

The logo for COMBI features the word 'COMBI' in a bold, dark blue, sans-serif font. The letter 'O' is stylized as a speech bubble containing two overlapping speech bubbles, one red and one orange. The entire logo is set against a background of several light blue speech bubbles of varying sizes and orientations.

# COMBI

Communication competences for migrants  
and disadvantaged background learners in bilingual work environments

---

## POTENZIARE LE COMPETENZE LINGUISTICHE DEI MIGRANTI CHE LAVORANO NELLE REGIONI BILINGUI

---

Redatto nell'ambito del progetto COMBI Communication competences for  
migrants and disadvantaged background learners in bilingual workplaces

01/11/2016 - 31/08/2019

[combiproject.eu](http://combiproject.eu)



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



COMBI: Communication competences for migrants and disadvantaged background learners in bilingual workplaces

---

## POTENZIARE LE COMPETENZE LINGUISTICHE DEI MIGRANTI CHE LAVORANO NELLE REGIONI BILINGUI

---

Alberto Biondo - Ana Labaka Usabiaga

- Christina Wagoner - Cor van der Meer - Dario Ferrante - Elina Tuomikoski -  
Gwennan Higham - Helene Armentia - Jidde Jacobi

- Johanneke Buning - Jorrit Huizinga - Jutta Kosola - Marit Bijlsma - Petra Elser - Ramzië Krol-Hage - Richt Sterk

COMBI's Advisory Board:

Arantza Lekuona Zabala - Jeroen Darquennes - Kathryn Jones - Kristiina Kuparinen -  
Roberta Lo Bianco - Xabier Aierdi Urza

[combiproject.eu](http://combiproject.eu)



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This work is licensed under a Creative  
Commons Attribution 4.0 License



**Potenziare le competenze linguistiche  
dei migranti che lavorano  
nelle regioni bilingui**

# Il progetto COMBI

## Communication competences for migrants and disadvantaged background learners in bilingual workplaces

Finanziato dal programma Erasmus+, il progetto COMBI mira a mettere a punto dei metodi volti a favorire il processo di acquisizione delle lingue minoritarie dei migranti che lavorano nelle regioni bilingui d'Europa, e operano, in particolare, nel settore socio-sanitario. I metodi didattici proposti da COMBI non puntano alla piena padronanza linguistica, bensì a fornire ai migranti gli strumenti per interagire al meglio nei luoghi di lavoro.

La squadra di COMBI è costituita da sei partner provenienti da cinque Paesi europei, esperti nell'ambito della ricerca, della formazione professionale e della comunicazione.

Il presente documento fornisce una panoramica sulla condizione dei migranti che operano nelle aree bilingui e sull'apprendimento delle lingue minoritarie. Inoltre, propone delle misure volte a migliorare la situazione attuale.

