

LINGUA È LAVORO E LAVORO È LINGUA

Matilde Grünhage-Monetti¹

1. INTRODUZIONE

«Der Trainer muss den Fußball so erklären, dass man ihn versteht ... ein Team braucht eine gemeinsame Sprache»

(L'allenatore deve saper spiegare il calcio, in modo da farsi capire ... una squadra ha bisogno di una lingua comune)

In una delle interviste per la stampa tedesca, il catalano Pep Guardiola, allora allenatore della squadra bavarese, spiegava il suo impegno ad imparare la lingua tedesca adducendo fini chiaramente professionali, sia funzionali che sociali.

Uso volentieri questa citazione parlando di lingua due (L2) in contesto di lavoro, perché descrive perfettamente le funzioni della lingua nella comunicazione a scopi professionali. Lavorare è fondamentalmente un'attività collettiva. Comunicare è fare qualcosa assieme, come è implicito nell'etimologia della parola. Usare una lingua comune facilita la comprensione, lo scambio di informazioni necessarie per eseguire le consegne relative al proprio lavoro, ma è anche uno degli strumenti fondamentali – benché non unico – per creare, mantenere e sviluppare i rapporti interpersonali fra gli attori in questione.

«La lingua è necessaria per capire il lavoro e produrre qualità, per comunicare obiettivi e assicurare le procedure» spiega un direttore di produzione, mentre il caposquadra di un'impresa metallurgica sottolinea: «Siamo tutti nella stessa barca, ci vediamo ogni giorno, diverse volte al giorno, si comincia col salutarsi, scambiare due parole, come ci si parla, così va avanti tutta la giornata... ». Queste citazioni sono state tradotte da interviste condotte in varie imprese in Germania nell'ambito del progetto DaA *Deutsch am Arbeitsplatz* (*Tedesco sul posto di lavoro*) – progetto di ricerca sulla “comunicazione sul posto di lavoro per lo sviluppo dell' apprendimento della L2 in una prospettiva organizzativa”².

L'idea del progetto risale al 2006. Oggi a dieci anni di distanza scrivere questo articolo mi offre l'occasione di riesaminarne criticamente i risultati e le conclusioni, anche nell'ottica dei recenti sviluppi dell'immigrazione in Germania.

Solo dal 2005, dopo quasi mezzo secolo di immigrazione di forza lavoro, lo stato tedesco finanzia i così detti corsi di integrazione per fornire ai nuovi arrivati adulti gli strumenti linguistici di base per inserirsi nella società e nel lavoro. Sebbene la popolazione di origine straniera sia socialmente ed economicamente molto eterogenea

¹ Coordinatrice del progetto e della rete Language for Work, European Centre for Modern Languages (ECML), Council of Europe

² Per informazioni sul progetto si veda il riquadro 1 in appendice.

(Öztürk, 2009, Kil, Mania, Varga, 2011) il numero di immigrati in lavori pericolosi, di bassa qualifica e mal retribuiti è estremamente alto. Gli immigrati sono fra i primi a perdere il lavoro in momenti di congiuntura sfavorevole e il loro numero fra i disoccupati da lungo tempo è sproporzionalmente alto (Öztürk, 2012). Nonostante molti abbiano qualifiche formali e /o competenze professionali acquisite informalmente, che permetterebbero loro un lavoro più sicuro, meglio retribuito e socialmente più riconosciuto, spesso sono le conoscenze limitate della lingua tedesca che impediscono di evitare e/o di evadere la così detta “*low-pay-trap*”, una volta trovato lavoro.

