

INDICE

1. Il disegno della ricerca.....pag	
- <i>Innovatività del progetto e altri fabbisogni</i>	
- <i>Progetto, politiche locali e rapporti di collaborazione</i>	
- <i>Metodologia</i>	
2. Il contesto della ricerca.....pag	
- <i>Il contesto migratorio locale</i>	
- <i>Il contesto professionale e imprenditoriale</i>	
- <i>Il contesto linguistico</i>	
3. Lingue speciali e lavoratori immigrati.....pag	
- <i>Il campione e le tracce d'intervista</i>	
4. Settore socio-sanitario.....pag	
- <i>Descrizione delle figure e dei percorsi professionali</i>	
- <i>Il campione di intervistati: composizione e caratteristiche</i>	
- <i>Percorsi di assunzione</i>	
- <i>Aspetti linguistici</i>	
- <i>Italiano e tedesco</i>	
- <i>Sulle difficoltà al telefono</i>	
- <i>Sul rapporto con il dialetto tedesco</i>	
- <i>Altre lingue</i>	
- <i>Lingue speciali: fabbisogno e corsi di formazione</i>	
5. Settore edile.....pag	
- <i>Descrizione delle figure e dei percorsi professionali</i>	
- <i>Il campione di intervistati: composizione e caratteristiche</i>	
- <i>Aspetti linguistici</i>	
- <i>Italiano e tedesco</i>	
- <i>Rapporto con la lingua scritta</i>	
- <i>Altre lingue</i>	
- <i>Lingue speciali: fabbisogno e corsi di formazione</i>	
- <i>Conclusioni</i>	

6. Settore turistico-alberghiero.....pag

- *Descrizione delle figure e dei percorsi professionali*
- *Il campione di intervistati: composizione e caratteristiche*
- *Aspetti linguistici*
- *Italiano e tedesco*
- *Altre lingue*
- *Lingue speciali: fabbisogno e corsi di formazione*
- *Conclusioni*

7. Analisi dei risultati e conclusioni.....pag

- *Tipo di fabbisogno: risultati*
- *Considerazioni didattico-formative*

8. Tracce d'intervista semistrutturata.....pag

- *Traccia dell'intervista a lavoratore subordinato immigrato*
- *Traccia dell'intervista a imprenditore immigrato*

9. Bibliografia.....

1. Il disegno della ricerca.

LIMMI¹ (acronimo di *Language For Immigrants*) è un progetto-pilota, cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo, che mira a rilevare un particolare tipo di fabbisogno linguistico, ovvero il fabbisogno di lingua tecnica e specialistica in un contesto professionale.

La stesura del progetto ha infatti preso le mosse da una consolidata tradizione di ricerca linguistica in terminologia e comunicazione speciale, presente da anni nell'Istituto di Comunicazione specialistica e Plurilinguismo dell'EURAC².

A quest'aspetto dell'indagine, il progetto ne aggiunge un secondo che ne aumenta la complessità sia in termini di difficoltà di realizzazione, sia in termini di forze coinvolte. La popolazione presso cui si rileva il fabbisogno linguistico non è rappresentata, infatti, da parlanti e lavoratori autoctoni, ma da parlanti e lavoratori immigrati, il cui tessuto sociale è sempre più presente e visibile sul territorio italiano e le cui competenze linguistiche sono varie.

Dunque si tratta di una ricerca esplorativa e sociale che tocca tematiche linguistiche (lingua speciale, uso della L2, competenze plurilingui) e tematiche legate agli studi sull'immigrazione, in particolare quelle relative al mondo del lavoro.

Il progetto si presenta come una rilevazione e analisi di tipo qualitativo svoltasi nell'arco di un anno e mezzo, fra luglio 2009 e dicembre 2010, a Bolzano.

Il campione di 40 intervistati designato per la rilevazione del fabbisogno è costituito da informanti immigrati e da informanti locali. Fra i primi si è ritenuto opportuno stabilire un'ulteriore suddivisione fra immigrati lavoratori dipendenti in aziende locali e immigrati lavoratori autonomi.

Gli informanti locali sono invece unicamente costituiti da lavoratori autonomi che abbiano dipendenti immigrati (*datori di lavoro*).

Le fasi di svolgimento del progetto sono state articolate in cinque momenti:

- 1) la fase di analisi del contesto e di scelta del campione
- 2) la fase di interviste ai testimoni privilegiati
- 3) la fase di preparazione delle interviste qualitative
- 4) la fase dell'analisi dei dati
- 5) la diffusione dei risultati attraverso un seminario e la presente pubblicazione.

La rilevazione è giustificata anche da finalità secondarie, quali:

- l'individuazione di eventuali esigenze e lacune linguistiche degli immigrati in ambito professionale al fine di quantificare l'urgenza di condurre ulteriori approfondimenti in materia ed elaborare proposte per azioni formative che interpretino il fabbisogno rilevato;

¹ Il titolo completo del progetto è: LIMMI - Rilevazione dei fabbisogni linguistici, con particolare riferimento a quelli di tipo professionalizzante, della popolazione immigrata in Alto Adige. *Indagine pilota sui lavoratori immigrati dipendenti e imprenditori dell'area di Bolzano.*

- il potenziamento, attraverso i risultati dell'indagine e le relative deduzioni e proposte, dell'accessibilità al mercato del lavoro degli immigrati e il rafforzamento della loro integrazione sociale nel rispetto del principio delle pari opportunità per tutti e della parità di genere, senza discriminazione in ragione del sesso;
- la proposta, attraverso i risultati dell'indagine, di elementi e informazioni utili allo sviluppo di future strategie e azioni formative finalizzate a potenziare il ruolo e a migliorare la percezione collettiva dell'immigrato quale soggetto attivo all'interno del panorama economico e sociale.

Per quanto riguarda la scelta del campione, argomento che sarà trattato più avanti, vale la pena anticipare che particolarmente delicata appare la condizione delle donne immigrate, che devono far fronte a un duplice fattore di penalizzazione: tanto l'appartenenza di categoria quanto quella di genere le collocano infatti tra i soggetti socialmente svantaggiati, esponendole a seri rischi di esclusione dal contesto produttivo e dalla vita socio-culturale della comunità locale. Il progetto muove, tra l'altro, da tale considerazione e dalla conseguente opportunità di sollecitare iniziative volte a valorizzare anche il potenziale femminile espresso dalla popolazione immigrata. Si ritiene, infatti, che un'analisi propedeutica allo sviluppo di strategie e misure formative di specializzazione linguistica possa contribuire alla realizzazione di una parità effettiva di condizioni e opportunità non solo tra immigrati e popolazione locale, ma anche tra immigrati e immigrate.

Innovatività del progetto e altri fabbisogni

La rilevazione dei fabbisogni linguistici di tipo professionalizzante della comunità immigrata in Alto Adige rappresenta un inedito nel panorama delle numerose indagini sulla popolazione immigrata, poiché ne esplora un fattore fondamentale, quello linguistico professionalizzante, che è evidentemente cruciale per l'integrazione lavorativa ma che, molto spesso, è subordinato alla disamina di problematiche apparentemente più urgenti o di carattere più generale.

La ricerca è un'occasione quindi per offrire una parziale risposta a una serie di fabbisogni secondari o indiretti. Alcuni sono espressioni dei beneficiari del progetto e rispondono a esigenze di integrazione nel mercato del lavoro e nella società locali: individuare e descrivere i fabbisogni percepiti dagli immigrati e le loro eventuali lacune in materia di formazione linguistica settoriale; incoraggiare e sostenere la cultura d'impresa della popolazione immigrata attraverso il consolidamento dei linguaggi settoriali; contribuire al superamento degli stereotipi che tendono a confinare l'immigrato, soprattutto se donna, a profili professionali e culturali di basso rilievo in un'ottica di superamento delle discriminazioni di genere.

Altri si configurano come bisogni non esplicitamente espressi, ma non per questo assenti: rilevare le esigenze di maggiore qualificazione professionale sul piano linguistico, espresse dal mondo imprenditoriale in un contesto multietnico e nel quadro di eventuali strategie di riposizionamento competitivo delle PMI; contribuire con eventuali proposte al perfezionamento, alla diversificazione e all'adeguamento dell'offerta formativa.

Alla luce di tutto ciò, i beneficiari del progetto non sono unicamente rappresentati dalla popolazione immigrata che vogliano formarsi, riqualificarsi o avviare un'attività autonoma, ma anche dalle PMI locali che esprimono una richiesta di personale immigrato linguisticamente qualificato.

Progetto, politiche locali e rapporti di collaborazione

Il progetto si inserisce in linea con gli obiettivi e le misure espressi nel *Piano pluriennale degli interventi di politica del lavoro 2007-2013* della Provincia Autonoma di Bolzano che in materia di immigrazione si concentra in particolar modo “sull’integrazione lavorativa e sociale degli immigrati regolarmente presenti sul territorio, sulla formazione e sulla cooperazione con i principali paesi di provenienza per orientare un’offerta di lavoro più aderente al fabbisogno del nostro tessuto economico e sociale” (pag. 72).

Il progetto s’inquadra, inoltre, tra le finalità e le misure previste dal *Piano sociale provinciale 2007-2009* per: a) i cittadini stranieri extracomunitari e b) scuola e formazione. Quanto al primo aspetto, il Piano individua alcuni obiettivi di carattere generale, da perseguire, tra l’altro, attraverso un “lavoro di sensibilizzazione e integrazione” (pag. 183); detti obiettivi includono l’attuazione del principio di non discriminazione, la parità di diritti per “tutti gli abitanti dell’Alto Adige” nella partecipazione alla vita sociale, l’impegno a contrastare sentimenti razzisti o xenofobi anche tramite adeguate misure di promozione della formazione. Per quel che concerne il secondo profilo, il Piano indica, fra gli obiettivi di scuola e formazione, la “garanzia del diritto [...] alla formazione e all’inserimento professionale anche per tutti quegli utenti che hanno particolari esigenze educative” (pag. 203).

Da ultimo si pone in evidenza la coerenza del progetto rispetto alle funzioni svolte da un protagonista di rilievo del panorama locale, la *Consulta comunale delle cittadine e dei cittadini immigrati extracomunitari e apolidi residenti a Bolzano*. La Consulta degli immigrati, organo consultivo del Consiglio comunale, della Giunta comunale e delle Commissioni consiliari, annovera infatti tra i propri fini statutari la promozione di iniziative volte a promuovere l’inserimento di immigrati e immigrate nella comunità cittadina e dirette, in particolare, a favorire la conoscenza, da parte della popolazione immigrata, “dei caratteri culturali, linguistici e storici”³ della popolazione locale.

Considerata quindi la pertinenza della ricerca con le forze locali, l’équipe di LIMMI ha previsto delle eventuali collaborazioni con enti significativi del mondo del lavoro e del sociale altoatesino⁴.

Metodologia

La metodologia della ricerca si inserisce nel filone delle indagini qualitative classiche. La ricerca di campo si è svolta principalmente in due momenti: fra settembre e dicembre 2009 e fra gennaio e marzo 2010. L’asse portante della ricerca è stata la conduzione di interviste semistrutturate, successivamente trascritte e analizzate testualmente. Dati gli scopi esplorativi dell’indagine, l’attività principale è stata accompagnata da osservazioni locali dei ricercatori, realizzate per mezzo di conversazioni informali con numerosi soggetti, lettura di documenti, informazione statistica e di altro genere durante l’intera durata della ricerca.

³ Statuto della Consulta, art. 2, lett. b ed e

⁴ Precisamente, gli enti e le associazioni che hanno risposto positivamente ad una proposta di collaborazione o di sostegno sono: Assessorato alle politiche sociali e pari opportunità del comune di Bolzano; Ripartizione 21 - Formazione professionale italiana; Ripartizione 20 - Formazione professionale tedesca e ladina; Ripartizione 31- Agricoltura; Ripartizione 35 – Artigianato, industria e commercio; Ripartizione 14 – Cultura tedesca e famiglia; Camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura di Bolzano; Associazione Porte Aperte; Associazione Donne Nissà.

2. Il contesto della ricerca

Il contesto migratorio locale

Il contesto professionale e imprenditoriale

Il contesto linguistico

La prima fase del progetto è stata dedicata all'analisi documentale preparatoria all'attività di campo. Si sono prese in considerazione alcune direttrici di interesse che costituiscono la trama della ricerca.

IN PRIMO LUOGO la composizione delle comunità straniere residenti sul territorio altoatesino e in particolare nel comune di Bolzano. La scelta del termine "comunità" non è qui casuale. Nelle ricerche sociolinguistiche e in particolare in quelle sul contatto fra lingue, si procede generalmente ad un'analisi del profilo della comunità, prendendo quindi in considerazione i fattori geografici, demografici, socioeconomici, pedagogici e culturali che condizionano i comportamenti linguistici⁵. Disegnare il profilo della comunità di indagine non aiuta solamente a formulare delle ipotesi, ma anche a determinare il contenuto delle domande da includere in un questionario, soprattutto per quel che riguarda la storia linguistica delle persone partecipanti. Il fenomeno degli stranieri in Alto Adige offre un doppio binario lungo il quale muoversi; da un lato la comunità degli stranieri è confrontata alla comunità dei locali; dall'altro la stessa macrocomunità degli stranieri è suddivisa in comunità ulteriori e identificabili secondo il gruppo etnico di provenienza. Non va tralasciato, infine (ma è un aspetto che sarà approfondito in seguito), di notare come in Alto Adige la comunità locale, a sua volta, manifesti tratti di differenziazione al suo interno (presenza di tre gruppi linguistici ufficialmente riconosciuti).

LIMMI si concentra su un gruppo specifico di residenti stranieri: gli immigrati da paesi extraeuropei e da paesi comunitari a partire dall'allargamento del 2004⁶. E su di essi opera un'ulteriore selezione, focalizzandosi sui maggiorenni che abbiano un contratto di lavoro regolare.

IN SECONDO LUOGO, il contesto linguistico di riferimento con un'attenzione speciale ai settori professionali in cui è richiesta la padronanza del linguaggio tecnico. A corollario di ciò, vanno sottolineati quegli aspetti legati alla formazione linguistica (e in particolare relativa alle lingue tecniche-settoriali) e al modo di rapportarsi, da parte degli immigrati, all'italiano e al tedesco, lingue parificate in Alto Adige.

INFINE, il quadro relativo al mercato del lavoro locale e all'analisi del contesto economico-imprenditoriale locale, con particolare riferimento alle PMI, per una prima definizione degli ambiti in cui si intende rilevare il fabbisogno e per individuare e categorizzare dei testimoni privilegiati, selezionati in funzione della loro esperienza e del loro ruolo.

Queste tre direttrici sono state esplorate con l'aiuto di materiale statistico, con report e studi effettuati da organi di ricerca e di monitoraggio del mercato del lavoro e con pubblicazioni di tipo scientifico e divulgativo.

Gli enti e le istituzioni coinvolte hanno risposto positivamente all'indagine rendendosi disponibili per colloqui, a fornire dati quantitativi e favorendo una rete di contatti.

L'analisi del territorio e delle comunità costituisce per i risultati raggiunti una specie di progetto nel progetto. Essa ha permesso di valutare il quadro concreto della ricerca e ha posto le basi per le fasi successive. Ne riportiamo i risultati.

⁵ Cfr. Labrie e Vandermeren, 1996.

⁶ Si tratta di dieci paesi divenuti membri nel 2004 e di due divenuti membri nel 2007.

Il contesto migratorio locale

Negli ultimi anni la popolazione immigrata in Alto Adige ha conosciuto una crescita esponenziale, che ha provocato sensibili alterazioni degli equilibri demografici, ponendo in primo piano l'esigenza di accelerare il processo d'inserimento degli immigrati nel contesto sociale, culturale e occupazionale attraverso la promozione di interventi e misure dirette a dare nuovo e rapido impulso alle dinamiche integrative.

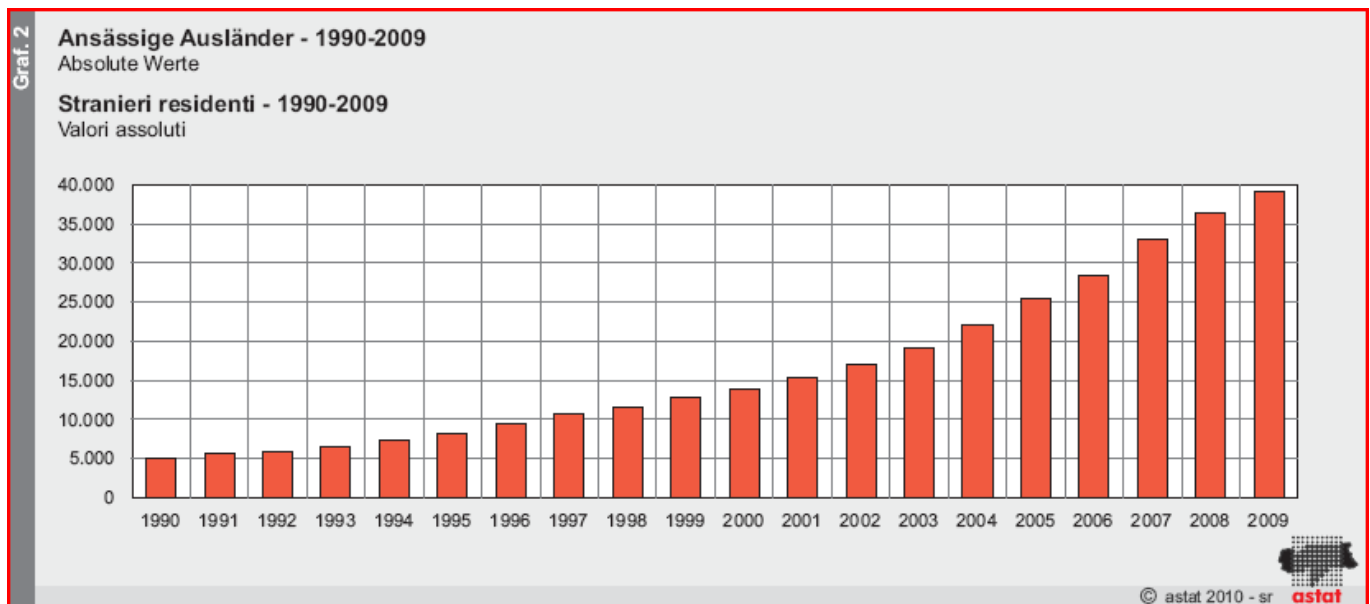
Da circa due decenni i flussi migratori verso la provincia altoatesina sono in continua crescita. I rapporti dell'ASTAT⁷ mostrano chiaramente l'andamento della mobilità dei nuovi residenti:

2008



⁷ L'Istituto Provinciale di Statistica o ASTAT (in tedesco Landerinstitut für Statistik o ASTAT), è un ente di ricerca pubblico italiano della provincia di Bolzano periferico dell'ISTAT.

2009



La maggior consistenza della presenza straniera sul territorio si rileva nei centri urbani e precisamente nei comuni con più di 10.000 abitanti. La maggior concentrazione si registra nel capoluogo di Bolzano dove vive un terzo degli stranieri.

Come in altre medie e grandi città italiane, la presenza immigrata nel capoluogo altoatesino è eterogenea e sono presenti gruppi provenienti da un elevato numero di paesi.

In città quindi, non si ritrova un'immigrazione con caratteristiche precise e facilmente riconducibili ai bisogni professionali vincolati alla presenza di un'industria o di un mercato di nicchia, ma il tessuto immigrato è sempre più sovrapposto e interlacciato con quello locale. Diverso è il discorso della campagna e della montagna circostante all'area urbana, legato maggiormente ai flussi di migrazione stagionale necessari per lo svolgimento delle attività agricole.

Negli ultimi vent'anni il crescente fenomeno dell'immigrazione ha sollevato nuove esigenze anche da parte delle comunità locali, fino ad allora impegnate in un monitoraggio del proprio territorio con fini e soprattutto con destinatari diversi: gli italiani, soprattutto le fasce deboli della popolazione. Anche a Bolzano, come nel resto della penisola, gli osservatori demografici hanno puntato la loro lente sui nuovi ospiti e l'intera galassia delle istituzioni e degli enti a vocazione sociale, educativa, sanitaria e umanitaria (laici quanto religiosi) si è pian piano organizzata e strutturata creando un vero e proprio settore occupazionale.

Il primo obiettivo di questa ricerca è stato, quindi, identificare e contattare gli uffici, le associazioni e, in generale, i referenti del settore immigrazione.

Per comodità espositiva è possibile suddividere questo insieme diversificato di attori locali in tre categorie:

- 1) gli enti pubblici (provinciali, regionali);
- 2) le associazioni private;

3) gli organismi religiosi.

I dati raccolti nella prima fase di analisi provengono da banche dati e da colloqui avuti con questi interlocutori e ad essi faremo riferimento per descrivere il contesto migratorio locale.

Come anticipato in apertura, dai bollettini demografici periodici dell'ASTAT si apprende il continuo incremento degli stranieri residenti in Alto Adige e in particolare la loro concentrazione nei comuni maggiori della regione. Nel 2009 l'incidenza degli stranieri sulla popolazione complessiva si configura alta rispetto alla media nazionale, ma inferiore rispetto alle altre regioni del nord Italia e soprattutto rispetto agli altri stati confinanti con l'Alto Adige⁸. La crescita della popolazione straniera è sostenuta non solo dai flussi di entrata, ma anche dall'aumento delle nascite. Il numero di neonati con cittadinanza straniera è passato da circa 100 l'anno (negli anni Novanta) a 663 (nel 2009).

La fotografia che l'ASTAT scatta nel 2008 mostra la società altoatesina straniera di aspetto giovane e vivace: la metà di essa è compresa fra i 25 e i 45 anni di età, intervallo in cui la popolazione italiana ricopre solo per il 28,8%.

Se ricondotta all'area di Bolzano, la statistica rispecchia le proporzioni regionali. L'Osservatorio della Caritas locale, conferma le fasce d'età:

“Età media: la fascia più rappresentata è quella tra i 26 e i 45 anni; sopra i 45 anni la presenza è discreta (46-55 anni: 15%, over 56: 4%); va detto che molti degli over 45 sono donne, mentre nella fascia di età 26-45 anni prevalgono nettamente gli uomini”⁹.

La suddivisione per generi, qui sopra riportata, ci offre l'occasione di sottolineare un aspetto rilevante: nel 2008 l'immigrazione femminile supera quella maschile:

“Particolarmente consistente è la presenza femminile tra gli stranieri provenienti dall'America: la quota più elevata la raggiungono con più di tre quarti le brasiliane. Anche dai paesi comunitari provengono più donne che uomini, soprattutto da alcuni paesi dell'Europa orientale (Repubblica Ceca, Polonia, Slovacchia). All'interno dei paesi europei non appartenenti all'UE, l'apice del contingente femminile, proveniente dalle nazioni della ex URSS, e quello maschile, proveniente dai paesi dei Balcani, si bilanciano. Le comunità che si caratterizzano per la maggior presenza maschile sono quella asiatica e africana, fatta eccezione di Nigeria, Filippine e Tailandia” (ASTAT Info, 2009: 8).

I dati ASTAT sulla presenza femminile nel Comune di Bolzano al 1 gennaio 2008, indicano una presenza di 5017 donne e di 4946 uomini.

Quindi nel 2007, seppur di poco, la presenza femminile a Bolzano è stata maggioritaria e la tendenza è in crescita.

L'Associazione Donne–Nissà conferma fra le sue utenze 2008 l'Area del Nord Africa al primo posto (74 utenti) seguita da Europa ExtraEU (46) da Asia (33) e da America centro-meridionale (24).

I dati che l'Associazione ha messo a disposizione per il settore delle badanti, riflettono la distribuzione generale con paesi come Marocco, Perù, Ucraina, e Romania ai vertici.

Il focus del progetto, si ricorderà, non si concentra su tutti gli stranieri presenti sul territorio, ma su una porzione di essi: gli immigrati extraeuropei e gli immigrati provenienti da Stati europei divenuti

⁸ Media altoatesina: 7,8% di stranieri ogni 100 abitanti. Media nazionale: 6,5% ogni 100 abitanti. Media austriaca: 10%. Media tedesca: 8,8% (ogni 100 abitanti) (ASTAT Info, 2010: 2)

⁹ Intervista a Guglielmo Truzzi, coordinatore del Servizio prima accoglienza e consulenza immigrati Caritas.

