lavorare con tutti i gruppi di minoranza, ma in particolare quelli di persone rifugiate.





# Abilità comunicative per coinvolgere diversi gruppi multilingue



## 2. Fai uno sforzo per pronunciare correttamente i nomi delle persone

Interessati sinceramente alle persone con cui lavori o che stai formando e prova a pronunciare correttamente i loro nomi.

Non imbarazzarti in caso di errore. Se non lo dici correttamente la prima volta, continua ad esercitarti.



# Abilità comunicative per coinvolgere diversi gruppi multilingue



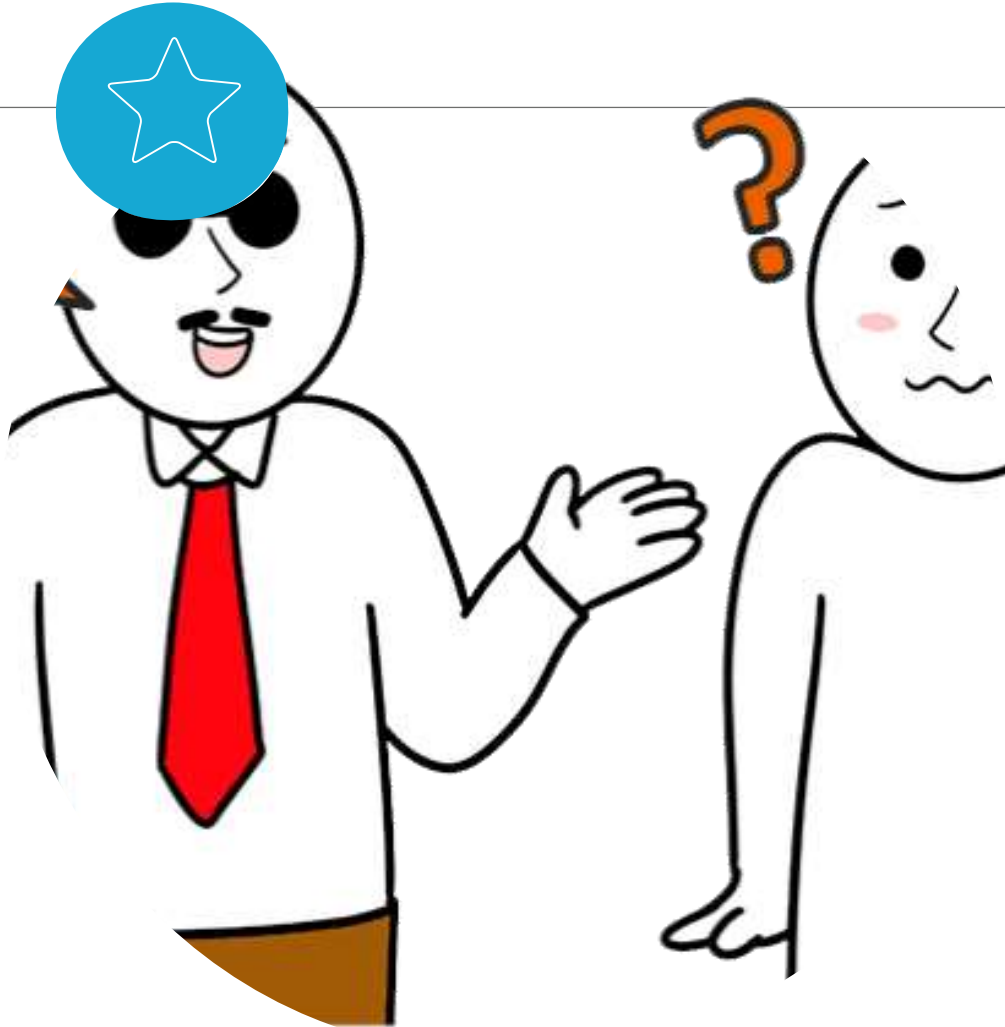
## 3. Mostra e racconta

Non fare affidamento esclusivamente sulla lingua parlata o scritta. Dove possibile:

- Usa il linguaggio del corpo che aiuta la comunicazione
- Agisci
- Fai dimostrazioni usando oggetti reali
- Utilizza delle immagini e rinforzale con materiale scritto quando possibile



# Abilità comunicative per coinvolgere diversi gruppi multilingue



## 4. Parla più lentamente del solito ed evita il gergo o le espressioni colloquiali

“Comunicazione verbale” è il termine per quella comunicazione che coinvolge le parole - siano esse pronunciate o scritte. Parla lentamente in modo chiaro e distinto in modo da dare all'ascoltatore il tempo necessario per elaborare la lingua e il contenuto. Prova a:

- fare pausa tra le frasi
- usare frasi più brevi
- usare una terminologia semplice ed evitare l'uso di dialettismi



# Abilità comunicative per coinvolgere diversi gruppi multilingue



## 5. Ascolta e sii paziente

Gli studenti multilingue hanno bisogno di tempo per consentire loro di eseguire un processo di traduzione interna.