Nonostante nel passato ci siano state sperimentazioni interessanti e progetti finanziati da programmi federali (spesso con il contributo del fondo sociale europeo) per migliorare l’integrazione di lavoratori non qualificati o con basse qualifiche (immigrati e non), finora sono mancati gli strumenti formali per finanziare sistematicamente ricerca e realizzazione di corsi od altri mezzi didattici per promuovere l’apprendimento della L2 da parte di lavoratori immigrati. Un nuovo regolamento per lo sviluppo della lingua tedesca approvato nel luglio del 2016 (*Deutschförderverordnung*) prevede anche la possibilità di finanziare tipi diversi di attività per l’apprendimento del tedesco a fini lavorativi e professionali. Interessante è rilevare che questo regolamento è stato approvato sotto la pressione del recente influsso di rifugiati e profughi, valendosi di leggi specifiche per l’asilo.

Ben più in là va la legislazione che regola la formazione continua in altri paesi europei come in Svizzera e in Francia, dove la legge N° 2004-391 definisce la conoscenza della lingua francese competenza professionale. Ricerca e formazione linguistica per e sul lavoro possono quindi attingere ai fondi settoriali per la formazione continua dei dipendenti, cui ogni datore di lavoro deve contribuire.

Sebbene la situazione in Germania non sia ottimale c’è stata negli ultimi anni un’attenzione crescente sia nella pratica che nella ricerca per la formazione linguistica in contesto di lavoro.

L’istituto di ricerca per la formazione degli adulti, *Deutsches Institut für Erwachsenenbildung* (DIE), per cui ho lavorato, si è occupato di questo tema dagli anni novanta in una serie di progetti nazionali e internazionali. L’ultimo progetto da me coordinato, *Deutsch am Arbeitsplatz* (DaA) / *Tedesco sul posto di lavoro*), ha investigato la comunicazione in settori che impiegano un grande numero di immigrati (di prima e di seconda generazione) non specializzati allo scopo di individuare le richieste linguistiche poste dal lavoro svolto col fine ultimo di incentivare e migliorare la formazione linguistica per e sul lavoro³.

Grazie ai finanziamenti della Fondazione Volkswagen il gruppo di lavoro DaA ha condotto una ricerca abbastanza ampia – anche se non rappresentativa – articolata in due parti: etnografia aziendale e analisi di interazioni autentiche sul posto di lavoro, orali e scritte, sulla base degli indicatori del QCER.

2. ETNOGRAFIA AZIENDALE E ANALISI DI INTERAZIONI LAVORATIVE

Il gruppo di lavoro DaA ha scelto un approccio etnografico per identificare i cosiddetti “bisogni oggettivi” cioè i requisiti (*requirements* in inglese; *Anforderungen* in

³ Cf. il riquadro 1 in appendice.

tedesco) linguistico-comunicativi richiesti dalle mansioni in questione e allo stesso tempo le opinioni soggettive di dirigenti e lavoratori, immigrati e non, per una comunicazione professionale soddisfacente. Sono state condotte interviste in una grande impresa e in 14 aziende della piccola e media industria nei settori: alimentazione, chimica, elettrotecnica, gastronomia, lavorazione della plastica, logistica, metallurgica e cura degli anziani. Sono state raccolte e trascritte 33 interviste e se ne è analizzato il contenuto. Fasi di osservazione partecipante hanno permesso ai ricercatori di osservare le pratiche comunicative direttamente sul posto di lavoro e di formarsi un'opinione personale da integrare ai risultati dell'analisi delle interviste.

In un secondo tempo, quando fra i ricercatori e imprese si era stabilito un rapporto di reciproca fiducia, è stato possibile passare alla fase di raccolta di interazioni autentiche, soprattutto orali. Ne è risultato un corpus di 70 interazioni orali e circa 150 testi scritti (emails, avvisi, bollettini, documentazione, ecc.). Le colleghe del dipartimento di lingua tedesca dell'università di Jena hanno analizzato 56 interazioni orali e 100 emails secondo le categorie del QCER⁴. In questo articolo mi limiterò ad illustrare e commentare i risultati dell'etnografia aziendale.

