"Un'indagine sociolinguistica in Umbria sulle difficoltà comunicative degli stranieri nelle strutture pubbliche italiane"

Presentazione

L'immigrazione, intesa come mobilità, che diventa occasione d'incontro tra persone e popoli, è senza dubbio uno dei fenomeni più importanti in ogni epoca e soprattutto nella nostra. Oggi infatti circa 170 milioni di persone si muovono alla ricerca di sicurezza o di benessere per sé e per la propria famiglia, perché perseguitate o affamate o sfruttate, perché incapaci di trovare un lavoro o di mettere a frutto la propria professionalità[1].

Questa mobilità genera infatti l'incontro e il dialogo tra i popoli e, soprattutto a livello pratico, un confronto e uno scambio culturale costruiti su nuove relazioni e su nuove prassi[2].

L'intento di questa indagine è quello di studiare le "nuove relazioni" che si vengono ad instaurare tra la popolazione "in mobilità" e quella autoctona, cercando di "gettar luce" sulle problematiche che tali relazioni comportano, soprattutto per evidenziare i problemi principali che gli stranieri incontrano nei primi mesi o nei primi anni di permanenza in Italia: come adattarsi, ad esempio, in un paese diverso dal proprio per lingua, religione, usi e costumi e di cui non conoscono le leggi e la burocrazia. Quello che si prefigge è rilevare le difficoltà comunicative che questi devono affrontare, sia nel rapportarsi con le istituzioni pubbliche locali sia nel relazionarsi in generale con la popolazione autoctona.

Strumenti di ricerca

La ricerca si basa soprattutto su tecniche di tipo qualitativo, in particolare, sull'intervista semi-strutturata e, come integrazione ad essa, su un questionario che serve a raccogliere anche elementi di tipo quantitativo. Con tale tipo di intervista infatti, si possono analizzare e approfondire quanto più possibile i temi che sono oggetto di ricerca e, allo stesso tempo, seguire uno schema degli argomenti da trattare e dell'ordine con cui trattarli, anche se alcuni dei temi spesso vengono introdotti dagli stessi intervistati.

---

[1] cfr. Caritas 2003 pp. 72

[2] cfr. Caritas 2003 pp. 72

Questo è lo schema utilizzato nelle interviste:

- ETÀ
- PROVENIENZA
- TIPO Dl STUDI COMPIUTI
- TEMPO DI PERMANENZA IN ITALIA
- MOTIVAZIONE PER LA SCELTA DELL'ITALIA COME NUOVO PAESE IN CUI VIVERE
- ABBANDONO DELLA PROPRIA TERRA ED EMOZIONI
- IMPATTO EMOTIVO ALL'ARRIVO IN ITALIA
- ACCOGLIENZA RICEVUTA
- DIFFERENZE (DI TIPO ORGANIZZATIVO) TROVATE IN ITALIA
  -incapacità propria di comprendere parole o comportamenti
- GIUDIZIO SULLE STRUTTURE PUBBLICHE E SULLA LORO ORGANIZZAZIONE
  -incapacità propria di comprendere parole, richieste e informazioni
  -incapacità del personale che vi lavora di spiegarsi e farsi capire
  -comportamenti particolari osservati
- GIUDIZIO SUGLI ITALIANI
- SCELTA DELL'ITALIA COME RESIDENZA DEFINITIVA OPPURE TEMPORANEA

Inoltre, considerando che in quasi tutte le indagini conoscitive delle scienze sociali è consueto ricorrere a uno strumento come l'intervista, ma è anche frequente impiegare qualche tipo di questionario, anche in questa ricerca è stato utilizzato quest'ultimo, con l'intento di rendere l'indagine più pertinente ed efficace.

Il questionario è stato costruito in un secondo momento, ovvero dopo che erano state effettuate le interviste, in modo da organizzarlo sulla base dei risultati emersi da questi colloqui. La sua funzione infatti è stata quella di integrare, con la raccolta di elementi quantitativi, l'analisi essenzialmente qualitativa svolta sulle interviste.

Esso è stato somministrato a 74 soggetti stranieri residenti nelle province di Terni e di Perugia e presentava le seguenti domande:

1) Da quanti anni sei in Italia?
□ meno di 1 anno
□ meno di 5 anni
□ meno di 10 anni
□ più di 10 anni

2) Come hai trascorso i primi 6 mesi in Italia?
□ mi sono arrangiato cercando di adattarmi
□ bene anche se capivo poco la lingua
□ bene perché non ho avuto alcun problema
□ male perché capivo poco la lingua
□ male perché non riuscivo ad abituarmi ad una nuova realtà
□ altro .....

