

L'IMMIGRATO, L'ITALIANO E IL BUROCRATESE

ANNARITA MIGLIETTA

Abstract – This chapter deals with difficulties and complexity in written institutional communication. Particularly, it focuses on the obstacles that immigrants encounter in decoding institutional texts from the initial stages of integration into the host country. The right to citizenship, the right to health, to work, are achievable only if the input offered to foreign nationals is proportional to the skills needed to decode texts, especially bureaucratic ones, which are often obscure, even for native speakers. In this regard, we examine some texts directed to immigrants, to assess the readability, the effectiveness according to the skills acquired and required, to review what is expected of immigrants and how the immigration policies of Italy manage to implement to ensure the active and conscious participation of foreign nationals in public domains: work, school, health, housing, etc.

Keywords: readability; immigration; bureaucracy.

1. Introduzione

Dopo molti anni di indifferenza nei confronti di una comunicazione istituzionale poco attenta, oscura, approssimativa ed imprecisa, che ha visto l'Italia arretrata rispetto ad altre realtà, per esempio, quella americana che già negli anni '70 ha dato il via al *Plain Language*, oggi si assiste a numerose iniziative di semplificazione di testi istituzionali. La consapevolezza di un'interazione troppo asimmetrica e sbilanciata tra amministrazioni ed utenze ha smosso le sensibilità e ha portato ad alcuni, seppur timidi, risultati. Dalla pubblicazione del *Codice di stile* (1993), edito dal Dipartimento della Funzione Pubblica e voluto dall'allora ministro Sabino Cassese, al *Manuale di stile* (1997), redatto sotto la coordinazione del giurista Alfredo Fioritto fino alle Direttive Frattini (2002) e Baccini 2005, senza contare le numerose pubblicazioni ad opera di autorevoli linguisti, si sono cercate per oltre vent'anni soluzioni ad un problema che pare ancora non trovi quella definitiva.

Oggi la questione è ancora più sentita per via dello scenario italiano caratterizzato da realtà multietniche e plurilingue, determinate da flussi migratori che assumono di anno in anno proporzioni sempre più vaste, sollevando ed evidenziando difficoltà d'integrazione, in generale, e d'integrazione linguistica, in particolare.

In questa sede si punterà l'attenzione sugli eventuali ostacoli che gli immigrati incontrano nella decodifica dei testi istituzionali con i quali devono misurarsi sin dalle fasi iniziali d'inserimento nel nostro Paese. Com'è noto, il diritto di cittadinanza, il diritto alla salute, al lavoro, sono perseguibili solo se l'*input* offerto allo straniero è proporzionale alle competenze raggiunte nella decodifica di alcuni testi scritti come quelli burocratici, spesso oscuri anche per il parlante nativo. Vedovelli (2002) definisce *lotta impari* quella “tra le limitate capacità elaborative del migrante [...] e la complessità dell'input” (Vedovelli 2002, p. 158).

Nella presente ricerca si cercherà di esaminare alcuni testi pensati ed indirizzati proprio agli immigrati per valutarne la leggibilità, l'efficacia in base alle abilità acquisite e richieste, per verificare quanto si può pretendere dall'immigrato e quanto le politiche del nostro Paese, in materia d'immigrazione, riescono ad attuare per garantire una partecipazione attiva e consapevole degli stranieri nei domini pubblici: lavoro, scuola, sanità, abitazione, ecc. Infatti, come scrivono Niessen e Schibel nel *Manuale per l'Integrazione* (2004, p. 9):

[L]'acquisizione di competenze non dipende solo dagli immigrati, ma spetta anche alle istituzioni e agli attori sociali garantire che siano disponibili ampie opportunità di partecipazione su una base di uguaglianza e non-discriminazione. Per elaborare politiche di integrazione eque ed efficaci è fondamentale calibrare la bilancia delle responsabilità.

2. La ricerca

Il presente studio mira ad analizzare un corpus di documenti che le istituzioni centrali e periferiche del nostro Paese hanno realizzato per rendere accessibile e meno traumatico il processo d'integrazione dell'immigrato.

Partiamo dalla guida del Ministero degli Interni, *Immigrazione – Come, dove, quando: Manuale d'uso per l'integrazione*, versione aggiornata a gennaio 2014. Questa è tradotta in otto lingue. In questo lavoro non prenderemo in esame le questioni e le problematiche legate alle traduzioni, efficacemente esposte e trattate in Polselli (2013).

Nell'introduzione *Benvenuto in Italia* (p. 3) scrive che la guida è stata pensata per

chi deve ancora arrivare in Italia ed ha bisogno di capire come possa entrare, sia per chi già vi si trova [...]. È una guida che può aiutare a risolvere anche i problemi quotidiani: dal contratto di lavoro all'iscrizione dei figli a scuola, dal rilascio della patente all'apertura di un conto corrente in banca.

Il *vademecum* si compone di 11 capitoli che riguardano: 1. Costituzione della Repubblica italiana (Artt. 1-54); 2. Ingresso; 3. Soggiorno; 4. Lavoro; 5. Anagrafe; 6. Alloggio; 7. Sanità; 8. Istruzione; 9. Tutela dei diritti e discriminazione; 10. Banca; 11. Associazionismo.

Ogni capitolo è diviso in paragrafi, evidenziati dal colore blu delle domande, che ne costituiscono i titoli. Le domande sono idealmente quelle che l'immigrato potrebbe porre ai vari uffici italiani e sono poste quasi tutte in prima persona – rispettando così un principio di coinvolgimento dell'attore-immigrato, protagonista attivo e partecipe di una realtà poco o affatto conosciuta – che rende meno traumatico e più piano l'impatto comunicativo, rispettando anche i processi di acquisizione del sistema pronominale che comincia, come già osservava Giacalone Ramat (1993, p. 385) con le prime due persone singolari, quali attori della comunicazione. La contestualizzazione della domanda aderisce appieno al principio pragmatico *del fare* e non *del dire*, suggellando, così, quella che dovrebbe essere la “cifra stilistica” della comunicazione istituzionale. Ad ogni domanda seguono delle risposte che, invece, ribaltano subito la situazione: solo pochi paragrafi contengono risposte che mantengono l'interazione *io-tu*.

