



# TUTORIAL per Formatori

Philip BONANNO, Koffi M. DOSSOU, Gabriella B. KLEIN, Nevin PECORELLI, Raffaella SIENA

Grundtvig Multilateral Project BRIDGE-IT  
Be Relevant to Intercultural Diversity Generation  
in Europe – Integration Team  
510101-LLP-1-2010-1-IT-GRUNDTVIG-GMP

Traduzione dall'Inglese: Raffaella Siena

Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione Europea.  
L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione (comunicazione),  
e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere  
fatto delle informazioni in essa contenute.

## BRIDGE-IT PARTNERS



<http://www.unipg.it>  
<http://www.club-austrialia.info>  
<http://www.erasmushogeschool.be>  
<http://www.f-bb.de>  
<http://www.keyandkey.it>  
<http://www.um.edu.mt>  
<http://www.hszuyd.nl>  
<http://www.est.edu.pl>  
<http://yozgat.meb.gov.tr>

### COORDINAMENTO SCIENTIFICO

Gabriella B. Klein (Università degli Studi – Perugia/Italia)  
[gabriellaklein@gabriellaklein.eu](mailto:gabriellaklein@gabriellaklein.eu)

TRADUZIONE dall'Inglese: Raffaella Siena

### REVISIONE

Gabriella B. Klein (Italia)

### COPERTINA E DESIGN GRAFICO

Koffi M. Dossou - Key & Key Communications, Italia

### PUBBLICATO DA

Key & Key Communications, Deruta

**ISBN 978-88-95887-15-9**

Copyright © 2012 Key & Key Communications, Italia

Tutti i diritti riservati. Nessuna parte di questa pubblicazione può essere riprodotta, conservata in un sistema di recupero o trasmessa, in qualsiasi forma o con qualsiasi mezzo, elettronico, meccanico, fotocopiatura, registrazione, o altro senza la previa approvazione dei proprietari del copyright.

## TUTORIAL PER FORMATORI

Migranti, quali 'Adulti-in-Mobilità' (AM), impiegati pubblici, fornitori di servizi pubblici in generale, quali 'Adulti-professionalmente-in-Contatto-con-la-Mobilità' (ACM) spesso si trovano in situazioni che coinvolgono diversi livelli e dimensioni di comunicazione. Queste situazioni offrono una serie di sfide derivanti dalla percezione di diverse culture, vari modi di comunicazione e differenti interpretazioni di ciascuno degli elementi presenti nel contesto di comunicazione. Una buona comprensione di questi diversi fattori è essenziale per avere eque e proficue interazioni tra le persone che si spostano da un paese ad un altro (AM) e professionisti che forniscono loro un servizio (ACM) così pure per essere in grado di compilare correttamente un formulario burocratico.

Una serie di Eventi di Apprendimento on-line sono stati sviluppati per facilitare le persone, passando attraverso queste situazioni, a familiarizzare con i diversi processi di comunicazione. Gli Eventi di Apprendimento aiuteranno a identificare, capire e gestire i quattro tipi di messaggi usati all'interno di un contesto istituzionale pubblico:

- messaggi visivi (colori, forme, simboli, oggetti, immagini...)
- messaggi verbali (parole e discorsi)
- messaggi non-verbali (linguaggio del corpo)
- messaggi paraverbali (uso della voce).

Ogni Evento di Apprendimento è stato sviluppato per ciascuno di questi tipi di messaggio distinguendo tra comunicazione scritta e comunicazione parlata per AM e per ACM.

<b>ACM</b> COMUNICAZIONE SCRITTA	<b>ACM</b> COMUNICAZIONE PARLATA	<b>AM</b> COMUNICAZIONE SCRITTA	<b>AM</b> COMUNICAZIONE PARLATA
Formulari – Caratteristiche di Base	Interazioni: Caratteristiche di Base	Formulari: Comprendere le Caratteristiche di Base	Interazioni: Comprendere le Caratteristiche di Base
Formulari – Dati Personali Primari	Interazioni: Aspetti Visivi	Formulari: Comprendere i Dati Personali Primari	Interazioni: Comprendere gli Aspetti Visivi
Formulari – Dati Personali Secondari	Interazioni: Aspetti Non-Verbali	Formulari: Comprendere i Dati Personali Secondari	Interazioni: Comprendere gli Aspetti Non-Verbali
	Interazioni: Aspetti Paraverbali		Interazioni: Comprendere gli Aspetti Paraverbali
	Interazioni: Aspetti Verbali		Interazioni: Comprendere gli Aspetti Verbali