Per questo motivo, dovrai essere paziente, dare loro il tempo di rispondere/ formulare i loro pensieri/frasi.



## 2. COMUNICAZIONE

### 2.2 Focus sulla comunicazione non verbale

#### IN QUESTA SEZIONE:

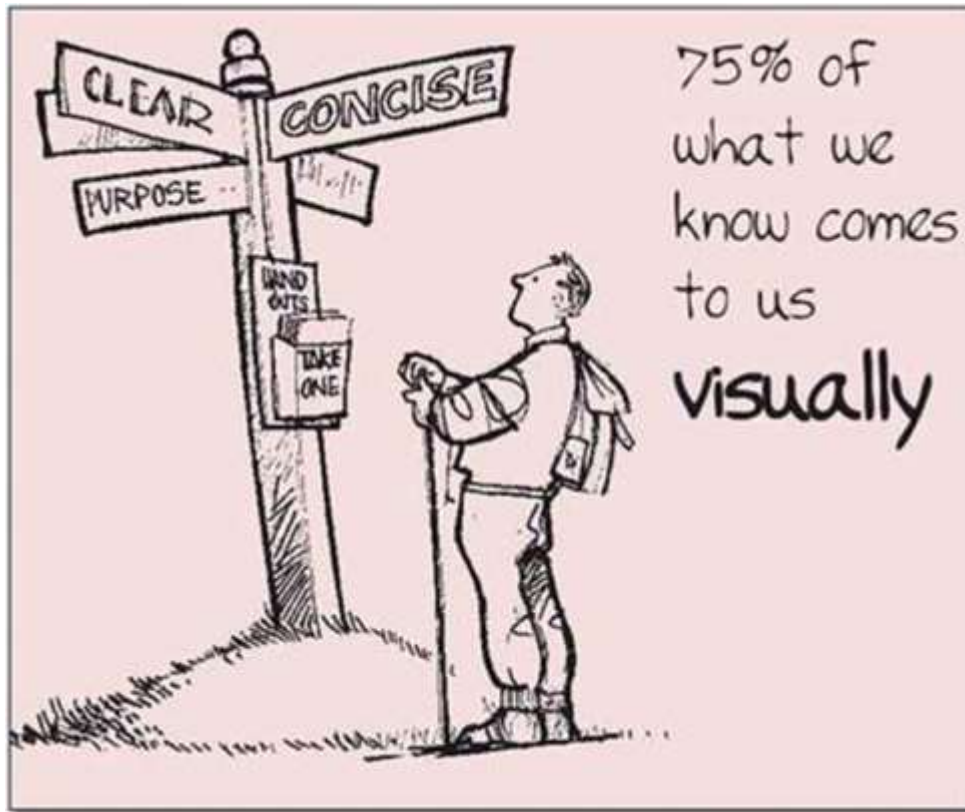
---

Sapevi che le parole specifiche della lingua rappresentano solo il 10% della comunicazione? O che il 90% del processo di comunicazione è in realtà costituito da informazioni non verbali sotto forma di tono e linguaggio del corpo.

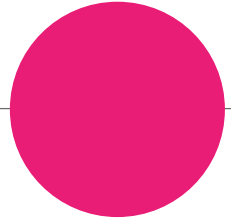
In questa sezione, esaminiamo la differenza tra comunicazione verbale e non verbale, con particolare attenzione al non verbale come abilità comunicativa chiave per coloro che lavorano con rifugiati, migranti e altri gruppi multilingue.



# COMUNICAZIONE NON VERBALE



- La lingua è una componente molto importante del processo di comunicazione, ma **non parlare la stessa lingua non significa non poter comunicare.**
- Altri fattori possono essere persino più potenti delle parole.
- Riesci a pensare ad alcuni modi in cui comunichiamo senza usare le parole?