3. Fenomeni di innovazione

Fortis (2005a) nota che “[i]l linguaggio amministrativo è scarsamente soggetto a variazioni diacroniche. Si evolve poco, insomma; comunque molto meno di altre varietà di lingua.” (Fortis 2005a, p. 55) Nel nostro testo possiamo rilevare, per esempio, caute aperture all'innovazione, *versus* la conservazione di forme e stili propri del burocrate:

- i sostantivi a suffisso zero sono presenti in numero esiguo: *ottenimento* (8 occorrenze), *diniego* (8 occorrenze), *inoltre* (3 occorrenze). Solo *rilascio* e *rinnovo* registrano un elevato numero di frequenze: rispettivamente 60 e 51;
- si registrano poche forme culte come *recarsi* (5 occorrenze) al posto di *andare* (0), e solo alcuni aggettivi quali *espellibile* che fanno riaffiorare quella *inutile bruttezza* propria del burocrate di cui parla Bice Mortara Garavelli (2001, pp. 99-105);
- le polirematiche specialistiche sono limitate a: *periodo di comporto*, e quelle collaterali a: *potestà genitoriale*, *motivi ostativi*, e poche altre. Come si sa, i lessemi polirematici specialistici e pseudo-specialistici sono già ostici ai parlanti nativi, e a maggior ragione risultano di quasi impossibile decodifica per lo straniero che conosce a mala pena le più frequenti regole di derivazione – per le quali spesso ricorre a sovraestensioni analogiche – e di composizione, ed acquisisce solo in uno

stadio avanzato il lessico astratto, per la scarsa frequenza d'uso e per la limitata e circoscritta funzionalità agli scopi della comunicazione quotidiana.¹

- le locuzioni congiuntivali *salvo che* (5), e preposizionali *a meno di* (1), *a patto che* (1) sono pressoché assenti;
- *inoltre* è preferito ad *altresì*: il rapporto è pari a 20/6;
- sono limitati a cinque i casi della congiunzione condizionale *quando* + il congiuntivo.

4. Fenomeni di resistenza

Le resistenze al rinnovamento si registrano invece per:

1. le congiunzioni arcaiche come *ovvero*, per la quale si contano 43 occorrenze contro solo tre occorrenze di *cioè*. *Qualora*, che con le sue 22 occorrenze surclassa la congiunzione *se* che, come nota Giacalone Ramat (1993, p. 393), viene acquisita dagli stranieri abbastanza precocemente. A quanto pare la resistenza del congiuntivo è ancora diffusa e preferita fra i burocrati che non fanno i conti né con le forme ormai desuete della nostra lingua e sicuramente non alla portata degli stranieri, né con il difficile uso del congiuntivo che, come notava Giacalone Ramat (1993, pp. 380-381) appare timidamente nel quarto stadio del processo di acquisizione anche presso apprendenti più avanzati. Una spiegazione di questo ritardo andrà certamente ricercata nel fatto che l'uso del congiuntivo in italiano non offre agli apprendenti indizi chiari e univoci delle sue funzioni: esso infatti oscilla tra l'espressione di valori modali e la segnalazione della semplice dipendenza sintattica. Quando il congiuntivo è marca di subordinazione si registra nell'uso parlato un'alternanza con l'indicativo che dipende da fattori geografici, o sociali, o ancora dal tipo di verbo reggente.²

Non va trascurato inoltre il problema delle congiunzioni che nei primi stadi di apprendimento appaiono nella successione: copulative > avversative (ma, però) > disgiuntive (o) > conclusive (così, quindi).

¹ Bettoni (2001).

² Per l'uso del congiuntivo presso apprendenti stranieri si veda anche Banfi, Bernini (2003) secondo i quali le forme del verbo italiano emergono secondo l'ordine: Presente (e Infinito) > (Ausiliare) Partecipio passato > Imperfetto > Futuro > Condizionale > Congiuntivo. Si veda anche Leone (2008).

2. I participi presenti: *attestante, derivante, esistente, richiedente, contenente, appartenente, corrispondente, avente, rimanente*, ecc. e i participi passati e i gerundi con i quali sono costruiti periodi ipotattici che non agevolano certo la comprensione da parte degli immigrati, in quanto, com'è ampiamente attestato in letteratura, la costruzione della frase complessa con subordinate implicite, soprattutto con la forma 'marcata' del gerundio, si registra solo nelle fasi avanzate dell'apprendimento – Giacalone Ramat (2003) lo inserisce in ordine di acquisizione dopo l'infinito e il participio – in quanto la caratteristica vaghezza che contraddistingue questo modo rende le frasi meno trasparenti rispetto alle esplicite.³
3. Le forme impersonali ed il passivo. Infatti, se nelle domande ipoteticamente poste dallo straniero campeggia la figura dell'io parlante e sembra farsi strada una sorta di apertura al coinvolgimento emotivo del lettore che s'immedesima nel ruolo e fa proprie le richieste d'informazioni e chiarimenti, nelle risposte si ritorna allo stile nominale, ai passivi e alle forme impersonali. Queste strutture, come osserva Bernini (2005, p. 135) sono di difficile acquisizione per la loro complessità morfologica, che implica una conoscenza più approfondita della categoria verbale. Anche se, come nota Giacalone Ramat (2006, p. 8) possiamo attenderci che le funzioni testuali e pragmatiche della diatesi, ossia la possibilità di cambiare la prospettiva sull'evento, possano essere espresse, anche in apprendenti non avanzati, mediante altri mezzi pragmatico-sintattici.

Nel nostro *Vademecum*, l'atteso allocutivo *tu* nelle risposte occorre poche volte: si preferisce prendere le distanze da chi pone domande rivolgendosi in terza persona al *richiedente* (21 occorrenze), all'*immigrato* (solo un'occorrenza), allo *straniero*⁴ (con 74 occorrenze), ai *soggiornanti* (44 occorrenze) o genericamente a *coloro che*.....(10 occorrenze).

La quasi dichiarata ed ostentata presa di distanza dall'interlocutore attira maggiormente l'attenzione del lettore quando si nota una discrasia domanda/risposta: alla domanda posta in prima persona con il deontico *dovere* segue una risposta a struttura impersonale. Infatti, solo per fare uno dei tanti esempi possibili, a pagina 35 si legge:

³ Per la scarsa subordinazione implicita nei testi narrativi di italiano L2 si veda Rosi 2010.

⁴ L'aggettivo *straniero* occorre 53 volte: 29 volte definisce il cittadino; 19 volte accompagna il sostantivo *lavoratore*; 2 volte occorre in alternativa al *datore di lavoro italiano o straniero*; una volta rispettivamente in: *trattamento sanitario obbligatorio è straniero o apolide?*; *Istituto assicurativo italiano o straniero*; *titolo straniero*.