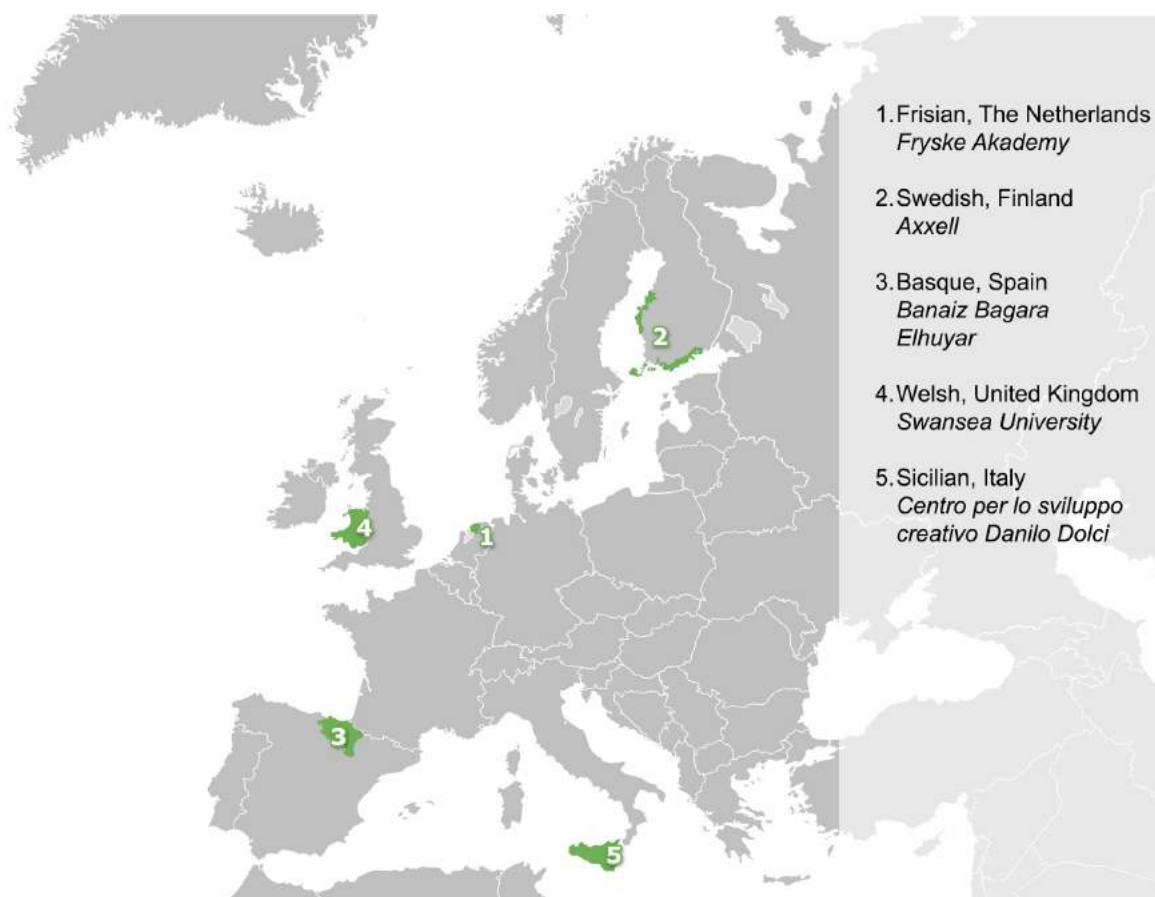


Figura n.1: Regioni in cui operano le organizzazioni partner di COMBI.

# Struttura del documento:



# 1 Criticità presenti a livello europeo

## cui COMBI tenta di rispondere

### Le barriere linguistiche: un ostacolo per i migranti in cerca di un'occupazione

Nel 2015, 4,7 milioni di persone sono emigrate in uno dei 28 Paesi dell'Unione Europea (Eurostat 2017). Questi migranti cercano, spesso, di trovare un'occupazione nel loro nuovo Paese, un compito non semplice se consideriamo l'alto tasso di disoccupazione fra i migranti altamente qualificati (*A New Skills Agenda for Europe*, 2016). Le barriere linguistiche sono una delle principali sfide

che essi devono affrontare per accedere al mercato del lavoro (cfr. Yao e Ours 2015). L'integrazione linguistica, infatti, costituisce un passo fondamentale verso il pieno inserimento nel tessuto economico. Le regioni bilingui, dunque, presentano delle ulteriori criticità, se si pensa che molte professioni richiedono una padronanza sia della lingua dominante che di quella minoritaria.

### In the care sector and other working fields, communication skills, including skills in a patient's mother tongue are of

#### vital importance

One area of work, in which minority language skills are of great importance, is the care sector: patients often prefer to use their native language when talking to staff, and research shows that personnel using the patient's native language, or even being aware of it, has a positive effect on well-being and sense of comfort (e.g. Irvine et al. 2008).