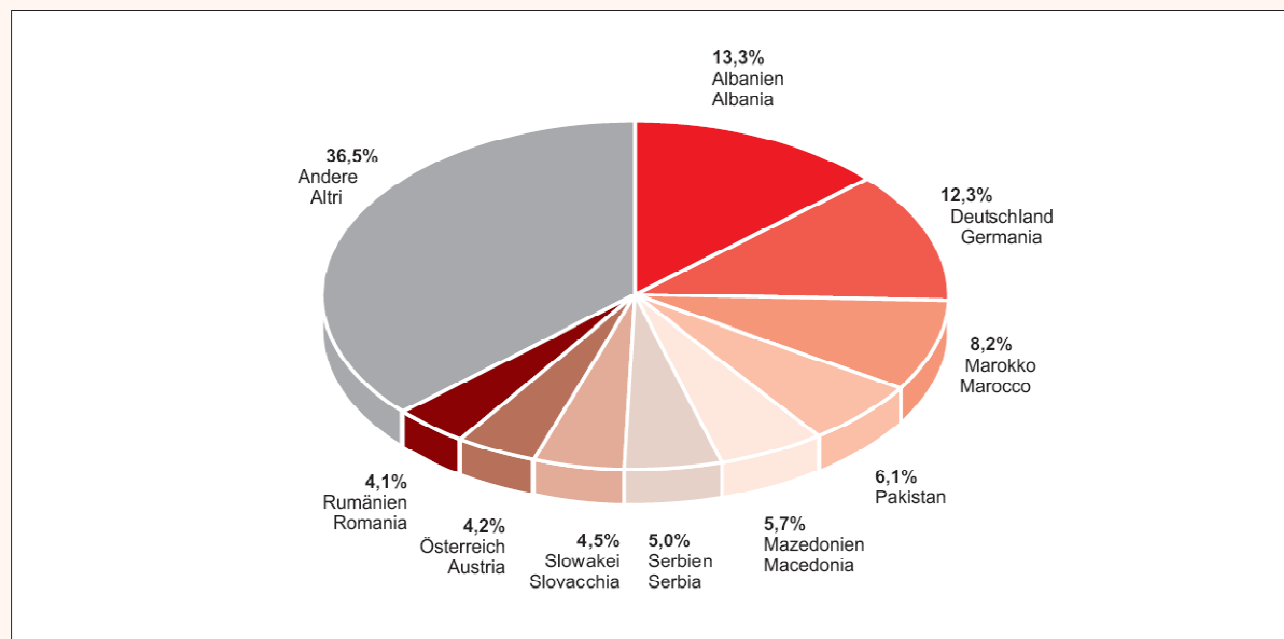
comunitari a partire dal primo allargamento del 2004 e nel corso degli anni successivi. In questa categoria quali sono le comunità più consistenti e numericamente rappresentative in Alto Adige e a Bolzano ?
Se si osservano questi grafici

Ausländische Wohnbevölkerung nach Staatsbürgerschaft - 2008

Stand am 31.12. □ Prozentwerte

Stranieri residenti per cittadinanza - 2008

Situazione al 31.12. □ Valori percentuali

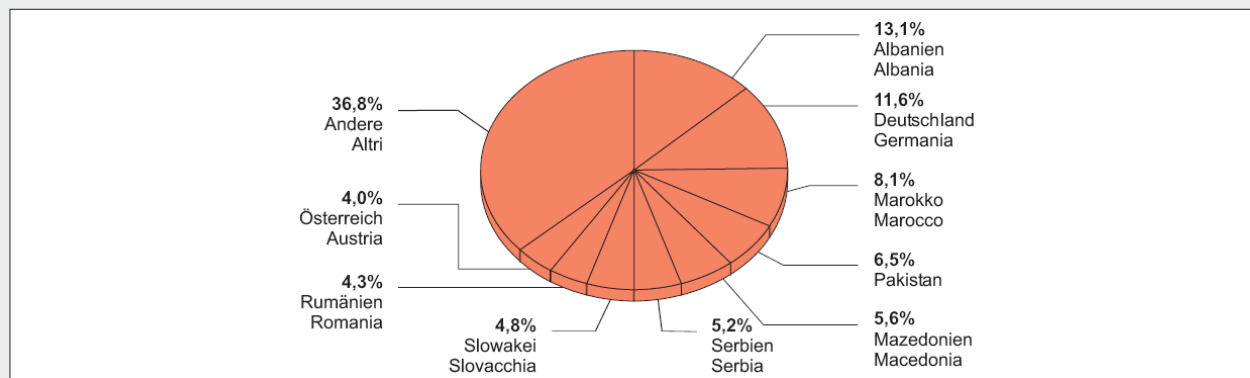


Ausländische Wohnbevölkerung nach Staatsbürgerschaft - 2009

Prozentwerte

Stranieri residenti per cittadinanza - 2009

Valori percentuali



si noterà come sia nel 2008 che nel 2009, sul totale degli stranieri residenti, i gruppi numericamente più significativi per il nostro progetto, siano:

- 1) albanesi
- 2) marocchini
- 3) pachistani
- 4) macedoni
- 5) serbi
- 6) slovacchi
- 7) romeni

Le statistiche non differiscono molto da quella relativa ai dati del 2007 che vedeva però primeggiare i tedeschi ora superati dagli albanesi. I marocchini si riconfermano al terzo posto e i pachistani e i macedoni scavalcano i serbi in quarta e quinta posizione.

Questi valori riguardano l'intera provincia di Bolzano. Se si limita l'osservazione alla sola città, va detto che essa include la maggior parte degli stranieri censiti (11.429 su un totale di 36.284 diffuso in tutta la provincia).

Abbiamo quindi 5 comunità provenienti da paesi extraeuropei e 2 comunità provenienti da paesi (Slovacchia, Romania) membri dell'unione a partire rispettivamente dal 2004 e dal 2007.

Il carattere frammentario ed eterogeneo che connota il fenomeno migratorio si riverbera anche in una breve osservazione dei gruppi qui indicati.

Gli albanesi rappresentano la comunità extraeuropea maggiormente radicata nel territorio, tanto numericamente che per quel che riguarda gli aspetti linguistici e culturali italiani e specificamente altoatesini. La comunità marocchina rientra fra quelle di antica data in Italia, soprattutto in Piemonte e in

Emilia Romagna¹⁰. A Bolzano ha rappresentato “the first flow of third-country national”¹¹. In entrambi i casi si tratta di immigrazione stanziale, arrivata già da alcuni anni alla seconda generazione¹².

La comunità pachistana, quarta nella classifica assoluta dell’ASTAT, sembra essere particolarmente nutrita in Trentino, a differenza delle altre regioni d’Italia. La maggioranza degli immigrati pachistani vive nelle città di Trento e Rovereto ed in misura minore nelle valli della provincia¹³. Come accaduto per altri gruppi in transito nel nostro paese (diretti in Germania o al Nord Europa) durante gli anni Ottanta, l’immigrazione pachistana ha assunto caratteristiche stabili.

Le popolazioni balcaniche provenienti dalla Macedonia, e dalla confederazione Serbia - Montenegro comprendono etnie macedoni, serbe, albanesi e kossovere (rom).

Infine, le comunità romena e slovacca sono sempre più numerose soprattutto da quando i due paesi sono divenuti membri dell’Unione Europea e i loro cittadini possono recarsi in Italia senza bisogno di un visto.

Ai residenti indicati nella tabella ASTAT vanno poi sommati i numerosi lavoratori stagionali transnazionali, provenienti soprattutto da paesi dell’Est Europa come Polonia, Slovacchia, Repubblica Ceca e Ungheria (Garcia, Girotto, Oberbacher, 2007: 13).

Se ci si riferisce unicamente a Bolzano città, la distribuzione degli immigrati per i primi sette paesi di provenienza rimane sostanzialmente simile (con la comparsa del Perù e dell’Ucraina):

Residenti stranieri a Bolzano per unità (2007)

albanesi	1948
marocchini	1223
pachistani	605
romeni	482
peruviani	422
ucraini	379
macedoni	355

[Fonte: IRE]

Questo è dunque il macrocontesto di immigrazione nel quale l’indagine qui descritta si è svolta. All’interno di essa, la scelta del campione per le interviste si è orientata in base ad alcuni parametri già anticipati in precedenza, quali: la maggiore età dell’intervistato, il suo profilo occupazionale, il luogo di lavoro (Bolzano), la relazione tra lavoro svolto e bisogno linguistico.

In base a questi criteri il campione di informanti include anche rappresentanti di altre comunità come quella polacca e la cingalese.

¹⁰ Riferimento CARITAS

¹¹ Legal Indicators for Social Inclusion of New Minorities Generated by Immigration – LISI (Reports) Medda R. Orsolya F.

¹² Il numero dei minori stranieri è in aumento fin dai primi anni Duemila, grazie alle nuove nascite e alle politiche di ricongiungimento familiare.

¹³ http://www.trentinosociale.it/cinformi/index.php/it/cultura/comunita_di_immigrati/la_comunita_pakistana

Il contesto professionale e imprenditoriale

La struttura imprenditoriale dell'Alto Adige è caratterizzata dalle piccole realtà aziendali. Il settore imprenditoriale di gran lunga dominante è quello AGRICOLO. Alla fine del 2005 risultavano registrate presso la Camera di Commercio, poco più di 55.000 imprese di cui circa 17.000 appartenenti al settore agricolo. Va osservato che in questo settore l'Alto Adige supera la media nazionale.

Nella zona altoatesina, l'agricoltura ha anche un importante ruolo nei confronti degli altri settori economici: essa è infatti molto legata al turismo.

Un altro settore che presenta un numero d'imprese mediamente superiore a quello nazionale è rappresentato dal ramo TURISTICO-ALBERGHIERO.

Nel 2008 l'Alto Adige contava 4300 aziende ricettive (hotel, pensioni) e 6000 aziende non alberghiere (affittacamere, camping).

Le imprese turistiche ospitano una quota molto alta di lavoratori provenienti dall'estero e legati alla stagionalità. Il comparto che nel corso degli ultimi anni si è rivelato più dinamico è quello agriturismo.

A differenza di agricoltura e artigianato, l'INDUSTRIA in Alto Adige è di recente sviluppo. Fino agli anni Settanta, la zona di Bolzano era l'unica zona industriale dell'intera provincia. Oggi il settore industriale conta 2400 imprese di cui 550 con più di 10 dipendenti. L'attività di esportazione è particolarmente presente per quasi la metà dei prodotti e maggioritaria per imprese medio-grandi.

Due sono le sfide più importanti che le imprese del settore industriale devono oggi affrontare: l'assenza di superfici edificabili e la penuria di manodopera specializzata.

Sotto i valori nazionali per quanto riguarda il numero di imprese presenti in Alto Adige è il COMMERCIO.

Il ruolo di leader nel settore commerciale è assunto da Bolzano che fin dai tempi antichi è stata un'importante città commerciale. Nel resto della regione si assiste a un flusso di merci fra i mercati a sud e quelli a nord dell'Alto Adige e, globalmente, il trasferimento di merci è più significativo dal mercato mitteleuropeo a quello italiano che viceversa.

Il commercio di vicinato è anche presente e mantenuto in vita dal turismo al quale si appoggia.

Bolzano rispecchia il contesto imprenditoriale della Provincia nei contenuti, anche se distribuisce diversamente i pesi delle varie attività. Nel capoluogo, infatti, sono preminenti il settore edilizio, il gruppo del comparto industriale unitamente al ramo del trasporto e il settore terziario (altri servizi).

Alla luce di questo panorama generale, ci si può domandare quale posto occupino i lavoratori immigrati nel tessuto professionale altoatesino e in particolare in quello bolzanino. Il Rapporto sul mercato del lavoro pubblicato dalla Provincia per il 2008 osserva che:

“Dei 23 mila cittadini stranieri residenti e in età lavorativa (20-60 anni) un quinto proviene dall'Unione Europea (UE15) – prevalentemente dalla Germania o dall'Austria – e quasi altrettanti – il 17% – da uno dei dodici nuovi Paesi dell'UE, soprattutto Slovacchia, Romania, Polonia e Ungheria. Ma la maggior parte degli stranieri residenti, il 64%, provengono da Paesi non comunitari: in buona parte dai Balcani, dal Nordafrica, dal Sudamerica o dal subcontinente indiano” (pag. 145).

Il progetto LIMMI si è concentrato su questa categoria di residenti lavoratori, escludendo la porzione UE15. Il riscontro avuto su basi di ricerca qualitativa è in piena sintonia con i dati statistici forniti dall'Osservatorio del Mercato del Lavoro, dalla Camera di Commercio e dall'ASTAT. Ciò che invece il progetto ha messo in evidenza e, ci sembra, costituisca un elemento di novità, è la maniera in cui le

comunità immigrate si suddividono il mercato del lavoro ritagliando nicchie e ambiti di specializzazione a Bolzano nei vari settori di attività.

Per rintracciare i principali settori d'impiego degli immigrati (dipendenti e autonomi) le fonti principali sono state quelle dell'Ufficio Mercato del Lavoro (UML) e i colloqui svolti con i rappresentanti delle Ripartizioni 20 e 21, e delle associazioni per immigrati come Porte Aperte e Donne Nissà.

Nell'ambito del lavoro subordinato la presenza degli immigrati in città è visibile soprattutto nel settore dell'edilizia, delle imprese di pulizie, del socio-sanitario e dell'assistenza agli anziani; nel commercio ambulante e nel settore turistico alberghiero.

Lavoratori dipendenti nel comune di Bolzano. Media 2008. Esclusi cittadini italiani e UE15. Compresi i non residenti. Con comune è inteso il comune sede di lavoro. (Fonte: *Ufficio per il Mercato del Lavoro di Bolzano*).

Cittad. Top 26	Settore economico	Agricoltura	Manifattura industria	Manifattura artigianato	Edilizia industria	Edilizia artigianato	Commercio	Settore alberghiero	Settore pubblico	Altri servizi	Totale
Polonia		101	8	6	15	1	18	41	53	78	322
Romania		15	67	3	47	14	40	61	112	229	588
Ungheria		4	6	1	2	2	4	27	3	38	84
Repubblica Ceca		43	4	-	3	1	6	12	4	19	93
Slovacchia		61	19	2	9	9	19	70	10	51	250
Altri nuovi stati UE		0	1	1	0	0	4	5	11	18	40
Albania		9	73	29	150	108	92	108	45	369	983
Serbia, Montenegro, Kosovo		2	25	8	17	34	12	23	10	66	197
Ucraina		8	4	9	7	3	15	24	12	356	437
Croazia		2	12	1	13	3	22	22	11	28	114
Moldavia		2	5	2	8	9	23	28	6	209	292
Bosnia Erzegovina	-		8	2	16	16	14	6	9	19	89
Macedonia		6	22	7	27	14	21	15	11	128	251
Altri extra UE27 (Europa)	-		5	1	-	3	10	11	2	44	76
Bangladesh		1	32	-	0	1	10	44	6	33	125
Cina		1	21	2	-	7	9	81	-	75	196
India		1	35	5	-	2	8	25	1	67	145
Pakistan	-		41	10	5	5	50	91	5	129	336
Algeria	-		9	1	3	2	1	4	3	27	51
Ghana		1	6	1	0	-	5	20	-	73	106
Marocco		3	86	22	46	20	54	76	19	472	797
Senegal	-		37	2	5	-	2	5	1	67	120
Tunisia		2	39	9	25	10	11	22	10	57	185
Colombia	-		6	1	1	6	1	10	20	39	83
Peru		1	16	2	1	1	16	8	68	164	276
Altri stati extraeuropei		4	41	8	14	4	49	70	34	239	463
Totale		265	625	134	417	274	516	908	468	3.093	6.699

Il contesto linguistico

La Provincia di Bolzano gode di una tutela speciale che da un punto di vista amministrativo e del diritto si concretizza nell'autonomia legislativa, finanziaria e con ampie competenze su aree come sanità, scuola, formazione, lavoro, trasporti e viabilità. Per quanto riguarda invece l'uso della lingua vige il trilinguismo dato che tre comunità, di lingua rispettivamente tedesca, italiana e ladina convivono sul territorio. Queste si suddividono in varia misura in zone sociolinguistiche diverse come gli ambiti urbani, quelli delle grandi valli e quelli delle più piccole valli laterali.

La ricerca dunque ha avuto luogo in uno spazio linguistico non unitario, ma caratterizzato dalla distribuzione non omogenea di due gruppi linguistici dominanti: quello italiano e quello tedesco.

Nel comune di Bolzano, teatro dell'indagine campionaria, le quote linguistiche si ripartiscono essenzialmente fra italofoeni e tedescofoeni, con una minima percentuale di ladini¹⁴.

Gli immigrati di prima generazione aggiungono in questo complesso contesto trilingue ulteriori varietà linguistiche, rendendo lo spazio comunicativo cittadino dinamico, eterogeneo e imprevedibile.

La dinamicità è data dagli spostamenti che caratterizzano i lavoratori immigrati che si dirigono dove c'è offerta d'impiego.

L'eterogeneità è quella che si produce in molti stati europei con un buon livello di benessere e con attrattiva occupazionale.

L'imprevedibilità è caratteristica del fenomeno migratorio, almeno nelle sue prime ondate.

Questi tre fattori segnalano che bisogna usare cautela nel definire i gruppi di immigrati "nuove minoranze", proprio perché il termine minoranza, in linguistica, suggerisce l'idea di una omogeneità di base che non si riscontra nella realtà.

Anche all'interno delle comunità etnico linguistiche elencate nella sezione precedente, la variabilità sociolinguistica può essere significativa in base a parametri quali l'età, il genere, la carriera professionale e le contingenze biografiche.

Krefeld (2010) identifica quattro profili di parlanti assai eterogenei:

- 1) monolingui con madrelingua del loro paese di origine, quasi sempre di prima generazione: generalmente si tratta di donne che non lavorano;
- 2) bilingui con la loro madrelingua e una più o meno avanzata L2 che può essere anche il dialetto locale;
- 3) perfetti bilingui (lingua del paese di origine + lingua del paese di residenza);
- 4) bilingui con madrelingua del paese di residenza e una competenza della L2 del paese di origine;
- 5) quasi monolingui con madrelingua del paese di residenza e una competenza passiva della varietà importata dai loro genitori.

Questi profili costituiscono reti che intersecano spazi comunicativi individuali. Fatto salvo il terzo profilo, improntato all'equilibrio, gli altri rappresentano opposti scenari di contatto linguistico. Nei primi due casi la lingua più forte influenza quella debole e nel quarto e quinto caso sarà la lingua appresa nel territorio di residenza a imporre su quella di origine strutture fonetiche e morfosintattiche.

Volendo quindi scattare una fotografia del panorama linguistico di Bolzano, si osserva una realtà che in base alla terminologia del Consiglio d'Europa si può descrivere plurilingue (nel senso del singolo

¹⁴ L'ultimo censimento ASTAT del 2001 registra nel comune di Bolzano il 73% di italofoeni, il 26,29% di tedescofoeni e lo 0,71% di ladini. Le proporzioni cambiano bruscamente allontanandosi dal capoluogo verso centri minori.

locutore, immigrato o locale che sia) e multilingue (nel senso della presenza di più codici: due lingue a statuto ufficiale (italiano e tedesco), un dialetto locale (sudtirolese) e molte e diverse lingue “immigrate”)¹⁵.

Un’architettura linguistica così articolata non è impermeabile, ma ricca di occasioni di interferenza sia fra l’italiano e la varietà tedesca sudtirolese, sia all’interno della stessa famiglia tedesca con travasi da codice parlato (dialetto) a scritto (alto tedesco).

Inoltre la presenza di immigrati provoca la presenza di quelli che Simone chiama “contesti turbati”:

“Un contesto turbato è precisamente un contesto in cui l’apprendimento e il comportamento linguistico hanno luogo in condizioni di incertezza e di limitazioni [...] Il contesto turbato assume quindi la tipica caratterizzazione di un filtro, che lascia passare alcuni tratti della struttura linguistica, inibendo il passaggio ad altri” (Simone, 1988: 92).

Considerato che da alcuni anni la figura dei lavoratori immigrati non è più esclusivamente tipica di contesti informali o di nicchie professionali di bassa manovalanza, ma assume importanza anche in settori chiave del Paese, ci pare interessante osservare il grado di “turbamento linguistico” in atto in un ospedale, in un hotel o in un cantiere.

Il fenomeno che si verifica in una situazione di contatto è proprio il perturbamento della norma di uno dei due codici in gioco o di tutti e due (nei casi peraltro frequenti di diglossia). Il termine *norma* non è qui inteso nel senso prescrittivo del corretto uso linguistico opposto ad un uso scorretto, sbagliato, sanzionabile; ci si riferisce alla “norma che seguiamo necessariamente se vogliamo essere membri di una comunità linguistica, e non quella secondo la quale si riconosce, nella stessa comunità, se parliamo bene o in modo esemplare” (Coseriu, 1952: 76). Questa norma di fatto a seconda di come la si guardi e della direzione in cui proceda può essere forza di conservazione come di innovazione, diversamente dalla norma esplicita, ontologicamente conservativa. Le lingue sono, per vicende storiche, caratterizzate dal turbamento della norma soprattutto per quel che riguarda alcuni livelli come il lessico, la sintassi, e l’ortografia. In italiano e in tedesco lo scarto fra dialettologia e lingua standard non è stato solo un mutamento funzionale e di sistema, ma soprattutto un adeguamento per aggiunta o sottrazione al modello normale toscano o al modello linguistico tedesco centro-orientale di partenza. Quindi fra norma di origine e norma di arrivo c’è distanza nel tempo e anche nello spazio, visto che regioni diverse in Italia o in Germania conservano la norma lessicale o fonetica dei vari dialetti locali.

Gli immigrati sono portatori non di una varietà della lingua standard, ma di lingue completamente differenti e caratterizzate da forte estraneità dalla lingua di arrivo, anche sul piano socioculturale. E tuttavia questi codici entrano in contatto reciproco (attraverso i matrimoni misti e le reti familiari ad esempio). Si costituisce così una rete plurilingue che è anche rete sociale e comunicativa. Questa immagine della rete suggerisce un’estrema libertà nelle relazioni interlinguistiche, ma in realtà questa potenzialità è limitata dalle condizioni sociali che attivano soltanto alcuni percorsi della rete in sensi ben determinati, come la ricerca ha messo in luce. Il perturbamento della norma riguarda innanzitutto il comportamento individuale degli immigrati, che nel periodo di apprendimento montano e smontano la lingua fino eventualmente a fissarla in una struttura determinata. Non tutte le comunità immigrate approdano ad una coscienza di gruppo della L2 (come emerge dalle interviste condotte, lo fanno gli albanesi altoatesini, ma non i cinesi); è necessario che la comunità sia quantitativamente rilevante, che sia

¹⁵Rispetto ai tre tradizionali assi linguistici che hanno caratterizzato l’Italia fin dall’unificazione (italiano standard, dialetti, minoranze di antico insediamento), le lingue immigrate costituiscono dagli anni Novanta un quarto asse presente nello spazio linguistico italiano.

sufficientemente coesa e che mantenga viva una tensione, nei confronti della comunità ospitante, che insista sulle differenze, ma sempre in un'ottica di integrazione.

Inoltre non tutte le lingue sono rappresentate da una comunità numerosa; alcune contano, in determinate zone, poche decine di parlanti o perfino poche unità. Infine l'innovazione linguistica non si diffonde per inerzia; è necessaria una spinta continua (di natura extralinguistica) affinché essa penetri nelle maglie di un'altra struttura ben più solida, stabilizzata e radicata nel territorio.

Questo è dunque il quadro sociale e linguistico in cui il progetto si colloca. Tuttavia, lo scopo principale della ricerca è in primo luogo la rilevazione del fabbisogno delle due prime lingue del territorio per l'integrazione e l'abilità nel partecipare al mercato del lavoro grazie alle proprie competenze linguistiche; in seconda battuta, i dati raccolti permetteranno in futuro di effettuare valutazioni sulle interferenze e sul contatto interlinguistico.

3. Lingue speciali e lavoratori immigrati

Gli ambiti professionali in cui i lavoratori immigrati si collocano nella città di Bolzano sono molteplici, come visto nel capitolo precedente. Quelli scelti dall'équipe del progetto si giustificano attraverso la valutazione di alcuni parametri. Il primo è la definizione dell'ambiente geografico in cui effettuare la rilevazione; la scelta è caduta su Bolzano sia per ragioni legate a esigenze pratiche del progetto, sia per il prestigio sociolinguistico del capoluogo provinciale.

Il secondo è relativo al bisogno di rappresentatività del lavoro femminile, come suggerito dalle direttive europee che guidano l'indagine condotta.

Il terzo riguarda la presenza di una lingua professionale che sia parte integrante delle attività quotidiane del lavoratore immigrato.

L'incrocio di questi tre parametri ha portato all'identificazione del settore sociosanitario, del settore edile e del settore turistico-alberghiero.

Ognuno di questi contesti di lavoro ha il proprio "teatro delle conversazioni" (l'ospedale o la casa di cura, il cantiere, l'hotel) e ognuno possiede la propria microlingua di riferimento.

Le microlingue, nella letteratura scientifica a loro dedicata, sono chiamate in modi diversi a seconda delle scuole linguistiche che le hanno esaminate¹⁶. Nel progetto LIMMI le abbiamo denominate quasi sempre lingue speciali e a volte, lingue professionalizzanti per enfatizzare la dimensione del lavoro nella quale sono utilizzate.

La terminologia, i tecnicismi e il grado di specializzazione dei codici con i quali si confrontano i lavoratori immigrati sul posto di lavoro sono vari e dipendono dalla situazione in atto, dal destinatario delle loro comunicazioni, dall'argomento e dallo scopo. Nel settore sociosanitario la lingua speciale può essere altamente formalizzata se l'infermiera o l'operatrice sanitaria parlano con il medico o leggono una pubblicazione di settore; ugualmente potrà essere una lingua più trasparente e di uso comune se l'infermiera si rivolge al paziente o se la badante parla con i familiari dell'assistito.

Lo stesso discorso è valido per un capocantiere che spieghi al suo operaio come e con quali strumenti realizzare una determinata opera e per lo stesso capocantiere che spieghi al suo committente non-specialista come intende procedere nella costruzione. In questo caso il grado di specializzazione terminologica varierà.

Nel ramo turistico-alberghiero ci sono una serie di espressioni che fanno capo all'organizzazione degli arrivi e delle partenze, alla gestione della pulizia delle stanze e alle forniture del ristorante che sono comprensibili solamente a un operatore interno e non certo al cliente, con il quale il lavoratore si esprime comunque attraverso una lingua speciale, ma meno ermetica. Si tratta dunque di livelli che oscillano fra la lingua comune e quella di elevata specializzazione. A ognuna di queste varietà del repertorio standard si aggiunge la varietà settoriale che possiamo definire generalmente "burocratica" e che emerge nella compilazioni di moduli, corrispondenze commerciali o finanziarie con lo Stato, inserimento e trattamento di dati anagrafici e amministrativi, "disposizioni, circolari, note diffuse dalla pubblica amministrazione sia per uso interno che esterno e che non attingono a un lessico specialistico, ma fondamentalmente alla lingua comune. Tuttavia, sono scritte in una varietà che è dotata di forti caratteristiche peculiari, sia lessicali che sintattiche" (Sobrero, 1993: 259).