3) Come hai imparato l'italiano?
□ io conoscevo già la lingua prima di venire in Italia
□ io ho frequentato un corso in Italia
□ mi hanno aiutato i miei connazionali
□ nella vita di tutti i giorni
□ altro .....

4) Quando parli italiano le persone:
□ mi ascoltano, anche se io non mi esprimo bene
□ correggono la mia pronuncia
□ correggono le mie parole
□ mostrano poca pazienza mentre io parlo
□ mi prendono in giro quando sbaglio
□ non mi ascoltano mai
□ altro .....

5) Quando sei arrivato in Italia, hai cercato aiuto, assistenza? Se sì, chi ti ha aiutato?
□ i miei connazionali che si trovavano già in Italia
□ un'istituzione pubblica (questura, parrocchia, Caritas, ecc.)
□ persone italiane (conoscenti, colleghi di lavoro, amici, vicini, un parente italiano, ecc.)
□ avevo preso contatti dal mio paese di origine e sapevo cosa fare
□ non sapevo dove andare
□ altro.....

6) Quando hai dovuto fare dei documenti:
□ mi ha accompagnato un connazionale
□ mi ha accompagnato una persona italiana (conoscente, amico/a, marito, moglie, ecc.)
□ mi ha aiutato il personale dell'ufficio dove sono andato per fare il documento
□ sono andato da solo perché sapevo cosa fare

□ non sapevo cosa fare e nessuno mi ha aiutato
□ altro.....

7) il personale degli uffici:
□ era disponibile e paziente con me
□ era disponibile con me ma non con altre persone straniere
□ si limitava a svolgere il suo ruolo
□ qualche volta era disponibile
□ qualche volta era scontroso
□ era disponibile con tutti
□ era scontroso con tutti
□ altro.....

8) Il personale degli uffici come comunicava con te?
□ parlava la mia lingua
□ parlava lentamente italiano
□ scriveva su un foglio le parole che io non capivo
□ parlava a voce più alta quando io non capivo
□ non controllava se io capivo
□ altro.....

9) Per ottenere un documento (ad esempio: permesso di soggiorno, tessera sanitaria, carta d'identità, codice fiscale, ecc.):
□ io ho ottenuto il documento nei tempi previsti dalla legge
□ ho ottenuto il documento ma con ritardo
□ è stato difficile richiedere e ottenere il documento
□ non ho ancora ottenuto il documento richiesto
□ altro .....

10) Oggi, tornando negli stessi uffici, come trovi la situazione?
□ migliore perché conosco meglio la lingua
□ migliore perché conosco meglio la burocrazia
□ migliore perché il personale degli uffici è più disponibile
□ migliore perché il personale degli uffici è più informato non trovo differenze da allora
□ peggiore perché la situazione è più caotica
□ peggiore perché il personale è poco professionale
□ peggiore perché il personale è poco disponibile
□ peggiore perché il personale non conosce sempre le nuove leggi
□ altro.....

11) Cosa suggerisci per migliorare la comunicazione nelle istituzioni pubbliche?
□ il personale deve fare un corso per comunicare meglio con persone straniere
□ io devo fare un corso per comunicare meglio con persone italiane
□ io devo fare un corso per comprendere la burocrazia italiana
□ altro.....
□ altro.....

Analisi dei dati

L'analisi applicata alle interviste si è svolta su due piani diversi:

- analisi della forma
- analisi del contenuto

Con l'analisi della forma sono state messe in evidenza le procedure e le strategie comunicative, ossia quei fenomeni conversazionali eseguiti dai parlanti per il raggiungimento di uno scopo comunicativo[3]; queste strategie messe in atto dagli interlocutori, sono le "formulazioni" e le "riparazioni". Attraverso le formulazioni i parlanti "dicono con determinate parole ciò che stanno facendo o di cui stanno parlando"[4]; le procedure di riparazione, invece, consentono ai parlanti di gestire i diversi problemi di comprensione che possono emergere nel corso dell'interazione,