25. Che requisiti devo avere per ottenere il visto per ricongiungimento familiare con il mio coniuge all'estero?

Per ottenere il ricongiungimento con il proprio coniuge ancora soggiornante all'estero è necessario essere in possesso di un regolare permesso di soggiorno della durata di almeno un anno rilasciato per motivi di lavoro, asilo, studio, o per motivi religiosi o familiari. Per l'ottenimento del visto d'ingresso è necessario che il coniuge regolarmente residente in Italia presenti la richiesta di nulla osta al ricongiungimento presso lo Sportello Unico, utilizzando l'apposita procedura informatizzata disponibile sul sito del Ministero dell'Interno. Le indicazioni nel dettaglio dei documenti necessari per ottenere il ricongiungimento si trovano nelle istruzioni allegate ai moduli on line (modello S). [Indice di leggibilità 38]

A pag. 47:

35. Come posso rinnovare il mio permesso di soggiorno?

Il rinnovo del permesso di soggiorno va richiesto (tramite gli uffici postali o alla questura a seconda dei motivi del rinnovo) almeno 60 giorni prima della scadenza [sic!].⁵Tale termine è meramente indicativo, e in caso di inosservanza non è prevista un'immediata sanzione. Viene invece considerato irregolare lo straniero con permesso di soggiorno scaduto da più di 60 giorni, senza che ne sia stato richiesto il rinnovo. [Indice di leggibilità 50]

Come si può osservare, nel secondo brano, alla domanda in diatesi attiva segue una risposta che nominalizza *il rinnovo* con una forma passiva deagentivizzata. La comunicazione è spersonalizzata, il fulcro dell'informazione ruota intorno al *rinnovo* del permesso. L'attore della questione viene nominato col sostantivo *straniero* solo alla fine del paragrafo. Forse sarebbe stato più opportuno scrivere:

Puoi rinnovare il tuo permesso di soggiorno presso gli uffici postali o in questura almeno 60 giorni prima della scadenza. Se hai un permesso di soggiorno scaduto da più di 60 giorni sei considerato 'irregolare' [indice di leggibilità 56]

Come si può notare, nella riscrittura è stato eliminato il periodo "Tale termine è meramente indicativo, e in caso di inosservanza non è prevista un'immediata sanzione" perché sembra contraddire il perentorio "va rinnovato almeno 60 giorni prima della scadenza". Si alleggerisce, così, il testo dalle informazioni-zavorra che ne impediscono la trasparente fruibilità e si acquistano, in termini di leggibilità, sei punti.⁶

⁵ Questo è solo uno dei tanti casi nei quali manca la punteggiatura, che spesso disattende la norma. Infatti, non sono pochi i casi di virgole tra soggetti e verbi, tra questi e i suoi complementi, ecc.

⁶ Per i limiti degli indici di leggibilità si veda Fortis (2005b).

Non mancano, tuttavia, casi in cui nel testo della risposta si comincia con la seconda persona, *puoi*, così come si legge a pagina 51:

43. Cosa posso fare se mi rifiutano o revocano il permesso di soggiorno?
Entro 60 giorni dalla comunicazione ufficiale del decreto, puoi fare ricorso al TAR (Tribunale Amministrativo Regionale) competente per la Questura che lo ha emesso, qualora la revoca o il diniego del soggiorno riguardi i motivi di lavoro. Se invece ti è stato negato o revocato per motivi di famiglia, puoi presentare ricorso innanzi al Tribunale ordinario, entro 60 giorni dalla data di notifica. [Indice di leggibilità 50]

E sempre nella stessa pagina si eccede in un'elencazione che avrebbe richiesto un solo *puoi* prima dell'atipico elenco non puntato, riproposto, questa volta però puntato, simile a pagina 63, dove nel paragrafo 71 si contano 8 *item*:

44. Che diritti ho come titolare di permesso di soggiorno?
Puoi iscriverti presso i Centri per l'Impiego ed avere la tua scheda professionale;
puoi iscriverti al Servizio Sanitario Nazionale;
puoi regolarizzare la tua posizione con l'INPS (Istituto Nazionale per la Previdenza Sociale);
puoi regolarizzare la tua posizione con l'INAIL (Istituto Nazionale per gli Infortuni sul Lavoro);
puoi richiedere l'iscrizione anagrafica presso il Comune di residenza;
puoi richiedere l'iscrizione alla scuola per i figli minori;
puoi aderire e/o promuovere un'associazione; puoi iscriverti al sindacato.
[Indice di leggibilità 32]

Pochi sono i casi invece in cui la domanda è impersonale e nella risposta si usa la seconda persona, così come a pagina 131:

211. Cos'è il mutuo?
Se non hai a disposizione l'intera somma per l'acquisto della casa puoi chiedere un prestito ad una banca attraverso l'accensione di un mutuo ipotecario. La banca, a garanzia del mutuo (prestito) erogato, pone sull'immobile acquistato un vincolo (l'ipoteca). Se il reddito non è sufficiente a pagare la rata del mutuo la banca richiede una garanzia (fideiussione) da una persona o un ente che si impegna a garantire personalmente con i propri beni il rimborso del tuo debito. L'ipoteca è una formula che consente alla banca, nel caso in cui non vengano pagate le rate del mutuo, di appropriarsi della casa e anche di venderla per recuperare i soldi anticipati. Nel caso di acquisto della prima casa si può accedere ad un mutuo agevolato che prevede interessi più bassi rispetto a quelli generalmente applicati dalle banche. [Indice di leggibilità 51]

Nell'ultimo periodo si può notare una brusca virata, con inversione di rotta: la forma defocalizzata dell'impersonale *si può accedere* chiude circolarmente

l'informazione, recuperando la distanza lettore-scrivente quasi involontariamente sfuggita.

A queste forme altalenanti che disturberebbero anche un lettore nativo, si aggiunge la complessità delle informazioni, architettata in maniera scomposta. La testualità disorienta il lettore-immigrato che si sottopone a processi interpretativi troppo complessi e sofisticati: il dispendio d'energia richiesto è sicuramente superiore rispetto a quello richiesto ad un nativo, non fosse altro per la doppia transcodifica culturale e linguistica. Senza contare i differenti livelli linguistici di partenza dei singoli immigrati, le differenti storie di vita e motivazioni.

All'interno dell'intero testo, infatti, non si rispettano le gerarchie dell'informazione. Basti pensare per esempio all'area Schengen di cui si parla a pagina 48: bisogna aspettare pagina 65 perché venga spiegato il sintagma; allo stesso modo, si parla di *decreti flussi* a pagina 81, ma bisogna arrivare a pagina 89 per leggere che questi “determinano il numero massimo di stranieri extracomunitari che possono entrare in Italia per lavoro (subordinato, anche stagionale, e autonomo)”.

Alle quattro caratteristiche dei testi amministrativi che Fioritto (1997, p. 69), nel suo *Manuale di stile*, individua: *complessità, oscurità, formalità e circolarità*, sarebbe opportuno aggiungere anche la mancata coerenza, nonché lo spesso disatteso *Principio di cooperazione* di Grice (1975). Infatti, proprio in questi testi i *Principi* griceani vengono ignorati. Per esempio, si ravvisano spesso informazioni sovrabbondanti, poco utili all'economia della comunicazione che viene realizzata attraverso strutture testuali che eludono la gerarchizzazione canonica dell'informazione.