Molto si è detto sulla cripticità delle lingue speciali e sull'effetto di marginalizzazione che possono avere su chi non è del mestiere; discussioni di questo tenore sono molto comuni, ad esempio, nel campo della comunicazione sanitaria soprattutto nei riguardi del paziente. Tradizionalmente la prospettiva dei linguisti

¹⁶ Per un excursus sulle scelte terminologiche si rimanda a Bombi (1995).

sulle lingue speciali è stata quella di mettere in luce la distanza comunicativa fra emittente e destinatario, (quindi fra medico e paziente, fra stato e cittadino, fra politico e elettore, fra insegnante e alunno). Si è sottolineato in queste analisi il problema del “parlar chiaro”, di una lingua democratica e condivisa. Anche l’immigrato è stato osservato fin dagli anni Ottanta come soggetto di interazione con la lingua degli uffici pubblici, dei tribunali e dei commissariati o con quella degli ospedali e le preoccupazioni degli analisti erano dirette al versante dell’accoglienza e dell’integrazione.

La prospettiva del progetto LIMMI è però inedita negli studi di settore italiani, in quanto riconosce e rintraccia sul territorio una realtà che opera un cambiamento sociale forte: l’immigrato non è più solo colui che nella sua approssimativa interlingua negozia faticosamente con la comunità di arrivo diritti e doveri, ma è anche colui che per il ruolo professionale che riveste somministra farmaci, costruisce ponti, strade e abitazioni, partecipa dell’organizzazione del nostro tempo libero e del turismo¹⁷. L’immigrato ha raggiunto funzioni di responsabilità in settori decisivi per la comunità autoctona come la sicurezza, la salute, la promozione del territorio e del tempo libero. Potrà dimostrare insicurezza linguistica durante una conversazione informale, ma è importante e in alcuni casi *letteralmente* vitale che possieda un’elevata competenza linguistica e comunicativa nel settore in cui si trova ad operare.

Il lavoratore straniero si ritrova a gestire un processo di socializzazione sul posto di lavoro composto da distinti discorsi¹⁸ (istituzionali o corporativi, professionali e personali) che contribuiscono a definire il suo ambiente professionale e le sue relazioni. In questa prospettiva la dimensione comunicativa riveste un ruolo centrale e, come è emerso dalla ricerca, per molti intervistati è anche la preoccupazione maggiore.

Lo spazio in cui il lavoratore straniero si trova immerso è dunque tanto linguistico quanto comunicativo oltre ad essere tecnico, formalizzato e ritmato da procedure e azioni ricorsive.

In questo spazio la lingua della professione comprende molti registri e anche molte varietà oltre al lessico specialistico che ne costituisce l’aspetto distintivo.

Il campione e le tracce d’intervista

Il campione di intervistati è composto da 40 persone, di cui:

- 16 informanti nel settore socio-sanitario;
- 11 informanti nel settore edile;
- 13 informanti nel settore turistico alberghiero (2 datori di lavoro locali).

Inoltre sono state condotte alcune interviste fatte a testimoni privilegiati della realtà professionale e sociale di Bolzano e se ne riportano, nella trattazione dei tre settori, alcune parti significative.

Le domande contenute nelle tracce d’intervista elaborate per il campione di informanti intendono riflettere la ricchezza degli strati comunicativi e linguistici in gioco e abbracciano un contesto che non è solo professionale, ma anche privato.

Il modello del documento (che si concretizza in una scheda per i lavoratori dipendenti e una per gli autonomi) segue una linea temporale che parte dal momento in cui l’immigrato è ancora nel suo paese di origine e arriva al presente percorrendo l’intero vissuto migratorio. La scansione degli argomenti trattati è a “blocchi”: profilo lavorativo, ambiente sociale e familiare, relazioni con la cultura di origine e con

¹⁷ Cfr. Minuz (2005: 148): “La collocazione professionale degli immigrati e delle immigrate nel mercato del lavoro dipendente è ancora nelle qualifiche e mansioni più basse [...]. Persone con scolarità intermedio-alta o formate professionalmente, indipendentemente dall’esperienza lavorativa o dal periodo di permanenza in Italia, hanno maggiori probabilità di essere assunte con qualifiche più alte e con contratti a tempo indeterminato, di mantenere più a lungo il posto di lavoro, di svolgere mansioni meno ripetitive, di accedere a settori più forti”.

¹⁸ Cfr. Roberts (2010) e Vedovelli (2001).

quella di arrivo, relazioni con i mezzi di comunicazione, autopercezione delle competenze linguistiche, dialetto sudtirolese e altre lingue, lingue speciali e lavoro e corsi di formazione. La trama e il tenore delle domande, infatti, sono tali da riportare sempre l'intervistato all'interno di uno spazio linguistico sul quale riflettere e interrogarsi.

È stato utilizzato anche un modello di intervista per i datori di lavoro locali che mira a rilevare le esigenze di chi assume lavoratori immigrati in termini di conoscenze linguistiche richieste o auspiccate.

Di seguito si elencano in forma tabellare la madrelingua di ogni informante e la lingua scelta per svolgere l'intervista.

Intervistato	L1	Lingua dell'intervista
Socio-sanitario		
K	polacco	italiano
Ed	polacco	italiano
B	polacco	italiano
T	spagnolo	italiano
L	spagnolo	italiano
I	romeno	italiano
Mi.D	romeno	italiano
S	spagnolo	italiano
Mi	romeno	italiano
Ma	romeno	italiano
A	tedesco	italiano
Aa	spagnolo	italiano
J	spagnolo	italiano
E	romeno	tedesco
P	spagnolo	italiano
Ac	spagnolo	italiano
Edile		
S	albanese	italiano
G	albanese	italiano
Ag	albanese	albanese
E	albanese	italiano
F	albanese	italiano
M	arabo	italiano
A	albanese	italiano
R	albanese	italiano
I	albanese	italiano
B	arabo	italiano
D	albanese	italiano
Turistico - alberghiero		
O.	albanese	italiano
El.	albanese	italiano
G.	arabo	italiano

M.	arabo	italiano
Mi.	slovacco	italiano
E.	slovacco	tedesco
X	russo	italiano
V.	russo	italiano
S.	cingalese	italiano
Mo.	polacco	tedesco
A.	romeno	italiano

4. Il settore socio-sanitario

Descrizione delle figure e dei percorsi professionali.

Fin dagli anni Novanta la presenza di lavoratori immigrati caratterizza l'ambito socio-sanitario in varie zone del mondo, Europa e Italia comprese, e il mercato del lavoro dei professionisti della salute è fra i più dinamici relativamente ai flussi di migrazione da sud a nord e, in Europa, da est a ovest.

Il settore della cura alla persona è spesso al centro delle agende politiche di numerosi paesi, sia di quelli che esprimono un simile fabbisogno sia di quelli che lo forniscono e che di conseguenza assistono all'emorragia di operatori specializzati dai loro territori.

La situazione altoatesina riflette l'andamento nazionale e mondiale; secondo Garcia e Pinto (2008):

“In Alto Adige gli infermieri attivi erano 2.500 circa nel 2002 e il deficit si calcolava in 900 infermieri (Ipasvi AA). Il deficit si riferisce alla differenza tra offerta e domanda effettiva, non considera dunque alcune caratteristiche particolari della sanità italiana, nella quale la presenza di infermieri è particolarmente bassa”.

Le figure che operano nel contesto sanitario sono numerose, tuttavia, quelle maggiormente presenti in Europa e in Italia e di provenienza straniera sono identificabili come figure di sostegno e assistenza medica secondo vari gradi di qualifica e specializzazione e vari compiti. Nella nostra indagine ci siamo concentrati sulla figura dell'infermiera e delle operatrici sociosanitarie (OSS-OS), socio assistenziali (OSA) e delle assistenti geriatriche.

Prima di descrivere le caratteristiche di questi profili, va osservato che la declinazione al femminile è pienamente giustificata dal tipo di professione (la cura alla persona) tradizionalmente intrapresa da donne e dalle rilevazioni statistiche che riflettono questo andamento anche in tempi recentissimi.

L'esercizio della professione infermieristica in Italia è oggi subordinato al conseguimento di un titolo universitario (laurea di primo livello) e dalla successiva iscrizione all'albo di categoria.

In Italia il *cursus studiorum* dura tre anni nel caso della laurea infermieristica, e due anni nel caso della laurea magistrale.

A causa del fabbisogno incessante, le infermiere sono state inserite tra le tipologie di lavoro collocate al di fuori del regime delle quote, previo riconoscimento del titolo di studio da parte del Ministero della Sanità. In qualsiasi momento dell'anno una struttura sanitaria pubblica o privata può assumere queste persone, ottenendo ovviamente la preventiva autorizzazione.

Le infermiere dipendono dall'Assessorato alla Sanità così come l'operatrice sociosanitaria (OS) o l'operatrice sociosanitaria specializzata (OSS), che sono delle figure di sostegno all'infermiere e dipendono gerarchicamente da lui. Sono formate direttamente negli ospedali, in cui svolgono attività di tirocinio a seguito di un corso di qualifica riconosciuto regionalmente della durata di almeno mille ore.

L'operatrice socio assistenziale (OSA) e l'assistente geriatrica sono invece figure dipendenti dall'Assessorato alle Politiche sociali.

Entrambe si concentrano sui bisogni emergenti non tanto negli ospedali quanto sul territorio (es. fare da mangiare, pulire in casa, accompagnare le persone a far la spesa). C'è da osservare come spesso ormai le competenze si sovrappongano e non sia facile distinguere i vari profili. Ad esempio, anche l'OSA comincia a occuparsi degli aspetti più strettamente farmacologici dell'attività di assistenza tradizionalmente appannaggio di figure infermieristiche.

La formazione è dunque uno spartiacque importante per leggere correttamente la collocazione delle lavoratrici immigrate nel mondo sanitario italiano. Mentre le infermiere straniere in ospedale erano già abilitate alla professione nei loro paesi di origine, le operatrici socio assistenziali sono spesso persone che hanno iniziato e portato a termine la loro formazione dopo l'uscita dal loro paese e che precedentemente si occupavano di altro.

Nel primo caso poi, si osserva un'ulteriore suddivisione fra le infermiere che hanno svolto una vera e propria scuola superiore di cinque anni (il liceo infermieristico) e quelle che, in tempi più recenti e in sintonia con le riforme europee, hanno frequentato dei corsi di laurea triennali.

Infine esiste una differenza, almeno formale, dal punto di vista delle competenze linguistiche richieste per svolgere le due professioni.

Le infermiere immigrate devono infatti iscriversi al collegio degli infermieri (IPASVI) e sostenere a questo scopo un esame di conoscenza della lingua italiana (o tedesca in Alto Adige). *“L'esame è unico, non ha differenti livelli, quindi si presume che il candidato abbia una conoscenza generale della lingua. Dapprima l'insegnante di italiano propone un tema di attualità. Successivamente noi, come infermieri, presentiamo un caso infermieristico, chiedendo al candidato come si comporterebbe”* (Intervista a formatrice IPASVI). Le operatrici socio assistenziali, invece, non hanno l'obbligo di provare la loro competenza linguistica.

<i>Iscritti stranieri comunitari ed extracomunitari per sesso (al 31.12.08)</i>						
<i>Comunitari</i>			<i>Extracomunitari</i>			<i>Ipasvi</i>
Femmine	Maschi	Totale	Femmine	Maschi	Totale	
Assistenti sanitari	7	69	75	7	82	151
Infermieri professionali	2.117	19.254	11.658	2.452	14.110	33.364
Vigilatrici d'infanzia	2	358	165	5	170	528
Totale Ipasvi	2.126	19.681	11.898	2.464	14.362	34.043

Il campione di intervistati: composizione e caratteristiche

La ricerca si è focalizzata su un campione di 16 intervistati, composto da:

- 12 infermiere
- 2 OSS
- 1 OSA
- 1 assistente geriatrica

La quasi totalità del campione è costituito da donne, a conferma del fatto che la cura alla persona è una professione di genere. L'unico uomo presente è un infermiere.

Gli intervistati provengono da: Romania (6), Polonia (3), Croazia (1), Perù (4), Ecuador (1) e Colombia (1). Il loro arrivo in Italia può risalire ai primi anni Novanta oppure, nei casi più recenti, al 2008.

L'età si colloca per lo più nella fascia 30-50 con le infermiere ad occuparne la parte inferiore e le altre figure, quella superiore.

La maggior parte degli intervistati è sposata (cfr. tabella 1). Il coniuge è in genere un connazionale, ma in alcuni casi è italiano.

Frequente è anche la presenza di figli. Il campione scelto si caratterizza per la solidità dei legami familiari e anche territoriali dato che le intervistate hanno progetti di stanzialità nel paese ospite e non solo di presenza temporanea. Dai dati forniti dallo sportello di consulenza su lavoro privato di cura Nissà-Care, si constata che fra le badanti le donne che vengono dall'Ucraina abbracciano una fascia d'età dai 45-50 anni in su. Queste sono lavoratrici che hanno un progetto migratorio con rientro a casa nel medio periodo. Le lavoratrici che provengono dall'America Latina sono invece molto più giovani e vogliono lavorare solo di giorno, con degli orari di lavoro più leggeri che consentano loro di avere del tempo libero; hanno un progetto migratorio stanziale.

La cultura del paese di origine è salvaguardata e trasmessa ai figli grazie ai mezzi di comunicazione (canali satellitari), a Internet e ai rapporti con i parenti e gli amici rimasti in patria.

Nel tempo libero le intervistate frequentano connazionali e più occasionalmente vicini altoatesini.

nome	età	coniuge	figli	anno di arrivo in Italia	paese provenienza	di	titolo di studio	profilo professionale
K	34			2004	Polonia		diploma infermieristico	infermiera in casa di riposo
Ed	40	X	X	2004	Polonia		diploma infermieristico	infermiera in ospedale
B	40	X	X	1993	Polonia		diploma infermieristico	infermiera in ospedale
T	33			2003	Perù		diploma infermieristico	infermiera in casa di riposo
L			X	2002	Perù		diploma infermieristico	infermiera in ospedale
I	28	X	X	2008	Romania		diploma infermieristico	infermiera in casa di riposo
Mi.D	35	X	X	2006	Romania		diploma infermieristico	infermiera in casa di riposo
S	34			2002	Perù		diploma infermieristico	coordinatrice infermieristica
Mi	34	X	X	2004	Romania		diploma infermieristico	infermiera in casa di riposo
Ma	30	X		2003	Romania		diploma infermieristico	infermiere in casa di riposo
A	29	X		2007	Croazia		diploma infermieristico	infermiera in ospedale
Aa	41	X	X	1999	Romania		diploma	assistente a

						superiore	domicilio
J	43	X	X	1994	Colombia	diploma assistente geriatrica	assistente a domicilio
E	48	X	X	2003	Romania	diploma infermieristico	infermiera in ospedale
P	38	X	X	2004	Ecuador	diploma OSS	coordinatrice operatrici sanitaire
Ac	56	X	X	1992	Perù	diploma OSA	assistente a domicilio

Per quanto riguarda il titolo di studio posseduto al momento dell'intervista, fra le infermiere, 4 hanno dichiarato di aver frequentato un ciclo di studi superiori in infermieristica (cosiddetto liceo infermieristico), 8 hanno invece ottenuto il diploma infermieristico universitario. La differenza, come accennato in precedenza, rispecchia il rinnovamento dei criteri di accesso alla professione che ha avuto luogo in varie parti del mondo nel corso dei decenni scorsi.

Fra le figure meno specializzate il titolo di studio è invece il diploma corrispondente (OSS, OS, OSA, assistente geriatrica), conseguito direttamente in Italia (in un caso in Perù).

Ciò significa che le figure sociosanitarie e assistenziali, si sono riqualificate una volta giunte sul suolo italiano, mentre le infermiere hanno convalidato il loro titolo di studio e trasportato le loro competenze nel paese di arrivo. Questa differenza non è trascurabile se si considerano le implicazioni cognitive e la dislocazione identitaria che la migrazione provoca.

Sono infine numerosi gli immigrati che pur possedendo una formazione pregressa nel campo sanitario, non si vedono riconosciuto, dallo Stato italiano, il titolo di studio e sono costretti ad accettare mansioni inferiori alla loro qualifica originaria.

Percorsi di assunzione

Come noto, in Alto Adige l'accesso alle posizioni lavorative pubbliche è vincolato al requisito del bilinguismo italiano-tedesco che è certificato attraverso esami appositi (il cosiddetto patentino) relativamente a vari livelli di competenza. Il settore privato non ricade invece in questa regolamentazione. In Italia i professionisti della salute, operano tanto nel Servizio Sanitario Nazionale (SSN) che è pubblico, quanto nelle strutture private. Tuttavia, il fabbisogno di figure specializzate è trasversale ai due settori e quindi gli immigrati si distribuiscono in entrambi gli ambienti di lavoro.

In Alto Adige si può dunque presumere che le infermiere presenti negli ospedali siano in possesso del patentino. Tuttavia, nelle aziende ospedaliere sono in attività anche infermiere che lavorano con partita IVA o che sono assunte dalle cooperative che forniscono personale specializzato alla struttura sanitaria tramite contratti a tempo determinato. Questo personale non è obbligato a possedere la certificazione di bilinguismo.

Aspetti linguistici

La lingua di riferimento è l'italiano per la maggioranza degli intervistati. Essa è stata appresa prima di emigrare (in undici casi) sia sotto forma di apprendimento guidato che da autodidatta e poi perfezionata in loco, o attraverso dei corsi dedicati, o tramite apprendimento spontaneo. Il tedesco è la lingua di riferimento solo per A., infermiera croata formata in Germania che ha comunque sostenuto l'intervista in italiano.

Viceversa E., infermiera romena, ha rilasciato l'intervista in tedesco pur padroneggiando meglio l'italiano; in questo caso la spiegazione è che l'intervistatrice era di madrelingua tedesca.

Abbiamo accennato al fatto che l'apprendimento della lingua italiana sia la condizione per le infermiere per iscriversi all'albo professionale (IPASVI). Se si vuole esercitare la professione esclusivamente in Alto Adige è possibile sostenere l'esame in tedesco. Tuttavia considerato che alcune intervistate (cinque) hanno dichiarato di aver lavorato dapprima in altre regioni italiane e solo in un secondo momento di essere arrivate a Bolzano, si capisce come la scelta dell'italiano sia legata all'idea di emigrare in una nazione diversa, della quale spesso non si conoscono le realtà delle minoranze linguistiche o di frontiera come quella altoatesina.

Italiano e tedesco

L'intero campione è stato in grado di capire l'intervista e di rispondere in italiano senza difficoltà. Dalle trascrizioni effettuate si evince per l'assoluta maggioranza dei casi un livello di conoscenza della lingua che sembra assolvere le funzioni richieste da un livello post-intermedio (B2¹⁹).

L'italiano è la lingua del lavoro più utilizzata sia all'ospedale che nelle case di riposo. Le infermiere e le operatrici sociosanitarie di una stessa nazionalità si esprimono spesso in italiano anche quando sono fra loro, in particolar modo se l'argomento della conversazione è attinente al lavoro. Il lessico specialistico degli strumenti di uso quotidiano e le espressioni ricorrenti sono, infatti, sempre in italiano.

In generale l'autopercezione del proprio livello di competenza corrisponde alla valutazione che ha potuto fare l'équipe di ricerca, almeno per ciò che riguarda il parlato. Le intervistate mostrano sicurezza espressiva e confidenza con le strutture grammaticali e prosodiche dell'italiano, nonostante il quadro formale dell'intervista. I casi di interferenza ci sono e riguardano, come ovvio, soprattutto le informanti ispanofone.

Sul posto di lavoro, tanto all'ospedale quanto nelle case di riposo, la lingua tedesca è presente, ma in percentuali molto contenute. Secondo le testimonianze delle informanti la maggioranza dei pazienti si rivolge al personale sanitario in italiano, anche quando la propria lingua madre è il tedesco. I casi di non comprensione, di sospensione della comunicazione, sembrano essere talmente sporadici da non poter essere considerati significativi. Tuttavia, la totalità del campione ha sottolineato la consapevolezza di quanto la conoscenza del tedesco sia importante per un'integrazione più completa nel contesto altoatesino e per abbracciare opportunità di carriera altrimenti precluse.

Nella provincia di Bolzano infatti, l'assunzione diretta in ospedale (senza il filtro della cooperativa quindi), ha come requisito il possesso del patentino di bilinguismo. Normalmente il serbatoio infermieristico locale è alimentato dai corsi della Claudiana, la scuola di formazione in scienze infermieristiche di Bolzano che richiede il patentino B di bilinguismo oppure il superamento di un test linguistico; tuttavia, per coprire il fabbisogno di personale specializzato, l'ospedale impiega infermiere

¹⁹ La valutazione fa riferimento alla scala di conoscenza linguistica stabilita dal Quadro di Riferimento Europeo delle Lingue.

immigrate con soluzioni contrattuali che consentano di “saltare” l’ostacolo della certificazione di bilinguismo. In una prospettiva di stabilità professionale le intervistate dichiarano dunque che la conoscenza del tedesco darebbe loro la possibilità di partecipare ai concorsi di assunzione a tempo indeterminato.

Sulle difficoltà al telefono

Un dato comune di particolare interesse è rappresentato dal rapporto, spesso controverso, che infermiere e badanti dichiarano di avere con il telefono, soprattutto quando devono sostenere una conversazione nella lingua debole (generalmente il tedesco).

Molte sostengono di rispondere malvolentieri e di demandare se possibile questo compito a un collega. B., infermiera polacca di 40 anni, esprime a tinte forti il senso di disagio e inquietudine che avverte suo malgrado: *“certe volte si fa difficoltà, più difficoltà al telefono. E ricordo poi, all’inizio, quando sono venuta in Italia, a Bologna per me era un terrore, infatti come ho detto quando suonava telefono per me era un terrore, veramente un terrore”*.

Non sempre le intervistate sono in grado di trovare una spiegazione razionale a questo tipo di resistenza; invitate a riflettere, si mostrano esse stesse incredule e titubanti; sanno tuttavia descrivere nel dettaglio le manifestazioni del sottile imbarazzo che le coglie: senso di inadeguatezza, momentanee amnesie, incapacità di richiamare alla mente singole parole o intere frasi. B. azzarda un’ipotesi: *“perché magari parlando con la persona che è di fronte è più facile comunicare, invece con il telefono è più difficoltoso per me”*. In effetti la comunicazione diretta, senza interposizioni di sorta tra due interlocutori, rende più agevole e scorrevole il dialogo e facilita la comprensione reciproca; la gestualità, il contatto visivo, il linguaggio paraverbale contribuiscono a stabilire un rapporto empatico che allenta la tensione emotiva e stimola la memoria linguistica e comportamentale. Se ciò è vero in generale, lo è ancor più quando uno degli interlocutori o entrambi sono costretti a esprimersi in una lingua ad essi poco familiare; e il disagio tende a crescere con la complessità e la delicatezza dell’argomento affrontato.

E. ritiene di non avere particolari difficoltà al telefono: se qualcuno le si rivolge in tedesco, solitamente non avverte la tentazione di passare all’italiano, lingua che sente più vicina. Riferisce tuttavia un episodio particolare, che sembra ricordare con lieve rammarico: durante uno dei turni di notte, un medico le ha telefonato parlandole in tedesco; per paura di non capire esattamente le sue indicazioni o di non sapersi spiegare correttamente, E. gli ha risposto ripetutamente in italiano. Alla domanda di una collega, incuriosita da questo insolito atteggiamento, E. ha replicato che il timore di essere fraintesa o di fraintendere le intenzioni del medico su un tema tanto delicato, come la salute di un paziente, le ha impedito di esprimersi liberamente in una lingua che non sente di padroneggiare.

Sul rapporto con il dialetto tedesco

E., infermiera rumena del reparto “chirurgia infantile” dell’Ospedale di Bolzano, fatica a volte a dialogare con i suoi piccoli pazienti che parlano il dialetto sudtirolese; spesso le capita di non essere compresa o di non comprendere i bambini e per risolvere il problema ricorre alla mediazione linguistica dei genitori. Nonostante sia pienamente soddisfatta di una professione che corrisponde ai suoi studi e alle sue aspettative e ami il contatto con i bambini, che trova divertenti e stimolanti, E. non accetta pienamente questa condizione di imbarazzo linguistico, che è per lei fonte a un tempo di disagio e irritazione: sospinta

da un'indole aperta e spontanea, vorrebbe interagire con i suoi interlocutori, ma si sente in qualche misura impotente e si vede costretta a chiedere aiuto per sanare le inevitabili fratture della comunicazione.

Altre lingue

L'inglese è la prima lingua straniera (dopo l'italiano e il tedesco) anche se non sembra rivestire un'importanza particolare nel lavoro tranne forse per l'occasionale contatto con turisti che transitano per l'ospedale nella stagione estiva o invernale. Tuttavia, considerata l'importanza che l'inglese riveste quale lingua di comunicazione scientifica internazionale, il collegio IPASVI ne promuove da qualche anno a questa parte un corso, organizzato con una scuola di lingue locale. Il corso è collegato al percorso di sviluppo professionale (imparare a leggere gli articoli scientifici); è organizzato in due moduli di 50 ore ciascuno: uno per la conoscenza di base e l'altro di tipo professionale. Il secondo modulo prevede l'utilizzo di una terminologia specifica legata alla professione.

Alcune intervistate possiedono una conoscenza scolastica del russo, ma non lo praticano mai e quindi tendono a dimenticarlo.