Le formulazioni, come sostiene Testa Renata "[...] rappresentano uno **strumento esplicito di descrizione** e di presentazione delle proprie convinzioni, valutazioni e attribuzioni di senso"[5] e possono essere strutturate inoltre, sia in turni singoli che in coppie adiacenti. Quelle strutturate in turni singoli "[...] non implicano necessariamente un intervento dell'interlocutore e possono essere più direttamente finalizzate alla contestualizzazione dei contenuti e dei diversi aspetti dell'interazione, incluse le identità dei parlanti. Esse sono quindi più direttamente funzionali all'espressione di aspetti auto- ed etero-rappresentativi"[6]. Quelle strutturate in coppie adiacenti comprendono una prima parte che "[...] contiene un'interpretazione offerta dall'interlocutore su una porzione di discorso emessa dal parlante precedente [...]; la seconda parte è costituita da una conferma o smentita di quell'interpretazione da parte del parlante che ha prodotto la

[3] cfr. Testa 1995 pp. 140
[4] Garfinkel/Sacks 1970 pp. 351 cit. in Testa 1995 pp. 141
[5] Testa 1995 pp. 141-142
[6] Testa l995 pp. 143

sequenza discorsiva"[7]. Le formulazioni strutturate in coppie adiacenti individuate nell'analisi formale delle interviste realizzate in questa ricerca sono:

1. Formulazione di rilevanza

Interpreta e rileva significati o aspetti salienti delle verbalizzazioni prodotte nell'intervista. Questo tipo di formulazione è utilizzato regolarmente da entrambi i parlanti e in virtù della sua collocazione sequenziale, immediatamente consecutiva rispetto a determinati segmenti del discorso, indica la particolare rilevanza ad essi attribuita mediante l'uso di termini o espressioni deittiche aventi una funzione testuale ("dimmi dimmi"; "dimmi questo che mi interessa" oppure "questo è il mio problema").

2. Pre-formulazione

Segnala e suddivide singoli focus di attenzione topicale nel flusso globale del discorso e viene utilizzato dall'intervistatrice per introdurre un nuovo referente o un sotto-argomento collegato al discorso precedente.

3. Formulazione-citazione

Fissa o segnala aspetti rilevanti attraverso riferimenti retroattivi che reintroducono nel discorso in atto caratteristiche testuali, attraverso cui l'intervistatrice re-inserisce nel discorso un contenuto già descritto, svolgendo una funzione analoga alla formulazione riepilogo.

4. Formulazione riepilogo

-Sintetizza e chiude un sotto-argomento.

-Sviluppa ulteriormente una sequenza topicale, rinnovando in tal modo un precedente ciclo discorsivo. In questa collocazione sequenziale (fine di sequenza topicale) essa svolge, insieme alla riparazione, una funzione di generazione del testo, poiché estrapola e ripropone un contributo emerso nelle sequenze precedenti, per sollecitare la produzione di un'ulteriore sequenza esplicativa.

5. Formulazione-obiezione

Tipicamente occorrente al termine di una sequenza esplicativa, è funzionale alla descrizione e segnalazione di attività discorsive come fraintendimenti, incomprensioni, chiarimenti o contraddizioni emergenti dal discorso degli intervistati[8].

---

[7] Testa 1995 pp. 142

[8] cfr. Testa 1995 pp. 147-166 'cfr. Testa 1995 pp. 160

Durante la conversazione possono emergere problemi di carattere uditivo, linguistico, interpretativo o connessi ad aspetti del contesto interazionale, che creano delle incomprensioni e proprio per risolvere queste incomprensioni si attuano le strategie e procedure di riparazione, che, come le formulazioni, possono essere iniziate e completate nello stesso turno di parola oppure organizzate in coppie adiacenti[9].

Le riparazioni iniziate e completate in un singolo turno di parola possono essere:

a) auto-riparazioni (AR) Attuate dallo stesso parlante che ha prodotto la fonte di problemi

b) etero-riparazioni (ER) Attuate da un parlante diverso da quello che ha prodotto la fonte problematica[10].

Le riparazioni strutturate in coppie adiacenti invece assumono la struttura tipica delle riparazioni **etero-iniziate auto-completate (REI-RAC)** ed è l'interlocutore a evidenziare e richiedere la riparazione di un problema conversazionale, che viene risolto nei turni successivi dal parlante che lo ha prodotto. Oltre agli esempi di riparazione sopra descritti, nell'analisi formale delle interviste, ne sono stati individuati altri:

1) ***Auto-riparazione di tipo esplicativo***
   Opera in genere come segnale di significati rilevanti da esplicare o da negoziare ulteriormente con l'intervistatrice. Infatti, mentre alcune descrizioni sono condivise da entrambi gli interagenti, altre sono sottoposte dagli intervistati ad un ulteriore sequenza esplicativa ed evidenziate come significati a cui possono essere associati valori simbolici diversi da quelli dell'intervistatrice.