Per esempio, a pagina 114, paragrafo 174. *A cosa serve registrare la residenza presso il Comune?* si risponde fornendo notizie poco attinenti alla questione, che perciò risultano fuorvianti, oltreché poco rispettose dell'ordine dell'informazione. Infatti:

Per ottenere il permesso di soggiorno o il suo rinnovo non è necessaria la residenza in Italia, essendo sufficiente indicare nella domanda il proprio domicilio abituale. La residenza non è neanche necessaria per l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale, essendo sufficiente la sola dimora nel territorio dello Stato. Solo l'acquisizione della residenza in Italia da [sic!] però allo straniero alcuni diritti ulteriori, quali, in particolare, il diritto al rilascio della carta di identità, il diritto al rilascio o alla conversione della patente di guida, il diritto al rilascio del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo (qualora ricorrano gli altri requisiti previsti dalla legge), il diritto a richiedere la concessione della cittadinanza italiana (qualora ricorrano gli altri requisiti previsti dalla legge), il diritto a richiedere il ricongiungimento familiare. [Indice di leggibilità 39]

Per raggiungere l'obiettivo bisogna saltare due periodi nei quali si dà comunicazione di condizioni esattamente contrarie a quelle che volevano essere conosciute nella domanda. Le due informazioni riguardano i casi in cui non serve la residenza.

La stessa struttura si ravvisa nella pagina successiva, al paragrafo 177. *Quando devo comunicare alla Questura le variazioni di dimora?*

Per gli stranieri residenti, la variazione della dimora è comunicata dall'Ufficio Anagrafe alla Questura competente. Gli stranieri che soggiornano regolarmente ma non hanno la residenza devono comunicare obbligatoriamente, entro 15 giorni, il cambiamento di dimora alla Questura. [Indice di leggibilità 40]

Il primo periodo fornisce un'informazione superflua e non pertinente alla richiesta.

Inoltre, a strutture testuali incoerenti si aggiungono periodi completamente indecifrabili, sconclusionati, dovuti ad una punteggiatura trascurata e ad una sintassi approssimativa (forse un'iper-negazione della formalità, più in sintonia con l'italiano popolare!):

Lo Sportello unico competente una volta ricevuta la domanda provvederà a convocare il richiedente, mediante apposito appuntamento per la presentazione e vidimazione della seguente documentazione relativa alla disponibilità di alloggio e di reddito minimo necessari. (p. 35) [Indice di leggibilità 32]
Normalmente, infatti, e la definizione del termine di fine rapporto di lavoro è consentita solo a fronte di ragioni (**causale**) [sic!] di carattere tecnico, produttivo, organizzativo o sostitutivo. (p. 73) [Indice di leggibilità 42]

La nebulosità testuale potrebbe essere attribuita anche ad un'incapacità di gestire le unità tematiche, frutto di uno scarso addestramento a mantenere sempre lo stesso punto di vista, senza alterare *in itinere* la prospettiva. Infatti, nel brano seguente, una prima volta, l'immigrato è l'innominato, che viene celato dietro una frase principale impersonale *è necessario*, seguita da una finale: *per ottenere il ricongiungimento con il proprio coniuge ancora soggiornante all'estero*; una seconda volta, invece, è definito come *il coniuge regolarmente residente in Italia*: ne risulta una difficoltà di lettura anche per un italiano, che deve attivare due prospettive diverse che fanno capo a processi mentali inversi: una volta dall'Italia e una volta dall'estero. Inoltre, l'inizio dei primi due periodi: *Per ottenere il ricongiungimento; per l'ottenimento del visto d'ingresso* sembrano esprimere due finalità differenti, mentre si riferiscono all'unico scopo, quello del ricongiungimento al coniuge:

Per ottenere il ricongiungimento con il proprio coniuge ancora soggiornante all'estero è necessario essere in possesso di un regolare permesso di soggiorno della durata di almeno un anno rilasciato per motivi di lavoro, asilo, studio, o per motivi religiosi o familiari. Per l'ottenimento del visto d'ingresso è necessario che il coniuge regolarmente residente in Italia presenti la richiesta di nulla osta al ricongiungimento presso lo Sportello Unico, utilizzando l'apposita procedura informatizzata disponibile sul sito del Ministero dell'Interno. Le indicazioni nel dettaglio dei documenti necessari per ottenere il ricongiungimento si trovano nelle istruzioni allegate ai moduli on line (modello S). [indice di leggibilità 38]

Meglio sarebbero stati il poco praticato elenco puntato, l'uso costante del *tu*, e altri accorgimenti, che avrebbero fatto schizzare in alto l'indice di leggibilità:

Se vuoi ricongiungerti ad un tuo familiare devi:

1. avere un regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, asilo, studio, o per motivi religiosi o familiari. Il permesso deve essere valido per almeno un anno.
2. Richiedere, presso lo Sportello Unico del Ministero dell'Interno on line, il nulla osta al ricongiungimento.

Troverai tutte le indicazioni nelle istruzioni che sono allegate ai moduli on line. [indice di leggibilità 65]

Un testo simile risulterebbe più amichevole per un immigrato. Non dimentichiamo che per ottenere il permesso di soggiorno di lungo periodo al cittadino straniero è richiesto soltanto la certificazione della conoscenza della lingua italiana del livello A2 del QCER.

5. Le amministrazioni periferiche

Fin qui è stata fatta un'analisi dei testi deputati all'informazione per gli immigrati da parte dell'amministrazione centrale. Le cose non cambiano anche quando ci si cimenta con l'informazione istituzionale periferica. Prendiamo ad esempio il caso *Carta dei Servizi 2006 dell'Ufficio Immigrazione di Pisa* che dichiara nella nuova edizione "l'impegno della Questura di Pisa a promuovere relazioni con i cittadini stranieri ispirate a collaborazione, trasparenza e miglioramento dei servizi." Il documento *reader focused*, come dice Stefania De Stefano nell'*Avvertenza*:

si rivolge soprattutto a persone che, indipendentemente dal livello di istruzione, potrebbero non avere familiarità con la nostra lingua e tenta, attraverso la semplificazione del linguaggio e delle informazioni di cui hanno bisogno, di rendere più facile il loro contatto con la pubblica amministrazione. Abbiamo cercato di avvicinarci a questo risultato con l'aiuto di alcuni accorgimenti linguistici: l'uso costante del presente e del futuro semplice

dell'indicativo, che sono i tempi più usati nel linguaggio quotidiano; l'uso di frasi brevi, semplici e affermative; l'uso limitato dei tecnicismi; l'uso del tu come modo abituale con cui il parlante o lo scrivente si rivolge all'interlocutore. Sicuramente il tu non è la forma consueta con cui la pubblica amministrazione si rivolge all'utente, ma in questo caso abbiamo preferito usare una forma che, nell'ambito di un rapporto di rispetto e collaborazione reciproci, si mostrasse il più possibile amichevole verso un destinatario che, di solito, ha una discreta dimestichezza con la lingua inglese, nella quale le forme naturali della comunicazione interpersonale sono io o noi per il parlante e tu o voi per l'interlocutore. Chiunque lavori in un Ufficio Immigrazione sa che l'uso reciproco del tu è quello preferito dagli utenti e questa carta è stata pensata fundamentalmente per aiutare gli stranieri ad utilizzare nel modo migliore i nostri servizi.