Lingue speciali: fabbisogno e corsi di formazione

La lingua medica è un sottocodice specialistico che ha una varietà molto ampia: si va infatti dal discorso divulgativo diretto a non specialisti, a produzioni semi specialistiche indirizzate a studenti di medicina e a personale medico, fino ad arrivare alla varietà specialistico-referenziale utilizzata fra specialisti. Questi tre livelli linguistici sono immersi in un continuum che è separabile solo artificialmente, almeno per quel che riguarda l'attività di un professionista sanitario. Sia gli infermieri che le figure meno specializzate si trovano infatti all'interno di un triangolo comunicativo in cui due vertici sono rappresentati dal paziente e dal medico. Il tipo di lingua utilizzato con il paziente e con i suoi familiari differirà da quello utilizzato con il medico e con la struttura ospedaliera. Ma la variazione non è solamente diafasica, ma, soprattutto fra le infermiere, anche diamesica, ossia relativa al mezzo di comunicazione. Oggi, infatti, la professione infermieristica prevede molte attività di produzione scritta e di documentazione. È del 1994 il nuovo profilo che ha reso, sulla carta, l'infermieristica una professione autonoma. In questo più recente percorso (che enfatizza il ruolo del metodo scientifico applicato al nursing) fa la sua comparsa la "cartella infermieristica", un documento che contiene i dati anagrafici del paziente, i problemi messi a fuoco, gli obiettivi, gli interventi, la verifica-valutazione.

La cartella infermieristica si adegua alle stesse regole di compilazione di una cartella clinica e in particolare deve rispettare due imperativi: sintesi e uso dei tecnicismi.

Tradizionalmente la sintesi nel linguaggio medico è assicurata dalla semplificazione sintattica, ovvero da quelle soluzioni che riducono tutti gli elementi sintattici superflui. Questa procedura è dovuta anche al tipo di supporto materiale in uso nelle strutture sanitarie. La cartella clinica ha spazi predefiniti e campi obbligatori. Cassandro (1994) descrive soluzioni correnti nel linguaggio medico quali la frase nominale (ad es. l'ellissi del verbo essere nel significato di trovare, rilevare, osservare: *non segni di congestione polmonare, non soffi né sfregamenti pericardici, cavo orale ed organi del collo: non reperti di rilievo*), le enumerazioni appositive (serie di apposizioni che scompongono un sostantivo determinandolo più dettagliatamente; es. *sul braccio sinistro, faccia anteriore mediale, a livello della zona di passaggio tra terzo prossimale e terzo medio, numerose suggellazioni di tipo bluastro*) e l'aggettivizzazione (il fegato che può essere palpato > il fegato palpabile; la laparotomia che esplora > laparotomia esplorativa; o ancora forme in -abile/ -ibile e -ivo come *trattabile, dolorabile, invasivo*).

L'uso dei tecnicismi riguarda soprattutto il piano lessicale. Si ricorre nella lingua medica a arcaismi e a parole di origine dotta e di base greco-latina. Da osservare anche il ricorso ai cosiddetti arcaismi semantici, cioè a quelle parole che sono usate in senso diverso da quello quotidiano; ad esempio (Cassandro, 1994: 83), il *risentimento del nervo* indica il risentire le conseguenze di una malattia pregressa e non la semplice irritazione o ancora *emergenza* utilizzato non come urgenza, ma come emersione (*i punti di emergenza dei nervi cranici*). Un'ulteriore distinzione è quella operata da Serianni tra tecnicismi specifici e collaterali e così spiegata: *"I tecnicismi specifici sono quei termini che appartengono tipicamente a un certo sapere settoriale e che si riferiscono senza ambiguità a una certa nozione. Per indicare il piccolo osso che forma la parte terminale della colonna vertebrale dobbiamo servirci obbligatoriamente del tecnicismo coccige (ferma restando la possibilità di spiegarci ricorrendo a una perifrasi o magari a osso, accompagnato da riferimenti al contesto: 'Quest'osso qui dietro'; ma con ciò dimostreremmo con evidenza la nostra estraneità all'ambito medico). Invece i tecnicismi collaterali sono termini altrettanto caratteristici di un certo ambito settoriale, che però sono legati non a effettive necessità comunicative bensì all'opportunità di adoperare un registro elevato, distinto dal linguaggio comune. Così, un malato dirà che sente (avverte, prova) un forte dolore alla bocca dello stomaco, mentre in una cartella clinica il medico tradurrà questo sintomo più o meno così: "Il paziente accusa (o lamenta, riferisce) vivo dolore nella regione epigastrica". Accusare (lamentare, riferire), vivo come epiteto preferenziale accompagnato a dolore per qualificarne l'intensità e regione per indicare un certo distretto anatomico sono altrettanti tecnicismi collaterali. Potrebbero essere sostituiti o tradotti in forme condivise dal linguaggio comune, ma sono tipici dello stile espositivo dei medici"* (intervista a Serianni in Lucchini, 2008).

In varia misura queste caratteristiche cardinali del linguaggio medico (comuni anche a molti altri linguaggi specialistici) si ritrovano anche nel parlato e non solamente nel repertorio scritto.

Infine come ricordato da una formatrice dell'IPASVI: *"il collegio deve offrire un aggiornamento sugli aspetti giuridici della professione (legislazione, deontologia, codice etico) e questo, già di per sé, presuppone l'utilizzo di un linguaggio settoriale. La lingua speciale è molto importante affinché gli infermieri stranieri camminino di pari passo con noi formatori e addetti ai lavori; la conoscenza della lingua ti permette infatti di leggere e scrivere senza difficoltà (e gli infermieri tradizionalmente amano più parlare che scrivere)"*.

Alla luce di questi aspetti ci si può legittimamente domandare su quale livello di conoscenza e competenza si collochi un lavoratore straniero con un retroterra linguistico-culturale altro, rispetto a quello italiano o tedesco, e come riesca a svolgere i suoi compiti comunicativi, in particolare quelli di intermediazione fra paziente e medico.

Per quanto riguarda la lingua italiana gli intervistati affermano di non riscontrare particolari problemi nell'uso della lingua speciale. In molti casi hanno imparato o ormai appreso i termini settoriali attraverso l'esperienza quotidiana. B. racconta: *"quando l'ho fatto corsi in Polonia, quello della lingua, ho fatto corso tipo come si dice "buongiorno", "arrivederci", però della mia professione io non sapevo niente, niente. E infatti quando sono venuta qua dovevo imparare tutto da capo, da zero. Era un periodo duro sì, però andavo a casa con vocabolari, prendevo tutti i fogli che trovavo, anche quei foglietti informativi per i pazienti, tutto, prendevo tutto quel che riuscivo a trovare e guardavo, leggevo, anche all'inizio non capendo, non sapendo, però leggevo e rileggevo e poi riuscivo a capire che questo si chiama 'la padella', questa si chiama 'la flebo'"*. La strategia messa in atto è quindi quella dell'esposizione diretta al modello linguistico e dell'imitazione.

La maggior parte del campione però ritiene che sarebbe utile poter fare un corso per migliorare la lingua scritta e ugualmente diffusa è la richiesta per un miglioramento della "grammatica", espressione usata

genericamente per indicare la correttezza e la pulizia morfosintattica tanto nello scritto quanto nel parlato. Ad esempio, T. dapprima si dice convinta della bontà di un corso di terminologia, poi però chiarisce meglio il suo pensiero e mostra che la sua preoccupazione è ortografica: *“mi sono resa conto che ci sono le terminologie che le posso fare bene, però forse mi manca... doppia ‘s’ o quando le tolgo la ‘s’, no? Eh... nello scrivere... però nell’ambito della mia professione”*. Evidentemente lo stile maggiormente sorvegliato dello scritto, risveglia un’insicurezza che non appare nei colloqui con le intervistate.

Dall’indagine emergono alcuni aspetti che sembrano andare più nelle direzioni di una ricerca della cura comunicativa che in quella di una competenza strettamente linguistica. L. dice: *“penso che questo dei termini tecnici servono quando uno arriva e deve iniziare a lavorare... tantissimo. Perché mano a mano che uno già lavora prende questi termini, li fa a forza di ascoltarli li fa suoi. Invece, dopo viene il problema di agire con le persone e trovarsi in un ambiente dove esprimere e parlare normalmente no? Anche condividere tante situazioni e secondo me sarebbe più utile per me in questo momento un corso dove mi insegna a esprimermi meglio”*.

È facile in altri passaggi notare un vero e proprio bisogno di integrazione: *“e poi durante il lavoro, una volta che si fa l’anestesia dobbiamo parlare tanto con il medico, tanto no che lì mi sento ancora in difficoltà perché tante volte non so come arrivare, dobbiamo parlare di tante cose, non solo di lavoro, poi se parla di un’idea di politica, magari del teatro, magari del cinema, cosa ho fatto a casa, o di una giornata e si può”*.

Le strategie comunicative riflettono anche bisogni di autoaffermazione nel lavoro e ricerca di soluzioni per relazioni difficili con i pazienti che hanno un atteggiamento e un’indole dominante.

Relativamente alla lingua italiana le intervistate confermano quindi una buona dimestichezza orale, denunciano un’insicurezza nel codice scritto e si augurano di poter migliorare la loro competenza comunicativa e linguistica non appena si esce fuori dai binari della lingua medica.

Per il tedesco, il quadro appare molto diverso.

Il fabbisogno denunciato è legato alla conoscenza di base. Se da un lato le infermiere e le operatrici sanitarie affermano che a Bolzano l’impatto del tedesco nel loro lavoro è minimo, dall’altro si lamentano di non conoscere neppure questo minimo che consenta loro di poter far fronte a semplici richieste da parte di anziani e bambini.

Anche in questo caso la parte terminologica è quella più conosciuta, ma ancor più che per l’italiano essa non è altro che una nomenclatura, un elenco di nomi slegati da un sistema linguistico.

È da notare che le esigenze espresse sono speculari a quelle viste per l’italiano: la competenza comunicativa innanzitutto e la capacità di muoversi attraverso i registri linguistici. B. spiega così il suo fabbisogno: *“tipo se uno mi chiede come va, come non va e io lo so che non ci sono più speranze allora, qua, questa difficoltà, questo tipo. Perché qua bisogna capire se io posso dire alla persona ‘la porti a casa che non rimangono pochi giorni’. Per dire non è la mia competenza però dall’altra parte avere un rapporto con i parenti, anche questo è importante.*

Con i parenti si cerca anche usare linguaggio... bisogna adattare linguaggio per ogni tipo di persona. Se io vedo davanti me un contadino che vive là sui masi che non capisce le parole professionali, parlo così com’è più facile per me. Invece, poi magari se c’è, non so, un avvocato, una persona un po’ con più istruzione si cercherà anche usare... tipo non dico ‘fa’ la pipì’, ma userò un altro termine, no? È anche questo, perché bisognerebbe adattare linguaggio a livello della persona con quale si parla”.

Anche S. da tanto tempo a Bolzano, si rende conto che il tedesco dovrebbe saperlo, anche se riesce a fare quello che sa, pur conoscendo solo qualche parola. Ha fatto dei corsi, ed ha il patentino D, ma non ha modo di praticarlo (con amici e colleghi parla italiano). Parla di sue colleghe che si sono anche trasferite

per evitare il “problema” del tedesco. Rileva la differenza tra il tedesco insegnato nei corsi e il dialetto del luogo.

Fuori dal luogo di lavoro non è un problema, perché gli altri nemmeno si aspettano che lo sappia (fisionomia, accento). Piuttosto i problemi sono con altro personale dell'ospedale, nelle riunioni, dove loro si devono adattare a parlare in italiano. Non se la sente di “rischiare” nemmeno con i parenti dei residenti, perché non sarebbe sciolta come con l'italiano. I documenti scritti, i referti, non sono un particolare problema (fa il paragone con l'inglese, che dice di conoscere bene). In alcuni casi ha bisogno di qualcuno che traduca il testo più tecnico (“alleati”, “un paio per piano”).

Pensa che non conoscere il tedesco sia un fattore limitante in Provincia di Bolzano, ma più che un certificato (patentino) vorrebbe saper comunicare bene prima di tutto (*“anche se non riuscissi ad avere il patentino, quello che vorrei è riuscire a comunicare. Non tanto per il fatto di avere il patentino. Perché poi può essere che io ci riesco a studiare, posso memorizzare tutto e riesco a fare l'esame. Però se non riesco a comunicare è inutile. A me non mi serve un altro attestato”*).

Ritorna fra le intervistate questo corto circuito per cui il tedesco è sì riconosciuto importante per integrarsi nel territorio altoatesino, ma poiché i germanofoni padroneggiano bene l'italiano (inoltre viene spesso sottolineata la loro gentilezza nel parlarlo con chi non conosce il tedesco) in una città come Bolzano non si sente un vero e proprio bisogno per apprendere questa lingua.

La maggior parte delle intervistate ha seguito dei corsi di formazione linguistica prima di iniziare a lavorare. Giudicati dalla posizione di una persona professionalmente impegnata, i corsi di lingua non sono ritenuti soddisfacenti, specie per problemi organizzativi (cancellazione con basso numero di partecipanti, difficile conciliazione con i turni degli infermieri e degli operatori sociosanitari).

Dall'analisi del campione non emerge una contrarietà ai corsi legata a criteri di maggiore o minore utilità, quanto, piuttosto, un desiderio di poter seguire ore di lezione adattate agli orari di lavoro.

Inoltre i corsi di formazione di lingua speciale sembrano dover essere strutturati secondo atelier di lavoro, ritagliati *ad hoc* sulle esigenze specifiche dei partecipanti.

Una cooperativa bolzanina, ad esempio, offre alle sue infermiere un corso di lingua italiana svolto in sede e perfettamente tarato sui bisogni che le partecipanti dovranno poi soddisfare nel lavoro. Ma la formazione avviene in questo caso prima dell'entrata nel mondo del lavoro e successivamente non si ripete più.

Queste condizioni fanno pensare che la scelta migliore per degli enti preposti alla formazione continua sia quella di coniugare la formazione a distanza (tramite Internet o tramite canali televisivi) a momenti di verifica o di inquadramento attraverso un tutoraggio.

Il campione ha espresso interesse per corsi che rispondano a esigenze multiple:

- a) corsi di lingua speciale che si focalizzino sullo scritto e sull'uso dei tecnicismi collaterali (in italiano);
- b) corsi di comunicazione medica (in italiano);
- c) corsi standard di lingua tedesca.

Si tratta quindi di volta in volta di azioni di specializzazione settoriale, di mantenimento della lingua e di apprendimento di base.

Il panorama editoriale italiano e tedesco non è privo di sillabi o metodi didattici per la lingua medica rivolta a stranieri e questi testi possono essere validi strumenti. Ciò che, a partire dall'indagine svolta sembra mancare, è un contesto di simulazione che potrebbe essere garantito invece attraverso il video e la maggiore interattività di un software dedicato.

5. Il settore edile

Descrizione delle figure e dei percorsi professionali

Nel corso degli ultimi anni il numero di lavoratori stranieri occupati nel settore edile è cresciuto esponenzialmente, fino a trasformare la manodopera immigrata in un elemento portante del sistema produttivo. Al 2008 i dati della Commissione nazionale paritetica per le casse edili (CNCE) tracciano il quadro di un settore a forte vocazione straniera, con una percentuale di immigrati iscritti alla Cassa Edile superiore al 19%; da circa dieci anni la tendenza del mercato rivela una progressiva riduzione della differenza tra iscritti italiani e stranieri.

Sul piano della ripartizione territoriale, gli occupati stranieri si concentrano prevalentemente nelle regioni del Nord Italia.

Per quel che riguarda le qualifiche professionali, prevalgono le professioni operaie di produzione e la manodopera scarsamente qualificata; il profilo più diffuso è quello dell'operaio comune; seguono gli operai qualificati, gli operai specializzati e gli apprendisti. La domanda di operai specializzati si orienta prevalentemente verso le figure dei muratori, degli elettricisti, dei saldatori e dei carpentieri. L'aumento costante di operai comuni e apprendisti negli ultimi anni testimonia come il dipendente immigrato sia spesso assegnato a mansioni di basso profilo, oppure inquadrato a livelli inferiori pur svolgendo un lavoro più qualificato.

Un altro fenomeno in espansione è quello dell'imprenditoria immigrata, che costituisce uno degli elementi portanti del fenomeno migratorio nei Paesi occidentali. La tendenza degli immigrati all'autoimprenditorialità, fortemente radicata nel settore delle costruzioni e nel commercio, poggia essenzialmente su realtà aziendali piccole o piccolissime; i dati generali e l'indagine condotta confermano la massiccia presenza di imprese individuali gestite da titolari stranieri.

La letteratura e i risultati dell'analisi qualitativa svolta consentono di tracciare il percorso professionale di molti imprenditori immigrati del settore edile secondo una direttrice che pare consolidata: il passaggio dal lavoro subordinato al lavoro autonomo quale strumento di valorizzazione delle professionalità e delle competenze acquisite. L'aspirazione alla crescita professionale e, con essa, alla piena integrazione sociale e il desiderio di affrancarsi dal lavoro dipendente per raggiungere una parità effettiva di condizioni e opportunità rappresentano alcune delle motivazioni che animano lo spirito imprenditoriale immigrato.

A volte, però, l'evoluzione verso forme di lavoro autonomo pare condizionata da esigenze di mercato, caratterizzandosi come un percorso obbligato teso a evitare rischi di esclusione professionale o ad assecondare processi di ristrutturazione interni alle imprese. In questi casi il dipendente immigrato tende a subire una politica aziendale orientata allo sviluppo di attività autonome da parte di lavoratori che, di fatto, restano strettamente collegati all'azienda. Occorre precisare che le interviste al campione non consentono né di confermare, né di smentire questo dato, che emerge tuttavia con sufficiente chiarezza dall'analisi documentale e dalle fonti scientifiche a disposizione²⁰.

Il campione di intervistati: composizione e caratteristiche

Le interviste in profondità hanno interessato un campione di undici informanti: cinque imprenditori e sei dipendenti del settore edile, tutti di genere maschile.

²⁰ Galossi E., Mora M., *I lavoratori stranieri nel settore edile*, III Rapporto IRES-FILLEA, 2008

La quasi totalità del campione è di nazionalità albanese; fanno eccezione un imprenditore e un imbianchino egiziani e un operaio macedone di etnia albanese. Gli intervistati vivono tutti nell'area di Bolzano (Bolzano e dintorni): nove di loro in città, due a Laives.

La fascia di età dei lavoratori dipendenti è compresa tra i 17 e i 34 anni, quella dei titolari d'impresa tra i 31 e i 45 anni.

I titoli di studio degli imprenditori, conseguiti nel Paese d'origine, sono mediamente più elevati: solo uno di loro si è fermato alla licenza media, uno ha frequentato le scuole superiori in Albania, mentre i restanti tre sono in possesso di diplomi universitari o parauniversitari; l'imprenditore albanese di 45 anni ha addirittura una doppia laurea: in ingegneria edile presso un'università albanese, in giurisprudenza a Trento.

Dei sei dipendenti intervistati, uno ha la licenza elementare, uno la licenza media, quattro la licenza di scuola media superiore (scuole professionali); quattro hanno studiato esclusivamente nel rispettivo Paese d'origine, gli altri due hanno concluso o completato la propria formazione a Bolzano: F., 17 anni, ha frequentato le scuole medie in Albania, ma sta svolgendo a Bolzano il periodo di apprendistato; S. ha studiato in Albania fino alla terza media, quindi ha conseguito il diploma triennale in una scuola professionale di Bolzano con successivo apprendistato.

Per quel che concerne il percorso migratorio, il periodo di permanenza in Italia degli imprenditori è mediamente più lungo, oscillando tra gli 8 e i 19 anni (a fronte della forbice 3-14 anni per i lavoratori dipendenti intervistati); ciò a conferma del fatto che l'avvio di un'attività autonoma presuppone tempi d'integrazione più elevati. Alcuni intervistati hanno avuto pregresse esperienze lavorative in un altro Paese comunitario (Grecia); per quel che concerne il soggiorno in Italia, la maggior parte di loro è arrivata direttamente a Bolzano, solo quattro hanno conosciuto altre realtà italiane (Caserta, Roma, Torino, Foggia).

Rispetto alle modalità d'inserimento nell'attuale posizione lavorativa, quasi tutti gli intervistati dichiarano di essersi avvalsi di reti informali di contatto (familiari, amici e conoscenti, per lo più connazionali); nessuno di loro si è rivolto in prima istanza a istituzioni o organizzazioni locali; nessuno ha dovuto presentare un curriculum e soltanto uno ha sostenuto un colloquio di assunzione.

nome	età	coniuge	figli	anno di arrivo in Italia	paese di provenienza	titolo di studio	profilo professionale
S				1996	Albania	diploma scuola professionale	imbianchino (disoccupato al momento dell'intervista)
G	34	X	X	2002	Macedonia	licenza elementare	operaio qualificato
Ag	28			2000	Albania	diploma scuola professionale	elettricista e ponteggista
E	26	X		2005	Albania	diploma liceale	carpentiere
F	18			2007	Albania	licenza media	ponteggista
M	31	X	X	2005	Egitto	diploma scuola professionale	imbianchino
A	42	X	X	2000	Albania	diploma presso	imprenditore

						l'Accademia di polizia	
R		X	X	2002	Albania	diploma scuola superiore	imprenditore
I	31	X	X		Albania	licenza media	imprenditore
B	34	X	X	1998	Egitto	diploma universitario	imprenditore
D	45	X	X	1991	Albania	laurea in ingegneria e in giurisprudenza	imprenditore

L'iter professionale degli intervistati è vario e non sempre coerente; anche a tale proposito è opportuno distinguere tra imprenditori e dipendenti.

Per quanto riguarda i primi, pare opportuno rilevare innanzitutto un dato condiviso in linea con le tendenze generali del mercato: l'avvio di un'attività d'impresa rappresenta l'evoluzione di un percorso iniziato alle dipendenze di altri, nel proprio Paese o in Italia. Un altro elemento comune è costituito dalla tipologia d'impresa: si tratta per lo più di ditte individuali, in un caso d'impresa familiare; anche chi inizialmente aveva del personale, con il tempo ha preferito optare per un modello di gestione imprenditoriale più snello e ricorrere all'occorrenza all'aiuto di collaboratori esterni, di solito reclutati nella cerchia dei connazionali; emerge ancora una volta il ruolo preponderante giocato dalle reti informali, che paiono collegare con fili invisibili, ma indissolubili gli stranieri presenti sul territorio. I lavori svolti in precedenza dagli imprenditori intervistati sono i più vari: uno era ufficiale di polizia in Albania, uno commercialista in Egitto, altri erano muratori o braccianti agricoli; l'imprenditore albanese di 45 anni ha lavorato, in Italia, come operaio, cameriere, facchino, muratore e persino come assistente geriatrico.

I dipendenti hanno seguito un iter lavorativo più lineare: tutti sono operai edili, e le mansioni che ricoprivano inizialmente sono rimaste invariate o comunque non si discostano eccessivamente dall'occupazione attuale. In particolare, un intervistato è imbianchino, un altro carpentiere (in precedenza imbianchino), uno elettricista e ponteggista, uno ponteggista (prima magazziniere), uno è operaio qualificato nel settore delle pavimentazioni; infine, uno degli intervistati risulta momentaneamente inoccupato (attività svolte: imbianchino, lavorazioni in cartongesso). L'operaio che si occupa di pavimentazioni costituisce l'unica eccezione in un panorama relativamente uniforme, avendo in precedenza lavorato come gelataio, cameriere e tassista.

Per quel che riguarda la situazione familiare e l'ambiente di vita, gli intervistati sono per la maggior parte sposati con figli. Le mogli appartengono generalmente alla cerchia dei connazionali; fanno eccezione un imprenditore albanese, sposato con una moldava, e l'operaio macedone, coniugato con un'albanese. Le famiglie sono state costituite per lo più sul territorio locale; in due casi le mogli vivono ancora nel Paese d'origine (Egitto), ma intendono ricongiungersi al coniuge appena possibile.

I più giovani tra gli intervistati sono ancora celibi e vivono da soli, con la famiglia d'origine o, in un caso, con una compagna italiana; uno di loro è fidanzato con una ragazza altoatesina. Tutti hanno parte della famiglia, amici e conoscenti a Bolzano o nelle immediate vicinanze; mantengono però rapporti stabili, anche se non sempre frequenti, con i pezzi di famiglia rimasti in patria e con la cultura d'origine.

In famiglia dieci intervistati su undici comunicano nella madrelingua e in italiano; solo M., imbianchino egiziano di 31 anni, utilizza esclusivamente l'arabo.

Tutti dichiarano di andare d'accordo con i vicini e di intrattenere con essi rapporti cordiali, anche se spesso prevalentemente formali; molti frequentano parenti, amici e conoscenti connazionali, ma per lo più saltuariamente e comunque negli spazi di libertà concessi dagli impegni di lavoro.

Quanto, infine, ai mezzi di comunicazione, tutti gli intervistati hanno dichiarato di utilizzare il telefono quale strumento principale per conservare i contatti con i familiari lontani; molti consultano i quotidiani online per mantenersi aggiornati sulla situazione politica e sulla cronaca dei rispettivi Paesi. La maggior parte degli informanti segue la televisione italiana e quella del proprio Paese; alcuni guardano abitualmente soltanto i canali italiani; in pochi affermano di seguire di tanto in tanto, e comunque con qualche difficoltà, i canali in lingua tedesca (soprattutto ORF). Il rapporto con la carta stampata è piuttosto saltuario: pochi intervistati dichiarano di leggere libri o riviste; in questi casi la lingua prescelta è l'italiano. Molti affermano di leggere i quotidiani, ma non in modo approfondito e in ogni caso senza continuità: il giornale generalmente non viene acquistato, ma sfogliato al bar o letto occasionalmente. Quanto alla tipologia più ricorrente, gli intervistati rispondono di prediligere i quotidiani locali in lingua italiana; in qualche limitato caso optano per i giornali a tiratura nazionale o per i quotidiani locali di lingua tedesca.