Coloro che useranno questi Eventi di Apprendimento devono avere i seguenti pre-requisiti di base:

- saper leggere e seguire le istruzioni nella lingua delle presentazioni PowerPoint e i relativi esercizi
- saper usare un computer per visionare una presentazione PowerPoint
- saper usare un computer per lavorare in internet.

I risultati dell'apprendimento e gli specifici requisiti per ogni Evento di Apprendimento (ciò che un discente ha bisogno di sapere prima di affrontare un particolare Evento di Apprendimento) sono riassunti nella tabella sottostante:

Tabella delineante gli Eventi di Apprendimento circa la *Comunicazione Scritta* dalla prospettiva di un AM

Evento di Apprendimento su	Risultato dell'apprendimento <i>Alla fine di questo Evento di Apprendimento sarai in grado di:</i>	Specifici pre-requisiti <i>Per seguire al meglio questa attività, hai bisogno di:</i>
<i>Che cosa è un formulario e perché ho bisogno di usarlo?</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• identificare un formulario</li> <li>• capire perché una persona deve compilare un formulario</li> <li>• riconoscere un formulario come un testo particolare</li> <li>• distinguere tra differenti formulari</li> <li>• capire il tipo di informazioni che si trovano in un formulario</li> <li>• identificare gli elementi visivi che distinguono un formulario da altri tipi di testo</li> <li>• determinare a chi saranno consegnate le informazioni</li> </ul>	
<i>Cosa sono i dati personali primari e come devo gestirli in un formulario?</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• identificare le diverse informazioni richieste in un formulario</li> <li>• leggere e capire la sezione di un formulario riguardante i dati personali primari</li> <li>• identificare il posto nel formulario dove le differenti informazioni sono solitamente richieste</li> <li>• capire tutte le diverse parole per 'nome'</li> <li>• compilare correttamente un formulario con i tuoi dati personali primari: 'nome', 'cognome'; 'data di nascita', 'luogo di nascita'; 'sesso', 'paternità', 'maternità'; 'cittadinanza', 'nazionalità', 'gruppo etnico'.</li> </ul>	Aver completato l'Evento di Apprendimento: <i>Che cosa è un formulario e perché ho bisogno di usarlo?</i>
<i>Cosa sono i dati personali secondari e come gestirli nei formulari?</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• leggere e capire la sezione di un formulario riguardo i dati personali secondari</li> <li>• identificare il posto in un formulario dove le differenti informazioni sono solitamente richieste</li> <li>• capire tutte le differenti parole per 'stato civile' e 'recapiti'</li> <li>• compilare correttamente un formulario con i tuoi dati personali secondari inclusi: 'stato civile' e 'recapiti'.</li> </ul>	Aver completato l'Evento di Apprendimento: <i>Che cosa è un formulario e perché ho bisogno di usarlo?; Cosa sono i dati personali primari e come devo gestirli in un formulario?</i>

Tabella delinente gli Eventi di Apprendimento circa la *Comunicazione Scritta* dalla prospettiva di un ACM