“La lingua ha dei sottotesti, ed è per questo che spesso una singola parola può cambiare di significato in base al contesto. In campo medico, tuttavia, la precisione è fondamentale.”  
(Opinione di un medico in Irvine et al. 2008)

Infine, le esperienze raccolte nei Paesi partner del progetto mostrano che i migranti si sentono esclusi se non riescono a comunicare nella lingua che operatori sanitari e pazienti usano nelle loro interazioni.

“Conoscere la lingua del paziente significa riconoscerne l'identità. Questo costituisce un aspetto fondamentale.” (Opinione di un'infermiera gallese in Irvine et al. 2008)

Inoltre, i pazienti affetti da demenza senile tendono a dimenticare le lingue che hanno imparato, ad eccezione della loro lingua materna. Questa rimane la loro unica risorsa, man mano che la malattia si aggrava (Mendez, Saghafi e Clark 2004).

“I pazienti parlano delle esperienze che hanno vissuto anni fa, di come si sono sentiti esclusi per via del fatto che non parlavano il basco”.  
(*Racconti dei migranti che hanno preso parte alla fase di sperimentazione di COMBI*).

Alcuni specialisti suggeriscono la creazione di servizi di interpretariato, come alternativa alla formazione di gruppi di lavoro bilingui. Tuttavia, altri sostengono che gli interpreti non potrebbero fornire lo stesso tipo di servizio dato dagli operatori sanitari, dal momento che questi ultimi sono dotati delle competenze necessarie per prestare delle cure di qualità e godono della fiducia del paziente (Cioffi 2003).

## Il patrimonio linguistico europeo deve essere protetto

L'Europa è caratterizzata da una forte varietà linguistica: la maggior parte dei Paesi europei riconosce come ufficiali più lingue oltre a quella nazionale. Gli sforzi del Parlamento Europeo riflettono la volontà di proteggere le minoranze e la diversità linguistica europea. Numerosi Stati Membri hanno anche ratificato la *Carta Europea delle Lingue Regionali o Minoritarie*. Uno dei commi della carta fa riferimento alla necessità di promuovere l'uso della lingua minoritaria nelle strutture sanitarie (Articolo 13.2.c).

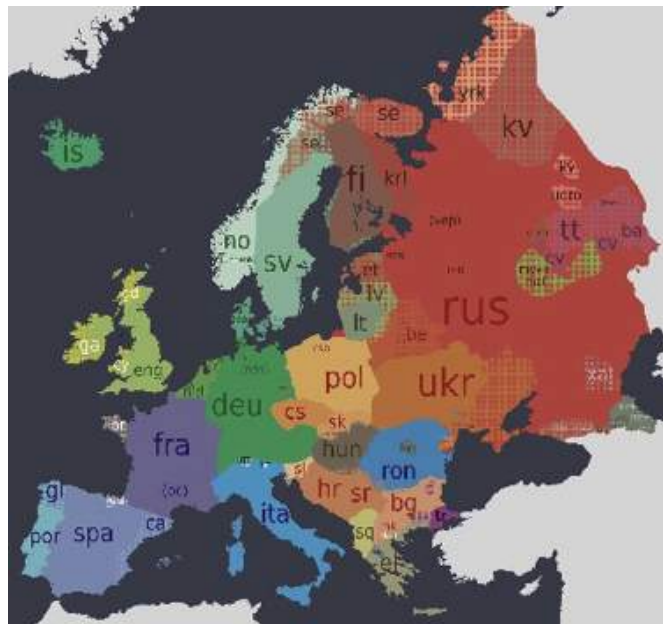


Figura n.2: Mappa delle lingue europee ( a cura di Urion Argador, sotto licenza CC Attribution-Share Alike 2.5 Generic).

## Appare, pertanto, fondamentale:

individuare e potenziare quei percorsi che consentono ai lavoratori migranti di apprendere le lingue minoritarie.