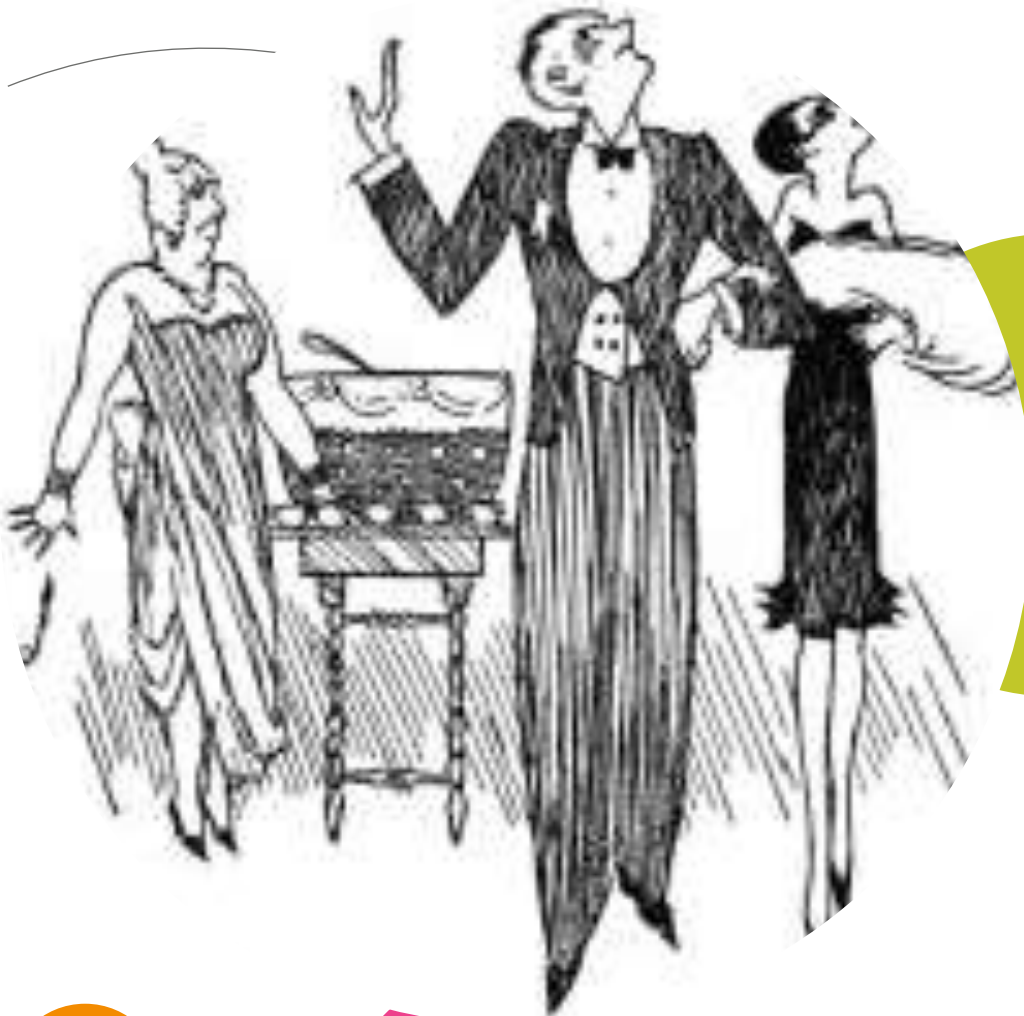
## Comunicazione non verbale - Comunicare attraverso Arte e Immagine



Fonte: [https://www.youtube.com/watch?v=R2gQKxage\\_0](https://www.youtube.com/watch?v=R2gQKxage_0)

- Il siriano Marwan Mousa non è un artista a casa, ma in esilio quando ha iniziato a disegnare e dipingere, raccontando la sua esperienza di rifugiato.
- Senza parlare o conoscere l'inglese, Marwan illustra e comunica un viaggio di dolore e difficoltà, ma anche la scoperta di un porto sicuro nell'Irlanda del Nord attraverso il suo lavoro.





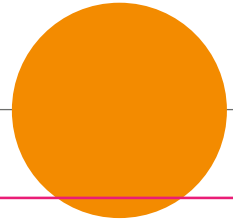
## Comunicazione non verbale

---

La comunicazione non verbale include il linguaggio del corpo, come gesti, espressioni facciali, contatto visivo e postura. Anche il contatto fisico fa parte della comunicazione non verbale. Pensa all'impatto che una stretta di mano o un caldo abbraccio possono avere contro una pacca sulla spalla o una stretta di mano timida.

Il suono della nostra voce, inclusi tono, altezza e volume sono forme di comunicazione non verbale.





# Uno sguardo ai tipi di comunicazione non verbale

## Linguaggio del corpo - i nostri manierismi e comportamenti

- espressioni del viso;
- sguardo—guardare l'altra persona o meno, prestare o no attenzione;
- gesti—movimenti del braccio e della mano;
- postura—sporgersi in avanti o indietro, rilassata o rigida;
- distanza dall'altra persona - troppo vicina o troppo lontana.

## Tono - il modo in cui parliamo

- Veloce o lento;
- delicato/piano o forte/aggressivo;
- Pause.





# Esamina ed etichetta questi suggerimenti sul linguaggio del corpo:



promoting refugee & migrant integration through education





# Sei d'accordo con quanto segue?



Autorevolezza, rabbia



Stress, preoccupazione



Felicità



Interesse, impegno



Noia, disinteresse, indifferenza



Disapprovazione



## 2. COMUNICAZIONE

### 2.3 Comunicare con Empatia

#### IN QUESTA SEZIONE:

---

L'empatia è essenziale per formare e sostenere le relazioni umane, ma cos'è esattamente l'empatia e come può caratterizzare il tuo lavoro con i rifugiati e/o migranti adulti che potrebbero aver subito traumi?

In questa sezione, diamo un'occhiata all'empatia e al modo in cui puoi sviluppare la tua come agente di inclusione verso gli studenti adulti attraverso le comunicazioni.