Evento di Apprendimento su	Risultato dell'apprendimento <i>Alla fine di questo Evento di Apprendimento sarai in grado di:</i>	Specifici pre-requisiti <i>Per seguire al meglio questa attività, hai bisogno di:</i>
<i>Formulari burocratico-istituzionali e le loro caratteristiche di base</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• le informazioni base richieste da qualsiasi formulario</li> <li>• le difficoltà comuni incontrate da 'Adulti-in-mobilità' quando compilano un formulario</li> <li>• gli elementi visivi tipici di un formulario.</li> </ul>	
<i>Dati personali primari in formulari burocratico-istituzionali</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• comprendere che possono esserci difficoltà linguistiche o concettuali nel comprendere termini come 'nome', 'cognome', 'data di nascita', 'luogo di nascita', le abbreviazioni per 'sesso', 'paternità', 'maternità', 'cittadinanza', 'nazionalità', 'gruppo etnico', 'codice fiscale'.</li> <li>• distinguere i diversi significati che può avere uno stesso termine riguardante i dati personali</li> <li>• capire che il significato di termini usati nei formulari potrebbe essere ambiguo.</li> </ul>	Aver completato l'Evento di Apprendimento: <i>Formulari burocratico-istituzionali e le loro caratteristiche di base</i>
<i>Dati personali secondari nei formulari burocratico-istituzionali</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• capire che ci possono essere diverse idee e diversi concetti dietro termini come 'stato civile' 'domicilio'/'residenza' e 'recapiti' anche nella stessa Europa</li> <li>• essere in grado di descrivere questi concetti diversi</li> <li>• imparare dati personali da altri gruppi etnici.</li> </ul>	Aver completato l'Evento di Apprendimento: <i>Formulari burocratico-istituzionali e le loro caratteristiche di base; Dati personali primari in formulari burocratico-istituzionali</i>

Tabella delineante gli Eventi di Apprendimento circa la *Comunicazione Parlata* dalla prospettiva di un AM

<p><b>Evento di Apprendimento su</b></p>	<p><b>Risultato dell'apprendimento</b> <i>Alla fine di questo Evento di Apprendimento sarai in grado di:</i></p>	<p><b>Specifici pre-requisiti</b> <i>Per seguire al meglio questa attività, hai bisogno di:</i></p>
<p><i>L'incontro con un funzionario</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● descrivere una interazione di servizio</li> <li>● discutere sul perché e come la si deve gestire</li> <li>● identificare gli aspetti comunicativi di una interazione di servizio e la loro rilevanza</li> <li>● gestire al meglio una interazione di pubblico servizio.</li> </ul>	
<p><i>Quello che vediamo comunica: aspetti visivi in una interazione di pubblico servizio</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● riconoscere e distinguere le differenti funzioni di simboli, colori, forme, oggetti in un ufficio pubblico</li> <li>● riconoscere e distinguere il modo in cui ad esempio una persona è vestita</li> <li>● Identificare gli aspetti visivi e decidere se questi ti danno informazioni importanti circa la situazione specifica</li> <li>● gestire meglio una interazione di pubblico servizio.</li> </ul>	<p>Aver completato l'Evento di Apprendimento: <i>L'incontro con un funzionario</i></p>
<p><i>Il nostro corpo comunica: aspetti non-verbali in una interazione di pubblico servizio</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● riconoscere e distinguere come ci si può comportare attraverso il linguaggio del corpo</li> <li>● identificare specifici aspetti non-verbali in una interazione di servizio</li> <li>● determinare se gli aspetti non-verbali siano o meno adeguati alla specifica situazione.</li> </ul>	<p>Aver completato l'Evento di Apprendimento: <i>L'incontro con un funzionario;</i> <i>Quello che vediamo comunica: aspetti visivi in una interazione di pubblico servizio</i></p>
<p><i>La nostra voce comunica: aspetti paraverbali in una interazione di pubblico servizio</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● riconoscere e distinguere come una persona può comportarsi attraverso l'uso della propria voce</li> <li>● identificare aspetti specifici collegati alla voce durante una interazione di servizio</li> <li>● stabilire se certi aspetti collegati all'uso della voce risultano adeguati o meno alla specifica situazione</li> </ul>	<p>Aver completato l'Evento di Apprendimento: <i>L'incontro con un funzionario;</i> <i>Quello che vediamo comunica: aspetti visivi in una interazione di pubblico servizio;</i> <i>Il nostro corpo comunica: aspetti non-verbali in una interazione di pubblico servizio.</i></p>
<p><i>Cosa facciamo con le parole: aspetti verbali in una interazione di pubblico servizio</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● riconoscere e distinguere come una persona può comportarsi attraverso l'uso delle proprie parole</li> <li>● descrivere la dimensione nascosta delle parole</li> <li>● riconoscere e distinguere gli elementi verbali e se risultano adeguati in specifiche situazioni.</li> </ul>	<p>Aver completato l'Evento di Apprendimento: <i>L'incontro con un funzionario;</i> <i>Quello che vediamo comunica: aspetti visivi in una interazione di pubblico servizio;</i> <i>Il nostro corpo comunica: aspetti non-verbali in una interazione di pubblico servizio;</i> <i>La nostra voce comunica: aspetti paraverbali in una interazione di pubblico servizio.</i></p>