2) ***Riparazione parentetica o incidentale***
   Assume tratti caratteristici di un "inciso", inserito o premesso ad un'enunciazione, attraverso cui il parlante non modifica alcun contenuto o aspetto dell'enunciato precedente, ma offre all'intervistatrice una chiave di lettura per le proprie affermazioni. La sua funzione è particolarmente rilevante poiché consente ai parlanti di "caratterizzare" le proprie verbalizzazioni mediante l'inserimento di formulazioni auto-descrittive usate

[9] cfr. Testa 1995 pp. 143
[10] Testa 1995 pp. 144

per connotare aspetti personali o per esprimere valutazioni e giudizi di valore[11].

L'analisi formale, ovvero la rilevazione di tutte queste procedure e strategie conversazionali attuate dai parlanti precedentemente descritte, e quella delle sovrapposizioni dei turni di parola verificatesi tra intervistati e intervistatrice, ha evidenziato l'andamento delle interviste, utile per la successiva analisi del contenuto.

Quest'ultimo tipo di analisi infatti, non ha evidenziato solamente quelle difficoltà comunicative che gli intervistati hanno dichiarato esplicitamente di aver incontrato nel rapportarsi con le strutture pubbliche o con la popolazione autoctona, ma ha permesso di esaminare anche i comportamenti comunicativi adottati da tutti gli interlocutori coinvolti nella colloquio-intervista. Infatti l'analisi del contenuto ha valutato il fatto che l'intervistatrice e il suo modo di porre le domande influenza sicuramente il tipo di risposta degli intervistati, e che gli atteggiamenti o gli stati d'animo di questi (tono di voce, silenzi, esitazioni e agitazione) chiariscono il vero significato di quello che vanno raccontando.

Per il questionario, invece, è stata eseguita un'analisi monovariata per tutte le domande poste agli intervistati, ossia queste sono state analizzate tutte singolarmente; successivamente è stata effettuata invece la correlazione tra due variabili (analisi bivariata) mettendo in relazione tre categorie di domanda *("quando parli cosa fanno le persone", "come era il personale degli uffici", "oggi, tornando negli stessi uffici, come trovi la situazione"*) con la variabile *"da quanti anni sei in Italia",* per vedere le differenti risposte date dagli intervistati rispetto al tempo di permanenza in Italia e in che modo la variabile tempo abbia potuto influire sui rapporti avvenuti sia tra gli stranieri e la popolazione autoctona, sia tra loro e le strutture pubbliche locali.

Conclusioni

Dall'analisi delle interviste è emerso che lo scontro con una cultura e con abitudini e tradizioni diverse dalle proprie è la più grande difficoltà incontrata da qualunque straniero che giunge in Italia. Questa, e soprattutto quelle linguistiche iniziali, hanno portato qualche straniero ad assumere un atteggiamento di chiusura e a non avere il desiderio e la volontà di comunicare con la popolazione autoctona, rinunciando, in alcune situazioni ritenute difficili, alla possibilità di conversare con essa. Lo si può vedere dai seguenti frammenti estratti dalle interviste fatte ad un macedone e ad una donna nigeriana.

[11] Testa 1995 pp. 160

RICF= RICERCATRICE
MACM= UOMO MACEDONE
NIGF = DONNA NIGERIANA

(1)

```
95   RICF  ehm come sei stato accolto↗ *1* qui
96         *1* in italia↗ quando sei arrivato↗
98         cioè
99   MACM  ma quello è certamente ti trovi
100        sempre *2* sem- te manc- te manca
101        sempre un *1* una come te la spiego
102        una (voglientà) te manca sempre
103  K     *1*
104  RICF  una↗ non ho capito →scusa← una↗
105  MACM  una vo- volentiera come te la spiego↗
106        *1* stai sempre *1* un tipo come s-
107        chiuso cioè
```

Come si vede da questo frammento, estratto dall'intervista fatta ad un macedone, l'intervistato cerca di spiegare che cosa gli è mancato nel primo periodo di permanenza in Italia.

Egli usa due termini *"voglientà"* (l: 102) e più avanti *"volentiera"* (2: 105) per poi pronunciare questa frase: *"stai sempre chiuso"* (cfr. l: l06-107). Da questa affermazione si capisce che cosa è mancata all'intervistato, ovvero la volontà e il desiderio di comunicare con la gente del luogo. Lo si deduce anche da alcune affermazioni fatte dall'intervistato mentre risponde alla domanda precedente che chiede quali sono state le emozioni provate all'arrivo in Italia (2: 68-73). Nella sequenza 75-80 dichiara le sue difficoltà nel vivere in questo paese estraneo, in cui si sente *"un po' stretto"* (cfr. 2: 75) e in cui cerca di stare *"sempre attento"* (cfr. 2: 76).