# COS'É L'EMPATIA?



Fonte: <https://www.improveyoursocialskills.com/empathy>

- L'empatia è l'arte di vedere il mondo come lo vede qualcun altro.
- L'empatia ha la capacità di sperimentare accuratamente il mondo interiore, il dolore emotivo e i conflitti interiori di un'altra persona.
- L'empatia è uno dei mattoni fondamentali dell'interazione sociale ed è particolarmente importante per quanto riguarda le relazioni interpersonali che potrebbero aver subito un trauma come i rifugiati.
- Senza empatia, non ci può essere comprensione e senza comprensione non conosciamo mai veramente le persone con cui interagiamo.



# Come possiamo sviluppare l'Empatia?

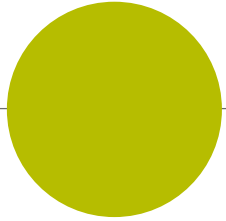
## Essendo rispettosi

- Sviluppare empatia richiede rispetto, sincerità, amorevolezza e premura.
- Richiede interesse per la vita delle altre persone e apertura alle differenze che rendono unica ogni persona.

Queste sono tutte virtù che possiamo praticare e coltivare nel tempo.



# Come possiamo sviluppare l'Empatia?



Fonte: <https://blog.igmatrix.com/developing-empathy>

## Mettendo da parte il pregiudizio

- Lo sviluppo dell'empatia ci impone di mettere da parte i nostri preconcetti personali, le opinioni, i fini e le credenze, scegliendo invece di accettare le persone per quello che sono.
- L'empatia non giudica, ridicolizza o umilia. È aperta e accetta tutti, indipendentemente dalle loro convinzioni e opinioni personali.





# Come possiamo sviluppare l'Empatia?

## Ascoltando attivamente



- L'ascolto attivo ha un ruolo chiave nello sviluppo dell'empatia. Richiede attenzione e piena concentrazione su ciò che viene detto piuttosto che un ascolto passivo del messaggio di chi parla.
- **E' importante sottolineare che l'ascolto attivo riguarda anche il ricordo e la comprensione del messaggio e la conseguente risposta appropriata.**
- Quando ascolti attivamente, sei completamente concentrato e attento al messaggio dell'altra persona.

Fonte: <https://blog.igmatrix.com/developing-empathy>



# Come possiamo sviluppare l'Empatia?

## Comprendendo il linguaggio del corpo



- Come abbiamo visto nella comunicazione non verbale, il linguaggio del corpo è un linguaggio segreto che può darti un'indicazione su come si sente l'altro e come dovresti agire / reagire.
- Presta particolare attenzione a se la persona usa un linguaggio del corpo aperto o se sembra chiusa e cauta.
- Fai attenzione anche al contatto visivo. Quando comunica, ti guarda negli occhi o distoglie lo sguardo? Se distoglie lo sguardo durante la comunicazione, è possibile che si senta a disagio o stia cercando di mascherare determinati sentimenti.
- Leggere correttamente il linguaggio del corpo richiede pratica, quindi dedicagli tempo.

# Come possiamo sviluppare l'Empatia?

## Ponendoti domande inquisitorie

Come abbiamo condiviso, l'empatia consiste nel cercare di mettersi nei panni di qualcun altro e ottenere una comprensione più profonda delle sue preoccupazioni e azioni.

Alcune domande da porsi:

**Come si sente questa persona? Perché?**

**Potrebbe nascondere i suoi veri sentimenti? Perché?**

**Cosa mi sta dicendo l'altra persona?**

**Cosa vedo fare all'altra persona?**



## 2. COMUNICAZIONE

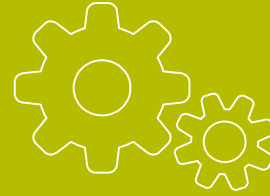
### 2.4 Tecnologia – un mezzo di comunicazione nuovo e innovativo

#### IN QUESTA SEZIONE:

---

La tecnologia offre eccellenti possibilità per quanto riguarda la comunicazione multilingue. Con l'aiuto di un'app puoi facilmente conversare con qualcuno che parla una lingua diversa.

