



## Cosa possono fare i mediatori?

Conoscete persone, nell'ambito privato o professionale, che si sentono insicure nella lettura e nella scrittura a tal punto da evitare o delegare tutto quello che riguarda la forma scritta? Per queste persone, uscire dalla spirale dell'illetteratismo, corrisponde spesso a un percorso lungo e difficile. La maggior parte di esse dipende dal sostegno di una persona di fiducia. Anche voi potete portare il vostro sostegno a persone che si trovano in situazione di illetteratismo!

### Come si riconosce una persona in situazione di illetteratismo?

La situazione vissuta da queste persone si può rappresentare efficacemente con l'immagine di spirale discendente generata inizialmente da un avvenimento personale, un momento decisivo dell'esistenza (per es. malattia, dislessia, situazione di vita problematica) o un contesto sociale particolare (per es. situazione familiare sfavorevole) e per le quali il percorso complesso di apprendimento della lettura e della scrittura non ha potuto svolgersi serenamente. A causa della pressione esercitata da scuola e società, con il conseguente radicarsi di sensi di vergogna e di inferiorità, e a seguito di ripetuti insuccessi, le difficoltà nella lettura e nella scrittura vengono via via vissute come un peso o addirittura come una tortura. Le situazioni legate a queste competenze vengono quindi evitate, interrompendo così anche il processo di apprendimento continuo. Dopo la fine del percorso scolastico buona parte di quanto appreso viene progressivamente dimenticata.

Provate a porvi le seguenti domande:

#### Fattori scatenanti/ Cause

Come ha vissuto l'esperienza scolastica la persona che avete di fronte? Come è stata la sua infanzia? Quali sensazioni associa all'apprendimento? Ha avuto problemi di salute?

#### Conseguenze (v. pagina seguente)

Quali formazioni e formazioni continue ha frequentate? Quanto spesso ha cambiato impiego e per quali motivi? Si trova generalmente a disagio di fronte a nuovi compiti? In quale misura partecipa alla vita economica e sociale? Soffre di sintomi da stress?

#### Strategie (v. pagina seguente)

Come reagisce quando deve svolgere delle pratiche scritte? Evita situazioni che potrebbero richiedere di scrivere? Chi si occupa delle sue faccende amministrative?

#### Testi

Come compila formulari, redige e-mail o SMS? Li scrive in maniera autonoma? Ricorre a terze persone per la stesura, la lettura o la correzione di lettere e messaggi?

Avete potuto osservare alcuni di questi elementi o situazioni? In un colloquio aperto potete approfondire l'argomento.



## Cosa possono fare i mediatori?

---

### Esempi di strategie alternative

#### **“Tutte le strade portano a Roma”**

- Simulare fretta e portare a casa i formulari da compilare
- Portare a casa i questionari (“Questo non lo so a memoria!” “Devo chiedere a mio marito/moglie!”)
- Organizzare distrattori: bambini, cane, telefono che suona, ecc.
- Coinvolgere l’interlocutore in una conversazione così che questi compili il formulario al posto suo (impiegati allo sportello spesso sentono racconti di “mezza vita”)
- Delucidazioni al telefono (scuse: lettera persa, dimenticata)
- Accollarsi un altro lavoro (“tu scrivi il rapporto, io riordino tutto”)
- Prepararsi in anticipo con una persona di fiducia (visitare in anticipo luoghi sconosciuti o fare biglietto all’automatico)

#### **“Lontano dagli occhi, lontano dalla mente”**

- Evitare di vuotare la buca delle lettere o di sbrigare faccende amministrative
- Non partecipare a corsi, manifestazioni, ecc. (“Non è cosa per me, ci sono solo laureati”, “L’ho dimenticato!”, “Quel giorno ho un appuntamento importante”)
- Non far valere i propri diritti, rinunciare a risarcimenti, accettare, senza inoltrare ricorsi, multe o punizioni

#### **“L’attacco è la miglior difesa”**

- Scaricare le colpe (“Sono stata informata male!”, “Non ho ricevuto nulla!”, “Qui nessuno sa cosa si deve fare!”)
- Rifiuto (“Questo non lo faccio per la millesima volta!”, “Pensa che non ho niente di meglio da fare?”, “Questo non è affar suo!”, “Ma a che cosa le serve?”)

### Esempi di possibili conseguenze

#### **Salute:**

- Problemi di salute indotti dallo stress (burnout, dolori cronici, ecc.)
- Nervosismo generale, mancanza di concentrazione, irritabilità, sovraccarico, stress

#### **Apprendimento di una professione, formazione:**

- Interruzione dell’apprendistato, assenza di formazione, assenza di formazione continua, nessun tipo di riqualifica professionale
- Rinuncia alla patente di guida, nessun utilizzo del computer

#### **Professione, posto di lavoro:**

- Cambio continuo del posto di lavoro (mascheramento della debolezza) o permanenza prolungata presso lo stesso datore di lavoro (rifiuto di nuove sfide)
- Dimissioni a seguito della richiesta di un cambiamento di funzione (cambio di settore, promozione con richiesta di perfezionamento, introduzione di nuovi macchinari, ecc.)
- Rinuncia a far valere i propri diritti (evitare chiarimenti scritti!)

#### **Personalità/relazioni personali:**

- Dipendenza (coniuge, genitori, figli, conoscenti)
- Insicurezza nei rapporti con autorità, insegnanti dei figli, ecc.