3. RISULTATI PRINCIPALI DELL'ETNOGRAFIA AZIENDALE

Il risultato fondamentale dell'analisi dell'etnografia aziendale riconosce un ruolo centrale alla comunicazione nelle pratiche odierne lavorative. La comunicazione è diventata parte costitutiva del lavoro. La ricercatrice francese Josiane Boutet (2001) la definisce *la part langagière du travail*. Belfiore *et al.* (2004) concordano nel porre le diverse forme di letteralità/*literacy* al centro del così detto *new work order*. Per quanto non rappresentativi i risultati del progetto DaA corrispondono quindi a quelli di altre ricerche internazionali.

Nella mia attività di ricerca ho potuto seguire il cambiamento del ruolo della comunicazione nelle pratiche comunicative e l'evoluzione della percezione di tale cambiamento.

Come Boutet anche ricercatori tedeschi, soprattutto nel campo della formazione professionale, collegano il cambiamento del ruolo della comunicazione al cambiamento epocale nell'organizzazione del lavoro e della società dal fordismo al postfordismo (Baethge 2004: 11-19).

Come giustamente rileva J. Boutet, nella produzione di tipo fordista, la parola era di competenza dei capi, di chi aveva mansioni dirigenziali. Per i lavoratori era considerata disfunzionale, anche se ovviamente comunicavano, in quanto li distraeva dal lavoro a catena.

La trasformazione da un'organizzazione del lavoro e della società di tipo fordista a quello post-fordista è avvenuta in Germania gradatamente, in maniera e in tempi diversi a seconda dei settori, della località, ecc. Abbraccia alcuni decenni che vanno circa dalla fine degli anni settanta agli anni novanta. È interessante notare che gli anni 50-70, gli anni centrali dell'immigrazione dei così detti *Gastarbeiter* dall'Italia, dalla Turchia, dal Marocco e dall'ex Jugoslavia, coincidono con gli anni del fordismo nei sistemi di produzione e nell'organizzazione della società. Non c'è quindi da meravigliarsi se gli

⁴ Per informazioni più dettagliate sul disegno metodologico si veda il riquadro 2 in appendice.

immigrati della prima generazione hanno poche conoscenze della lingua tedesca. «Ihr seid hier nicht zu palavern» (Non siete qui per fare conversazione), riporta in un'intervista un'operaia italiana ricordando i rimbrotti del capo officina che richiamava gli operai se questi si cambiavano qualche parola durante il lavoro.

Ancora nei primi anni del duemila, un'indagine condotta dal *Deutsches Institut für Erwachsenenbildung* (DIE) nell'ambito del progetto transnazionale *Setting up partnerships against social exclusion* (SEP), aveva messo in luce la scarsa consapevolezza non solo delle grandi imprese in Germania, ma anche delle istituzioni della formazioni degli adulti per la crescente importanza della comunicazione e della lingua nelle pratiche lavorative.

«Wozu Deutsch am Arbeitsplatz? Sie sind hier zu arbeiten!» (Che bisogno c'è di tedesco sul posto di lavoro? La gente è qui per lavorare!) rispose in tono sorpreso il capo del personale di un'impresa di media grandezza della Bassa Sassonia in un'intervista del progetto SEP. Contemporaneamente ricerca e pratica in altri paesi europei partner del progetto SEP, come la Gran Bretagna e l'Olanda, e d'oltre mare (Canada) mostravano come la comunicazione fosse diventata parte integrante del lavoro nel “*new work order*”.

Pochi anni più tardi la ricerca condotta dal gruppo di studio DaA ha messo in luce una realtà diversa. La consapevolezza dell'impatto delle trasformazioni dei contenuti e dell'organizzazione del lavoro sulla comunicazione è condivisa sia dai dipendenti che dai quadri dirigenziali.

Ohne Lesen kein Zusammenbau. Man kann sich auch nicht auf die Arbeitsroutine verlassen, denn manchmal kommen kleine Änderungen ... du musst jedes Mal genau lesen.

(Senza leggere niente assemblaggio. Non si può fare affidamento sulla routine, infatti a volte ci sono piccole modifiche ... per cui si deve leggere con precisione ogni volta)

Also ich glaube, das Reden ist das Allerwichtigste ... Absprechen müssen wir uns eigentlich alle untereinander, weil wir alle miteinander arbeiten und das muss alles ineinander übergehen.