## 2 Analisi dei bisogni

al fine di esporre criticità ed esigenze ed individuare le risorse necessarie (primo prodotto del progetto COMBI)

### L'analisi dei bisogni di COMBI:

I partner del progetto COMBI hanno condotto un'analisi dei bisogni al fine di individuare i percorsi formativi che consentono ai migranti di apprendere le lingue minoritarie. Consta di una rassegna bibliografica e dei risultati di un'indagine condotta fra migranti, gestori di strutture sanitarie, docenti della formazione professionale e insegnanti di lingue che operano nei cinque Paesi partner del progetto. L'analisi presenta le politiche e le strategie adottate in questo campo e le opinioni dei soggetti interessati riguardo all'opportunità di apprendere una lingua minoritaria.

### La ricerca ha rivelato:

che, a dispetto della diversità esistente, in tutti i Paesi partner sono state attivate delle misure e delle strategie volte alla promozione dell'apprendimento della lingua nazionale. Meno comuni sono, invece, le politiche in favore dello studio della lingua minoritaria. Solo i Paesi Baschi e la Svezia sono dotati di politiche che mirano a far familiarizzare i migranti con la lingua minoritaria, e solo nel primo caso tali misure vengono applicate con una certa regolarità.

I risultati del sondaggio mostrano che i migranti avvertono l'esigenza migliorare le loro competenze in questo ambito, ma mancano dei

corsi specifici in linea con i requisiti linguistici e professionali.

### Suggerimenti emersi dall'analisi dei bisogni:

È necessario creare dei metodi didattici rivolti ai migranti che mirino a potenziare le competenze comunicative richieste sul mercato del lavoro, tenendo conto delle caratteristiche della lingua minoritaria. Inoltre, i decisori politici e i gestori delle strutture sanitarie devono comprendere l'importanza di formare degli operatori bilingui.

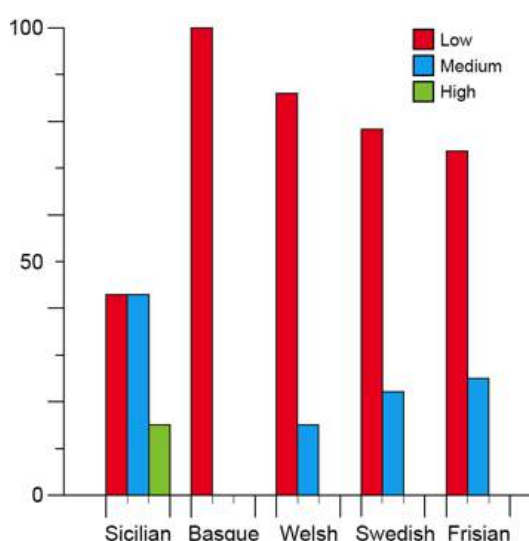


Figura n.3: Livello di padronanza della lingua minoritaria dei dipendenti migranti.

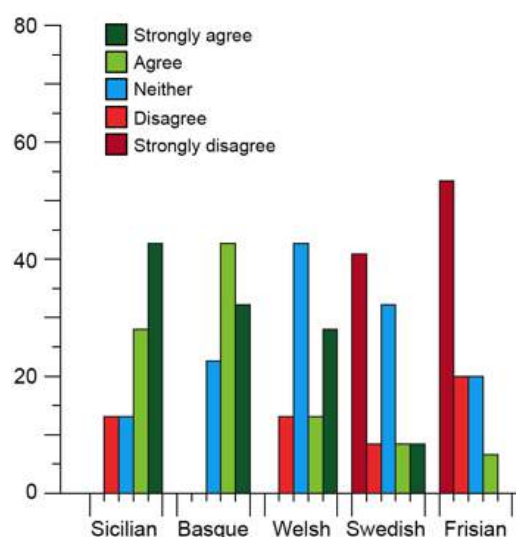


Figure n.4: Opinione dei migranti nei cinque Paesi partner "Parlare la lingua minoritaria è essenziale a fini professionali".