Peccato però che ai buoni intenti non seguano le messe in opera. Infatti, la carta dei servizi fin dalle prime comunicazioni si presenta poco amichevole, confusa nella grafica e ancora molto legata alla testualità tipicamente burocratica. Proviamo a leggere:

Lo sportello centrale, situato presso la Questura, in via Mario Lalli n. 3, è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 13 ed il martedì e il giovedì anche dalle 15 alle 18 per ricevere le domande. E' necessario però fissare prima un appuntamento, andando personalmente allo sportello: questo appuntamento serve anche per le foto segnaletiche previste dalla legge. Il sabato mattina, dalle 8,30 alle 13, lo sportello è aperto per consegnare i permessi e le carte di soggiorno pronte. Lo sportello centrale riceve le domande presentate dai cittadini stranieri residenti nei comuni di: [...] [Indice di leggibilità 53]

Risalta subito la mancata organizzazione grafica che non permette di recuperare in maniera immediata le notizie circa l'orario d'apertura, così come dal punto di vista sintattico risulta soprattutto complesso il secondo periodo appesantito dall'incidentale implicita al gerundio – che, come si sa, non presentando la marca della persona, risulta meno intuitivo non solo per l'immigrato. Non compare il *tu* annunciato nell'*Avvertenza*, si preferisce rimanere fedeli al più rassicurante – perché consolidato, anche se mal collaudato, nell'uso – impersonale è *necessario*. Lo sportello è antropomorfizzato: a questo si attribuisce per ben due volte l'azione del *ricevere*, che invece è propria di un essere animato. *Ricevere* è attribuito in tecnologia a strumenti nel significato di captare. L'anonimato antropomorfizzato, qui, genera all'immigrato non pochi problemi semantici. Inoltre, nel penultimo periodo il verbo *consegnare* potrebbe fare sorgere delle ambiguità di senso: è lo sportello o l'utente a dover consegnare? Per quanto riguarda, poi, l'aggettivo *pronta* si rivela pleonastico, in quanto non potrebbe essere ritirato un documento incompleto. Potremmo proporre una riscrittura del tipo:

Orario di apertura dello sportello centrale di Via Mario Lalli n. 3 (all'interno della Questura)

Lunedì - mercoledì - venerdì ore 8.30-13

Martedì e giovedì ore 8.30-13 e 15-18

Sabato ore 8.30-13 solo se devi ritirare il permesso o la carta di soggiorno

Prima di presentare la domanda o per le foto segnaletiche devi andare di persona allo sportello per fissare un appuntamento. Puoi consegnare la domanda a questo sportello se risiedi in uno di questi comuni: [...] [Indice di leggibilità 62]

Si noti che ne guadagna non solo la grafica a livello d'impatto visivo e d'immediato recupero delle informazioni, ma anche la leggibilità del testo dal punto di vista strettamente linguistico.

Nei testi della *Carta dei servizi* si rilevano, inoltre, specificità non esplicitate. Si parla anche qui di Schengen:

Per il rilascio di un Visto Schengen Uniforme, per transito o breve soggiorno, bisogna andare all'ambasciata o al consolato dello Stato Schengen che è la meta unica o principale del viaggio o, comunque, a quella dello Stato Schengen di primo ingresso. [Indice di leggibilità 51]

Non mancano genericismi che non sortiscono alcuna informazione: il riferimento a particolari rapporti amichevoli fra Stati non aiuta l'immigrato ad intendere di quale natura possano essere e se il suo paese rientra tra quelli:

I cittadini di alcuni paesi che hanno rapporti particolarmente amichevoli con l'Italia godono di una eccezionale esenzione dal visto d'ingresso, soltanto per soggiorni brevi.

Per quanto riguarda il *tu* non sembra che i propositi ben esplicitati ed argomentati nell'*Avvertenza* siano stati rispettati. Infatti, negli avvisi si preferisce l'impersonale *bisogna*: *bisogna andare*; *bisogna avere il consenso*; *bisogna presentare il contratto*; o è *necessario*: *è necessario il soggiorno*; *non è necessario aver già sostenuto le prove d'ingresso*. Altrimenti si preferisce utilizzare il sintagma *cittadino straniero* (25 occorrenze). *Straniero* come sostantivo si registra, invece, 5 volte.

In quasi tutto il documento il fuoco dell'attenzione è puntato sulle pratiche, sui documenti, e non sul possessore:

Questi visti consentono la libera circolazione in tutti gli Stati aderenti all'Accordo di Schengen ed il periodo di soggiorno concesso inizia dal momento in cui si è entrati in uno di questi Paesi.

I visti di tipo D permettono il soggiorno solo nel territorio dello Stato che li ha rilasciati per il periodo indicato sul permesso di soggiorno. [Indice di leggibilità 55]

mentre avrebbe potuto, rispettivamente, meglio essere avvertito che:

Se hai un visto Schengen puoi circolare liberamente nei paesi che aderiscono all'Accordo Schengen. Devi calcolare il periodo di soggiorno a partire dal giorno in cui sei entrato nel paese.

Se hai un visto di tipo D puoi soggiornare solo nel paese che ti ha rilasciato il permesso di soggiorno e solo per il periodo che ti è stato indicato. [Indice di leggibilità 56]

Anche se non si guadagnerebbe in termini di indice di leggibilità, in questo modo, comunque, si garantirebbe un'informazione più alla portata dell'immigrato: funzionalità e pragmaticità del testo dovrebbero essere i *must* della comunicazione.

Le tabelle, che dovrebbero essere di immediata consultazione, anche per uno straniero, perché il quadro sinottico facilita e rende più veloce il recupero delle informazioni, in questa sede risultano di difficile decodifica. Osserviamo la Tabella 1 (riportata di seguito) intitolata *Tabella per la determinazione dei mezzi di sussistenza richiesti per l'ingresso nel territorio nazionale*.

Già il titolo troppo lungo e la nominalizzazione possono risultare nebulosi. Sarebbe bastato forse scrivere *Denaro che devi portare con te per entrare in Italia*, rinunciando all'astratto sintagma "mezzi di sussistenza" e alla perifrasi *territorio nazionale*.

L'esplicitazione, poi, presenta la locuzione preposizionale complessa che avrebbe potuto lasciare il posto ad un semplice ed immediato *per*. A proposito sempre di "inutile bruttezza" si segnala l'inciso poco chiaro – *per l'eventuale accompagnatore* –, tutto da interpretare, e la ripetizione di *motivi* nel sintagma *motivi religiosi* che collide con il reggente *a motivo di*, perché se si leggono di seguito le due espressioni si ottiene: *a motivo di motivi religiosi*.