Aspetti linguistici

Le interviste al campione confermano i dati raccolti in fase di analisi documentale e attraverso le interviste ai testimoni privilegiati: l'italiano è la prima lingua straniera del gruppo albanese, fortemente rappresentato nel settore edile. Basti citare un dato emblematico: dieci degli undici intervistati hanno scelto di svolgere l'intervista in italiano; uno soltanto ha chiesto di poter rispondere in albanese, nessuno ha optato per il tedesco.

La conoscenza della lingua tedesca in molti casi è scarsa o del tutto insufficiente: è opinione comune che il tedesco, a differenza dell'italiano, non consenta un apprendimento spontaneo o veicolato attraverso corsi di breve durata; l'italiano si presta inoltre, per le caratteristiche etnolinguistiche del territorio, ad essere utilizzato come lingua ponte tra immigrati appartenenti a culture diverse e tra immigrati e datori di lavoro o colleghi di madrelingua tedesca.

Passiamo ora ad esaminare nel dettaglio il rapporto degli intervistati con le due lingue; seguiranno alcuni dati relativi alla conoscenza di altre lingue straniere e alcune considerazioni sul fabbisogno in termini di linguaggi specialistici professionalizzanti.

Italiano e tedesco

Come si è anticipato, le interviste rivelano una maggiore confidenza degli intervistati con l'italiano; il tedesco è percepito come una lingua ostica, difficile da avvicinare e soprattutto da addomesticare. Le difficoltà maggiori sono manifestate dai lavoratori dipendenti, mentre gli imprenditori dichiarano in media competenze linguistiche lievemente superiori. In particolare, tre intervistati affermano di non conoscere per nulla il tedesco; sei ritengono di conoscerlo poco e di avere notevoli difficoltà di comunicazione, soprattutto nello scritto; soltanto uno risponde di comprenderlo bene e di riuscire a esprimersi in modo soddisfacente. Intimoriscono non soltanto la ricchezza lessicale e l'elevato livello di precisione della lingua, ma anche e soprattutto la complessità delle costruzioni grammaticali e sintattiche. Tra gli intervistati, solo due hanno frequentato un corso; si tratta in entrambi i casi di imprenditori,

categoria evidentemente più sensibile alle potenzialità di sviluppo professionale offerte dalla conoscenza di una seconda lingua straniera.

Un ulteriore fattore di “straniamento” rispetto alla lingua tedesca (Verfremdungseffekt) è rappresentato dall’utilizzo diffuso del dialetto nelle relazioni interpersonali; per strada, con gli amici o sul posto di lavoro il dialetto costituisce un indubbio strumento di aggregazione e rappresenta il principale mezzo di scambio comunicativo. Chi lavora a contatto col pubblico si trova spesso a confronto con questa realtà e non sempre riesce a farvi fronte come vorrebbe. La percezione della sfasatura tra lingua appresa e lingua ascoltata cresce naturalmente con il livello di preparazione linguistica e con l’interesse degli intervistati per il tedesco. Così, mentre chi ha competenze insufficienti o scarse non avverte la differenza tra lingua standard e dialetto, chi conosce un po’ meglio il tedesco o è interessato ad apprenderlo riconosce più facilmente questo sottocodice linguistico, anche se spesso non lo comprende.

L’italiano rappresenta, come accennato, la lingua forte degli intervistati; il giudizio espresso dagli informanti in sede di autovalutazione linguistica è mediamente buono: nessuno ritiene di avere difficoltà di comprensione e tutti sostengono di riuscire a esprimersi compiutamente, anche se uno degli intervistati ha preferito rispondere alle domande in albanese; il livello di soddisfazione rispetto alle proprie competenze tende ad abbassarsi rispetto alla conoscenza della lingua scritta (v. paragrafo successivo).

Molti hanno appreso l’italiano prima ancora di giungere in Italia, studiandolo a scuola, in appositi corsi o, più spesso, appoggiandosi ad un’autoformazione che trova nei mass media un valido strumento di supporto (si pensi al ruolo determinante svolto dalla televisione italiana nell’apprendimento della lingua da parte di molti albanesi). La maggior parte degli intervistati insiste sull’importanza del confronto quotidiano con la lingua quale strumento principe per impadronirsene (senza corsi, ma “direttamente nella vita”, per usare una bella espressione di R., imprenditore albanese); si tratta di un approccio pragmatico, che se da un lato si rivela spesso inadeguato, dall’altro è testimone di un’apertura all’integrazione linguistica e sociale che andrebbe colta con la dovuta attenzione.

Le difficoltà legate all’apprendimento del tedesco fanno inoltre dell’italiano una sorta di lingua franca utilizzata negli scambi comunicativi con altri stranieri e con gli autoctoni. S., operaio albanese attualmente in cerca di occupazione e aspirante imprenditore, afferma di preferire i canali televisivi italiani a quelli albanesi, di seguire il telegiornale italiano e di leggere regolarmente l’Alto Adige; non pare particolarmente interessato alle notizie del suo Paese e parla albanese con i connazionali più per ragioni di snellezza comunicativa che per un reale desiderio di mantenere il rapporto con la madrelingua. Sul lavoro, con gli amici, nel quotidiano la sua lingua di riferimento è l’italiano (*“sempre lo uso, perché al lavoro sono sempre con italiani, quindi ... anche le mie amicizie sono italiane, quindi lo parlo, l’80% [del tempo]”*).

Ma c’è un elemento ulteriore: il gruppo albanese vede nell’italiano un’occasione di integrazione, al punto tale da preferirlo talora alla madrelingua quale codice sociale e relazionale persino nei rapporti con connazionali e familiari. A., imprenditore albanese, comunica prevalentemente in italiano con la figlia, rammaricandosi di non poterla aiutare maggiormente nello svolgimento dei compiti che la scuola le assegna (*“le davo una mano ... posso dire fino a ieri, perché ora lei sa forse più di me”*).

Occorre però rilevare come spesso l’auto-percezione delle competenze linguistiche risulti falsata: persone che ritengono di padroneggiare la lingua mostrano evidenti difficoltà ad esprimersi in modo non solo corretto, ma anche soltanto comprensibile; spesso occorre rileggere più volte frasi spezzate e discorsi frammentari per riuscire a ricostruire compiutamente il pensiero dell’intervistato. Ciò pare imputabile non tanto alla povertà del bagaglio linguistico, quanto ad evidenti difficoltà grammaticali e sintattiche, che rendono pericolante la costruzione del periodo e faticosa l’esposizione chiara e lineare dei concetti.

Rapporto con la lingua scritta

Molti intervistati denunciano difficoltà maggiori nella padronanza del codice scritto. I problemi più rilevanti riguardano il tedesco, lingua che gli informanti spesso non conoscono o gestiscono a fatica; ma anche in italiano le insidie dello scritto sono vissute spesso come uno dei principali ostacoli al perfezionamento o al semplice approfondimento linguistico.

Le interviste non prevedevano una verifica diretta del livello di competenza scritta degli intervistati, ma contenevano alcune domande di autovalutazione o auto-percezione; dalle risposte è trapelato un fabbisogno non soltanto esistente, ma anche effettivamente percepito. Gli intervistati sono apparsi mediamente consapevoli delle proprie lacune e in grado di esporle con puntualità.

Le difficoltà rilevate nello scritto paiono confermate da quelle orali, emerse nel corso delle interviste e fedelmente riprodotte nelle trascrizioni; esse variano a seconda della madrelingua dell'intervistato, ma è possibile individuare alcuni tratti comuni: gli errori grammaticali più frequenti riguardano l'uso delle doppie, la scelta di articoli e preposizioni e la corretta coniugazione dei verbi; sul piano sintattico, la costruzione del periodo appare spesso artificiosa, quasi a rispecchiare l'ordine di predicati e complementi nella lingua d'origine del parlante: a volte risulta appesantita, a volte incerta, come se mancassero i puntelli linguistici necessari a sostenere frasi pencolanti.

S. è albanese; pur avendo frequentato tre anni di scuole professionali in Alto Adige ammette con rammarico di sentirsi debole nello scritto; è singolare che per manifestare questa condizione di involontaria soggezione linguistica parli di vera e propria sofferenza (*“per parlarlo lo parlo abbastanza bene, a scrivere magari lo soffro un po’”*). F., albanese di 17 anni, riassume efficacemente le proprie fragilità linguistiche: *“mancano tante lettere quando scrivo”*. L'impressione generale che si ricava è proprio questa: manca molto, molto andrebbe aggiunto per rafforzare e sostenere competenze fondamentali per lo sviluppo di quella consapevolezza e sicurezza linguistica che poggia necessariamente su solide strutture grammaticali, ortografiche e morfosintattiche.

Altre lingue

Anche per quel che riguarda la conoscenza di altre lingue straniere è opportuno distinguere tra i due gruppi target del campione. Dei sei dipendenti intervistati, due dichiarano di conoscere l'inglese (di base), uno il francese (comprensione discreta, difficoltà a esprimersi), uno il macedone (discreto). Per gli imprenditori il livello si innalza: quattro su cinque rispondono di aver studiato l'inglese (conoscenza scolastica o più che sufficiente); tre di conoscere il greco in virtù di una precedente esperienza professionale (tutti lo comprendono, due lo parlano, nessuno lo scrive); uno di avere appreso il russo a scuola, ma di averlo in gran parte dimenticato; uno di sapere il moldavo (di base).

Lingue speciali: fabbisogno e corsi di formazione

Spesso il fabbisogno di formazione linguistica specialistica non è percepito; alla domanda esplicita sull'utilità di eventuali corsi di lingua molti rispondono affermativamente, anche se spesso con riserva, rispetto alla lingua generale, negativamente rispetto a quella speciale.

Il maggiore interesse per la lingua generale è dettato da ragioni legate alla vita sociale dell'immigrato (*“non c'è solo lavoro, c'è anche la vita dopo lavoro”*, spiega R., imprenditore albanese). L'immigrato tende invece a percepire con difficoltà il fabbisogno legato al proprio ambito d'impiego, ritenendo di

potersi all'occorrenza barcamenare con il sostegno dell'intuito linguistico e o con l'aiuto dei connazionali.

A questo proposito occorre comunque rilevare un elemento comune a molte interviste: spesso il racconto spontaneo di episodi tratti dalla vita professionale smentisce le affermazioni di principio degli intervistati; il meccanismo è del tutto inconsapevole: invitati a riflettere su un tema specifico, quale la complessità del linguaggio tecnico, gli intervistati non sembrano dubitare delle proprie capacità relazionali; quando però si calano col racconto nell'esperienza quotidiana, spesso emergono riferimenti più o meno espliciti a difficoltà latenti e inciampi linguistici che ostacolano il flusso spontaneo dalla comunicazione. Così R., imprenditore albanese, dichiara di non dare molto peso alla conoscenza della lingua al momento dell'assunzione: l'importante, sostiene con apparente convinzione, è che l'operaio conosca il proprio lavoro; poi però racconta di un dipendente moldavo che non riusciva a inserirsi nel contesto professionale per le sue scarse conoscenze linguistiche (*"io ho avuto un dipendente di Moldavia ultimamente e non capiva niente [...]; prendi per mano, vieni qua, questo così, prendi questo [...]; è difficile... [...] non puoi andare tranquillo"*).

In alcuni imprenditori, tuttavia, la consapevolezza dell'importanza del lessico o dei lessici specialistici legati al proprio ambito professionale è in media maggiormente radicata. A., albanese, ha una percezione precisa del ruolo focale della lingua nella gestione d'impresa: al di là del linguaggio prettamente tecnico della professione (terminologia della sicurezza sul lavoro, denominazione di attrezzi, materiali e macchinari, etc.), esistono infatti gli ostacoli di carattere amministrativo e burocratico (*"ogni lavoro ha il suo impegno ... l'edilizia oltre ... perché io mi devo gestire l'organizzazione anche tra le carte"*). Quando parla dei rapporti con i dipendenti albanesi, A. racconta di averli sempre spronati a esprimersi in italiano, anche a costo di appesantire la comunicazione o renderla inizialmente più artificiosa (*"voi dovete parlare, dovete dire. Anche se lo dite alla rovescia, anche se lo dite sbagliato lo dovete dire"*). A questo proposito narra un episodio curioso a testimonianza dei propri sforzi, inizialmente per apprendere la lingua in prima persona, poi per trasmettere il proprio "metodo didattico" a dipendenti e collaboratori: *"quando sono venuti [i dipendenti] all'inizio non conoscevano l'italiano. Per obbligarli a imparare gli chiedevo le cose in italiano e gli dicevo: tenetevi un'agenda in tasca e una penna, così quello che non capite lo scrivete e lo trovate nel dizionario; così domani quando te lo devo chiedere mi devi rispondere. [...] Lo avevo fatto tipo obbligatorio, scherzando però, per il bene loro; perché lo sapevo che loro domani dovevano andare per la loro strada [...]"*.

Una tecnica analoga è stata adottata da S., imbianchino attualmente inoccupato: il racconto è simile a quello di A., quasi in un gioco di specchi che riflette la stessa esperienza dal punto di vista del dipendente. S. riconduce i propri progressi a motivazioni di carattere professionale, che lo hanno spinto a cercare un'intesa linguistica col datore di lavoro e a superare così le frizioni comunicative che lo contrapponevano a lui: *"è stato un po' difficile all'inizio, perché il mio datore [...] si arrabbiava; così mi sono preso un foglio e mi sono scritti tutti i nomi dei materiali [...]. Mi segnavo i nomi e me li ricordavo"*. Non sempre, però, il metodo funzionava; non era possibile annotare in anticipo tutti i termini sconosciuti, così S. si trovava spesso a dover chiedere suo malgrado la collaborazione del datore di lavoro, alimentando quelle tensioni che tanto avrebbe voluto stemperare: *"gli chiedevo qual era la cosa. Lui mi spiegava "quella così" e, come ho detto prima, un po' si arrabbiava"*. S. otteneva quindi l'aiuto del suo datore di lavoro, che interveniva descrivendogli l'oggetto richiesto o indicandolo, ma senza preoccuparsi troppo di nascondere la propria contrarietà per quello che considerava un dispendio di tempo imputabile alla scarsa preparazione linguistica del dipendente. Alcuni intervistati hanno riferito episodi di fraintendimenti linguistici con effetti talora comici. R., imprenditore albanese, ricorda divertito il suo primo giorno di lavoro, quando un collega gli ha chiesto di recuperare gli attrezzi per tagliare la legna:

“ho preso la motosega, la benzina, olio, le lime [...] e tutto quanto; lui mi guardava, pensando: dove sta andando? E io andato fino a dov’era ultimo mucchio con legna e ho passato, perché pensavo che mi ha detto: vai a tagliare quel legno, una pianta in piedi là sulla terra ...”. Rievoca inoltre con un sorriso l’equivoco in cui è caduto un amico moldavo: *“un collega italiano gli ha chiesto una matita e lui ha portato la punta [utensile per l’esecuzione di fori o di cave]”.*

Alle domande esplicite sui mezzi di apprendimento linguistico e di comprensione utilizzati sul lavoro, gli intervistati hanno risposto di fare o aver fatto ricorso a questi strumenti: richiesta di spiegazioni; annotazione dei termini sconosciuti al fine di memorizzarli o cercarne il significato (in un caso per mostrare il foglietto ai fornitori); assistenza di amici o colleghi, ad es. per le pratiche amministrative; intervento di amici o colleghi come traduttori o interpreti; passaggio a un’altra lingua (inglese o lingua madre).

Le modalità di superamento degli ostacoli comunicativi da parte dei datori di lavoro consistono invece essenzialmente nel ripetere o parafrasare quanto detto, nel dare spiegazioni, nell’indicare o descrivere l’oggetto richiesto.

Dalle risposte degli intervistati è possibile ricavare alcuni dati comuni: gli informanti hanno dovuto imparare da autodidatti o con l’aiuto più o meno dilettantistico dei connazionali, appellandosi alla pazienza e alla disponibilità del datore di lavoro e apprendendo quotidianamente dai propri errori. La tendenza è dunque quella di affidarsi quasi ciecamente ad una sorta di rete di solidarietà composta di connazionali, datori di lavoro, uffici o terzi indicati da amici e conoscenti; e ciò non solo per le questioni strettamente linguistiche, ma anche per il disbrigo delle pratiche burocratiche o la comprensione e la compilazione di una modulistica che presuppone la conoscenza del linguaggio tecnico-amministrativo.

Le interviste si sono concentrate su due macrotematiche: il contesto di vita degli intervistati e il loro rapporto con le lingue.

Dal primo punto di vista, gli approfondimenti sull’ambiente familiare, le relazioni sociali e i rapporti con il gruppo di riferimento nazionale rivelano una propensione degli immigrati a mantenere un legame con la cultura d’origine senza tuttavia rifugiarsi in essa; si può parlare di una tensione verso l’integrazione professionale e, prima ancora, sociale, con una maggiore apertura verso la lingua italiana per le ragioni sopra esposte.

Sul piano strettamente linguistico si può rilevare una sfasatura tra quanto percepito e quanto più o meno implicitamente dichiarato: il fabbisogno di formazione linguistica emerge più dai racconti spontanei degli intervistati che dalle loro affermazioni di principio. Il grado di consapevolezza delle potenzialità legate all’apprendimento di una o entrambe le principali lingue del territorio è comunque maggiore per gli imprenditori; esso coinvolge non solo la lingua comune, ma anche il linguaggio tecnico tipico del settore edile e il lessico burocratico - amministrativo necessario per l’avvio e la gestione di un’attività d’impresa.

Le proposte formative potrebbero muoversi nel senso di un corso o di un modulo di approfondimento di tipo tecnico-linguistico per immigrati che intendono avviare o hanno avviato un’autonoma attività imprenditoriale; il corso costituirebbe un utile complemento dell’offerta (attiva da anni presso la Formazione professionale italiana), mirante a fornire un orientamento linguistico nel quadro della formazione degli immigrati all’autoimprenditorialità.

6. Il settore turistico - alberghiero

Descrizione delle figure e dei percorsi professionali

Il settore alberghiero comprende una gamma diversificata di profili professionali con compiti e percorsi formativi diversi.

Alcune figure professionali operano a stretto contatto con la clientela, altre non hanno relazioni dirette col pubblico; le mansioni più comuni di quest'area occupazionale comprendono attività di ricevimento degli ospiti, lo svolgimento di lavori d'ufficio, la pulizia e il riordino di camere e sale comuni, le preparazione di cibi e bevande, il servizio ai tavoli.

L'indagine si è concentrata su alcuni importanti esercizi ricettivi della città di Bolzano e ha coinvolto le figure professionali caratteristiche dell'ambito alberghiero (v. paragrafo successivo).

Per alcune di tali figure la formazione non è regolamentata e avviene direttamente sul posto di lavoro: è il caso dei portieri d'albergo o delle cameriere ai piani; per queste ultime è tuttavia gradita una preparazione in economia domestica o in alternativa un'esperienza professionale pregressa. Per altri profili il percorso formativo è più complesso: per i camerieri di sala e i baristi si richiedono ad esempio il superamento dell'esame di Stato conclusivo del primo ciclo di istruzione e una formazione professionale di base nel settore alberghiero; l'iter formativo più comune agli addetti ai servizi di ricevimento comprende invece, accanto al conseguimento di un diploma di scuola professionale alberghiero, la frequenza di uno specifico corso di formazione triennale.

L'ambito alberghiero si connota per l'elevato tasso di stagionalità e per il frequente ricorso al lavoro turnario, caratteristiche che rendono a volte più oneroso l'aggiornamento professionale e la formazione continua degli operatori del settore.

Il campione di intervistati: composizione e caratteristiche

Le interviste realizzate hanno interessato un campione di tredici informanti suddivisi in due macrocategorie: dipendenti immigrati (undici) e direttori d'albergo italiani (due). Tutte le figure professionali intervistate lavorano nella città di Bolzano e sono impiegate nel settore alberghiero.

La tabella che segue sintetizza le principali caratteristiche della prima categoria di riferimento, con particolare riguardo al genere, all'età, alla nazionalità, al titolo di studio e al profilo professionale; a quest'ultimo proposito si può notare agevolmente come la qualifica degli informanti sia spesso inferiore alla loro formazione.

nome	sess o	età	coniuge	figli	anno di arrivo in Italia	paese di provenienza	titolo di studio	profilo professionale
O.	M	28			2003	Albania	diploma di scuola media superiore	addetto alla reception
El.	F	34	X	X	1997	Albania	diploma di	cameriera ai piani

							scuola profession ale	
G.	F	23			da circa 12 anni	Marocco	diploma di scuola alberghier a (IT)	barista
M.	F	25	X	X	da circa 17 anni	Marocco	diploma di scuola alberghier a (IT)	barista
Mi.	M	35			1994	Slovacchia	diploma di scuola media superiore (indirizzo tecnico)	cameriere di sala
E.	F	34			1999	Slovacchia	diploma di scuola media superiore (indirizzo tecnico)	cameriera di sala
X	F	X				Russia	diploma di laurea	cameriera di sala
V.	M	38			da circa 13 anni	Russia	diploma di laurea	portiere d'albergo
S.	M	40	X		2006	Sri Lanka	diploma dell'Accad emia di polizia	facchino/ tuttofare
Mo.	F	36	X	X	Da circa 17 anni	Polonia	diploma di scuola media superiore	addetta alla reception e segretaria di direzione
A.	F	29	X		2008	Romania	diploma di laurea	addetta alla reception

La suddivisione degli intervistati per genere vede una prevalenza delle donne tra i lavoratori dipendenti del settore (gli uomini sono solo quattro su undici).

Per quel che concerne la provenienza geografica degli undici dipendenti immigrati, il campione si presenta alquanto eterogeneo (sette diversi Paesi d'origine). Il periodo di soggiorno in Italia è mediamente lungo, oscillando tra i 7 e i 17 anni e attestandosi in media al di sopra della soglia dei 10; le due intervistate marocchine sono arrivate in Italia da bambine e hanno completato qui il loro percorso

scolastico e formativo. Solo due degli undici intervistati hanno dichiarato tempi di permanenza relativamente brevi: A., rumena, è in Italia dal 2008; S., originario dello Sri Lanka, dal 2006. A parte poche eccezioni, l'Italia rappresenta il primo punto d'approdo del percorso migratorio degli informanti; se alcuni di loro hanno avuto precedenti esperienze in altre zone del Paese (ad es. Puglia, Lombardia, Campania, Toscana), la maggior parte è arrivata direttamente in Alto Adige e intende rimanerci o non fa progetti per il futuro.

I dati relativi all'età, al titolo di studio e all'attuale profilo professionale sono relativamente uniformi. La forbice anagrafica va dai 23 ai 40 anni, ma la fascia maggiormente rappresentata è sensibilmente più ristretta (28-36 anni). Il titolo di studio è mediamente elevato: si va dalla licenza di scuola media superiore, con una preminenza di diplomi ad indirizzo tecnico, ai diplomi di laurea o comunque a titoli di studio parauniversitari. In particolare, sette intervistati hanno terminato le superiori; di questi, due hanno conseguito il diploma di scuola alberghiera in Italia, mentre uno ha frequentato un anno di università in Albania ed è attualmente iscritto all'università di Bolzano. Gli altri quattro informanti hanno concluso nel proprio Paese il corso di studio universitario.

Le modalità d'inserimento professionale divergono nettamente da quanto rilevato in altri settori, in particolare nell'edilizia: molti intervistati dichiarano di aver trovato lavoro da soli, nessuno si è rivolto ad amici o conoscenti. Non emerge quindi alcuna rete sommersa di solidarietà a fare da sponda, ma allo stesso tempo da argine, all'integrazione degli immigrati nel tessuto lavorativo e sociale locale; i canali d'inserimento non sembrano molto diversi da quelli dei dipendenti locali (ricerca di offerte di lavoro, compilazione del curriculum vitae, colloquio di assunzione).

Come risulta dalla tabella, gli intervistati appartengono ai seguenti profili professionali: addetto/a alla reception (tre), segretaria di direzione (una), cameriere/a (quattro, di cui una cameriera ai piani), barista (due), portiere d'albergo (uno), facchino (uno).

Camerieri, cameriere e bariste hanno seguito un percorso professionale coerente, avendo svolto in passato mansioni equivalenti o simili a quelle attuali. Gli addetti al ricevimento hanno vissuto esperienze professionali disomogenee: O. ha alle spalle una breve esperienza come elettricista; A. ha lavorato in un'agenzia turistica rumena, quindi per un editore come correttrice di bozze e infine in un ospedale.

Tre casi sono degni di nota per le particolarità dell'iter lavorativo compiuto dai migranti. I primi due rappresentano purtroppo una conferma delle difficoltà d'inserimento effettivo e paritario nel contesto occupazionale nazionale e locale; il terzo costituisce un esempio riuscito d'integrazione piena e attiva nel tessuto socioeconomico locale. S., diplomato all'Accademia di polizia e già agente di polizia nello Sri Lanka, a Bolzano ha dovuto cambiare radicalmente settore d'attività, trovando impiego prima come meccanico, poi come facchino e tutto fare in un noto albergo cittadino. V., russo, è insegnante di inglese e tedesco; dichiara di aver cambiato lavoro diverse volte prima di diventare portiere d'albergo a Bolzano. M., ex cameriera polacca, ha invece compiuto una brillante parabola professionale, giungendo a ricoprire il ruolo di segretaria di direzione con compiti amministrativi (ricevimento) e di carattere dirigenziale (management, pubbliche relazioni, gestione del personale).

Per quel che riguarda la situazione familiare e l'ambiente di vita, gli intervistati sono per la maggior parte celibi o nubili e vivono da soli, con la famiglia d'origine o con il compagno o la compagna. Quattro di loro sono coniugati: S. è sposato con una bolzanina mistilingue e non ha figli; M., polacca, e M., marocchina, sono separate e convivono con i figli; E., albanese, è sposata con un connazionale e ha due figli. In famiglia si utilizzano generalmente due lingue: la propria madrelingua e l'italiano o, in qualche caso, il tedesco - queste ultime soprattutto nei rapporti con i figli. La quasi totalità del campione ha parte della famiglia d'origine in provincia di Bolzano.