# L'analisi dei bisogni di COMBI:

in inglese, disponibile all'indirizzo:

<http://combiproject.eu/wp-content/uploads/COMBI-output-01.pdf>

Presto sul sito web di COMBI sarà pubblicata una versione sintetica del documento, disponibile in lingua inglese, spagnola, italiana e olandese.



## 3 Sviluppo

### delle risorse necessarie ai fini dell'implementazione e della sperimentazione

In linea con i risultati emersi dall'*Analisi dei Bisogni*, i partner del progetto COMBI hanno sviluppato un metodo il cui obiettivo è quello di creare dei percorsi formativi che permettano ai migranti di migliorare le proprie competenze linguistiche e la loro padronanza della lingua minoritaria.

#### Il *toolkit* per i docenti di COMBI:

è un documento **flessibile**, che può essere utilizzato dai docenti della formazione professionale, dagli insegnanti di lingue, dai gestori e dal personale delle strutture sanitarie al fine di ideare dei corsi volti a migliorare le competenze comunicative e la padronanza della lingua minoritaria degli studenti e dei lavoratori migranti. Presenta una serie di strumenti necessari per adattare il corso alle caratteristiche specifiche del paese in cui viene implementato, alle esigenze linguistiche dei pazienti e al *background* culturale dei discenti.

Grazie al Toolkit i soggetti interessati possono analizzare l'atteggiamento adottato dal personale sanitario nei confronti dell'uso lingua minoritaria.

Il toolkit presenta un approccio **multidisciplinare e innovativo**: offre ai docenti della formazione professionale degli strumenti per inserire nelle loro lezioni degli elementi di didattica delle lingue, e agli insegnanti di lingua delle indicazioni per adattare il corso al profilo professionale dei discenti.

Propone un metodo **inclusivo** e parte dal presupposto che non è necessario padroneggiare completamente la lingua, ma che bisogna possedere la competenza e le capacità linguistiche necessarie per comunicare con i pazienti al fine di contribuire al loro benessere.

Il *toolkit* è disponibile in versione sia cartacea sia sotto-forma di corso **interattivo**.

#### Il *toolkit* per i docenti di COMBI:

è disponibile in lingua inglese, spagnola, italiana e olandese sul sito di COMBI. È possibile seguire il corso interattivo su [openlearning.com](https://www.openlearning.com/courses/combi-teachin-minority-languages/):

<https://www.openlearning.com/courses/combi-teachin-minority-languages/>

## I moduli di COMBI: corsi su misura, basati sul *Toolkit per i docenti*, rivolti agli insegnanti, gestori delle strutture sanitarie e decisori politici.

Sulla base del *Toolkit*, i partner di COMBI hanno sviluppato un corso disponibile all'indirizzo [openlearning.com](https://www.openlearning.com). Ciascun corso è rivolto a un gruppo target specifico e approfondisce uno dei seguenti temi:

1. Metodi per raccogliere informazioni sulle situazioni lavorative e comunicative in cui la lingua dominante e la lingua minoritaria vengono utilizzate (*Analisi dei bisogni comunicativi*).
2. Strategie atte ad introdurre metodi innovativi e multidisciplinari in un corso di lingua (*Approcci multidisciplinari all'apprendimento*).
3. Esempi di esercizi e attività ispirati a un approccio innovativo e multidisciplinare (*Esercizi che prevedono il ricorso a un approccio*). Il modulo presenta anche dei video di lezioni in cui vengono simulate delle situazioni lavorative, al fine di fornire una dimostrazione pratica di come possono essere applicate le tecniche proposte.
4. Gli aspetti di cui tenere conto quando si prepara un corso volto a migliorare le competenze linguistiche degli studenti nella lingua minoritaria (*Ideare un corso*).
5. Indicazioni per utilizzare metodi di valutazione inclusivi al fine di valutare le competenze linguistiche utili a livello professionale (*Strumenti di valutazione*).
6. Esempi di buone misure e strategie adottate in Europa al fine di aiutare i migranti ad apprendere la lingua dominante e quelle minoritarie del Paese ospitante (*Buone pratiche a livello europeo*).
7. Una lista di strumenti interattivi e risorse per apprendere le lingue minoritarie dei cinque Paesi partner (*Strumenti per i lavoratori migranti che operano nel settore socio-sanitario*).