(a motivo di: affari, cure mediche – per l'eventuale accompagnatore –, gara sportiva, motivi religiosi, studio, transito, trasporto, turismo)

**TABELLA PER LA DETERMINAZIONE DEI MEZZI DI
SUSSISTENZA RICHIESTI PER L'INGRESSO NEL
TERRITORIO NAZIONALE PER I VISTI SCHENGEN
UNIFORMI (Direttiva del Ministro dell'interno 1/3/2000)**

TABELLA PER LA DETERMINAZIONE DEI MEZZI DI SUSSISTENZA RICHIESTI PER L'INGRESSO NEL TERRITORIO NAZIONALE (a motivo di: affari, cure mediche - per l'eventuale accompagnatore -, gara sportiva, motivi religiosi, studio, transito, trasporto, turismo)		
Classi di durata del viaggio	Un partecipante	Due o più partecipanti
<i>Da 1 a 5 giorni:</i> quota fissa complessiva	€ 269,60	€ 212,81
<i>Da 6 a 10 giorni:</i> quota a persona giornaliera	€ 44,93	€ 26,33
<i>Da 11 a 20 giorni:</i> quota fissa	€ 51,64	€ 25,82
Quota giornaliera a persona	€ 36,67	€ 22,21
<i>Oltre i 20 giorni:</i> quota fissa	€ 206,58	€ 118,79
Quota giornaliera a persona	€ 27,89	€ 17,04

Tabella 1.

Ma la fruizione della tabella è tanto confusa che l'estensore avverte l'esigenza di scrivere delle *Note di Commento*, le quali hanno, forse come unico merito, quello di rivolgersi direttamente all'immigrato utilizzando la

seconda persona singolare del verbo:

1. da 1 a 5 giorni di soggiorno € 269,60; se invece partecipi ad un viaggio organizzato con altre persone ti bastano € 212,81;
2. da 6 a 10 giorni di soggiorno devi aver portato con te € 44,93 per ogni giorno previsto; se invece partecipi ad un viaggio organizzato con altre persone ti occorrono € 26,33 per ogni giorno previsto (es. per 10 giorni € 449,30 da solo oppure € 263,30 con viaggio organizzato);
3. da 11 a 20 giorni di soggiorno devi aver portato con te € 36,67 per ogni giorno previsto più una quota fissa di € 51,64; se invece partecipi ad un viaggio organizzato con altre persone ti occorrono € 22,21 per ogni giorno previsto più una quota fissa di € 25,82 (es. per 20 giorni € 785,04 da solo oppure € 470,02 con viaggio organizzato);
4. oltre i 20 giorni di soggiorno devi aver portato con te € 27,89 per ogni giorno previsto più una quota fissa di € 206,58; se invece partecipi ad un viaggio organizzato con altre persone ti occorrono € 17,04 per ogni giorno previsto più una quota fissa di € 118,79 (es. per 90 giorni € 2716,68 da solo oppure € 1652,39 con viaggio organizzato).

La seconda persona occorre anche nella scheda relativa alle richieste di *Permesso di soggiorno per turismo, per affari, per missione, per gara sportiva, per cure mediche*. Nel testo relativo a *Permesso di soggiorno per turismo* troviamo:

4. dichiarazione di ospitalità, se sei ospite di qualcuno, con copia del documento di identità di chi ti ospita in Italia
5. documento che dimostra la copertura assicurativa, vedi pag.15
6. documenti che dimostrano la disponibilità economica per il soggiorno in Italia (per la somma necessaria vedi pagg. 13 e 14), ad esempio: denaro contante, carta di credito, assegni, traveller cheques ecc. oppure copia dell'ultima busta paga o della dichiarazione dei redditi di chi ti ospita, se sei ospite di qualcuno.

Il *tu* però viene abbandonato subito nei due periodi successivi, dove, come si osserva, l'interlocutore diretto diventa, nel primo, *cittadino straniero*, nel secondo, *lo straniero*.

La durata del permesso di soggiorno per turismo è uguale a quella stabilita dal visto di ingresso e, comunque, se il cittadino straniero proviene da un paese esente dal visto, il permesso di soggiorno non può superare i 90 giorni.

Il permesso di soggiorno per turismo NON è rinnovabile e se lo straniero, nel corso di 1 anno, ha già avuto un permesso di soggiorno per turismo, non può chiederne un altro prima che siano trascorsi 6 mesi dal precedente ingresso.

Sembra quasi che il burocrate utilizzi tutte le sue risorse per convergere con l'utente, ma la forza centripeta della sua inattaccabile formazione lo spinge verso le forme che ne attestano la propria identità *versus* l'altro al quale

prima, in forma amichevole, viene dato del *tu*. Ma poi, in un crescendo, si innalza una paratia sempre più alta: il proprio pari diventa *cittadino straniero* e infine *lo straniero*. Si ristabilisce il rapporto asimmetrico, sbilanciato tra istituzione-cittadino, ancora più forte perché si tratta di uno *straniero*.

Nella *Richiesta di soggiorno per missione*, nell'ultimo punto dell'elenco puntato, si passa dalla seconda persona singolare del punto precedente alla diatesi passiva deagentivizzata:

documentazione che dimostra il motivo del soggiorno in Italia per missione, ad es. lettera di incarico o di attribuzione della missione da parte dell'ente pubblico per cui deve essere svolta la missione.

Nella richiesta del *Permesso di soggiorno per gara sportiva*, invece, si passa dalla seconda persona singolare del punto 4. dell'elenco puntato, al sintagma *cittadino straniero* del punto 6., che nella richiesta del *Permesso di soggiorno per invito* diventa *ospite straniero*:

6. lettera della federazione o società affiliata CONI organizzatrice della gara sportiva, con chiara indicazione del ruolo che ha il cittadino straniero nella gara, ad es. atleta, direttore tecnico o sportivo, preparatore, accompagnatore ecc.

5. documentazione dell'ente, istituzione, organizzazione pubblica o privata, che dimostra l'impegno a sostenere tutte le spese di soggiorno dell'ospite straniero, con indicazione del motivo preciso dell'invito

Nella *Dichiarazione senza visto per ricongiungimento (Coesione familiare)*, la seconda persona si evince dal possessivo *tuo* che accompagna *nucleo familiare*. Tuttavia anche qui, all'interno dello stesso punto dell'elenco puntato, nel sottoelenco, si passa alla forma impersonale e si parla di *cittadino straniero*:

i documenti che dimostrano che il tuo nucleo familiare abita in una casa che ha i requisiti previsti dalla legge regionale toscana n.96 del 1996:

a. contratto registrato o altro atto che dimostra la disponibilità della casa

b. attestazione del comune sulla conformità della casa a quanto prevede la legge regionale toscana n.96 del 1996; la conformità è riferita al numero delle persone che vi devono abitare dopo il ricongiungimento; oppure certificato di idoneità igienico - sanitaria rilasciato dall'ASL competente nel comune in cui si trova la casa. I ragazzi che hanno meno di 14 anni non si calcolano nel numero di persone indicate nei certificati. Se la casa non è di proprietà del cittadino straniero che chiede il ricongiungimento e il ragazzo è in soprannumero rispetto a quanto indicato nei certificati, bisogna avere il consenso del proprietario della casa.