(2)

```
68   RICF più umani↘ *1* eh senti >che< e-
69        emozioni hai provato quando sei
70        arrivato↗ in italia↗ le emozioni *2*
71        che ne so forse in un paese che non
72        che non logicamente non conoscevi↗
73        che sensazioni hai provato↗
74      K *4*
75   MACM =>vabbè stai sempre un po' stretto un
76        po'< *1* c'hai sempre attento più di
```

```
77        possibile *1* sa fare non è che non è
78        tanto facile ah anda- in paese →non
79        =a← conosci↗ *1* non è che paese *1*
80        che sei nato↗=
81  RICF  certo=
```

Dal frammento, estratto dall'intervista fatta ad una donna nigeriana, si evince come quest'ultima nel primo periodo di permanenza, non avendo padronanza della lingua italiana, abbia rinunciato a conversare con la gente del luogo. Ella afferma: "[...] *neanche io ci parlavo con loro perché gli rispondo che gli dico poi non parlavo bene italiano* [...]" (3: 290-293). Solo dopo aver frequentato una scuola per imparare l'italiano e a utilizzare il computer ha superato la sua difficoltà, affermando "[...] *mi sono trovata bene*" (3: 298-299).

(3)

```
290  NIGF  e poi >non mi parlavo< neanche io ci
291        parlavo con loro perché gli
292        rispondo↗ che gli dico↗ poi non
293        parlavo bene italiano perchè
294        c'avevamo poco da dirci però dopo
295        quando sono andata questa scuola↗
296        (…) bene con questi insegnante↗ poi
297        quando ho fatto pure la scuola di
298        computer un po' >eh< mi sono trovata
299        bene
```

Dall'analisi di entrambi gli strumenti, la popolazione autoctona è risultata nel complesso disponibile nei confronti degli stranieri (vedi 4: 229-235; 5: 117-121; tab. 1).

RICF= RICERCATRICE
SOMM= UOMO SOMALO
EGIM= UOMO EGIZIANO

(4)

```
229  SOMM cioè guarda in generale il l l gli
230       italiani non sono sono socievoli *2*
231       l'italiano è come cioè i non è uno
232       che si da troppa aria
233  RICF #hm hm AFFERMATIVO#
234  SOMM come gli anglosessoni o per spiegare
235       *1* >non sono chiusi sono aperti<↗
```

(5)

```
117 EGIM benissimo *1* sono ←stato→ accolto
118      so stato accolto proprio mi so
119      sentito subito dentro la mia famiglia
120 RICF a ca- come a casa
121 EGIM sì
```

Dal frammento estratto dall'intervista fatta ad un somalo si evince come per quest'ultimo la popolazione autoctona è generalmente molto socievole e aperta al dialogo con lo straniero (4: 229-230, 235) e nell'intervista fatta ad un egiziano, l'intervistato stesso dichiara di esser stato ben accolto tanto da sentirsi parte integrante della famiglia italiana che lo ospitava (5: 117-119). Dall'analisi del questionario inoltre emerge lo stesso dato, ovvero la disponibilità e apertura della popolazione locale nei confronti di quella straniera.

	% risposte
Mi ascoltano anche se io non mi esprimo bene	49,0%
Correggono la mia pronuncia	27,1%
Correggono le mie parole	10,4%
Mostrano poca pazienza	1,0%
Mi prendono in giro quando sbaglio	6,3%
Non mi ascoltano mai	0,0%
Altro	6,3%

Tab. 1 Distribuzione di frequenza relativo alla variabile "quando parli le persone..."

Alla domanda "*quando parli cosa fanno le persone*" la categoria "mi ascoltano, anche se non mi esprimo bene" infatti raggiunge il 49% di frequenza rispetto alle altre sei categorie, mentre la categoria "non mi ascoltano mai" non è stata scelta da nessuno degli intervistati.

In qualche intervista è emerso però che la popolazione italiana è poco tollerante nei confronti dell'individuo che viene da un paese diverso.

Nei frammenti che seguono infatti, estratti dall'intervista fatta ad una donna rumena, l'intervistata dichiara la sua convinzione che nel nostro paese, anche le persone più colte e appartenenti ad una classe sociale alta, sono intolleranti nei confronti degli stranieri (6: 1024-1030), anche se non lo dimostrano direttamente.