Tabella delinente gli Eventi di Apprendimento circa la *Comunicazione Parlata* dalla prospettiva di un ACM

<p><b>Evento di Apprendimento su</b></p>	<p><b>Risultato dell'apprendimento</b> <i>Alla fine di questo Evento di Apprendimento sarai in grado di:</i></p>	<p><b>Specifici pre-requisiti</b> <i>Per seguire al meglio questa attività, hai bisogno di:</i></p>
<p><i>Le Interazioni Burocratico-Istituzionali e le loro caratteristiche di base</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• le differenze tra un'interazione burocratico-istituzionale e un' interazione non burocratico-istituzionale.</li> <li>• l'impatto che interazioni burocratico-istituzionali sono in grado di produrre in 'Adulti-in-Mobilità' (AM) specialmente in situazioni di primo impatto</li> <li>• le differenti percezioni da parte di AM per quanto riguarda le funzioni di operatori e funzionari</li> <li>• l'impatto e l'effetto dei diversi piani della comunicazione (visiva, non-verbale, paraverbale, verbale) nelle interazioni.</li> </ul>	
<p><i>Aspetti Visivi in una interazione di pubblico servizio</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ciò che si può notare nel contesto di un ufficio pubblico (cartelli, manifesti, colore delle pareti, scrivania, computer ecc.)</li> <li>• gli elementi che caratterizzano un funzionario – ACM (Adulto-in-Contatto-con-la-Mobilità) – (abito, badge con nome, colore dei capelli o della pelle) e l'impatto che questo potrebbe avere</li> <li>• l'adeguatezza degli aspetti visivi individuati.</li> </ul>	<p>Aver completato l'Evento di Apprendimento: <i>Le Interazioni Burocratico-Istituzionali e le loro caratteristiche di base</i></p>
<p><i>Aspetti Non-verbali in una interazione di pubblico servizio</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• modi diversi di come gli interlocutori utilizzano il loro corpo per esprimere un significato</li> <li>• se il linguaggio del loro corpo sembra essere adeguato o meno in una specifica situazione.</li> </ul>	<p>Aver completato l'Evento di Apprendimento: <i>Le Interazioni Burocratico-Istituzionali e le loro caratteristiche di base; Aspetti Visivi in una interazione di pubblico servizio.</i></p>
<p><i>Aspetti Paraverbali in una interazione di pubblico servizio</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• il modo in cui gli interlocutori usano la loro voce per esprimere un significato</li> <li>• se il loro comportamento paraverbale sia adeguato o meno in una situazione specifica.</li> </ul>	<p>Aver completato l'Evento di Apprendimento: <i>Le Interazioni Burocratico-Istituzionali e le loro caratteristiche di base; Aspetti Visivi in una interazione di pubblico servizio; Aspetti Non-verbali in una interazione di pubblico servizio</i></p>
<p><i>Aspetti Verbali in una interazione di pubblico servizio</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• i diversi modi in cui gli ACM si comportano verbalmente attraverso l'uso delle loro parole</li> <li>• la dimensione nascosta delle parole</li> <li>• gli aspetti verbali e se questi risultano essere adeguati o meno in una specifica situazione.</li> </ul>	<p>Aver completato l'Evento di Apprendimento: <i>Le Interazioni Burocratico-Istituzionali e le loro caratteristiche di base; Aspetti Visivi in una interazione di pubblico servizio; Aspetti Non-verbali in una interazione di pubblico servizio; Aspetti Paraverbali in una interazione di pubblico servizio</i></p>

Prendendo per esempio *ACM – Comunicazione Scritta*, una volta che il bottone colorato della opzione viene selezionato



si apre una finestra simile a quella sotto. Puoi selezionare uno qualsiasi dei tre Eventi di Apprendimento elencati nella parte inferiore della finestra, in questo caso uno qualsiasi tra *Formulari – Caratteristiche di base*, *Formulari – Dati Personali Primari*, *Formulari – Dati Personali Secondari*.