I rapporti con il Paese di provenienza vengono normalmente mantenuti attraverso i contatti con i familiari lontani; la maggior parte degli intervistati dichiara inoltre di fare ritorno al proprio Paese una o due volte all'anno e di seguire le notizie nazionali prevalentemente attraverso Internet e la televisione satellitare. La tendenza a frequentare i connazionali è invece meno accentuata rispetto a quanto riscontrato in altri settori d'impiego: secondo M., la piena integrazione presuppone il superamento di quell'aspirazione spontanea all'aggregazione etnica che può facilmente trasformarsi in un fattore di auto-segregazione e di ghettizzazione involontaria.

Quanto, infine, al rapporto con i mezzi di comunicazione di massa, la maggior parte degli intervistati dichiara di utilizzare Internet, soprattutto per consultare i quotidiani on line, e di vedere regolarmente la televisione (italiana e/o tedesca e satellitare). Alcuni leggono i quotidiani italiani e/o tedeschi, per lo più locali; pochi leggono libri abitualmente, ritenendoli uno strumento meno immediato per l'apprendimento di una lingua straniera.

Aspetti linguistici

Il panorama linguistico degli addetti al settore alberghiero è più vario rispetto a quanto rilevato in altri ambiti di attività: se l'italiano mantiene in parte il ruolo di lingua forte degli stranieri che operano nell'area di Bolzano, il tedesco non risulta schiacciato su posizioni marginali o di scarso rilievo.

Sette degli undici intervistati trovano nell'italiano la principale lingua locale di riferimento, ma gli altri quattro sono orientati verso l'area tedescofona; e anche chi ha scelto l'italiano per raccontarsi agli intervistatori dichiara una conoscenza quanto meno approssimativa del tedesco.

Il paragrafo che segue affronta nel dettaglio il tema del rapporto degli intervistati con le due lingue; si passerà quindi ad una breve analisi della posizione degli informanti rispetto alle altre lingue straniere e alla descrizione del fabbisogno rilevato in termini di linguaggi specialistici professionalizzanti.

Italiano e tedesco

Come anticipato, l'italiano è la prima lingua straniera per la maggior parte degli intervistati: anche se nessuno ritiene di possedere competenze linguistiche particolarmente elevate, tutti considerano discreto o buono il proprio livello di conoscenza della lingua; molti denunciano difficoltà maggiori nello scritto, manifestando incertezze di carattere grammaticale e sintattico. I canali di apprendimento sono per lo più di carattere informale: gli intervistati di solito non si appoggiano ai corsi di lingua; la formazione avviene generalmente in modo spontaneo: parlare, leggere, guardare la televisione sono le strategie autodidattiche più diffuse per avvicinarsi all'italiano o approfondirlo. Ciò dipende in parte dall'atteggiamento mentale degli intervistati nei confronti della lingua, considerata da molti relativamente semplice e accessibile, quanto meno ai fini della comunicazione ordinaria quotidiana. Il giudizio muta rispetto all'italiano scritto e ai livelli più elevati di approfondimento linguistico.

In sintesi possiamo affermare che tutti gli intervistati conoscono l'italiano in modo soddisfacente, ma non si registrano punte di eccellenza; molti l'hanno imparato da autodidatti non ritenendo necessario iscriversi ad appositi corsi.

Rispetto al tedesco la condizione linguistica degli informanti appare rovesciata: sono in pochi a dichiarare di conoscerlo bene, ma in almeno due casi le competenze linguistiche sono molto forti. I canali didattici sono, in genere, quelli tradizionali: corsi di lingua e apprendimento a scuola o all'università; fa eccezione il caso di M., autodidatta, che però è in Alto Adige da 17 anni ed è la moglie separata di un altoatesino di lingua tedesca.

In particolare, quattro degli undici intervistati possono essere ascritti al microgruppo di quanti trovano nel tedesco la principale lingua locale di riferimento. Di questi, due hanno preferito svolgere l'intervista in tedesco; si tratta in entrambi i casi di donne originarie dell'Europa orientale (Slovacchia, Polonia): la provenienza geografica sembrerebbe spiegare, almeno in parte, la maggiore familiarità con la lingua. Analoghe considerazioni valgono per V., russo, insegnante di inglese e tedesco per formazione. Una quarta intervistata, marocchina, si è trasferita in Alto Adige da bambina, completando sul territorio il percorso formativo e frequentando tutte le scuole in lingua tedesca; ha risposto alle domande in italiano, ma afferma di sentirsi maggiormente a proprio agio quando si esprime nell'altra lingua.

Gli altri sette intervistati dichiarano una conoscenza quanto meno approssimativa del tedesco: tre sostengono di parlarlo un po', una è in possesso dell'attestato di bilinguismo di gruppo C, tre considerano buono il proprio livello.

L'interazione degli intervistati con il dialetto tedesco varia a seconda della maggiore o minore dimestichezza con la lingua standard: chi non sa bene quest'ultima ha più difficoltà a comprendere il primo, o addirittura a percepire la differenza tra codice e sottocodice linguistico. La maggior parte degli informanti, comunque, è in grado di distinguere e comprendere almeno parzialmente il dialetto locale, pur considerandolo un ostacolo per la comunicazione o comunque un elemento che la rende più difficoltosa. Esistono però alcune eccezioni: M., marocchina, ha frequentato buona parte delle scuole a Merano e ha più dimestichezza con il dialetto che con la lingua standard.

La realtà familiare degli intervistati è generalmente multilingue; come si è accennato, in famiglia si tende ad utilizzare sia la madrelingua, sia la prima lingua straniera: con i figli, spesso nati o cresciuti in Italia, si comunica preferibilmente in una delle due lingue locali; tra coniugi, compagni o fidanzati la scelta ricade generalmente sull'italiano e/o il tedesco quando uno dei due è del luogo, e sulla lingua madre se entrambi sono stranieri; si ricorre invece alla madrelingua con i membri della famiglia d'origine. L'apertura alle lingue locali emerge anche dal rapporto con la televisione e i giornali ed è indice di una tensione verso l'integrazione sociale nel contesto di vita del territorio.

Sul lavoro la lingua più utilizzata dagli intervistati è l'italiano, anche se è opportuno fare una distinzione: nel rapporto con i colleghi, locali o stranieri, l'italiano è di solito preferito come lingua franca che facilita e snellisce il dialogo; con i clienti si ricorre invece spesso al tedesco, ripiegando sull'italiano o sull'inglese quando le conoscenze non sono sufficienti a garantire una comunicazione rapida ed efficace.

A differenza di quanto rilevato nel settore edile, generalmente il giudizio espresso dagli intervistati sulle proprie conoscenze linguistiche sembra rispecchiarne le effettive abilità; non si registra pertanto alcuna discrasia tra percezione soggettiva delle competenze e valutazione oggettivabile alla luce delle interviste realizzate. Ciò è probabilmente dovuto, tra l'altro, al grado di istruzione degli intervistati del settore alberghiero, che è mediamente elevato e reca presumibilmente con sé una maggiore consapevolezza delle proprie capacità reali e dei propri limiti.

Al di là di quanto dichiarato in sede di autovalutazione delle competenze linguistiche, vale comunque la pena di riferire alcuni episodi tratti dai racconti degli intervistati sul tema del rapporto tra conoscenza della lingua e capacità comunicative.

È però opportuna una premessa: secondo i due direttori d'albergo intervistati, una buona preparazione multilingue rappresenta un elemento rilevante in sede di assunzione del personale; ciò vale per tutte le

figure professionali a diretto contatto con il pubblico, quali camerieri, baristi e soprattutto addetti al ricevimento. Esisterebbe tuttavia un'abilità comunicativa ulteriore e più sottile, una sorta di predisposizione naturale ad instaurare un rapporto empatico con il cliente; un simile talento, difficile da affinare perché connotato, costituirebbe secondo uno dei due direttori il reale discrimine nella scelta dei nuovi dipendenti: *“Guardi, io credo che [la lingua] sia importante, ma [...] più importante è l'atteggiamento, di tutti quelli che sono a contatto con il pubblico, ma soprattutto per quelli che sono nella ristorazione; la grande capacità di comunicare deve essere quella dell'atteggiamento, del comportamento [...]; il sorriso, lo sguardo, la posizione... il senso dell'ospitalità penso che sia dato soprattutto da questi atteggiamenti [...]”*.

La capacità di disporre favorevolmente il cliente e di conquistare la sua fiducia sono senz'altro doti importanti per chi lavora nel settore; ma buone intenzioni e modi affabili non sempre sono sufficienti, come testimonia l'episodio narrato da M., segretaria di direzione di un importante albergo cittadino:

“Wir hatten ein Mädchen. Sie war von Tschechien. Und ihre Sprachkenntnisse, vor allem wenn es um Italienisch geht, waren auch sehr schwach. Und einmal kam ein Gast zu mir, um sich zu beklagen. Ob diese Dame sich von Natur aus so ausdrückt, oder ob sie die Sprache nicht versteht. Auf jeden Fall hat sie irgendetwas gesagt, was die Gäste – nicht dass sie beleidigt hat – aber ich denke das war nah an der Grenze. Und ich denke, sie hat einfach wirklich die Sprache nicht gut gekannt und sich sehr einfach ausgedrückt und wenn man das in die Muttersprache übersetzt, da würde man das wahrscheinlich wirklich nicht so sagen, aber in dieser Sprache mit den einfachen Worten hat das einfach nicht so geklungen. Ich hab mich damals entschuldigt. Ja, hin und wieder kann ich mir vorstellen, dass es nicht so einfach ist, sich richtig auszudrücken”.

E. ha 34 anni, è albanese e lavora come cameriera ai piani; la lingua non rientra tra le priorità della sua professione, eppure il suo racconto lascia trapelare l'imbarazzo e l'affanno di chi rincorre a fatica un'integrazione sociale prima ancora che lavorativa: *“Mi è proprio capitato che un ospite mi ha fatto gli auguri [di Natale]. Auguri, auguri. Cinque volte. E dopo ogni volta che me l'ha detto in inglese mi ha chiesto: ‘hai capito?’, però in inglese. E dopo me l'ha detto in tedesco e mi ha chiesto ‘du hast verstanden?’ io: ‘no’. Dopo che me l'ha detto dieci volte, è sceso giù e ha detto al ragazzo del reception: ‘Può per favore dire a tutte le donne del reparto House Keeping Buon Natale?’ Dopo che lui è venuto da noi e ha detto che l'ospite ha detto così, ho detto grazie”*. Il silenzio diffidente di E., l'attesa di un chiarimento e il ringraziamento tardivo sono forse piccole contrarietà, ma al tempo stesso manifestazioni eloquenti delle effettive difficoltà d'inserimento nel quotidiano della realtà locale.

Alcuni significativi malintesi linguistici sono emersi anche in fase di realizzazione delle interviste: G., cameriera marocchina di 23 anni, fraintende la domanda dell'intervistatrice sul patentino di bilinguismo e risponde di non aver sostenuto l'esame per la patente (di moto).

Altre lingue

Rispetto alla conoscenza di altre lingue straniere, le interviste al campione confermano una buona predisposizione e una discreta apertura linguistica dei dipendenti stranieri del settore alberghiero. Dopo l'italiano e/o il tedesco, l'inglese risulta essere la prima lingua straniera degli intervistati: nove su undici dichiarano di conoscerlo almeno un po'; in particolare, quattro ritengono di avere conoscenze di base o scolastiche, tre considerano il proprio livello discreto o buono, due molto buono o ottimo. Segue, sia pure con un certo distacco, il francese: dichiarano di conoscerlo in quattro, ma ad un livello di base e per lo più sul piano passivo.

Un'intervistata, rumena, conosce un po' di spagnolo; M., slovacco, parla l'ungherese perché lo usava per comunicare con la nonna.

Lingue speciali: fabbisogno e corsi di formazione

Il cuore delle interviste si è incentrato sul tema del rapporto tra lingua e lavoro, al fine di individuare e misurare l'eventuale fabbisogno degli intervistati in termini di linguaggi specialistici professionalizzanti. In quest'ottica si è optato per una suddivisione del campione in due categorie d'informanti: accanto ai dipendenti immigrati sono stati intervistati due direttori d'albergo, uno di madrelingua tedesca e uno di madrelingua italiana. L'analisi incrociata delle risposte ha consentito un'indagine più approfondita delle competenze e delle esigenze formative di carattere linguistico degli immigrati impiegati nel settore alberghiero.

Entrambi i datori di lavoro hanno dichiarato di occuparsi in prima persona dei colloqui di assunzione e di dare rilievo alle competenze linguistiche dei candidati, sia pure con alcune precisazioni (v. *infra*). Di norma entrambi si rivolgono ai dipendenti stranieri in italiano o tedesco; se necessario ricorrono ad altre lingue, per lo più l'inglese o il francese; in caso di difficoltà insuperabili si avvalgono dell'aiuto di un altro dipendente o di un conoscente che funga da interprete. Tutti e due si ritengono mediamente soddisfatti del livello linguistico dei dipendenti e giudicano le competenze orali superiori a quelle scritte; appaiono consapevoli del ruolo del linguaggio tecnico-professionale e non mostrano stupore di fronte alle domande sui metodi utilizzati per superare eventuali difficoltà comunicative di carattere specialistico: risorse informatiche in rete, spiegazione di singoli termini da parte del datore di lavoro, sostegno linguistico reciproco tra colleghi sono gli strumenti di apprendimento più diffusi.

È interessante confrontare il punto di vista degli imprenditori con quello dei dipendenti: anche questi ultimi avvertono l'importanza dei linguaggi specialistici a fini professionalizzanti, benché a volte più sul piano teorico che su quello pratico; la percezione del fabbisogno si fa più concreta per le figure professionali a stretto contatto con il pubblico, in particolare per gli addetti al ricevimento. L'apprendimento della lingua tecnica avviene generalmente sul lavoro, attraverso una formazione pratica guidata dall'esperienza cui si affianca talvolta una formazione teorica offerta dai datori di lavoro a tutti gli interessati.

Alle domande specifiche sui metodi di apprendimento e comunicazione maggiormente utilizzati sul lavoro, i dipendenti hanno risposto confermando e specificando quanto anticipato dai datori di lavoro: in caso di difficoltà di comprensione della lingua parlata, gli strumenti più frequenti sono la richiesta di spiegazioni o il ricorso all'assistenza di amici o colleghi; se i dubbi riguardano singoli termini, si tende ad annotarli per poi consultare un dizionario o fare una ricerca on line.

Per lo scritto ci si affida, ancora una volta, ai dizionari e alle risorse informatiche (traduttori e correttori automatici); alcuni imprenditori mettono a disposizione dei dipendenti materiale didattico di sostegno (ad es. libri su come redigere una lettera commerciale o altri tipi di testo).

In generale, comunque, il mezzo privilegiato di soccorso linguistico sembra essere l'aiuto reciproco tra colleghi; non è infrequente l'interazione con i clienti (richiesta di chiarimenti e spiegazioni, a volte scusandosi con un sorriso). Interessante è il caso di S., cingalese, che ha scelto di rivolgersi a un'insegnante privata non solo per migliorare il proprio livello di italiano, ma anche per sottoporle i dubbi linguistici che incontra sul lavoro.

Alcuni dei dipendenti intervistati dichiarano di avere a tutt'oggi, o di aver incontrato inizialmente, difficoltà maggiori nella gestione delle comunicazioni telefoniche e di preferire il contatto diretto con l'interlocutore; per la maggior parte degli informanti, tuttavia, il telefono non costituisce un problema particolare.

Anche il rapporto con la lingua scritta sembra essere meno traumatico rispetto a quanto rilevato in altri ambiti d'indagine. Per la maggior parte degli intervistati, del resto, il ricorso all'italiano o al tedesco scritto si riduce alla compilazione di modelli predefiniti (ad es. registrazione delle ordinazioni attraverso piccoli computer portatili); gli addetti al ricevimento necessitano sì di una preparazione linguistica più approfondita, ma anche in questi casi i supporti messi a disposizione dall'albergo si rivelano un valido sostegno (programmi di gestione, risorse informatiche on line, materiale cartaceo). Ciò non toglie che l'italiano e il tedesco scritto rappresentino in alcuni casi una difficoltà supplementare, soprattutto per chi svolge mansioni di ricevimento o direzione. O., albanese, trova tuttora complicato rispondere alle mail dei clienti: non è sempre possibile utilizzare i moduli messi a disposizione dell'albergo, perché molte informazioni non possono essere standardizzate. A., rumena, chiede generalmente a una collega di rileggere lettere e messaggi di posta elettronica e di segnalarle eventuali errori. M., polacca, accanto al normale disbrigo della corrispondenza assolve compiti di natura manageriale: comprendere a fondo le singole clausole di un contratto o penetrare le sfumature di un testo giuridico restano sfide quotidiane, a dispetto della sua lunga esperienza.

Un altro gruppo di domande, rivolte da diverse prospettive tanto ai datori di lavoro quanto ai dipendenti, riguardava il tema dei corsi di formazione di carattere linguistico; l'obiettivo era duplice: rilevare l'offerta formativa esistente e sondare intenzioni e aspettative di imprenditori e dipendenti rispetto all'offerta formativa futura.

Uno dei due direttori intervistati ha dichiarato che il suo albergo offre da alcuni anni corsi di formazione linguistica ai neoassunti. I corsi sono gratuiti, facoltativi e si svolgono durante l'orario lavorativo; si sono finora concentrati sull'italiano, ma si prevede di includere presto il tedesco; si tratta di corsi di lingua comune, anche se con un taglio specialistico tarato sulle esigenze professionali dei dipendenti: *“quando abbiamo offerto dei corsi di lingua, abbiamo pregato [gli insegnanti] di impegnare le ore di formazione nel linguaggio che attiene all'attività alberghiera, proprio per aiutare in concreto le persone del settore ad esprimersi e a capire meglio. [...] abbiamo chiesto di usare la terminologia del turismo in generale, perché è quella con cui il personale si trova ad avere di più a che fare”*.

Anche l'altro direttore d'albergo ha affermato di incoraggiare la formazione linguistica, precisando tuttavia che i corsi offerti hanno finora riguardato esclusivamente la lingua comune; l'obiettivo a breve o medio termine è quello di creare in casa una sorta di centro di formazione permanente: *“ich verfolge seit vielen Jahre das Konzept eines Im-Haus-Learning-Centre. Ich habe diese Erfahrung in den USA gemacht, da habe in einem Hotel gearbeitet ein sehr tolles historisches Hotel mit 1.000 Mitarbeitern und in diesem Haus gab es so ein Im-Haus-Learning-Centre, wo Mitarbeiter verschiedene Kenntnisse erwerben konnten und dann eben auch Sprachkenntnisse und mich hat das fasziniert”*. L'offerta linguistica interna dovrebbe comprendere idealmente il linguaggio tecnico tipico del settore, sul modello di una precedente esperienza del direttore in Toscana: *“ich habe zum Beispiel in dem Betrieb, den ich vorher geführt habe in der Toskana ... da haben wir einen Privatlehrer in unserem Haus engagiert und der hat dann teamspezifisch Englischunterricht gegeben und das war sehr interessant. [...] wir haben gemeinsam beschlossen, dass er ganz konkret mit fachspezifischen Begriffen beginnt, um auch die Mitarbeiter zu motivieren”*.

Le risposte degli immigrati intervistati confermano e completano il quadro tracciato dai datori di lavoro. L'interesse per i corsi di lingua sussiste anche sul versante dei lavoratori dipendenti; molti di loro, però, non hanno potuto finora fruire di questa possibilità, spesso per mancanza di tempo e per la difficoltà di conciliare i corsi con l'orario di lavoro. In tal senso tanto l'offerta di una formazione linguistica durante l'orario lavorativo, quanto l'idea di un centro interno di formazione permanente rappresentano un ottimo

punto d'incontro tra esigenze e aspettative di datori di lavoro e dipendenti. Alcuni immigrati hanno disegnato un contorno più preciso del proprio fabbisogno linguistico: accanto alla richiesta di corsi di italiano e/o tedesco standard, comune alla quasi totalità del campione, emerge infatti il desiderio di migliorare le competenze scritte e di approfondire la conoscenza del linguaggio turistico. Rispetto a quest'ultimo punto pare auspicabile coinvolgere, accanto all'italiano e al tedesco, la lingua inglese, particolarmente diffusa nel settore alberghiero.

Come per le altre categorie professionali, le interviste si sono focalizzate su due macroaree d'indagine: l'ambiente di vita degli informanti e il loro fabbisogno linguistico.

Sotto il primo profilo gli intervistati appaiono aperti alla società di accoglienza, mediamente ben integrati in essa e inclini all'interazione con il contesto socio-culturale locale; i tempi di permanenza sul territorio sono medio - lunghi, in qualche caso il ciclo formativo si è concluso in Italia. Tuttavia, l'impressione è che il percorso di perfezionamento linguistico resti ancora incompiuto: se gli intervistati mostrano in media di sapersi muovere con relativa disinvoltura nella realtà linguistica territoriale, il trilinguismo (lingua madre, italiano e tedesco) e ancor più il plurilinguismo (lingua madre, italiano, tedesco e inglese) restano obiettivi ambiziosi, soprattutto se rapportati allo specifico ambito d'impiego.

Le proposte formative potrebbero orientarsi secondo due direttrici: l'organizzazione di corsi di comunicazione specialistica per l'area alberghiera nelle principali lingue del contesto professionale locale (italiano, tedesco, inglese); la predisposizione di un'offerta formativa che fornisca agli operatori del settore competenze atte a valorizzare il patrimonio delle Dolomiti nella gestione della comunicazione con i turisti italiani e stranieri.

Per entrambi gli aspetti si rinvia al capitolo che chiude la pubblicazione; qui basti ricordare le parole di uno dei direttori d'albergo intervistati, che racchiudono un auspicio incoraggiante e una sintesi efficace del senso dell'indagine realizzata: *“volevo dire che mi fa piacere che si facciano queste cose. L'obiettivo è, e sicuramente si raggiungerà, di sostenere chi deve prendere dei provvedimenti... chi deve prendere delle decisioni per favorire l'integrazione degli stranieri che vengono in Italia”*.

7. Analisi dei risultati e conclusioni.

Tipo di fabbisogno: risultati.

La rilevazione ha mostrato come l'intero campione di 40 informanti, abbia chiaramente espresso un fabbisogno formativo per ciò che riguarda le microlingue del proprio settore professionale oppure per determinati aspetti della lingua standard. Anche i due datori di lavoro locali intervistati si augurano che i propri dipendenti (tanto italiani quanto stranieri) sappiano esprimersi correttamente e con proprietà terminologica, nonché con appropriatezza semantica e morfologica e incoraggiano la formazione continua sul lavoro.

Il fabbisogno è di vario tipo e si manifesta lungo un percorso che va dalla lingua standard a quella semispecialistica e per scopi comunicativi precisi, fino ad arrivare alla microlingua settoriale. A quest'ultima si sovrappone spesso, e soprattutto nel caso degli imprenditori edili, la microlingua amministrativa e burocratico - commerciale.

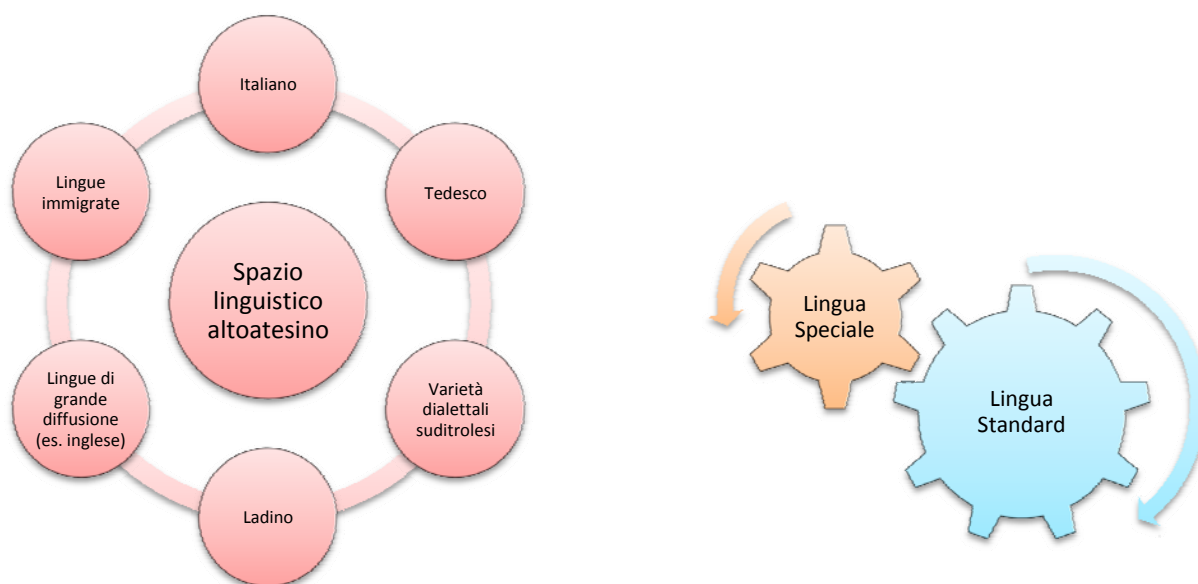
Dall'indagine emerge inoltre che il vocabolario tecnico-specialistico non rappresenta sempre una difficoltà per il lavoratore: quattro intervistati, infatti, hanno chiaramente dichiarato di non ritenere utili corsi dedicati esclusivamente alle lingue speciali (che apprendono rapidamente una volta al lavoro); e anche gli altri lavoratori hanno manifestato insicurezza linguistica per aspetti di tipo relazionale piuttosto che per aspetti correlati unicamente alla terminologia.