(Allora io credo che parlare sia la cosa più importante ... Dobbiamo prendere accordi fra di noi, perché lavoriamo assieme e tutto deve procedere in maniera coordinata).

L'analisi dell'etnografia aziendale ha permesso di documentare con precisione sia la centralità della comunicazione linguistica come competenza professionale, indipendentemente da settore, qualificazione e posizione, sia l'interdipendenza della comunicazione e dei cambiamenti strutturali. Alcuni esempi sono contenuti nella tabella 1.

Tabella 1: *Comunicazione e cambiamenti strutturali*

Forme decentralizzate di organizzazione del lavoro	Comunicare e spiegare decisioni e soluzioni a colleghi e superiori	“L'operatore del turno di notte deve prendere delle decisioni da solo. Però le deve poi comunicare e giustificare”. (Direttore di produzione)
--	--	--

Controllo di qualità	Comunicare processi di lavoro Leggere e scrivere documentazione	“Ogni mattina abbiamo le cosiddette comunicazioni di 5 minuti per discutere questioni di garanzia di qualità”. (Direttore di produzione / catering) “Ogni movimento [dettaglio] deve essere documentato”. (Operaio)
Automatizzazione, robotizzazione, nuove tecnologie	Leggere displays Comunicare cambiamenti/errori	“Non si può fare affidamento sulla routine. A volte ci sono dei cambiamenti minimi – si deve leggere attentamente ogni volta”. (Tecnico specializzato)
Certificazione / audit	Descrivere e spiegare il proprio modo di procedere in caso di errore	L’ auditor ... fa vedere il catalogo con la descrizione dei pezzi sbagliati e chiede all’operaio: “Che cosa fa lei in un caso simile?” (Capo del personale)
Normative di salute e sicurezza	Leggere e scrivere brevi rapporti Capire i training (obbligatorie e giustiziabili)	“Pulizia e disinfezione della cucina vengono notate per iscritto dagli operatori e controfirmate”. (Commis de cuisine)

Chiaramente esistono differenze fra le richieste comunicative nei vari settori, ad esempio nei lavori di servizio alla persona (cura degli anziani, parrucchiere, ecc.), nei lavori nella produzione industriale o in un’ impresa delle pulizie. Ma è interessante notare che le differenze dipendono non solo dal tipo di lavoro ma anche dalla concreta organizzazione e dalla cultura comunicativa del posto di lavoro in questione.

In un’intervista un’operatrice delle pulizie in una scuola di una cittadina de Basso Reno-Vestfalia aveva risposto molto spiritosamente che per il suo lavoro non aveva bisogno di comunicare «con gli stracci per le pulizie». In un secondo tempo però si era resa conto di quante occasioni richiedevano la conoscenza della lingua: leggere un messaggio lasciato da un’insegnante per informarla di non pulire una tale aula per via di una riunione, o reagire oralmente a un reclamo del custode. Poi ovviamente leggere le istruzioni sulle confezioni dei detersivi, nonché calcolare le quantità, seguire i corsi di formazione professionale obbligatori sull’igiene e la sicurezza.

L’analisi dell’etnografia aziendale ha però messo in luce anche discrepanze e contraddizioni. Mentre da un lato si nota una tendenza verso pratiche comunicative più “democratiche e ricche” richieste dai sistemi di produzione del postfordismo, dall’altro la lingua viene usata come strumento di selezione ed esclusione. Particolarmente demotivante per l’apprendimento è la contraddizione fra le politiche ufficiali

dell'impresa che vanta l'importanza della comunicazione e la realtà vissuta dai dipendenti, incalzati da ritmi di lavoro che impediscono tale comunicazione. Nella tabella 2 si riportano alcuni esempi con le relative citazioni dalle interviste.