# Strumento utile: l'app di Google Traduttore

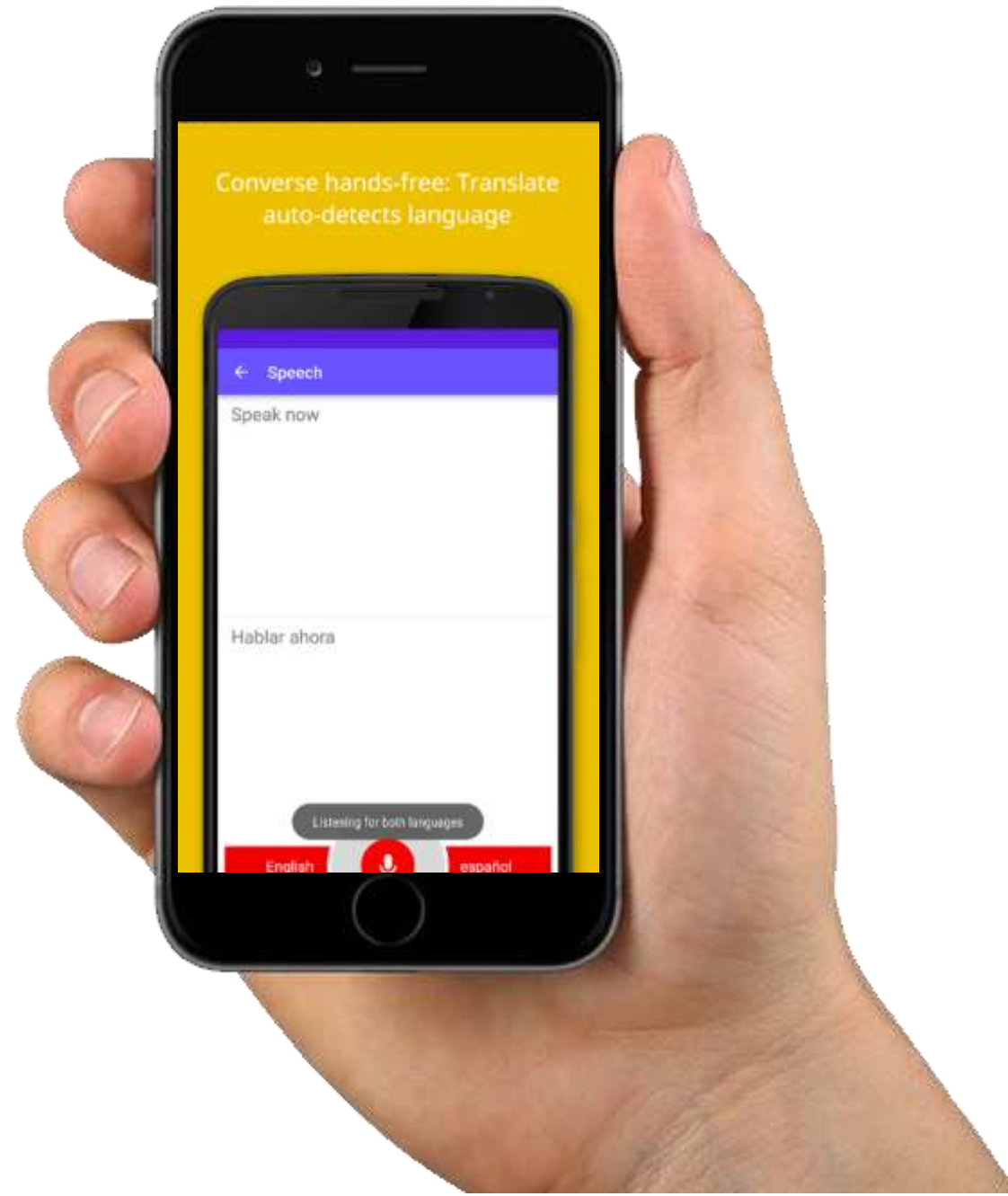


- Traduce in 103 lingue
- Modalità conversazione: traduzione vocale bidirezionale in 32 lingue
- Fraseario: aggiungi a Speciali e salva le traduzioni per riferimenti futuri in qualsiasi lingua
- Traduzione istantanea dalla fotocamera: usa la fotocamera per tradurre istantaneamente il testo in 38 lingue

[Google Translate su Google Play Store](#)

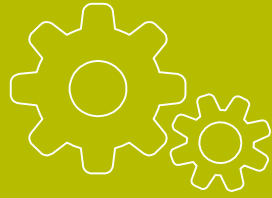
[Google Translate su App Store](#)