RICF= RICERCATRICE
RUMF= DONNA RUMENA

6)

```
1024   RUMF          ma io ti ho detto anche se
1025        le persone semplice ma anche quelle
1026        persone di una certa preparazione
1027        di una certa eh no↗ eh grado de de
1028        de de eh *2* posizione sociale
1029   RICF #mhm AFFERMATIVO#
1030   RUMF di tante volte sono <razzisti>↘
```

(7)

```
600    RUMF anche se sono delle persone↗ che
601         non ti dimostrano direttamente la
602         faccia che sei uno straniero↗ che
603         specialmente che veniamo da eh

604        paese de est *1*
605        de est *1* comuniste ex
606        comuniste↗>c'è sempre un razzismo<
```

Le strutture pubbliche italiane sono ritenute carenti e incapaci di far fronte a tutte le richieste di regolarizzazione da parte degli stranieri e il personale pubblico, che lavora nelle strutture, non è sempre aggiornato sulle nuove disposizioni di legge riguardanti l'immigrazione e dovrebbe fare un corso per comunicare meglio con gli stranieri.

Vediamo infatti come alla decima domanda del questionario *"cosa suggerisci per migliorare la comunicazione nelle istituzioni pubbliche?"* La percentuale più alta è stata raggiunta dalla categoria "il personale deve fare un corso per comunicare meglio con persone straniere".

	% risposte
il personale deve fare un corso per comunicare meglio con persone straniere	52%
io devo fare un corso per comunicare meglio con persone italiane	25,5
io devo fare un corso per comprendere meglio la	6,1

burocrazia italiana	
Il personale deve essere più organizzato e qualificato	5,1
il personale deve essere più paziente e disponibile	10,2
e necessario evitare episodi di razzismo	1

Tab. 2 Distribuzione di frequenza relativa alla variabile "cosa suggerisci per migliorare la comunicazione nelle istituzioni pubbliche?"

Inoltre dalla correlazione delle variabili "*oggi tornando negli stessi uffici come trovi la situazione*?" e "*da quanti anni sei in Italia*", che sono state ricodificate, riducendo per la prima le dieci possibilità di risposta a quattro e per la seconda le quattro a due sole categorie (cfr. le categorie delle domande **n. 10** e **n. 1** del questionario e quelle presentate nella **tab. 3**), emerge che la maggior parte dei nostri intervistati, indipendentemente dal tempo della loro permanenza in Italia, ritiene che la situazione attuale degli uffici pubblici non è migliore, rispetto a quella trovata nelle strutture pubbliche al momento dell'arrivo in Italia.

Come si può vedere dalla tabella che segue la metà (50%) dei soggetti che sono nel nostro paese da più di dieci anni e il 46,7% di quelli che vi si trovano da meno di dieci anni dichiara che la situazione oggi è migliorata solamente perché essi sono meglio integrati e hanno una maggiore conoscenza della lingua italiana.

	% individui	
	<di 10 anni	>di l0 anni
miglioramento individuale	46,7%	50%
miglioramento del personale	3,3%	0%
non trovo differenze da allora	26,7%	20,5%
peggioramento del personale	23,3%	29,5%

Tab. 3 Distribuzione di frequenza relativa alla correlazione delle variabili "*oggi tornando negli stessi uffici, come trovi la situazione*" e "*da quanti anni sei in Italia*" ricodificate

Infatti solamente il 3,3% degli stranieri che sono nel nostro paese da meno tempo indicano un miglioramento del personale che lavora nelle strutture, cosa che non viene invece evidenziata da nessuno di quelli residenti in Italia da più di dieci anni. Di conseguenza, se si considera inoltre il valore negativo dell'affermazione "non trovo differenze da allora", ovvero "non trovo differenze oggi rispetto a quando sono arrivato", per gli stranieri intervistati la situazione attuale negli uffici pubblici non è assolutamente cambiata.

Da ciò emerge la necessità di modificare questa situazione. Uno dei problemi fondamentali, infatti, riguardo alle istituzioni pubbliche italiane, è che il personale che vi lavora generalmente non è a conoscenza di una seconda o terza lingua che lo renda capace di sostenere una comunicazione soddisfacente con gli stranieri.

Questa ricerca può rappresentare allora un punto di partenza per la realizzazione di un progetto formativo che comprenda una maggiore conoscenza delle lingue straniere e della legislazione in materia di sanità, lavoro e pubblici servizi da parte dei dipendenti delle strutture pubbliche, teso a migliorare la qualità del rapporto comunicativo tra il personale degli uffici pubblici e la popolazione straniera.