La conoscenza del vocabolario specialistico può essere spiegata con l'importanza che l'ambiente professionale riveste per l'immigrato. L'inserimento nel mercato del lavoro è, infatti, la pietra angolare in base alla quale gli immigrati si possono ricostruire un percorso di vita altrove. I percorsi migratori per scopi professionali sono molteplici: c'è chi riesce a trasferire le proprie competenze dal paese di origine a quello di arrivo (il caso delle infermiere formate nell'Europa dell'Est o in Sudamerica e assunte da cooperative italiane), chi deve rinunciare a posti e mansioni di buon livello per accontentarsi di posizioni inferiori (basti pensare a tutte le figure amministrative, dirigenziali o militari rimaste orfane dell'apparato comunista o a coloro che non si vedono riconosciuti i titoli di studio conseguiti in patria), o, al contrario, chi riesce a migliorare la propria condizione socio-professionale e a vivere l'esperienza migratoria come la realizzazione di un progetto di vita. In ognuno di questi casi la lingua nuova con cui l'immigrato entra in contatto è la lingua del posto di lavoro, dei cantieri edili, degli ospedali, delle case di riposo, quella delle bolle e delle fatture degli autotrasportatori, dei macchinari e delle pratiche agricole. È una lingua spesso intermittente, connotata da elementi morfo-lessicali esterni, frustrata nella sua intrinseca proprietà cosiddetta dell'"onnipotenza semantica", poiché forse non riesce a esprimere proprio tutto quello che vorrebbe, ma è anche una lingua precisa nel suo vocabolario chiuso ed è necessaria al parlante per capire e farsi capire in un ambiente in cui, lui o lei, nuovi arrivati, più o meno consapevolmente operano una trasformazione della propria identità. Alla luce di queste riflessioni, si capisce come la lingua speciale, essendo quella maggiormente legata al lavoro di tutti i giorni, sia anche quella che il lavoratore immigrato impara prima, sperimentandola quotidianamente attraverso gli attrezzi del mestiere, sul cantiere, in ospedale o al ristorante dell'hotel. Il fabbisogno di lingue speciali, se inteso come dominio del lessico tecnico e di alcune strutture morfosintattiche fisse e formulari, scivola in realtà verso un fabbisogno di comunicazione specialistica. Ciò significa che esiste l'esigenza di sapersi esprimere in determinate situazioni comunicative, padroneggiando risorse linguistiche molto ampie. Il compito è dunque più complesso della mera lista di termini settoriali. Per queste ragioni l'autopercezione degli intervistati è in prima battuta quella di non avere bisogno di corsi di lingua speciale laddove si faccia riferimento al

lessico settoriale, salvo poi scoprire una serie di *desiderata* che interessano compiti di comunicazione specialistica e confronti di varia natura (modulistica, comunicazione interna e istituzionale) con la lingua scritta.

Il lavoratore immigrato è immerso in uno spazio linguistico complesso; esso è innanzitutto plurilingue poiché vi coesistono italiano, tedesco, ladino, un certo numero di varietà dialettali sudtirolesi, lingue di grande diffusione come l'inglese e lingue immigrate. In secondo luogo queste lingue si ritagliano diversamente gli ambiti e le funzioni comunicative, dunque le varietà dialettali saranno utilizzate in determinati contesti funzionali, il tedesco e l'italiano standard in altri e l'inglese in altri ancora (fig. 1).

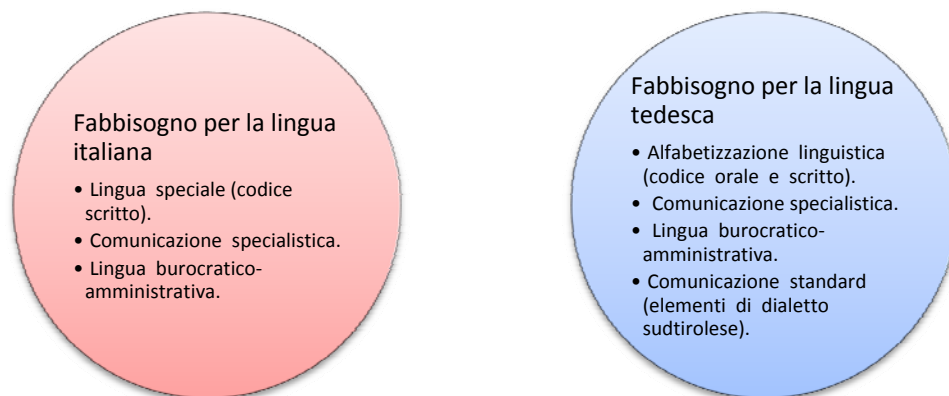
Infine all'interno di questo spazio, ci sono varie situazioni linguistico - comunicative che possiamo dividere in specialistiche e non specialistiche. Quelle specialistiche presuppongono anche la conoscenza della microlingua di settore che è collegata alla varietà standard (fig. 2).



Analizzando i risultati della ricerca per ciascuna delle due lingue prese in esame, per ciò che riguarda la **lingua italiana** si rileva una richiesta di formazione nello scritto e una richiesta di formazione su temi legati alla comunicazione, soprattutto in alcune aree considerate “sensibili”, come la sicurezza sul lavoro e la gestione d’impresa in campo edile; la relazione terapeutica conflittuale e il trattamento delle urgenze in campo socio-sanitario; il rapportarsi al cliente e la promozione del territorio nel settore turistico.

Per ciò che riguarda la **lingua tedesca** le richieste riflettono un fabbisogno di base e dunque la necessità di rivolgersi a corsi standard che includano anche la parte settoriale. Anche per il tedesco vi è l’urgenza di possedere e gestire abilità comunicative specifiche legate al vocabolario settoriale, ma emerge anche il diffuso bisogno di possedere nozioni di dialetto sudtirolese (non viene specificata una particolare varietà) per raggiungere in profondità alcune fasce di popolazione locale, soprattutto nel settore socio-sanitario (relazione terapeutica con pazienti anziani o con bambini) e almeno per avere una competenza passiva.

Infine esiste un’area trasversale alle due lingue che riguarda i rapporti di lavoro (parte contrattualistica, assistenza sanitaria, ferie, etc.).



Si tratta quindi di volta in volta di fabbisogni di specializzazione settoriale, di mantenimento della lingua e di apprendimento di base che confermano il percorso di formazione linguistica non lineare che gli immigrati tradizionalmente seguono nei paesi che li ospitano. L'apprendimento della L2, come è noto, è per l'immigrato lavoratore, regolare o irregolare che sia, un processo in parte di tipo spontaneo e in parte di tipo guidato ed è soggetto a frequenti aritmie, poiché la direttrice che muove l'immigrato non è sempre ed esclusivamente il raggiungimento della competenza nella lingua di arrivo, ma è innanzitutto il lavoro e in secondo luogo la rete di contatti con le relazioni, la cultura e il paese di provenienza. La seconda lingua, in questo quadro pieno di variabili non prevedibili, si trova in una posizione subordinata e in alcuni casi marginale (ad esempio, per gli esercenti cinesi di prima generazione di Bolzano). Questo significa che se l'investimento di tempo e risorse è organizzato in luoghi e in contesti diversi da quelli lavorativi, l'apprendimento guidato non sarà una priorità per l'immigrato, ma dipenderà da interessi personali, avrà carattere episodico e rischierà di incorrere in fenomeni di fossilizzazione.

Se dunque si vuole realizzare una politica di formazione che possa rispondere ai fabbisogni linguistici manifestati dai lavoratori immigrati adulti, si dovrebbe considerare il contesto professionale come l'ambiente in cui realizzare azioni di formazione e conseguentemente tarare gli strumenti e le metodologie didattiche secondo le nuove condizioni di apprendimento.

La ricerca, infatti, ha messo in evidenza anche dei forti limiti nell'offerta formativa disponibile per i lavoratori immigrati. La maggior parte del campione ha seguito dei corsi di formazione linguistica prima di iniziare a lavorare. Giudicati dalla posizione di una persona professionalmente impegnata, i corsi di lingua però non sono ritenuti soddisfacenti, essenzialmente per problemi relativi all'organizzazione pratica. Le infermiere, gli operatori socio-sanitari e il personale d'albergo osservano un orario di lavoro caratterizzato da turni che sono stabiliti su basi soggette a cambiamenti frequenti. Gli operai edili, a loro volta, si spostano di cantiere in cantiere a seconda del lavoro da svolgere e il loro territorio di azione è molto ampio. In questi casi la volontà di partecipare ad esperienze di formazione si scontra con aspetti pratici difficilmente aggirabili.

Negli ambiti professionali in cui la L2 riveste un'importanza cruciale in quanto elemento previsto per il conseguimento di un titolo o di un'abilitazione, l'organizzazione formativa sembra essere più efficace.

Abbiamo già ricordato, infatti, come l'ottenimento del titolo infermieristico sia vincolato all'iscrizione all'albo nazionale attraverso una prova d'esame che prevede anche una valutazione delle competenze linguistiche standard e linguistiche - settoriali. In quest'ottica una cooperativa d'infermiere bolzanina

svolge da anni un programma interno di formazione linguistica rivolta alle neoassunte che devono sostenere l'esame dell'Ordine. Il programma del corso è tanto di tipo standard quanto di tipo specialistico e il suo unico limite è quello di essere offerto solo in una fase iniziale dell'avviamento professionale. Dalla rilevazione compiuta risulta che il grado di soddisfazione per iniziative di questo tipo è molto alto.

Considerazioni didattico - formative

I risultati del progetto rimarrebbero lettera morta se non fossero collegati a una riflessione che tocchi la formazione e in particolar modo la didattica della lingua seconda. Vogliamo qui dunque proporre alcuni suggerimenti per sviluppare future azioni tese a soddisfare nel miglior modo possibile il fabbisogno espresso in questa ricerca.

Come si è osservato, gli aggiustamenti e gli adeguamenti che una didattica orientata al lavoratore immigrato dovrebbe perseguire sono relativi sia al contesto linguistico settoriale sia a quello extralinguistico. Adeguarsi al contesto della microlingua significa:

- far interagire gli ingranaggi della lingua standard con i sottocodici del repertorio e non considerare i linguaggi speciali come sistemi chiusi e impermeabili o come mere liste di termini tecnici;
- garantire l'aderenza con lo spazio linguistico di riferimento e quindi includere le lingue coinvolte secondo i loro usi e le loro funzioni nei contesti lavorativi;
- applicare alla didattica una metodologia di tipo collaborativo²¹;
- dedicare attenzione agli aspetti comunicativi e relazionali dell'attività professionale.

Adeguarsi al contesto di lavoro significa invece adeguarsi alla variabilità negli orari, ai bisogni imprevisti di riqualificazione professionale e affrontare il nodo della conciliazione di lavoro, formazione e tempo libero. In termini operativi ciò significa elaborare percorsi didattici che trasferiscano la formazione linguistica specialistica fuori dai centri tradizionalmente deputati (scuole di lingua, centri di formazione professionale), per portarla direttamente sul posto di lavoro. Si tratta, infatti, di azioni formative che possono essere praticate sia in un corso in aula sia, soprattutto, in una dimensione di *e-learning*/autoapprendimento, risolvendo l'annoso problema della conciliazione fra orari di lavoro e formazione continua per numerose figure professionali.

Va sottolineato un punto fondamentale: i due contesti, linguistico e extralinguistico, si influenzano vicendevolmente. Le valutazioni che emergono dalle interviste coincidono con i risultati che ha prodotto, negli anni, la ricerca scientifica sull'insegnamento della L2 e delle lingue speciali. Questo significa che da un punto di vista teorico le soluzioni per svolgere didattica delle microlingue sono state chiaramente delineate. Tuttavia, ciò che sembra mancare è il terreno concreto su cui sperimentare queste soluzioni. Se l'aspetto linguistico è stato infatti sondato e curato nel dettaglio da insegnanti e linguisti, l'ambiente extralinguistico (l'azienda, il luogo di lavoro) è rimasto per lo più estraneo e distaccato dalle riflessioni didattiche. Nonostante le buone intenzioni dei datori di lavoro contattati all'interno del progetto LIMMI, sembra poco diffusa la formazione linguistica sul posto di lavoro (e ancor più quella in orario di servizio)

²¹ Nel modello collaborativo "l'atto didattico vede i due soggetti (il docente e lo studente) in posizione di pari dignità, con compiti e competenze complementari: lo studente porta la sua competenza al "micro" [alla microlingua in questione], mentre l'insegnante offre la propria competenza nella lingua, soprattutto la propria padronanza delle tecniche di analisi linguistiche e la propria conoscenza dei processi di apprendimento" (http://venus.unive.it/filim/materiali/accesso_gratuito/Filim_audiovisivi_e_italiano_LS.pdf).

come testimoniato dai dati forniti da altre indagini, quali il progetto *Let it Fly* (2006a)²². Dai risultati del progetto si evince anche che le aziende finanziano per lo più corsi di inglese commerciale oppure di altre lingue che sono per esse particolarmente importanti nei rapporti di scambi internazionali; i corsi di italiano L2 diretti ai lavoratori immigrati non rivestono un peso significativo.

Ciò significa che l'integrazione del repertorio microlinguistico con quello standard non si realizza quasi mai in un percorso di apprendimento guidato sul lavoro, ma nella maggior parte dei casi scaturisce o in modo spontaneo e imprevedibile durante le attività professionali di ogni giorno, oppure in maniera guidata, ma al di fuori del posto di lavoro e in spazi appositi. Sempre all'interno del progetto *Let it Fly*, si è messo in luce, infatti, come gli enti che erogano servizi di formazione linguistica (e anche formazione per la seconda lingua) afferiscano a strutture della formazione professionale, all'istruzione pubblica, a scuole di lingua private e al terzo settore. Le imprese raramente sono dotate di spazi interni (aule e laboratori) per l'insegnamento delle lingue straniere o seconde, soprattutto le piccole e medie imprese italiane; eppure come rilevato in Bosc (2007): *“Per l'insegnamento/ apprendimento delle lingue per il lavoro, gioca un ruolo fondamentale la predisposizione di un percorso didattico che possa soddisfare sia l'azienda, sia chi segue la formazione”*. È ancora una volta, il caso della cooperativa infermieristica di Bolzano citata in precedenza che porta l'insegnante a collaborare con infermiere esperte che lo assistono, lo dotano degli strumenti della loro professione per ricreare un contesto di simulazione, lo formano nella microlingua.

Se quindi non sembra realistica una strategia per la formazione linguistica che sia non solamente promossa dalle aziende, ma che sia veicolata all'interno di esse, il metodo dell'autoapprendimento, soprattutto attraverso l'impiego delle nuove tecnologie di informazione e comunicazione (TIC), appare essere l'approccio più flessibile per tentare di incentivare la formazione linguistica per il lavoro e sul lavoro. Grazie alle sempre maggiori capacità delle trasmissioni telematiche, oggi è possibile fruire di soluzioni per l'*e-learning* che dieci anni fa erano ancora molto limitate dalle possibilità del mezzo informatico e soprattutto meno diffuse di quanto lo siano oggi²³.

Nelle offerte formative delle scuole di lingua (le più attive nell'utilizzo di strumenti didattici innovativi e orientati al cliente/ discente), sempre più spesso vengono proposte lezioni interattive a distanza che riproducono il faccia a faccia tradizionale con l'ausilio di una cuffia, di un microfono e di una webcam. E più si migliorano gli aspetti legati alla resa del segnale audio-video, più questo mezzo didattico si rivela versatile. La videoconferenza, ad esempio, non è più solo un evento pubblico o veicolato attraverso una tecnologia aziendale, ma è una modalità con cui si svolgono colloqui d'assunzione, riunioni di lavoro e soprattutto conversazioni private e quotidiane.

²² “Dai dati raccolti emerge che solo 5 aziende su 100 hanno investito nella formazione linguistica nel biennio precedente all'indagine e che due terzi delle imprese non hanno affatto intenzione di accedere a corsi di lingua per i propri addetti nei prossimi due anni. Se si scorpora dal dato generale quello relativo alle grandi imprese (con almeno 250 addetti), il numero di quelle che hanno realizzato corsi di lingue nei due anni passati sale a 43, a conferma della differenza di comportamento, nel sistema economico italiano, tra il mondo prevalente della piccola e media impresa e quello delle (poche) organizzazioni più estese [...]. Dai dati delle ricerche svolte emerge quindi una limitata propensione da parte dei privati (individui e imprese) a investire nella formazione linguistica che viene compensata dall'attore pubblico” (http://www.letitfly.it/pdf/pdf_ebook/Rapporto_Finale_Domanda_e_Offerta_di_formazione_linguistica_in_Italia.pdf).

²³ Più di dieci anni fa Vergaro (1998) scriveva: “Ultimamente la diffusione delle reti telematiche, e quindi di applicazioni quali le videoconferenze, sembrano rendere possibile una comunicazione a distanza che simuli in parte le caratteristiche del parlato faccia a faccia. Inoltre la telematica ha provocato un'espansione dei confini della classe che non ha precedenti nella storia della didattica, ma è difficile stabilirne l'impatto effettivo poiché mancano i dati sperimentali per poterlo fare” (pag. 323).

Per quanto riguarda l'apprendimento delle lingue speciali, poter osservare un video didattico all'interno dello spazio di lavoro o simulare un compito comunicativo in microlingua permette di:

- rendere pertinenti aspetti di contorno che altrimenti andrebbero facilmente persi (strumenti professionali, documenti specifici);
- allargare la discussione a varie figure coinvolte nel processo comunicativo in esame e non solo ai presenti in aula;
- misurare immediatamente l'aderenza di quanto mostrato nel video con la realtà contestuale in cui ci si trova.

Inoltre, la presentazione di video sotto forma di *tutorials* consente di porre l'accento sul valore della simulazione nel processo di apprendimento della lingua speciale. L'interazione multimediale attraverso tecniche didattiche deputate alla riflessione, alla fissazione e al reimpiego di strutture linguistiche e, ancor più, la contestualizzazione offerta dal video (attraverso le immagini, le sceneggiature, il suono, la gestualità e gli aspetti prossemici) possono concorrere a facilitare l'integrazione di lingua standard con la microlingua di settore e a favorire la riproducibilità dell'atto comunicativo. Si propone qui un modello di didattica che inquadra la comunicazione in ambito professionale nella teoria austiniana degli atti linguistici in cui "dire è fare". Se infatti l'alto grado di univocità semantica e la dimensione pragmatica che caratterizzano le conversazioni al lavoro provocano dei continui atti perlocutori e illocutori (gli impegni, le assunzioni di responsabilità, gli appuntamenti, le dichiarazioni di azione e tutti quegli enunciati performativi che nascono frequentemente in contesti di lavoro), allora evidenziare il "fare" in uno strumento per l'apprendimento della comunicazione specialistica può condurre l'apprendente al "dire" attraverso le azioni interattive di simulazione e riproduzione del contesto linguistico e comunicativo, nonché le attività di *problem solving* applicate alle funzioni linguistiche²⁴

Accanto all'utilizzo delle risorse multimediali o legate al web e ai principi metodologici a cui si ispira una didattica della lingua seconda per scopi professionali, vanno calibrati i contenuti didattici in ragione del profilo dell'immigrato e della sua scolarità (debole o intermedio - alta) e devono trovar posto le ricognizioni e i rilevamenti di determinati ambienti comunicativi, i cosiddetti audit linguistici, per capire *"che cosa accade dal punto di vista della lingua usata e della comunicazione, in una media impresa metalmeccanica, nel laboratorio di macchine utensili o nella casa di un anziano italiano in cui è entrata una badante straniera? Quale e quanta di questa comunicazione è affidata alla scrittura? Come può l'intervento didattico rafforzare la competenza comunicativa debole o forte, ma acquisita in altri ambiti di esperienza, rispetto ai compiti specifici che lavoratori e lavoratrici si trovano a fronteggiare in situazioni di lavoro o di formazione professionale"* (Minuz, 2005: 151).

La formazione linguistica degli immigrati per il lavoro è dunque un compito sfaccettato che si compone di varie fasi diverse e organiche l'una con l'altra: l'analisi del contesto lavorativo, l'identikit del discente e dei suoi bisogni linguistici, la creazione di materiale didattico *ad hoc*, l'utilizzo dei supporti multimediali per l'apprendimento a distanza, per l'autoapprendimento e per l'apprendimento in aula o *online* con il docente di L2.

Ognuna di queste attività richiede cura, approfondimento e la collaborazione di tutte le parti coinvolte.

²⁴ Per ulteriori valutazioni critiche dell'applicazione delle TIC all'apprendimento linguistico rinviamo a Salvi (2010) e Let it Fly (2006b).

8. Tracce delle interviste semistrutturate

Traccia dell'intervista a lavoratore subordinato immigrato

PROFILO OCCUPAZIONALE DELL'INTERVISTATO

Obiettivi: cercare di capire quanto l'intervistato investa nel suo progetto migratorio

Età, genere
Madrelingua

Professione
Settore
Mansione

Da quanto tempo lavora nell'attuale occupazione?

Da quanto tempo lavora in Italia?

Elencare i lavori svolti

Da quanto tempo lavora a Bolzano?

Elencare i lavori svolti

Da quale Paese proviene?

Quando è arrivato/a in Italia?

In quali altri Paesi europei è stato/a prima di arrivare in Italia?

Elencare eventuali lavori svolti

Che lavoro faceva nel Paese di provenienza?

Che studi ha fatto - nel Paese di provenienza e in Italia (anche titolo di studio)?

Che progetti ha per il futuro?

Restare a Bolzano, restare in Italia, ritornare in patria, andare altrove (dove?)

Per fare che cosa?

Ci sono altri connazionali lì? Membri della famiglia? Amici?

AMBIENTE FAMILIARE

Obiettivi: la lingua del nucleo familiare. Cercare di capire se il coniuge è dello stesso paese e in quali lingue comunica con i figli.

È sposato/a; se sì da quanto tempo (fidanzato? Vivono assieme?) (*)

Professione, settore, mansione
Studi

Moglie/ marito/ convivente

Come l'ha conosciuto/a (dello stesso gruppo, della stessa nazionalità, del Paese di accoglienza)?
Che lingua utilizzano tra loro per parlare?

Figli

Se figli "grandi" (che parlano):

Parlano italiano/ tedesco in casa, solo a scuola (lavoro), con gli amici, tempo libero

Continuano a praticare la lingua d'origine: comprensione, parlato, scritto

Parlano (conoscono) altre lingue: comprensione, parlato, scritto

Se lavorano:

Che lavoro fanno (condizione professionale, settore, mansione; da quanto tempo)

(*) ALTRIMENTI:

Dove vive, con chi vive?

AMBIENTE DI VITA, VICINATO E AMBITO DELLE RELAZIONI SOCIALI

Obiettivi: capire come l'intervistato viva il suo spazio linguistico.

In quale quartiere (zona) vive?

Che tipo di quartiere: percezione soggettiva

Italiano, di varia immigrazione, della stessa nazionalità, tedesco, misto;

Di giovani, di anziani;

Ricco o meno,

Etc.

Come si trova?

In quale condominio vive?

Quali interazioni con i vicini (italiani, della stessa nazionalità, di altri immigrati, tedeschi):

Scambi di beni, chiacchierate, visite, etc.

GRUPPO DI RIFERIMENTO NAZIONALE

Obiettivi: far sì che l'intervistato parli dei suoi rapporti con la propria cultura di origine (se continui, saltuari o interrotti)

A Bolzano ha e frequenta parenti?

Si ritrova con i suoi connazionali?

Attività

Frequenza

Ha amici tra i suoi connazionali (gruppo di riferimento)?

Segue le notizie che riguardano il suo Paese?

MEZZI DI COMUNICAZIONE

Legge quotidiani (quali, in che lingua) – quanto, a suo giudizio, “capisce”?

Legge libri? Romanzi? Saggi? (in che lingua)?

Usa Internet, posta elettronica?

Guarda la televisione (quale, cosa – che canali)?

Sente la radio (quale, cosa – che canali)?

Segue le notizie che riguardano la politica (la cronaca, lo sport) in Italia (in Alto Adige)?

ATTUALE CONOSCENZA DELL'ITALIANO (PERCEZIONE SOGGETTIVA DELL'INTERVISTATO)

Comprensione

Parlato

Scritto

Dove l'ha imparata? (A Bolzano, in Italia, nel Paese di origine)

Come l'ha imparata (a scuola [per quanto tempo], in un corso [per quanto tempo], attraverso reti informali)?

ATTUALE CONOSCENZA DEL TEDESCO (PERCEZIONE SOGGETTIVA DELL'INTERVISTATO)

Comprensione

Parlato

Scritto

Dove l'ha imparato? (A Bolzano, in Italia, nel Paese di origine)

Come l'ha imparato (a scuola [per quanto tempo], in un corso [per quanto tempo], attraverso reti informali)?

Quando usa l'italiano e quando il tedesco?

IL DIALETTO

Sente la differenza tra tedesco e dialetto altoatesino?

ALTRE LINGUE? INGLESE, FRANCESE, ETC.

Conosce altre lingue?

Comprensione

Parlato

Scritto

Ritiene che conoscere l'inglese sia utile per il suo lavoro?

LAVORO E LINGUAGGIO

Come ha trovato il lavoro che fa?

In che lingua ha scritto il curriculum? Qualcuno l'ha aiutato/a?

In che lingua ha sostenuto il colloquio per l'assunzione? Si è preparato/a? Se sì, come? Qualcuno l'ha aiutato/a a preparare il colloquio?

È soddisfatto/a del lavoro che fa, della mansione che svolge?

Corrisponde alla sua formazione e ai suoi studi?

Pensa che la conoscenza dell'italiano/ tedesco sia importante per il lavoro che svolge?

Pensa che sia importante un linguaggio specialistico o tecnico?