Tabella due: *Contraddizioni*

Tendenza verso pratiche comunicative più “democratiche e ricche”	Lingua come strumento di selezione, discriminazione ed esclusione	<p>“L’operaio del turno di notte deve decidere da solo cambiamenti nella disposizione [delle merci]... deve però poi giustificare”.</p> <p>(Capo azienda, catering)</p> <p>“Se il caposquadra non capisce l’operaio, non sta lì a pensarci due volte, ma prende un altro...questa è la realtà”.</p> <p>(Direttore di produzione)</p>
Basso livello di competenze linguistiche richiesto dalle operazioni lavorative	Livello (relativamente) più alto di competenze linguistiche richiesto dall’organizzazione del lavoro	<p>“Non ho bisogno di parlare con gli stracci per pulire”</p> <p>(Addetta alle pulizie)</p> <p>“Anche l’assistente di produzione deve partecipare ai colloqui di valutazione delle prestazioni. Questo è un ostacolo enorme?”</p> <p>(Capo risorse umane)</p>
Bilinguismo: vantaggi	<p>Svantaggi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • impedisce di esercitare la L2 • perdita di controllo • (auto)esclusione • ... 	<p>“Abbiamo un’impiegata qui ...che parla il russo”</p> <p>(Datore di lavoro)</p> <p>“Il russo non è ‘verboten’ ma non è neanche permesso”.</p> <p>(Operaio)</p>
Per i dipendenti anziani: Una volta: livello minimo di competenze linguistiche considerato sufficiente	Oggi: richiesto livello più alto	<p>“Se c’era bisogno di scambiare una parola, il caposquadra gridava: Siete qui per lavorare, non per fare conversazione”.</p> <p>(Operaia)</p>
Politica ufficiale dell’impresa: Importanza della comunicazione	Realtà: intensità del lavoro, mancanza di tempo	<p>“Infermiera sempre di corsa, mai tempo per parlare”.</p> <p>(Infermiera)</p>

A distanza di una decina d’anni i risultati del progetto DaA sono stati riconfermati e approfonditi dal progetto: Richieste linguistico-comunicative nell’apprendistato/ *Sprachlich-kommunikative Anforderungen in der Ausbildung* (KommA). Si tratta di una ricerca,

a cui ho partecipato, iniziata nel 2014 dal *Bundesinstitut für Berufliche Bildung* (BIBB)⁵ / *Istituto Federale per la Formazione professionale*, centro di competenze per la ricerca e lo sviluppo della formazione professionale iniziale e continua. Un'équipe di ricercatori universitari di tedesco, di formazione degli adulti e del BIBB ha investigato tre settori di apprendistato (secondo il sistema duale in vigore in Germania): meccatronico, assistente medico, venditore al dettaglio. Sono stati intervistati apprendisti del secondo anno, insegnanti di tedesco e di alcune materie tecniche delle rispettive scuole professionali e gli istruttori nelle imprese. Fasi di osservazione partecipante nelle scuole e nelle aziende hanno completato il lavoro sul campo, mentre le colleghe del BIBB hanno condotto un'analisi dei testi che regolano le tre formazioni. Il fine è, come nel progetto DaA, di individuare le richieste linguistico-comunicative nei tre campi, approfondendo ulteriormente la ricerca per evidenziarne eventuali specificità, mentre l'analisi dei regolamenti intende documentare il grado di consapevolezza del ruolo della comunicazione come competenza professionale di base (nei mestieri scelti) da parte delle istituzioni competenti (Settelmeyer, Widera, 2015 e 2016; Settelmeyer, 2017).