Bibliografia

Atkinson, P. 1985: *Talk and identity: some convergences in micro-sociology*. In Helle, H.J. / Eisenstads, S.N. (a cura di): *Micro-sociological theory*, vol. II pp. 117-132.

Bailey, Kennet D. 1995 [1978]: *Metodi della ricerca sociale*. Roma: il Mulino. [*methods of social research*, New York: The Free Press].

Bruschi, Alessandro 1999: *Metodologia delle scienze sociali*. Milano: Bruno Mondadori.

Caritas Italiana 2003*: Immigrazione <segno dei tempi>. Materiali e percorsi per il lavoro pastorale*. Bologna: Edizioni Dehoniane Bologna.

Caritas Italiana / Fondazione Migrantes 2004*: Immigrazione. Dossier Statistico 2004*. Roma: Nuova anterem.

Codini, Ennio 2002: *Diversi ed uguali. Immigrazione extracomunitaria e principio giuridico di eguaglianza*. Milano: Franco Angeli.

Crespi, Franco 1998: *Le vie della sociologia: problemi, teorie e metodi*. Bologna: Il Mulino.

Dal Lago, Alessandro / Giglioli, Pier Paolo 1983b: *Introduzione*. In: Giglioli / Dal Lago (a cura di) 1983a: pp. 17 e 19.

Galatolo, Renata / Pallotti, Gabriele (a cura di) 1999: *La conversazione, un'introduzione allo studio dell'interazione verbale*. Raffaello Cortina Editore.

Garfinkel, Harold [1967]: *What is Ethnomethodology*. In [*Studies in Ethnomethodology*] Englewood Cliffs, N. J.: Prentice Hall, pp. 19-33 trad. it. in Giglioli, P.P. e Dal Lago, A. (a cura di) 1983.

Garfinkel, Harold 1967: *Studies in etnomethodology*. In Klein/ Paoletti (a cura di) 2002a: pp. 30.

Garfinkel, Harold / Sacks, Harvey 1970: *On formal structures of pratical actions*. In McKinney / Tyriakian, E. A. (a cura di) 1970 *Theorical sociology*: pp. 350.

Gattico, Emilio / Mantovani, Susanna (a cura di) 1998a: *La ricerca sul campo in educazione. I metodi quantitativi*. Milano: Bruno Mondatori.
Gattico, Emilio 1998b: *Uno strumento di ricerca: il questionario*. In: Gattico, E. / Mantovani, S. (a cura di) 1998a: pp. 117 e 124.
Gavioli, Laura 1999: *Il sistema di alternanza dei turni*. In: Galatolo, R. / Pallotti, 1. (a cura di) 1999: pp. 46.
Giglioli, P. P. / Dal Lago, A. (a cura di) l983a: *Etnometodologia*. Bologna: Il Mulino.
Guitett, A. 1983: *L'entrien*. In Kanizsa 1993: pp. 47.
Gülich, Elisabeth/ Kotschi, Thomas 1987: *Reformulier als Mittel der Textkonstitution. Untersuchungen zu französischen Texten aus mundlicher Kommunikation*. In: Motsch 1987: pp. 199-261.
Gumperz, J. (a cura di) 1982a: *Discorse Strategies*. Cambridge: Cambridge University Press. In: Galatolo, R. / Pallotti, I. (a cura di) 1999: pp. 146
Gumperz, J. (a cura di) 1982b: *Language and Social identity*. Cambridge: Cambridge University Press. In: Galatolo, R./Pallotti, I. (a cura di) 1999: pp. 146
Gumperz, J. 1992: *Contextualization and understanding*. In Duranti, A. / Goodwin, C. (a cura di) 1992. :
Heritage, J. 1984a: *Garfinkel and Etnnomethodology*. In: Klein, G. /Paoletti, I. (a cura di) 2002a: pp. 31.
Heritage, J. 1984b: *Garfinkel and Ethnomethodology*. In Marcarino A. 1997 pp. 44-45.
Kaneklin, C. 1998: *Il primo colloquio*. In Quadrio A. / Ugazio, V. (a cura di) 1998 *Il colloquio in psicologia clinica e sociale*, pp. 75-104.
Kanizsa, Silvia 1993: *Che ne pensi? L'intervista nella pratica didattica*. Roma: La Nuova Italia Scientifica.
Kanizsa, S. 1995: *L'intervista nella ricerca educativa.* In: Mantovani, S. (a cura di) 1995: pp. 39-72. 16
Kanizsa, S. 1988: *L'ascolto del malato*. In Kanizsa, S. *Che ne pensi? L'intervista nella pratica didattica.* 1993: pp. 89.
Klein, Gabriella 1995: *La città nei discorsi e nell'immaginario giovanile una ricerca socio-linguistica a Napoli*. Galatina: Congedo.
Klein, Gabriella 2001: *Lezioni di Sociolinguistica*. Perugia: Morlacchi editore.
Klein, Gabriella/ Paoletti, Isabella (a cura di) 2002a: *In & out. Procedure conversazionali e strategie comunicative di inclusione e di esclusione*. Napoli: Edizioni Scientifiche Italiane.
Klein, Gabriella 2002b: *Come creare e mantenere conversazionalmente un'identità di gruppo e di sé all'interno del gruppo*. In: Kein / Paoletti (a cura di) 2002a: pp. 58.
Lumbelli, L. 1972: *Comunicazione non autoritaria*. In Kanizsa S. *Che ne pensi? L'intervista nella pratica didattica*. 1993: pp. 89.
Mantovani, S. (a cura di) 1995*: La ricerca sul campo in educazione. I metodi qualitativi*. Milano: Bruno Mondatori.