Il suo datore di lavoro o i suoi colleghi cercano di farsi capire?

Usano un linguaggio difficile da capire o semplificato quando parlano con lui/lei?

Riesce a comunicare in modo soddisfacente?

Con chi parla al lavoro (clienti/ pazienti, il capo [italiano, straniero], colleghi [italiani, stranieri], altro...)?

Deve scrivere sul lavoro? Problemi? Ha problemi a leggere (cartelli, messaggi, testi vari)? **(Vedi sotto)*

Problemi particolari al telefono?

In qualche occasione gli/le è capitato di desiderare di conoscere meglio la lingua? (in che occasioni, parlando, ascoltando, scrivendo, leggendo)

Capita di non capire l'italiano? Cosa succede in quei casi?

Ha mai chiesto a qualcuno di farle da interprete (quando, in che occasione: anche al di là del lavoro: nei negozi, altro)?

CORSI DI FORMAZIONE

Ha fatto corsi di formazione in Italia (tipo, durata) e a Bolzano (tipo, durata)?

Pensa che sia importante fare dei corsi di formazione per il miglioramento della propria vita professionale, etc.?

Quali corsi in particolare?

Sa a chi rivolgersi?

Pensa che sia importante fare dei corsi di lingua (di lingua speciale) per il miglioramento della propria vita professionale, etc.?

**Domande da fare a seconda della professione dell'intervistato/a:*

INFERMIERE: Quanto tempo impiega in media per compilare una cartella clinica in italiano/ tedesco?

Gli/le capita mai di non ricordare singoli termini/ frasi specifiche del linguaggio medico?

Ha difficoltà a spiegare con un linguaggio più semplice il contenuto della cartella al paziente?

Capisce sempre tutte le istruzioni e indicazioni del medico? Come avviene il passaggio delle consegne con i colleghi a fine turno? In che lingua? Si fa oralmente, per iscritto?

BADANTI: Eventuali difficoltà di comunicazione con il medico e con i familiari; capacità di comprendere le istruzioni dei medicinali.

TURISTICO: Assicurarsi che l'intervistato/a abbia la capacità di scrivere mail o lettere, di effettuare una prenotazione, di sostenere una conversazione telefonica, di parlare con i clienti, di spiegare un problema (es. mancanza di saponette da mettere nelle camere, doccia rotta in una stanza, etc.).

Chiedere come si comporta in caso di incomprensione linguistica con il cliente.

EDILIZIA: Assicurarsi della capacità di comprendere la cartellonistica e gli avvisi relativi alla sicurezza sul lavoro; la conoscenza della denominazione specifica di oggetti e strumenti del mestiere, dare istruzioni/ indicazioni a colleghi.

Conosce i nomi degli strumenti che usa al lavoro?

È in grado di ordinarli presso un ferramenta o un magazzino all'ingrosso?

È in grado di spiegare in italiano/ tedesco a un altro operaio delle procedure di lavoro nel cantiere?

È in grado di spiegare in italiano/ tedesco a un altro operaio delle procedure di sicurezza nel cantiere?

Traccia dell'intervista a imprenditore immigrato

PROFILO DELL'INTERVISTATO

Obiettivi: cercare di capire quanto l'intervistato investa nel suo progetto migratorio

Età, genere
Madrelingua

Impresa, ditta, azienda, attività autonoma
Settore
Ruolo

Da quante persone è composta la sua impresa (dipendenti)?

Italiani
Connazionali
Di altri Paesi

Da quanto tempo ha avviato questa attività autonoma?

Da quanto tempo è un imprenditore (altre imprese in precedenza?)
Altri lavori come dipendente?

Da quanto tempo lavora in Italia?

Elencare i lavori (ambiti, settori) svolti (dipendente o autonomo)

Da quanto tempo lavora a Bolzano?

Elencare i lavori (ambiti, settori) svolti (dipendente o autonomo)

Da quale Paese proviene?

Quando è arrivato/a in Italia?

In quali altri Paesi europei è stato/a prima di arrivare in Italia?

Elencare eventuali lavori svolti

Che lavoro faceva nel Paese di provenienza?

Che studi ha fatto - nel Paese di provenienza e in Italia (anche titolo di studio)?

Che progetti ha per il futuro?

Restare a Bolzano, restare in Italia, ritornare in patria, andare altrove (dove)?

Per fare che cosa?

Ci sono altri connazionali lì? Membri della famiglia? Amici?

AMBIENTE FAMILIARE

Obiettivi: la lingua del nucleo familiare. Cercare di capire se il coniuge è dello stesso Paese e in quali lingue comunica con i figli.

È sposato/a, se sì da quanto tempo (fidanzato? Vivono assieme?) (*)

Professione, settore, mansione
Studi

Moglie/ marito/ convivente

Come l'ha conosciuto/a (dello stesso gruppo, della stessa nazionalità, del Paese di accoglienza)
Che lingua utilizzano tra loro per parlare

Figli

Se figli "grandi" (che parlano):

Parlano italiano/ tedesco in casa, solo a scuola (lavoro), con gli amici, tempo libero

Continuano a praticare la lingua d'origine: comprensione, parlato, scritto

Parlano (conoscono) altre lingue: comprensione, parlato, scritto

Se lavorano:

Che lavoro fanno (condizione professionale, settore, mansione; da quanto tempo)

(*) ALTRIMENTI:

Dove vive, con chi vive?

AMBIENTE DI VITA, VICINATO E AMBITO DELLE RELAZIONI SOCIALI

Obiettivi: capire come l'intervistato viva il suo spazio linguistico

In quale quartiere (zona) vive

Che tipo di quartiere (percezione soggettiva):

Italiano, di varia immigrazione, della stessa nazionalità, tedesco, misto;

Di giovani, di anziani;

Benestante o meno,

Etc.

Come si trova?

In quale condominio vive?

Quali interazioni con i vicini (italiani, della stessa nazionalità, di altri immigrati, tedeschi):
Scambi di beni, chiacchierate, visite, etc.

GRUPPO DI RIFERIMENTO NAZIONALE

Obiettivi: far sì che l'intervistato parli dei suoi rapporti con la propria cultura di origine (se continui, saltuari o interrotti)

A Bolzano ha e frequenta parenti?

Si ritrova con i suoi connazionali?

Attività

Frequenza

Ha amici tra i suoi connazionali (gruppo di riferimento)?

Segue le notizie che riguardano il suo Paese?

MEZZI DI COMUNICAZIONE

Legge quotidiani (quali, in che lingua) – quanto, a suo giudizio, “capisce”?

Legge libri? Romanzi? Saggi? (in che lingua)

Usa Internet, posta elettronica?

Guarda la televisione (quale, cosa – che canali)?

Sente la radio (quale, cosa – che canali)?

Segue le notizie che riguardano la politica (la cronaca, lo sport) in Italia (in Alto Adige)?

ATTUALE CONOSCENZA DELL'ITALIANO (PERCEZIONE SOGGETTIVA DELL'INTERVISTATO)

Comprensione

Parlato

Scritto

Dove l'ha imparato? (A Bolzano, in Italia, nel Paese di origine)

Come l'ha imparato (a scuola [per quanto tempo], in un corso [per quanto tempo], attraverso reti informali)?

ATTUALE CONOSCENZA DEL TEDESCO (PERCEZIONE SOGGETTIVA DELL'INTERVISTATO)

Comprensione

Parlato

Scritto

Dove l'ha imparato? (A Bolzano, in Italia, nel Paese di origine)

Come l'ha imparato (a scuola [per quanto tempo], in un corso [per quanto tempo], attraverso reti informali)?

Quando usa l'italiano e quando il tedesco?

IL DIALETTO

Sente le differenze tra il tedesco e il dialetto altoatesino?

ALTRE LINGUE? INGLESE, FRANCESE, ETC.

Conosce altre lingue?

Comprensione

Parlato

Scritto

Ritiene che conoscere l'inglese sia utile per il suo lavoro?

LAVORO E LINGUAGGIO

IL LAVORO AUTONOMO

Perché ha scelto di avviare un'attività autonoma?

Perché ha scelto questo settore?

Quali sono le principali difficoltà che ha incontrato nell'avviare la Sua attività?

Qualcuno l'ha assistita? Dove/ da chi ha reperito le informazioni necessarie? Qualcuno l'ha aiutato/a a capire/ compilare la modulistica?

L'attività che svolge corrisponde alla sua formazione e ai suoi desideri?

L'IMPRESA

Obiettivi: capire le competenze linguistiche specialistiche di chi lavora nell'impresa.

In che lingua comunica solitamente con i propri dipendenti? (italiano/ tedesco/ entrambe/ la lingua madre)

Secondo lui/lei, i suoi dipendenti non italiani hanno delle difficoltà nel gestire comunicazioni al telefono o per iscritto?

**cercare di capire se ci sono difficoltà, di che tipo sono e come vengono gestite.*

Come giudica le loro competenze linguistiche tecniche (conoscenza del lessico professionale)? (molto buone/ buone / sufficienti/ insufficienti)?

Si verificano incomprensioni tra loro sul lavoro legate alla lingua?

In che lingua comunicano normalmente con i colleghi?

Devono utilizzare per lavoro anche l'italiano/ il tedesco scritto? (sì/ no/ solo comprendere, ma non utilizzare)

Se sì:

Con che frequenza? (spesso/ a volte/ mai)

Per quali tipi di attività? (ad es.: comprendere documenti , comprendere cartelli o insegne, scrivere Documenti , scrivere mail o lettere ... - descrivere -)

L'ORGANIZZAZIONE DELL'IMPRESA

Chi effettua i colloqui di assunzione?

Quando decide di assumere un dipendente non italiano, che valore dà alle competenze linguistiche in italiano/ tedesco? (molto/ abbastanza/ poco/ per nulla/ non ci ho mai pensato)

Nella sua azienda chi cura i contatti telefonici e scritti con uffici pubblici e privati?

In che lingua comunica solitamente con i clienti/ fornitori? (italiano/ tedesco/ entrambe/ la lingua madre)

CONOSCENZE SPECIALISTICHE E LINGUAGGI SETTORIALI

Pensa che sia importante acquisire un linguaggio specialistico o tecnico? Usa i termini tecnici tipici della professione o cerca di utilizzare il linguaggio comune?

Che cosa fa se, parlando di uno strumento di lavoro non ne conosce il termine tecnico? Lo indica? Lo nomina nella sua o in altre lingue?

Legge giornali/ riviste specialistiche del suo ambito professionale?

*(vedi sotto) Gli/le è mai capitato di dover spiegare a un dipendente straniero il significato di un termine tecnico tipico della sua attività?

Se sì: come ha fatto?

Se ne è occupato/a personalmente o si è avvalso/a di qualcuno (ad es. un altro dipendente, terzi ...)?

CONOSCENZE LINGUISTICHE E PROBLEMI

Ha frequentato corsi di lingua (italiano/ tedesco) ?

Ha frequentato corsi orientati ad acquisire competenze professionali?

Gli/le capita mai di parlare due o più lingue diverse sul lavoro? (sì, no) Se sì, perché? (per riuscire a spiegarsi meglio, perché non gli/le vengono in mente singoli termini...)

Gli/ le capita di dover utilizzare per lavoro anche l'italiano/ il tedesco scritto? Problemi particolari?

Ha problemi a leggere testi: leggi, circolari, delibere, etc?

Ha problemi a scrivere testi: documenti, mail, lettere, etc.?

Ha difficoltà a comprendere la normativa (aspetto giuridico e legislativo) che disciplina il mondo della Sua professione?

In qualche occasione gli/le è capitato di desiderare di conoscere meglio la lingua? (in che occasioni: parlando, ascoltando, scrivendo, leggendo)

In quali momenti sente maggiormente le difficoltà linguistiche:

- con i dipendenti
- con la burocrazia
- con i clienti
- con i vari fornitori
- con altri imprenditori (o associazione di categoria)

L'intervistato/a racconti un particolare episodio che gli/le viene in mente nel quale c'è stata una difficoltà che ha incontrato nella sua vita professionale legata ad una non perfetta conoscenza della lingua

Capita di non capire l'italiano/ il tedesco? Cosa succede in quei casi?

Ha mai chiesto a qualcuno di fare da interprete (quando, in che occasione)? Ha mai chiesto a qualcuno di tradurle termini o frasi specifiche del suo settore professionale (spesso, raramente, mai)? Se sì, in quali occasioni? (ad es. per scrivere una lettera o una mail, per compilare un modulo, per capire un documento ...)

Ha sostenuto esami di certificazione per l'italiano o il tedesco (p. es. il patentino)? Di che tipo e livello?

CORSI DI FORMAZIONE

La sua impresa prevede una formazione linguistica di carattere generale (lingua comune)?

Se sì:

- per quale lingua? (italiano/ tedesco/ entrambe le lingue/ altro)
- a chi affidate le attività di formazione? (a scuole/ a centri di formazione linguistica/ a enti pubblici – specificare quali/ all'interno dell'azienda)

Se no, perché? (non lo ritengo necessario/ non lo ritengo utile/ non ci ho pensato/ costa troppo/ altro)

La sua impresa prevede una formazione linguistica di carattere specialistico (lessico professionale)?

Se sì:

- per quale lingua? (italiano/ tedesco/ entrambe le lingue/ altro)
- la formazione è: rivolta a tutti/ specifica per i dipendenti non italiani
- a chi affidate le attività di formazione? (a scuole/ a centri di formazione linguistica/ a enti pubblici – specificare quali/ all'interno dell'azienda)

Se no:

perché? (non lo ritengo necessario/ non lo ritengo utile/ non ci ho pensato/ costa troppo/ altro)

Pensa di farlo in futuro?

La sua impresa ha mai messo a disposizione dei dipendenti non italiani del materiale di supporto linguistico?

Se sì:

- per quale lingua? (italiano/ tedesco/ entrambe le lingue/ altro)
- di che tipo di materiale si tratta? (cartaceo/ audiovisivo/ altro)
- chi realizza il materiale? (scuole/ centri di formazione linguistica/ enti pubblici – specificare quali/ l'azienda)
- cosa tratta il materiale prodotto? (la lingua in generale/ il linguaggio usato in ambito professionale/ altro)

Se no, perché? (non lo ritengo necessario/ non lo ritengo utile/ non ci ho pensato/ costa troppo/ altro)

Si è mai servito/a di un mediatore culturale o di un interprete?

**Per l'edilizia: È in grado di spiegare in italiano/ tedesco a un altro operaio delle procedure di lavoro nel cantiere?*

È in grado di spiegare in italiano/ tedesco a un altro operaio delle procedure di sicurezza nel cantiere?

9. Bibliografia

Opere citate

AA.VV., *Piano pluriennale degli interventi di politica del lavoro 2007-2013*, Provincia autonoma di Bolzano.

AA.VV., *Piano sociale provinciale 2007-2009*, Provincia autonoma di Bolzano.

AA.VV., *Rapporto sul mercato del lavoro in provincia di Bolzano, 2008*, Osservatorio del Mercato del Lavoro, Provincia Autonoma di Bolzano.

Bombi Raffaella (a cura di), *Lingue speciali e interferenza*, Il Calamo, Roma, 1995.

Bosc Franca, *Formazione linguistica e imprese: un dialogo non sempre facile*, in Natalia Guido e Monica Lippolis (a cura di), *Valorizzare l'insegnamento e l'apprendimento linguistico: il label europeo in Italia*, Isfol, Roma, 2007.

Cassandro Marco, *L'italiano della medicina: ipotesi per un sillabo d'italiano L2*, in Valeria Della Valle e Pietro Trifone (a cura di), *Studi Linguistici per Luca Serianni*, Salerno Editrice, Roma, 2007.

Coseriu Eugenio, *Sistema, norma e "parole" in Teoria del linguaggio e linguistica generale: sette studi*, (Coseriu E.), Laterza, Bari, 1971.

Galossi Emanuele e Mora Maria, *I lavoratori stranieri nel settore edile*, III Rapporto IRES-FILLEA, 2008.

Garcia Miguel A. e Pinto Pietro, *Fabbisogno di infermieri e risposta dei flussi di immigrazione*, Osservatorio delle migrazioni, Bolzano, 2008.

Krefeld Thomas, *The consequences of migration and colonialism III: new minorities*. In *Language and space, An international Handbook of Linguistic Variation: Theories and Methods*, Auer Peter, Schmidt Jürgen Erich (ed.), De Gruyter 2010.

LET IT FLY, *La domanda e l'offerta di formazione linguistica in Italia*, Napoli, Ministero del lavoro e della Previdenza Sociale, 2006a.

LET IT FLY, *Efficacia delle TIC e delle metodologie non tradizionali nell'apprendimento delle lingue*, Napoli, Ministero del lavoro e della Previdenza Sociale, 2006b.

Lucchini Alessandro, *Il linguaggio della salute*, Sperling & Kupfer, 2008.

Minuz Fernanda, *Italiano L2 e alfabetizzazione in età adulta*, Carocci, Roma, 2005.

Roberts Celia, "Language Socialization in the Workplace", *Annual Review of Applied Linguistics*, 30, 2010.

Salvi Rita (a cura di), *Dall'aula multimediale all'e-learning*, numero monografico della *Rassegna Italiana di Linguistica Applicata*, a. XLII nn. 1-2, 2010.

Simone Raffaele, *Fragilità della morfologia e contesti turbati*, in Anna Giacalone Ramat (a cura di) *L'italiano tra le altre lingue: strategie di acquisizione*, Il Mulino, Bologna, 1988.

Sobrero Alberto A., *Lingue speciali*, In *L'introduzione all'italiano contemporaneo*, 2 vol., Laterza, Bari 1993.

Vandermeeren Sonja e Labrie Normand, *L'analyse du profil de la communauté*, in Hans Goebel (et al.) *Contact linguistics. An international handbook of contemporary research*, De Gruyter 1996.

Vedovelli Massimo (et al.), *Lingue e culture in contatto: l'italiano come L2 per gli arabofoni*, Franco Angeli, Milano, 2001.

Vergaro Carla, *Nuove tecnologie e didattica delle lingue*, in Carlo Serra Borneto (a cura di), *C'era una volta il metodo*, Carocci, Roma, 1998.

Bibliografia generale

Ambrosini Maurizio (a cura di), *Intraprendere tra due mondi. Il transnazionalismo economico degli immigrati*, Il Mulino, Bologna, 2008.

Arcaini Enrico, *Epistemologia dei linguaggi settoriali*, in *Il linguaggio delle scienze e il suo insegnamento*, Atti del Congresso su "Le lingue di specializzazione e il loro insegnamento nella scuola secondaria e nell'università", Brescia, 2-4 aprile 1987, Editrice La Scuola, Brescia, 1988.

Auer Peter e Schmidt Jürgen Erich (a cura di.), *Language and space, An international Handbook of Linguistic Variation: Theories and Methods*, De Gruyter, 2010.

Balboni Paolo E.: *Microlingue e letteratura nella scuola superiore*, Editrice La Scuola, Brescia 1989.

Balboni Paolo E., *Le microlingue scientifico-professionali: natura e insegnamento*, UTET, Torino 2000.

Barbieri Viola, "La comunicazione interculturale nel sistema sanitario: barriere comunicative e bisogni formativi degli operatori", *La Rivista di Servizio Sociale*, 03, 2008.

Bartolucci Sandra (et al.), "Salute degli immigrati e ricorso alle strutture sanitarie in provincia di Arezzo", *Terzo Rapporto sull'immigrazione in Provincia di Arezzo*, Osservatorio Provinciale delle Politiche Sociali, Arezzo, 2005.

Beccaria Gian Luigi (a cura di), *I linguaggi settoriali in Italia*, Bompiani, Milano, 1988.

Boyd Monica, *Immigration trends, language skills and the labour market integration of recent immigrants*, in Language Matters Symposium – October 22, 2009 Ottawa, Canada.

Cappuzzo Barbara, “Aspetti del lessico specialistico medico: italiano e inglese a confronto”, *Arco Journal*, 2004.

Cardano Mario, *Tecniche di ricerca qualitativa*, Carocci, Roma, 2003.

Cavagnoli Stefania, *La comunicazione specialistica*, Carocci, Roma, 2007.

Cipriani Roberto, *L'analisi qualitativa. Teorie, metodi, applicazioni*, Armando, Roma, 2008.

Cortelazzo Michele A., *Lingue speciali: la dimensione verticale*, Studi linguistici applicati, UNIPRESS, 1994.

Coveri Lorenzo (et al.), *Le varietà dell'italiano: manuale di sociolinguistica italiana*, Bonacci, Roma, 1998.

De Mauro Tullio (a cura di), *Studi sul trattamento linguistico dell'informazione scientifica* Bulzoni Editore, Roma, 1994.

Dornyei Zoltan, *Research Methods in Applied Linguistics*, Oxford University Press, 2007.

Dustmann Christian e Fabbri Francesca, “Language Proficiency and Labour Market Performance of Immigrants in the UK”, *The Economic Journal* 113, 2003.

Edwards John, *Language and Identity*, Cambridge University Press, 2009.

Garcia Miguel. A (et al.) *Gli immigrati stagionali stranieri nel turismo altoatesino: modelli di sviluppo turistico e stili d'integrazione sociale dei cittadini stranieri*, Osservatorio provinciale sulle immigrazioni della provincia autonoma di Bolzano, Praxis 3, Bolzano, 2007.

Gazzola Michele e Guerini Federica, *Le sfide della politica linguistica di oggi. Fra la valorizzazione del multilinguismo migratorio locale e le istanze del plurilinguismo europeo*, Franco Angeli, Milano, 2006.

Gilli Diana (a cura di), *Seconda lingua, società e strategie formative*, Franco Angeli, Milano, 1992.

Gilli Diana e Nanetti Margherita, *Imparare le lingue nella piccola e media impresa*, Franco Angeli, Milano, 1994.

Gotti Maurizio, *I linguaggi specialistici: caratteristiche linguistiche e criteri pragmatici*, La Nuova Italia, Firenze, 1991.

Gotti Maurizio, *Testi specialistici in corsi di lingue straniere*, La Nuova Italia, Firenze, 1992.

Grin Francois, "Plurilinguisme dans le monde du travail: l'analyse des besoins" in *Babylonia* 1/10.

Grünhage-Monetti Mathilde (et al.), *Odysseus – la deuxième langue sur le lieu de travail : Les besoins linguistiques des travailleurs migrants : l'organisation de l'apprentissage des langues à des fins professionnelles*, Centre Européen pour les langues vivantes, Strasbourg, 2004.

Guarino Angelo (a cura di), *Immigrazione: il dovere dell'ottimismo*, Atti del Convegno "Immigrazione e cittadinanza: lavoro, lingue, culture", UNI Service, 2006.

Guex Patrice e Singy Pascal (a cura di), *Quands la médecine a besoin d'interprètes*, Cahiers Medico Sociaux, Médecine & Hygiène, Geneve, 2003.

Heigham Juanita e Croker Robert A (a cura di), *Qualitative Research in Applied Linguistics: A Practical Introduction*, Palgrave Macmillan, 2009.

Larentis Irene e Lenzi Roberta, "Il colloquio infermieristico e le competenze comunicativo/relazionali-distretto di Laives –Bronzolo-Vadena", *Pharus*, 12- 2009, 04.

Lerat Pierre, *Les langues spécialisées*, PUF, 1995.

Luckmann Joan e Nobles Sylvia Tindell, *Transcultural communication in health care*, Delmar, Albany New York, 2000.

Mezzadri Marco, "Per una didattica integrata della lingua comune e della microlingua", *Itals* 4, 2004.

Montali Sandra e Provenzano Claudio, *Italiano in ospedale: corso d'italiano per infermiere/i: livello A1, A2*, Alpha Beta, Merano, 2005.

Piemontese Maria Emanuela, *La comunicazione pubblica e istituzionale*, in Stefano Gensini, *Manuale di comunicazione*, Roma, Carocci, 1999.

Pavesi Maria e Bernini Giuliano (a cura di), *L'apprendimento linguistico all'Università: le lingue speciali*, Bulzoni, Roma, 1998.

Pavone Loredana, *Il video nella didattica delle lingue straniere*, Cooperativa Universitaria Editrice Catanese di Magistero, Catania, 2003.

Pierini Patrizia, *L'analisi dei bisogni linguistici: teoria e pratica*, in Anna Ciliberti (a cura di) *L'insegnamento linguistico per scopi speciali*, Zanichelli, Bologna, 1981.

Poggeschi Giovanni, *I diritti linguistici: un'analisi comparata*, Carocci, Roma, 2010.

Ponzo Irene e Zincone Giovanna (a cura di), *Immigrati: servizi uguali o diversi?*, Carocci, Roma, 2010.

Porcelli Giafranco (et al.) *Le lingue di specializzazione e il loro insegnamento: problemi teorici e orientamenti didattici*, Vita e Pensiero, Milano, 1990.

Rath Jan (a cura di), *Immigrant Businesses, The Economic, Political and Social Environment*, Macmillan, 2000.

Spinicci Paolo, *La visione e il linguaggio: considerazioni sull'applicabilità del modello linguistico all'esperienza*, Guerini e Associati, Milano, 1992.

Trzyna Ewa, "Lavorare in un paese straniero", *Pharus* 12-2009, 04.

Valdrè Lido, *Medicina muta: che lingua parla la medicina scientifica; che cosa capisce il paziente*, Rusconi, 1995.

Valentini Ada, "Lingue e interlingue dell'immigrazione in Italia", *Linguistica e Filologia*, 21, 2005.

Wiskow Christiane, *Health worker migration flows in Europe: overview and case studies in selected CEE countries – Romania, Czech Republic, Serbia and Croatia*, ILO, Ginevra, 2006

Zambelli Martina, "Interferenze lessicali in situazioni di contatto linguistico: il caso dell'Alto Adige-Südtirol", Corso di Etnolinguistica 2 a.a. 2003/04, Università Ca' Foscari di Venezia.