La comunicazione ha un ruolo centrale non solo nella scuola professionale, ma anche nella pratica lavorativa: «La percentuale di comunicazione rispetto al volume totale del lavoro è dell'80% se non del 90%», valuta l'assistente di uno studio medico che è al tempo stesso istruttrice dell'apprendista. Parlare e ascoltare (“saper ascoltare”, come viene ripetutamente sottolineato), sono le abilità predominanti, ma ovviamente anche leggere, mentre scrivere si limita a registrare dati e a brevi note. Gran parte della comunicazione riguarda l'organizzazione del lavoro stesso, come richiesto dai sistemi di qualità vigenti. Particolarmente numerosi sono gli interlocutori che richiedono tipi diversi di comunicazione, di specialità (*fachlich*), organizzativa, sociale: medici, altri ambulatori, laboratori, ma anche fornitori, colleghi, ecc. Un alto grado di professionalità richiede soprattutto la comunicazione con i pazienti, spesso sofferenti, angustiati, non sempre a conoscenza del funzionamento del sistema stesso.

Interessante è il ruolo prominente del leggere nella meccatronica, una volta il tipico mestiere dei ragazzi appassionati di macchine e motori. La predominanza dell'elettronica sulla meccanica richiede una lettura prima selettiva (*scanning*) e poi accurata dei manuali di riparazione prima di passare all'azione. La comunicazione orale nelle officine è caratterizzata da un codice ristretto ma estremamente funzionale e denso di termini tecnici. Le interazioni sono brevi, di solito mirate alla soluzione di un problema, mentre la scrittura richiede solo di registrare dati e scrivere brevi note.

Più prevedibili i risultati della ricerca nella formazione per la vendita al dettaglio (ad esempio, venditore in un negozio di abbigliamento). Prevale chiaramente la comunicazione orale, in particolare “consigliare” il cliente.

Come nel caso dell'assistente-medico, si tratta di interazioni asimmetriche in cui un esperto comunica con un cliente non o meno esperto in un rapporto più o meno istituzionalizzato. Anche qui la comunicazione orale richiede professionalità, ad esempio nel “tradurre” termini o argomentazioni tecniche in un linguaggio comprensibile al cliente, soprattutto quando il consiglio del venditore contraddice la scelta e/o il desiderio del cliente.

Lettura e scrittura hanno un ruolo limitato sia per quanto riguarda la quantità che la qualità, limitandosi a testi discontinui.

⁵ <https://www.bibb.de/de/institut.php>.

A distanza quindi di dieci anni le conoscenze del progetto DaA sono quanto mai valide. La competenza linguistico-comunicativa è riconosciuta e richiesta come competenza professionale di base nel mondo del lavoro. È un fattore fondamentale per l'inclusione e la partecipazione, per eseguire le attività relative al proprio lavoro, esercitare i propri doveri e diritti di dipendente, partecipare alle reti sociali rilevanti e alla formazione professionale continua, migliorare le prospettive di avanzamento e soprattutto rafforzare la propria identità professionale, facendo corrispondere conoscenze linguistiche a competenze e qualifiche professionali.

Dopo un corso di tedesco fatto su misura per la ditta, i dipendenti, tutti addetti alla produzione di ruote di alluminio per auto «sono più sicuri, hanno più fiducia in se stessi, e sono più flessibili»: così valuta il capo del personale il risultato di un corso per la ditta B. in un centro industriale della Renania.

I risultati del progetto DaA sono inoltre quanto mai rilevanti in vista dell'attuale situazione migratoria in Germania e in altri paesi europei. Il lavoro ha un ruolo centrale nella vita degli adulti e, come abbiamo visto, la comunicazione – e quindi la lingua – hanno un'importanza fondamentale nelle pratiche lavorative odierne. I risultati dei progetti DaA e KomMA indicano chiaramente la strada da seguire: sostenere l'apprendimento della lingua seconda *sul* lavoro e *tramite* il lavoro. Senza mettere in discussione l'importanza e il valore dell'apprendimento formale nei corsi di integrazione, vogliamo sottolineare le opportunità, spesso perdute o lasciate al caso, di sostenere l'apprendimento della lingua proprio là dove si hanno maggiori probabilità di usarla: sul posto di lavoro.