### **Come rivolgersi a una persona in situazione di illetteratismo?**

Un dialogo aperto sull'argomento può aiutare a capire se una persona vive una situazione di illetteratismo. Riflettete in anticipo, come e quando affrontare il discorso e prevedete eventuali reazioni. Se vi sentite insicuri, prevedete invece una strategia più cauta. A questo scopo si rivelano adeguate frasi del tipo "è incredibile tutto quello che oggi si deve sapere/annotare e compilare!", "Con tutta questa tecnologia moderna, tutto cambia continuamente. Non è quello che abbiamo imparato a scuola!". Cogliete le reazioni e ascoltate attentamente.

Se volete invece affrontare direttamente il problema:

<b>Elementi scatenanti /cause</b>	Ha vissuto negativamente il suo periodo scolastico? Perché? Le piaceva imparare? Ha avuto problemi durante la sua infanzia che l'hanno ostacolata nell'apprendimento?
<b>Conseguenze</b>	Perché ha interrotto la sua formazione? Perché ha dato le dimissioni dal suo posto di lavoro? Cosa le è parso particolarmente difficile? Si sente prevalentemente portato sul piano pratico?
<b>Strategie</b>	Arriva spesso in ritardo, perché? Perché dimentica così spesso la sua documentazione? Porta spesso i documenti con sé a casa – qualcuno la aiuta nella lettura/scrittura?
<b>Testi</b>	Ho notato che spesso porta con sé testi da leggere o da scrivere – si sente insicura/o? Ho notato che fatica a formulare frasi – è sempre stato così?

L'outing è un processo lungo. Lasciate alla persona la possibilità di uscire, in ogni momento, dalla discussione. Manifestate la vostra disponibilità al dialogo senza metterla sotto pressione.

### **Quali passi sono necessari affinché la persona trovi la sua soluzione?**

Alcune persone sono già consapevoli delle loro difficoltà, pur tuttavia non hanno fiducia nella loro capacità di recupero/apprendimento. Altre non sono ancora consapevoli delle loro difficoltà, mentre altre ancora sono già alla ricerca di possibili soluzioni.

Per individuare quali passi e quali sostegni siano necessari da parte vostra, cercate di capire, tramite il dialogo, in quali di queste fasi la persona si trova.

Nella maggior parte dei casi, il confronto con la realtà o la ricerca di soluzioni sono favoriti da situazioni-chiave, quando le strategie consuete non fanno più presa: entrata dei figli nel mondo scolastico, separazione o perdita del coniuge, disoccupazione, ecc.

Non è necessario accompagnare la persona nell'intero percorso, è possibile dare semplicemente degli spunti di riflessione o dei consigli.



## Passi da intraprendere verso un percorso formativo di recupero della lettura e della scrittura

### Persona in situazione di illetteratismo

#### Consapevolezza, ammissione

- Ammissione delle debolezze
- Consapevolezza e riconoscimento dei bisogni
- Confronto con la propria biografia scolastica
- Percezione della propria situazione come difficoltosa – riconoscere che potrebbe essere più facile

#### Decisione

- Riconoscere la possibilità di un miglioramento
- Conoscere le offerte di recupero
- Sviluppare fiducia nella propria capacità di apprendimento
- Confrontarsi con la propria debolezza

#### Decisione/Iscrizione

- Scelta del corso
- Porre condizioni favorevoli
- Assicurare finanziamento (corsi sovvenzionati dal cantone, quindi di basso costo)

#### Frequenza del corso

- Integrazione nel gruppo
- Cambiamento nelle relazioni (non più nascondersi o evitare)
- Valorizzazione dei successi conseguiti
- Sostegno nei momenti di difficoltà, "insistere"

### Mediatore /terzi

#### Riconoscere/affrontare

- Isolare osservazioni o fatti (per es. interruzione della formazione, licenziamento, strategie,...)
- Parlare del periodo scolastico
- Chiarire il concetto di "illetteratismo", accennare alla sua ampia diffusione ("Lei non è la/il sola/o!")
- Accennare alle possibili offerte di corsi ("Ha la possibilità di fare qualche cosa!")

#### Motivare

- Riferirsi a situazioni quotidiane concrete per chiarire desideri e bisogni
- Illustrare l'offerta di corsi (individualizzato, non scolastico, colloquio di entrata senza impegno)
- Mostrare o mettere a disposizione il film "Come un pesce che esce dall'acqua", illustrare percorsi di successo, valutare il miglioramento nella qualità di vita
- Possibilità di visitare corsi

#### Mediare, sostenere

- Chiarire e favorire la situazione finanziaria e personale (custodia dei figli, finanze, ecc.)
- Sostegno al momento dell'iscrizione

#### Accompagnare

- Assumersi la presa di contatto con i formatori
- In caso di interruzione: non una "sconfitta personale" ma "una pausa prima del prossimo passo"

In caso di domande, incertezze o complementi di informazioni, ci contatti al no. 0840 47 47 47; sarà collegato con l'operatore della sua regione (tariffa di rete fissa) .

Per le istituzioni, dove è possibile che i collaboratori possano entrare in contatto con persone in situazione di illetteratismo, fino a dicembre 2013 sono previsti momenti di sensibilizzazione gratuiti (v. progetti/sensibilizzazioni).