### **Tutti i moduli sono disponibili:**

in inglese, spagnolo, italiano, finlandese e olandese su [openlearning.com](https://www.openlearning.com):

<https://www.openlearning.com/courses/combiproject/>



# 4 Implementazione

## Diffondere e promuovere l'uso dei prodotti di COMBI

I prodotti di COMBI intendono contribuire alla creazione di percorsi formativi che aiutino i migranti che operano o che desiderano operare nel settore sociosanitario ad apprendere le lingue minoritarie. Per far sì che tali prodotti siano efficaci è necessario che migranti, insegnanti di lingua, docenti della formazione professionale e decisori politici devono conoscere i risultati della ricerca condotta nell'ambito del progetto.

### Attività di comunicazione:

Nel corso del progetto, i partner hanno condotto delle campagne di informazione presso le principali strutture sanitarie e istituti di lingua. Migranti, docenti e operatori sanitari hanno preso parte alla ricerca e contribuito alla sperimentazione del Toolkit. I decisori politici sono stati informati riguardo agli obiettivi del progetto mediante dei seminari informativi, come la presentazione rivolta ai membri del Parlamento Europeo presso l'*Intergruppo Minoranze* di Strasburgo. Grazie a presentazioni e conferenze universitarie, i risultati della ricerca di COMBI sono anche stati diffusi in ambito accademico. Infine, si sono tenuti quattro eventi informativi rivolti ai gruppi target del progetto nel corso dei quali sono stati presentati i prodotti del progetto: *l'Analisi dei Bisogni*, *il Toolkit per i docenti*, i Moduli formativi, e il presente documento.



## 5 Raccomandazioni

### rivolte ai decisori politici, ai docenti e ai gestori delle strutture sanitarie: strategie e misure da adottare a seguito dell'implementazione del progetto

Con i suoi prodotti e le sue attività di comunicazione, COMBI spera di contribuire al miglioramento delle competenze comunicative e linguistiche dei migranti che operano nelle regioni bilingui. Tuttavia, molto resta ancora da fare al fine di raggiungere tale obiettivo. Pertanto, i partner del progetto COMBI desiderano proporre le seguenti raccomandazioni:

#### List of recommendations:

##### I decisori politici devono:

- essere consci che, al fine di favorire l'inserimento lavorativo dei migranti, è fondamentale proporre loro un percorso di apprendimento linguistico che tenga conto delle caratteristiche del loro contesto lavorativo;
- essere consci che in alcuni settori, come quello sociosanitario, è necessario creare dei corsi di formazione sia nella lingua dominante sia in quella minoritaria;
- riconoscere il valore della lingua dominante e di quella minoritaria ai fini dell'integrazione linguistica dei migranti nella comunità ospitante;
- sviluppare un quadro di riferimento per la valutazione delle competenze linguistiche dei migranti che tenga conto anche della lingua minoritaria;
- riconoscere e valorizzare il background linguistico dei migranti nei corsi destinati a promuovere la loro integrazione culturale e linguistica;
- riconoscere la varietà dei bisogni di apprendimento dei migranti in base al contesto in cui operano.
- capire che al momento in Europa non esistono dei percorsi adeguati che aiutino i migranti ad inserirsi al meglio in contesti linguistici, culturali e professionali bilingui. Pertanto, bisognerebbe rimediare a tale situazione:
  - + finanziando o facilitando la creazione di corsi o di materiale didattico adeguato alla realtà multilingue di alcuni contesti professionali;
  - + + destinando dei fondi ai corsi di formazione professionale che tengono conto anche delle lingue minoritarie.