Spostiamoci a Nord-Ovest. In Lombardia. Molto più semplice e chiaro l'opuscolo di Bergamo *In Italia. Alcuni preziosi consigli per vivere e*

convivere senza problemi, a cura della Provincia di Bergamo, Settore politiche sociali e salute (2011-2012) che sembra avere recepito appieno le indicazioni per le semplificazioni del linguaggio amministrativo. Quello che si osserva sin dalla prima pagina è l'uso dell'allocutivo confidenziale *tu* mantenuto per tutto il testo, fatta qualche sporadica eccezione. Per esempio, a pagina 1, alla fine si legge:

Ricorda, infine, che il contratto di affitto va sempre registrato per essere regolare.

che avrebbe potuto essere reso con:

ricorda che il tuo contratto d'affitto è regolare solo se lo registri

Limitate anche le forme impersonali:

Per ospitare amici o parente per un periodo di tempo, è sempre necessario avvisare prima il proprietario di casa e l'amministratore condominiale.

Migliorerebbe, ad esempio, così:

Se vuoi ospitare amici o parente per un periodo di tempo, devi avvisare prima il proprietario di casa e l'amministratore condominiale.

Lo stile è piano, semplice, così come le frasi brevi in periodi paratattici dove le congiunzioni più comuni sono le congiunzioni dell'italiano parlato che è quello che gli immigrati imparano appena giunti nel paese ospite.

Le sigle sono sciolte, tranne alcune come: *Distretto ASL, ANF/DIP, scaricabile dal sito dell'INPS; informati presso i CAF.*

Gli pseudo tecnicismi sono limitati a: *l'idoneità alloggiativa, documentazione da inoltrare all'azienda.*

6. Conclusioni

L'immigrazione, fenomeno che negli ultimi decenni costituisce un problema impegnativo per l'Italia – che fino a pochi anni fa è stato teatro di sola emigrazione – ha messo in discussione molte delle risorse burocratiche a disposizione del nostro Paese. Tra queste non solo quelle pratico-operative, ma anche quelle teoriche-metodologiche. Permessi di soggiorni, rinnovi, carte d'identità, documenti per l'assistenza sanitaria, patenti, ecc., presuppongono non solo un'amministrazione efficiente dal punto di vista gestionale, ma anche dal punto di vista comunicativo. L'inefficacia di un rapporto informativo istituzione-utente immigrato ostacola sicuramente il

possibile dialogo e, di conseguenza, preclude un sereno accesso ai diritti e all'integrazione dell'immigrato nel paese ospite.

Purtroppo, da alcune prime analisi di testi amministrativi, sembra che il principio di corresponsabilità auspicato nel *Manuale per l'Integrazione* (2004), venga talvolta – o forse spesso - eluso dalle istituzioni italiane. Se ad esempio verificiamo l'indice di leggibilità dei testi analizzati, rivolti agli stranieri, rileviamo un valore molto basso, il più delle volte non supera la soglia del 50: la comprensione – tranne qualche rara eccezione - è negata da forme desuete, cristallizzate, strutture sintattiche ridondanti, complesse e vacillanti, diatesi passive e forme impersonali del verbo, lessico arcaico, sigle e rinvii muti. Pertanto l'immigrato, per informarsi, è costretto a ricorrere ad organismi facilitanti, come per esempio i Centri Territoriali Permanenti, o a traduzioni nella propria lingua fornite opportunamente dai diversi Enti. Ma come è già stato osservato per la Gran Bretagna:

Councils and public bodies [in the UK] will be told to stop translating non-essential documents and signs to encourage immigrants to learn English in new guidance published today. Making the announcement, Hazel Blears, the communities and local government secretary, said that too much translation was a disincentive to learning English and was undermining integration: "Translation can never be a substitute for learning English, and we need a fundamental rebalancing of our approach, putting a greater focus on learning English. Automatic translation of all public materials can just reinforce the language barrier, act as a brake on opportunity and make it harder to integrate non-English speaking residents into the country."⁷ (*Guardian Unlimited* 7.12.07).

Anche l'Italia potrebbe garantire l'accesso degli immigrati alla vita sociale impegnandosi non solo in un insegnamento linguistico mirato, ma anche nella redazione di testi istituzionali semplificati, non semplici, di buona accessibilità anche, e non solo, per gli stranieri che potrebbero diventare così attori autonomi e cittadini attivi in una realtà linguistica, in generale, complessa, come quella italiana, e, in particolare ostica, come quella istituzionale.

⁷ Amministrazioni ed enti locali [del Regno Unito] saranno invitati a smettere di tradurre documenti o avvisi non essenziali così da incoraggiare gli immigrati ad imparare l'inglese secondo una nuova direttiva pubblicata oggi. Nel fare l'annuncio, Hazel Blairs, segretario delle comunità e delle amministrazioni locali, ha affermato che l'uso eccessivo della traduzione è stato un disincentivo all'apprendimento dell'inglese ed ha compromesso l'integrazione: "La traduzione non può mai sostituire l'apprendimento dell'inglese, e noi dobbiamo fondamentalmente riequilibrare il nostro approccio, mettendo una maggiore attenzione all'apprendimento dell'inglese. La traduzione automatica di tutti i documenti pubblici può solo rafforzare la barriera linguistica, agire da freno sulle opportunità e rendere più difficile l'integrazione nel Paese dei residenti che non parlano inglese."

Infatti, i testi burocratici anche se sono indirizzati agli immigrati presentano le stesse anomalie di quelli pensati per i cittadini nativi. La complessità e la deformità dei testi non revisionati, sciatti, si perpetuano perché lo scarso impegno profuso alla loro redazione è la nota distintiva del burocrate. Ed anche quando, così come abbiamo visto per il documento della Questura di Pisa, ci si impegna consapevolmente a rispettare norme di chiarezza e accessibilità, non si comprende come, ma gli obiettivi naufragano clamorosamente. Le questioni si complicano quando i destinatari sono immigrati adulti che hanno background linguistico culturali, storie ed esperienze di vita, motivazioni differenti, e sono alle prese con un repertorio linguistico complesso come quello italiano. Ma, come abbiamo visto, la semplificazione dei testi non è un sogno impossibile: l'opuscolo della provincia di Bergamo ne è un esempio rassicurante.

Ma di chi sono le responsabilità? Chi può porsi come arbitro per risolvere questo annoso problema della comunicazione istituzionale? Per rispondere in modo esaustivo a questa domanda è necessario valutare diverse questioni. La prima risposta immediata è quella di investire il Governo delle giuste e legittime responsabilità, in modo tale che si emanino non direttive, ma a vere e proprie leggi da applicare così come lo è il *Plain language law* per i Paesi anglosassoni. Tuttavia la questione merita riflessioni più articolate, anche per gli utenti particolari: gli stranieri.