Anche se è vero che non tutti i lavori sono ugualmente ricchi di possibilità di comunicazione e di apprendimento, è altrettanto vero che tutti i posti di lavoro ne offrono alcune: basta pensare all'introduzione alle norme di sicurezza, igiene e salute, alle istruzioni relative alle mansioni da sbrigare, ecc. Ripeto di nuovo: non sono tanto i bisogni o le richieste “oggettive” che determinano la possibilità di comunicare e di imparare quanto la cultura del posto di lavoro.

È nostro compito e responsabilità nell'ambito delle varie funzioni che abbiamo, di ricercatori, insegnanti, operatori educativi, responsabili di politiche (*policies*) di trovare metodi più adeguati, efficienti ed efficaci per promuovere l'apprendimento della lingua due da parte di un numero crescente di immigrati adulti. Forse ha senso rivisitare il classico paradigma “imparare per lavorare” e riscriverlo in “lavorare per imparare”. Collegi in un numero crescente di centri per anziani nell'area di Stoccolma, ad esempio, praticano questo nuovo paradigma da anni con successo.

I risultati dell'analisi didattico-linguistica del corpus di interazioni autentiche raccolte dal gruppo di studio DaA verranno presentati in un prossimo articolo.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- Baethge M, Baethge-Kinsky V. (2004), *Der ungleiche Kampf um das lebenslange Lernen*, Vaxman, Münster.
- Belfiore M.E., Defoe T., Folinsbee S., Hunter J., Jackson N. (2004), *Reading Work: Literacies in the New Workplace*, Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah, NJ.

- Boutet J. (2001), “La part langagière du travail: bilan et évolution”, in *Langage et société*, 4 (98), pp. 17-42.
<https://www.cairn.info/revue-langage-et-societe-2001-4-page-17.htm>.
- Flick U. (1995), *Handbuch der qualitativen Sozialforschung: Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen*, Psychologie Verlags Union, Weinheim.
- Grünhage-Monetti M. (2013), “Apprendere il tedesco in fonderia. Perché non insegnare la L2 dove viene usata, sul posto di lavoro?”, in *La Ricerca*, Anno 2, n. 3., Loescher, Torino, pp. 84-86.
- Hoffmann, N. (2000), *Forschung kann man nur durch Forschung lernen? – Berufsbezogene Weiterbildung von Forschenden im Kontext des Managements außeruniversitärer Forschungseinrichtungen*. Baltmannsweiler: Schneider Verlag, Hohengehren.
- Kaufmann S. (1996), “Die üppigen Anforderungen der schlanken Produktion. Neue Arbeitsformen und die Folgen für ausländische Arbeitnehmer”, in Nispel A., Stablewski-Cavus P. (Hrsg.) (1996), *Lernen. Verständigen. Handeln. Berufsbezogenes Deutsch*, DIE, Frankfurt am Main, pp. 7-13.
- Kil M., Mania E., Tröster M., Varga V. (2011), “Das Forschungsprogramm ‘Inklusion / Lernen im Quartier’: Erfolg für Individuum und Gesellschaft”, in *Weiterbildung. Zeitschrift für Grundlagen*, 6, pp. 24-27.
- Knötig M. (2010), “Analysing workplace language in Germany”, in *Workplace Learning and Skills Bulletin*, Cambridge, Issue 8, pp. 16-17.
- Kuckartz, U. Dresing T., Rädiker S., Stefer C. (2008), *Qualitative Evaluation*, VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.
- Kuhn C, (2013), “Deutsch am Arbeitsplatz (DaA) – Ergebnisse einer Studie zu sprachlich-kommunikativen Anforderungen im Betrieb als Grundlage einer organisationsbezogenen Zweitsprachenförderung” in Mackus N., Möhring J. (Hrsg.), *Wege für Bildung, Beruf und Gesellschaft - mit Deutsch als Fremd- und Zweitsprache*, 38. Jahrestagung des Fachverbandes Deutsch als Fremdsprache an der Universität Leipzig 2011, Göttingen, Universitätsverlag.
- Meuser M, Nagel U. (2005), “ExpertInneninterviews – vielfach erprobt, wenig bedacht. Ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion“ in Bogner A. u.a. (Hg.), *Das Experteninterview. Theorie, Anwendungen, Methode*, Leske + Budrich, Opladen, pp. 71-93.
- Öztürk H. (2009), “Weiterbildung von Menschen mit Migrationshintergrund”, in *Aus Politik und Zeitgeschichte* 5, pp. 24-30.
- Öztürk H. (2012), “Soziokulturelle Determinanten der beruflichen Weiterbildungsbeteiligung von Erwachsenen mit Migrationshintergrund in Deutschland – Eine empirische Analyse mit den Daten des SOEP”, in *Report* 4, pp. 21-32.
- Settelmeier A., Widera C. (2015), “Anforderungen ermitteln – ein Beitrag zur Diagnose und Förderung sprachlich-kommunikativer Kompetenzen”, in Efinger C. (Hg.), *Sprache und Kommunikation in der Beruflichen Bildung. Modellierung – Anforderungen – Förderung*, Peter Lang, Frankfurt am Main, pp. 113-130.
- Settelmeier A., Widera C. (2016), “Was Auszubildende im Betrieb sprachlich-kommunikativ leisten müssen”, *BWP* 6, pp. 30-33.
- Settelmeier A (2017), “What management assistants of retail services and medical assistants need to read, write, speak and listen to in the workplace”, de Gruyter, Berlin.