promoting refugee & migrant integration through education





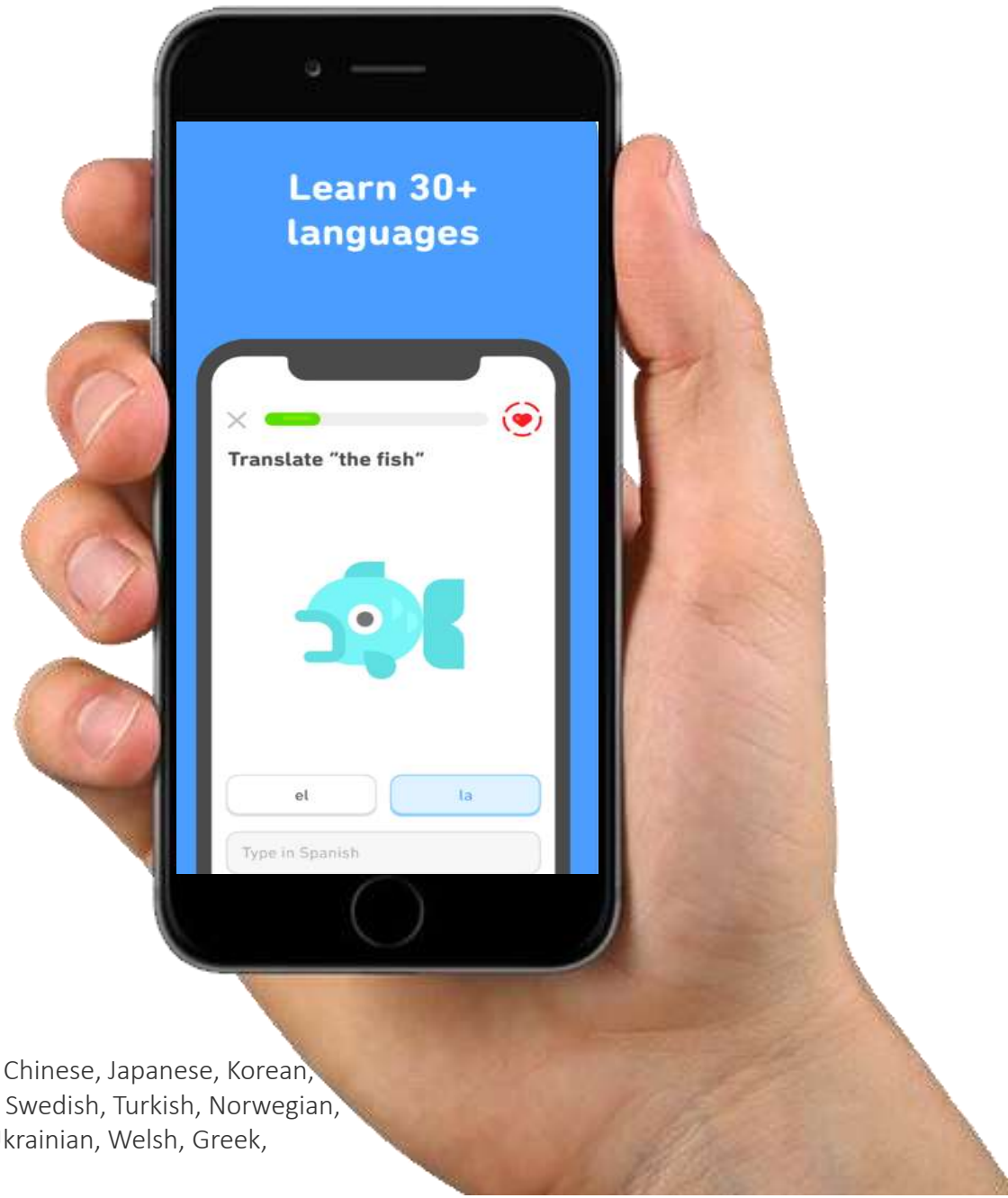
# Strument utile: l'App di Duolingo



- Duolingo utilizza una tecnologia avanzata per personalizzare ogni lezione per coloro che desiderano imparare la maggior parte delle lingue europee
- Esercitati a leggere, scrivere, parlare, ascoltare e conversare con i Chatbot intelligenti.
- Tieni traccia dei tuoi progressi, guadagna ricompense e unisciti alla più grande comunità di studenti di lingue del mondo.

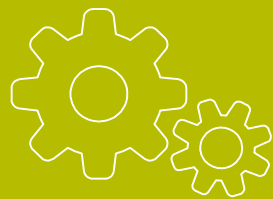
[Duolingo su Goggle Play Store](#)

[Duolingo su App Store](#)