### **I gestori delle strutture sanitarie devono:**

- conoscere il profilo linguistico dei pazienti, allo scopo di formare al meglio il personale;
- riflettere sull'opportunità di adottare il principio dell'active offer, così come avviene in Galles, dove ai pazienti viene chiesto di indicare una preferenza linguistica;
- riflettere sull'opportunità di utilizzare dei metodi che consentano di comprendere immediatamente la lingua prescelta dal paziente per il trattamento. Ad esempio, riportando una nota sulla cartella clinica del paziente, per far sì che queste non siano mai dimenticate con l'avvicinarsi del personale;
- riflettere sulla possibilità di assumere un docente di lingua o di organizzare un corso volto a migliorare le competenze linguistiche del personale nella lingua minoritaria. Tali corsi devono essere in linea con le esigenze del contesto lavorativo e il background culturale degli studenti;
- riconoscere che avere dei dipendenti con una padronanza anche limitata della lingua minoritaria può aiutare i pazienti.

### **I docenti della formazione professionale e gli insegnanti di lingua devono:**

- adattare pratiche interdisciplinari: i corsi di lingua devono essere adottati al contesto professionale e viceversa. Docenti della formazione professionale e insegnanti di lingua devono lavorare insieme;
- inserire dei moduli dedicati all'apprendimento della lingua minoritaria nei corsi di formazione professionale, al fine di sottolineare l'importanza delle esigenze linguistiche del paziente.
- offrire dei corsi sulla lingua minoritaria rivolti ai lavoratori migranti;
- ricorrere agli operatori sanitari al fine di condividere informazioni sull'uso delle lingue minoritarie in ambito lavorativo;
- condividere dei corsi basati sui metodi di COMBI con altri soggetti interessati.

### **Decisori politici, gestori delle strutture sanitarie, docenti della formazione professionale e insegnanti di lingue devono sapere che:**

- Il materiale didattico prodotto nell'ambito del progetto COMBI, realizzato tenendo conto sia delle esigenze dei migranti, sia del *background* linguistico e culturale della comunità ospitante, è disponibile online gratuitamente.





# Bibliografia

- Cioffi, RN Jane, 'Communicating with Culturally and Linguistically Diverse Patients in an Acute Care Setting: Nurses' Experiences', *International Journal of Nursing Studies*, 40 (2003), 299–306
- *European Charter for Regional or Minority Languages*, European Treaty Series (Strasbourg)
- <<https://www.coe.int/en/web/conventions/full-list/-/conventions/rms/0900001680695175>>
- European Commission, Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions - A New Skills Agenda For Europe (Brussels, 2016) <<https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2016/EN/1-2016-381-EN-F1-1.PDF>>
- Eurostat. (2017). Migration and migrant population statistics. [Online] Eurostat: Statistics Explained. Retrieved from [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Migration\\_and\\_migrant\\_population\\_statistics](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Migration_and_migrant_population_statistics)
- Irvine, Fiona E, Gwerfyl W Roberts, Peter Jones, Llinos H Spencer, Colin R Baker, and Cen Williams, 'Communicative Sensitivity in the Bilingual Healthcare Setting: A Qualitative Study of Language Awareness', *Journal of Advanced Nursing*, 53 (2006), 422–434
- Mendez, Mario F, Samira Saghafi, and David G Clark, 'Semantic Dementia in Multilingual Patients', *The Journal of Neuropsychiatry and Clinical Neurosciences*, 16 (2004), 381–381
- Yao, Yuxin, and Jan C van Ours, 'Language Skills and Labor Market Performance of Immigrants in the Netherlands', *Labour Economics*, 34 (2015), 76–85

**NOTE:**

**NOTE:**

combiproject.eu



[facebook.com/COMBIproject](https://facebook.com/COMBIproject)



[twitter.com/project\\_combi](https://twitter.com/project_combi)

**Funding institution**

EACEA, Erasmus+ KA2 Strategic Partnerships for adult education

**Project duration**

01/09/2016 - 31/08/2019



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 License



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.