Stockmann R. Meyer W. (2010), *Evaluation: Eine Einführung*, Verlag Barbara Budrich
UTB-Uni-Taschenbücher, Stuttgart.

APPENDICE

Riquadro 1: Informazioni sul progetto DaA

Il progetto *Deutsch am Arbeitsplatz (DaA) - Untersuchung zur Kommunikation im Betrieb als Grundlage einer organisationsbezogenen Zweitsprachförderung* è stato condotto da un gruppo di studio finanziato dalla Fondazione Volkswagen/VolkswagenStiftung, nell'ambito del programma *Zukunftsfragen der Gesellschaft (Questioni sociali per il futuro)*. Dal 2007 al 2009 un gruppo di esperti, appartenenti ad istituzioni di ricerca e pratica della formazione degli adulti, ha investigato la comunicazione scritta e orale sul posto di lavoro in 14 piccole e medie imprese e in una grande impresa, al fine di migliorare la formazione linguistica degli adulti immigrati. La cooperazione fra istituzioni dedicate alla ricerca e quelle operanti nella pratica era espressamente richiesta dalla fondazione.

Capofila del progetto è il *Deutsches Institut für Erwachsenenbildung (Istituto di ricerca tedesco per la formazione degli adulti)*, affiancato dai seguenti partner: ERFA, un consorzio di alcuni grandi imprese che collaborano nella formazione dei dipendenti, l'università Friedrich-Schiller di Jena, l'istituto per la ricerca linguistica di Mannheim, l'associazione dei centri di formazione degli adulti di Vienna, *Verband Wiener Volksbildung*, e il Centro di formazione degli adulti Vita e lavoro di Braunschweig, *VHS Arbeit und Beruf GmbH Braunschweig*.

Riquadro 2: Etnografia aziendale

Disegno metodologico

Metodologia e temi di ricerca:

- 33 interviste qualitative semi-guidate con attori aziendali diversi:
 - Dipendenti di lingua madre tedesca e non
 - Supervisor, capi personale e risorse umane, management
 - Rappresentanze degli operai e dei sindacati
- osservazione partecipante
- analisi del contenuto delle interviste

Temi di ricerca:

- Requisiti comunicativi legati a mansioni e ruoli
- Fattori che influenzano la comunicazione sul lavoro
- Conseguenze per la pratica (apprendimento e insegnamento) e per la ricerca

Disegno metodologico: cfr. Flick, 1995; Hoffmann, 2000; Kuckartz, 2008; Meuser, Nagel, 2005; Stockmann, 2010.