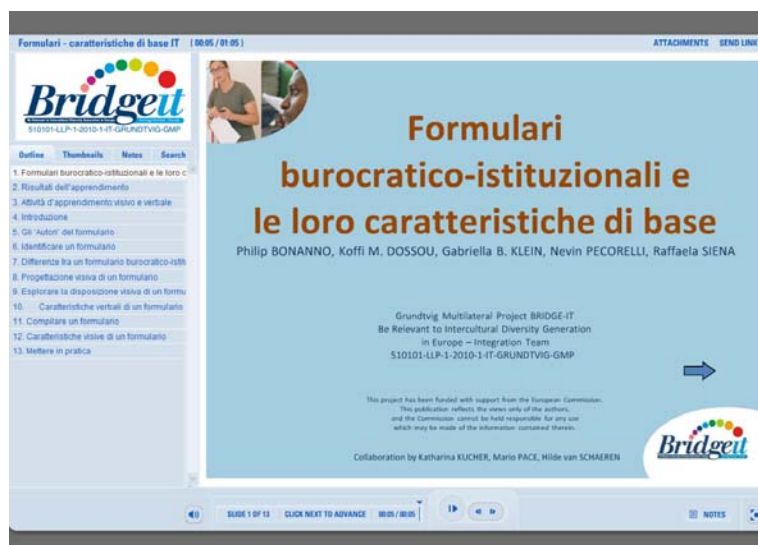


Una finestra simile con un diverso Evento di Apprendimento si aprirà selezionando gli altri bottoni colorati.

### Seguendo un Evento di Apprendimento

Una volta selezionato uno degli Eventi di Apprendimento proposti si aprirà una presentazione PowerPoint: vai attraverso PowerPoint usando le frecce di navigazione presenti in ogni diapositiva.

È prevista una sezione dei contenuti sul lato sinistro della pagina per aiutarti a passare da una diapositiva all'altra.





## Lavorando con gli Eventi di Apprendimento

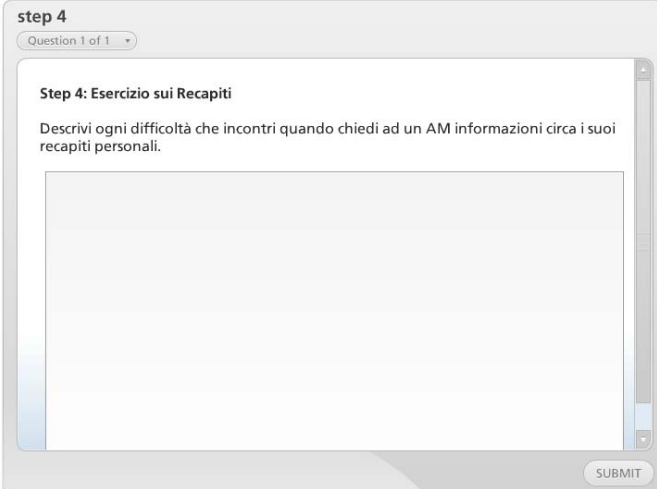
I link (parole in blu cliccabili) nelle presentazioni PowerPoint portano a:

1. video clip o audio clip
  2. trascrizioni delle parole dei video/audio clip
  3. immagini
  4. formulari burocratici
  5. termini (se vuoi sapere di più circa un termine specifico)
  6. esercizi.
1. Quando clicchi su un link che porta ad un video o audio clip (es. VIDEO 1), si apre una finestra dove si presenta una lista di lingue (es. Inglese, Italiano, Olandese ecc.). Seleziona la lingua in cui preferisci vedere il video o ascoltare l'audio.
  2. Quando è necessario il collegamento alla trascrizione delle parole del video o dell'audio clip, devi cliccare sulla trascrizione con il nome del video o dell'audio clip (es. TRASCRIZIONE VIDEO 3).
  3. In altri casi il link porta a delle immagini.
  4. Quando clicchi in un link che porta a formulari burocratici (es. FORMULARIO 1), si apre una finestra che presenta una lista di lingue (es. inglese, italiano, olandese ecc.). Seleziona la lingua con cui preferisci lavorare con il formulario. Seleziona dalla lista il formulario con lo stesso nome che hai incontrato sulla presentazione (cioè FORMULARIO 1) e aprilo nella lingua che hai scelto.
  5. Quando incontri un link di uno *specifico termine* (es. STATO CIVILE) e vuoi sapere di più circa il significato di quel termine, puoi cliccare sul relativo link. Il link ti porta al termine nella stessa lingua che tu hai scelto per le presentazioni PowerPoint.
  6. Infine si arriva ai link degli esercizi. Questi sono nella stessa lingua della presentazione PowerPoint su cui hai scelto di lavorare:

Entrare nella Finestra delle Attività per gli Esercizi

Cliccando su un link ad un esercizio, si apre una finestra con un'attività che tu devi fare. DAI UN PO' DI TEMPO ALLA FINESTRA DELL'ATTIVITA' PER APRIRSI. La finestra dell'attività si apre in una finestra separata dalla presentazione PowerPoint. Una volta aperta questa finestra dell'attività, lavoraci su segnando le opzioni di un quiz oppure rispondendo alle domande o solamente combinando parole a delle definizioni.

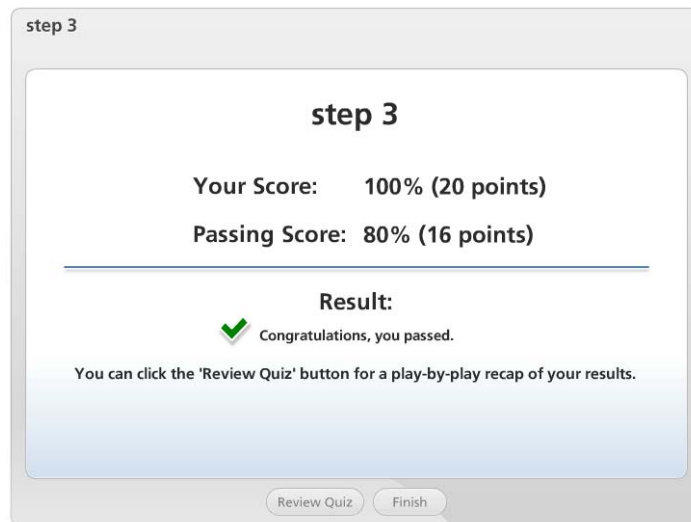
Se nell'attività c'è più di una domanda, vai avanti cliccando il bottone SUBMIT (se c'è una sbarra di scorrimento sulla destra della pagina dell'esercizio, prima di cliccare SUBMIT devi scorrerla tutta fino in fondo).



The screenshot shows a window titled "step 4" with a sub-header "Question 1 of 1". The main content area contains the text: "Step 4: Esercizio sui Recapiti" followed by "Descrivi ogni difficoltà che incontri quando chiedi ad un AM informazioni circa i suoi recapiti personali." Below this text is a large, empty rectangular box for the user's response. At the bottom right of the window is a "SUBMIT" button.

Uscire dalla Finestra dell'Attività per gli Esercizi

- Quando hai finito di rispondere a tutte le attività proposte, devi salvare il risultato dell'attività. Per farlo, leggi e segui attentamente le istruzioni scritte nella finestra del risultato che appare alla fine dell'attività.



- Quando hai fatto, ti raccomandiamo di chiudere la finestra dell'attività e la finestra del risultato cliccando nella **x** della pagina.
- Torna alla presentazione PowerPoint.

Quando in una diapositiva c'è un link ad una risorsa (video, audio, termine, immagine, formulario, trascrizione) e un esercizio, lascia la/le risorsa/e aperta/e fino a quando non hai finito l'esercizio.

Quando hai finito con un esercizio e con le relative risorse (come video, audio, termine, immagine, formulario, trascrizione), ti raccomandiamo di chiudere la finestra dell'attività prima di tornare alla presentazione PowerPoint e iniziare un nuovo esercizio.

Quando hai finito una presentazione PowerPoint, chiudi ogni finestra e ritorna al corso **BRIDGE-IT IT** per selezionare un altro Evento di Apprendimento.

Ora puoi iniziare a lavorare con gli Eventi di Apprendimento cliccando su una lingua.

**Eventi di Apprendimento**

**EN IT NL FR DE TR AR**