Infatti:

1. le amministrazioni centrali dovrebbero impegnarsi – rinunciando ai paludati sistemi scrittori ben collaudati che sigillano l'istituzionalità – a fornire modelli di base che potrebbero essere presi come canovacci da utilizzare dalle amministrazioni periferiche. Sarebbe opportuno avvalersi della collaborazione, per esempio, degli esperti della ReteREI, o, come suggeriscono Jean-Claude Beacco, David Little e Chris Hedges (2014), del sito LIAM/ILMA che, “sviluppato dal Consiglio d'Europa (Unità delle politiche linguistiche), offre diversi documenti di riferimento, destinati sia ai decisori politici che agli esperti, per approfondire la riflessione su questioni relative all'integrazione linguistica dei migranti adulti e per fornire assistenza in questo campo.” (p. 7);
2. Sarebbe, inoltre, auspicabile organizzare testi all'insegna della “comunicazione sostenibile”, tali che possano soddisfare le esigenze della traduzione perché, come sostiene Polselli, possano “rappresentare una lingua franca per i riceventi” (Polselli 2013, p. 11) e siano facilmente traducibili in altre lingue;
3. le istituzioni periferiche dovrebbero attenersi alle indicazioni di quelle centrali ed addestrare i burocrati alla scrittura professionale, ponendo l'accento sui fondamentali: destinatari-messaggio-scopo. Alla redazione del testo sarebbe auspicabile fare seguire non solo l'analisi attraverso i

test di leggibilità, ma anche attraverso il *testing* di usabilità da sottoporre ad un campione stratificato di immigrati.

4. Tra l'altro, nell'organizzare i corsi di lingue per gli immigrati, come osservano Jean-Claude Beacco, David Little e Chris Hedges (2014), più che pensare a soddisfare "una competenza funzionale minima" che "non è facile precisare in modo chiaro e condiviso che cosa si debba intendere", per raggiungere competenze linguistiche transazionali e non sociali, "[t]enuto conto del tempo che questi possono ragionevolmente dedicare all'apprendimento della lingua, si può stabilire che occorra dare priorità alla comunicazione nei domini pubblico e professionale per dare a questi apprendenti i mezzi per trattare con le amministrazioni o con la loro banca, per comunicare con il personale scolastico o medico e per rispondere a necessità di ordine professionale." Ma bisognerebbe porre l'accento non solo sulle produzioni scritte ed orali, così come auspicato sempre da Jean-Claude Beacco, David Little e Chris Hedges⁸ (2014), ma anche sulle abilità di lettura e comprensione di testi funzionali, che costituiscono, nella così diversificata e complessa comunità di immigrati, probabilmente uno dei pochi bisogni comuni immediati e necessari perché il processo d'inserimento nel paese ospite non fallisca. Solo fornendo opportunità di libera ed autonoma partecipazione alla vita collettiva si garantiscono i principi fondamentali di una convivenza democratica e si argina il declino della motivazione all'integrazione. Solo con una comunicazione effettivamente *reader focused* e non *writer focused* si può far sì che le guide siano efficaci strumenti per l'integrazione e non *vademecum* per l'espulsione.

Annarita Miglietta è Professore Associato di Linguistica Italiana presso l'Università del Salento. I suoi interessi sono rivolti allo studio dei fenomeni relativi alle varietà dell'italiano contemporaneo e delle problematiche inerenti l'insegnamento della lingua italiana a scuola e all'università; all'analisi delle strutture dei dialetti salentini e delle lingue minoritarie. Membro della ReteREI (Rete per Eccellenza dell'Italiano Istituzionale), è autrice di numerosi articoli, pubblicati su riviste scientifiche italiane e straniere, e di diverse monografie.

Riferimenti bibliografici

- Banfi E. e Bernini G. 2003, *Il verbo*, in Giacalone Ramat A. (a cura di), *Verso l'italiano*. Carocci, Roma, pp. 70-115.
- Bernini G. 2005, *La seconda volta. La ricostituzione di categorie linguistiche nell'acquisizione di L2*, in Costamagna L. e Giannini S. (a cura di), *Acquisizione e mutamento di categorie linguistiche*, Il Calamo, Roma, pp. 121-150.
- Bettoni C. 2001, *Imparare un'altra lingua*, Laterza, Bari.
- Beacco J.-C., Little D. e Hedges C. 2014, *L'integrazione linguistica dei migranti adulti. Guida per l'elaborazione di strategie e la loro attuazione*, in "Italiano LinguaDue" 1. <https://rm.coe.int/CoERMPublicCommonSearchServices/DisplayDCTMContent?documentId=09000016802fc415> (03.11.2015).
- Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione pubblica, 1993, *Codice di stile delle comunicazioni scritte ad uso delle pubbliche amministrazioni*, Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato, Roma.
- Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione pubblica 2002, *Direttiva sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi* ("Direttiva Frattini").
- Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione pubblica 2005, *Direttiva sulla semplificazione del linguaggio delle Pubbliche Amministrazioni* ("Direttiva Baccini").
- Fioritto A. (a cura di) 1997, *Manuale di stile. Strumenti per semplificare il linguaggio delle amministrazioni pubbliche*, Dipartimento della Funzione pubblica, il Mulino, Bologna.
- Fortis D. 2005a, *Il linguaggio amministrativo italiano*, in "Revista de Llengua i Dret" 43, pp. 47-116.
- Fortis D. 2005b, *L'uso delle formule di leggibilità nella scrittura amministrativa*, in "Rivista italiana di comunicazione pubblica" 23, Franco Cesati, Firenze, pp. 34-74.
- Giacalone Ramat A. 1993, *Italiano di stranieri*, in Sobrero A.A. (a cura di), *Introduzione all'italiano contemporaneo. La variazione e gli usi*, Laterza Roma/Bari, pp. 341-410.
- Giacalone Ramat A. 2003, *Introduzione* in Giacalone Ramat A. (a cura di), *Verso l'italiano*, Carocci, Roma.
- Giacalone Ramat A. 2006, *Strategie di costruzione dell'enunciato nell'italiano di apprendenti: soggetti generici, costruzioni impersonali e passive*, in Grandi N. e Jannaccaro G. (a cura di) *Zhì. Studi in onore di Emanuele Banfi*, Caissa Italia Editore, Roma, pp. 239-258. https://www.academia.edu/6834668/Strategie_di_costruzione_dell_enunciato_nell_italiano_di_apprendenti_soggetti_generici_costruzioni_impersonali_e_passive (03.11.2015).
- Grice H.P. 1975, *Logic and Conversation*, in Cole P. e Morgan J.L. (a cura di), *Syntax and Semantics, Vol. 3: Speech Acts*, Academic Press, New York, pp. 41-58.
- Leone V. 2008, *L'italiano come lingua straniera*, Lampi di Stampa, Milano.
- Mortara Garavelli, B. 2001, *Le parole e la giustizia*, Einaudi, Torino.
- Niessen J. e Schibel Y. 2004, *Manuale per l'Integrazione*, Comunità Europea; trad. it. di Antonucci C.L. e Poderi M. (Ministero dell'Interno).
- Polselli P. 2013, *Comunicazione istituzionale scritta e multilinguismo*, in "Salute e Società", Franco Angeli, Milano, p. 110-131.
- Rosi F. 2010, *Story Retelling in Italian L2: the development of text structure*, in Chini M. (a cura di), *Topic, struttura dell'informazione e acquisizione linguistica/Topic, information structure and language acquisition*, Franco Angeli, Milano, pp. 219-235.
- Vedovelli M. 2002, *Guida all'italiano per stranieri*, Carocci, Roma.