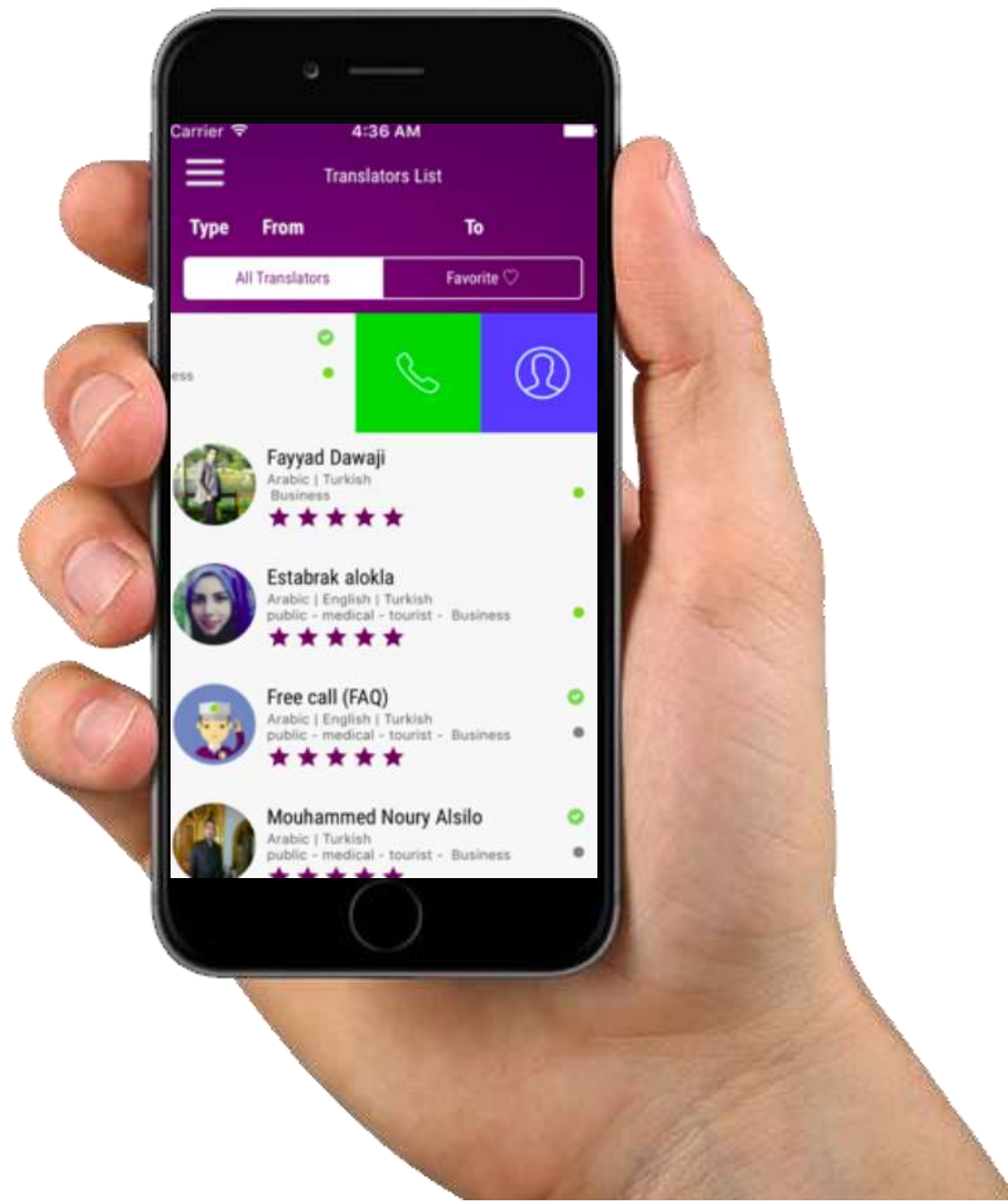
English, Spanish, French, German, Italian, Chinese, Japanese, Korean, Portuguese, Russian, Irish, Dutch, Danish, Swedish, Turkish, Norwegian, Polish, Hebrew, Esperanto, Vietnamese, Ukrainian, Welsh, Greek, Hungarian, Romanian, and Swahili.

# Strumento utile: L'App Tarjemly-live

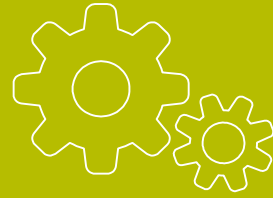


- Tarjemly-live è una semplice app che collega l'utente con un traduttore in grado di fornire servizi di traduzione verbale in tempo reale.
- Disponibile in Turco, Arabo e Inglese, gli utenti creano semplicemente un account ed effettuano un pagamento online (circa 14,00 euro).
- Il servizio è utilizzabile per qualsiasi cosa, come rintracciare un parente in un ospedale o gestire situazioni legali nelle stazioni di polizia.

[Tarjemly-Live su App Store](#)