Marcarino, Aurelia 1997: *Etnometodologia e analisi della conversazione.* Urbino: Quattro venti.
Meschieri, Luigi/ Pirani, Patrizia 1989: *Il questionario: un supporto al colloquio e dell'intervista.* In: Trentini, G. (a cura di) 1989a: pp. 117.
Palanca, Vaifra 1999: *Guida al pianeta immigrazione*. Roma: Editori Riuniti.
Paoletti, Isabella 2002b: *Essere impopolare: la costruzione conversazionale dell'esclusione.* In: Klein, G. / Paoletti, I. (a cura di) 2002a: pp. 29-34.
Rogers, C. R. 1970: *La terapia centrata sul cliente*. In Kanizsa, S. *Che ne pensi? L'intervista nella pratica didattica.* 1993: pp. 89.
Sacks, H. 1992: *Lectures on conversation* vol. I & II Cambridge, MA: Blackwell. In: Klein, G. / Paoletti, 1. (a cura di) 2002a: pp. 32. 17
Sacks, H. / Schegloff, E. / Jeferson, G. 1978: *A symplest systematic for the organization of turn-taking for conversation.* Language, pp. 696-735. Anche in Schenkein, J. (a cura di) 1978: *Studies in the Organization of Conversational Interaction*. pp. 7-55.
Sarangi, S. 1994: *Intercultural or not? Beyond celebration of cultural differences in miscomunication analysis.* Pragmatics. 4,3. In: Galatolo, R. / Pallotti, 1. (a cura di) 1999: pp. 146.
Semi, A. 1985: *Tecnica del colloquio*. In Mantovani S. (a cura di) 1995: pp. 42.
Seppilli Tullio 1963: *L'approccio antropologico-culturale nella individuazione della incidenza dei processi migratori sulla patologia mentale. (Schema della relazione al Convegno Internazionale di Studio su "Immigrazione Lavoro e Patologia Mentale" (Milano, 23-24 Marzo 1963).*
Stella, S. / Ugazio, V. / Porcelli, M. 1998: *Recenti orientamenti nella ricerca scientifica in tema di colloquio*. In Quadrio, A. / Ugazio, V. (a cura di), 1998 *Il colloquio in psicologia clinica e sociale*, cit., pp. 15-74.
Sullivan, H. S. 1967 [1954]: *Il colloquio psichiatrico*. In Kanizsa 1993: pp. 46. Anche in Mantovani 1995: pp. 42.
Testa, Renata 1995: *Negoziazione dei significati sociali e rappresentazione delle identità di gruppo.* In Klein (a cura di) 1995: pp. 137-187.
Trentini, Giancarlo (a cura di) 1989a: *Teoria e prassi del colloquio e dell'intervista*. Roma: La Nuova Italia Scientifica.
Trentini, Giancarlo 1989b: *Le molteplici definizioni dello strumento.* In: Trentini, G. (a cura di) l989a: pp. 15-23.
Zammuner, Vanda Lucia 2003: *Tecniche dell'intervista e del questionario.* Bologna: 11 Mulino
Zani, Bruna / Selleri, Patrizia / David, Dolores 2001: *La comunicazione.* Roma: Carocci editore.
Zorzi, Daniela 1999: *La dimensione contrastiva nell'analisi della conversazione*. In: Galatolo, R. / Pallotti, I. (a cura di) 1999: pp. 143-148. 18 19