# Strumento utile : l'app PRESENTE



## PRESENTE - Italia per stranieri

CPIA Bologna Istruzione

PEGI 3

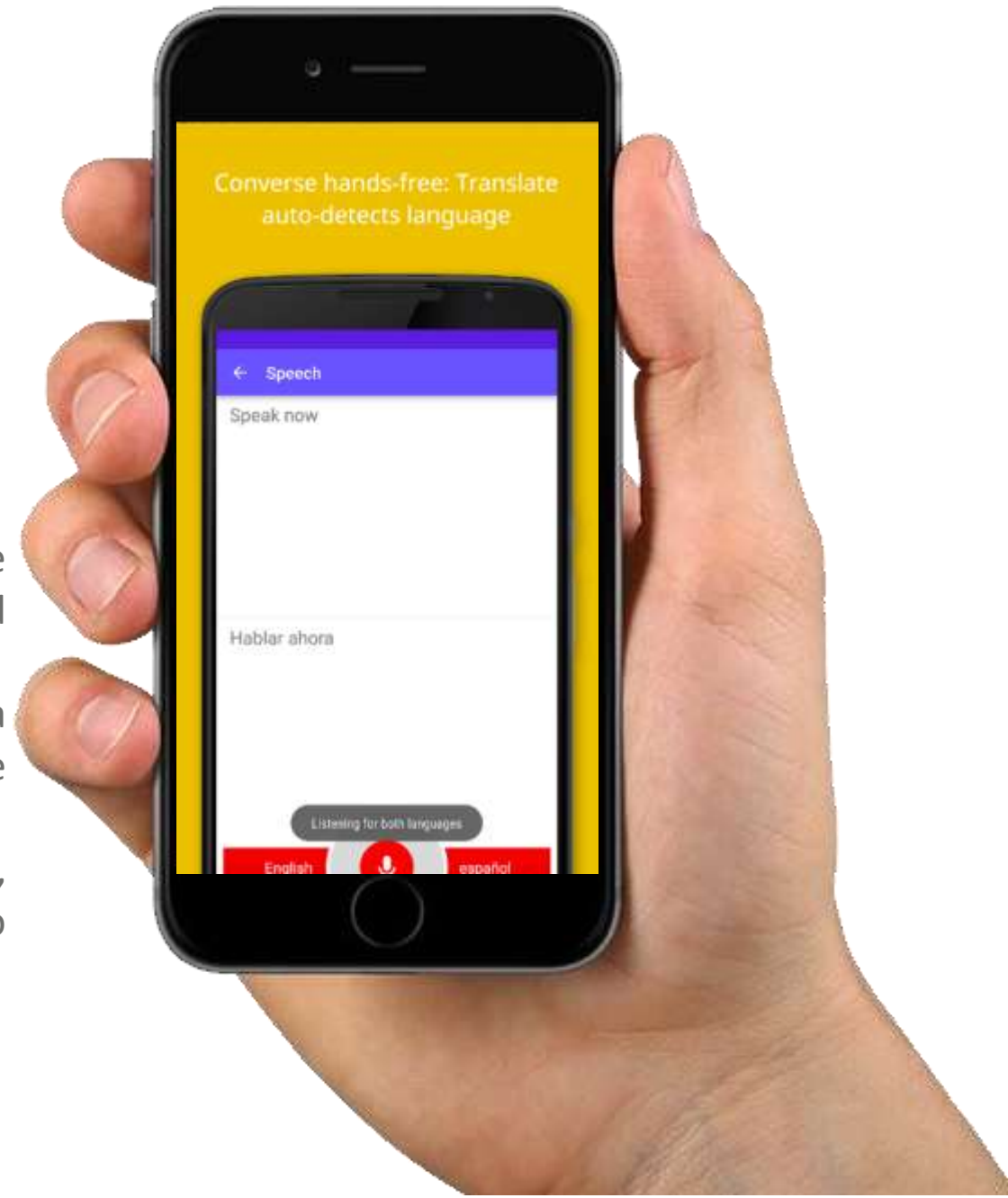
★★★★★ 19

L'app è compatibile con il tuo dispositivo.

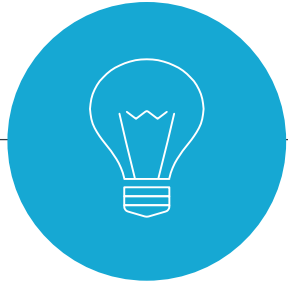
Aggiungi alla lista desideri

Installa

- L'app è fatta per coloro che sono appena arrivati in Italia, che vogliono imparare la lingua e conoscere la cultura per vivere ed integrarsi in questo paese.
- Si compone di 3 parti: una sezione didattica con esercizi di lingua italiana, testi informativi di civiltà, un agevole manuale di frasi e parole riguardo il corpo e la salute.
- L'app può essere utilizzata non solo in Italiano, ma anche in Inglese, Francese, Arabo e Urdu, così che anche coloro che non conoscono bene l'italiano possono comprendere le informazioni importanti.



# Takeaways / esercizi di comunicazione chiave



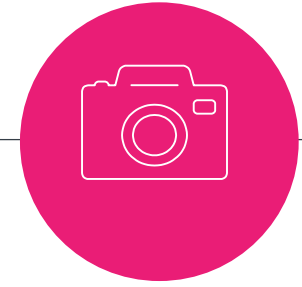
Prenditi il tempo di pensare prima di parlare per assicurarti di articolare chiaramente il tuo discorso.



Inizia a studiare il linguaggio del corpo, le espressioni facciali e le intonazioni di altre persone, e cerca di essere più consapevole della tua fisicità; ricorda che i tuoi sentimenti possono migliorare la comunicazione non verbale.



Ascoltare non significa semplicemente sentire; richiede la comprensione del punto di vista di un'altra persona.



Suggerimento professionale: registra te stesso sia con una videocamera che con un registratore audio per vedere come comunichi in modo non verbale. I tuoi gesti corrispondono alle tue parole o rivelano ciò che stai veramente pensando?

# Grazie

*Domande?*

**PROMISE**  
promoting refugee & migrant integration through education



[www.promise-project.eu](http://www.promise-project.eu)



[erasmus@ridc.ie](mailto:erasmus@ridc.ie)



[/PROMISEproject2020](https://www.facebook.com/PROMISEproject2020)



[@Promiseproject2](https://twitter.com/Promiseproject2)



This programme has been funded with support from the European Commission