

**REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA**

DIREZIONE ISTRUZIONE, CULTURA, SPORT E PACE

**SERVIZIO IDENTITA' LINGUISTICHE, CULTURALI
E CORREGIONALI ALL'ESTERO**

IL VADEMECUM PER GLI SPORTELLI LINGUISTICI

bozza definitiva

presentata

al 3° Convegno italiano sulla tutela delle minoranze linguistiche

Palermo 28 novembre 2005

dal

Direttore del Servizio

dott. Marco Stolfo

GLI SPORTELLI LINGUISTICI

L'articolo 9 della Legge 482/99 consente l'uso orale e scritto della lingua ammessa a tutela negli uffici delle amministrazioni pubbliche. A tal fine le pubbliche amministrazioni provvedono, anche attraverso convenzioni con altri enti, a garantire la presenza di personale che sia in grado di rispondere alle richieste del pubblico usando la lingua ammessa a tutela¹.

In quest'ottica il singolo cittadino ha la possibilità di interagire nella lingua tutelata con gli uffici della pubblica amministrazione, che deve essere in grado di garantirgli tale diritto. Lo sportello linguistico, pertanto, è uno degli elementi più innovativi per il sostegno e la promozione delle lingue minoritarie e permette ad un'amministrazione pubblica di garantire all'utenza il diritto di comunicare nella lingua ammessa a tutela.

L'uso della lingua di minoranza nella vita pubblica e, in particolare in ambito amministrativo, (oltre che in quello "domestico"), contribuisce senza dubbio alcuno ad innalzarne lo status agli occhi dei suoi stessi parlanti. Infatti solo l'uso veicolare della lingua tutelata, come reale strumento di comunicazione in ogni ambito (disciplinare, mediatico...), ne garantisce il rinnovamento e la vitalità. In senso generale la funzionalità dello sportello linguistico è dunque una funzione di promozione della lingua in un progetto di *status planning*.

Per raggiungere questo obiettivo è indispensabile allestire uno sportello linguistico efficiente, che goda di un **facile accesso** e di una **buona visibilità**, ma anche che sia **ben collegato** con tutti gli uffici dell'Ente in cui si trova e con le diverse strutture e associazioni del territorio che si occupano di tutela e promozione linguistica.

L'operatore linguistico (sportellista) è la figura centrale di questo progetto. Il successo dello sportello, l'impatto che avrà sui cittadini e gli utenti, dipenderà sia dalla motivazione e dal sostegno della Amministrazione, dalla capacità di quest'ultima di mettere lo sportellista in condizione di lavorare in sinergia con i diversi uffici, ma anche dalla competenza dello sportellista.

Affinché lo sportello funzioni bene è necessario che l'Amministrazione:

¹ Naturalmente la forma al singolare si riferisce ad ognuna delle minoranze linguistiche presenti sul territorio.

- allestisca uno spazio visibile e funzionale dotato delle attrezzature necessarie;
- dia allo sportellista la possibilità di collaborare con tutti gli uffici;
- lo metta in grado di lavorare in rete con gli sportelli attivati presso altri Enti;
- lo metta in grado di lavorare con le associazioni e le scuole che si occupano di tutela e promozione della lingua;
- gli consenta di frequentare corsi di aggiornamento per migliorare le sue competenze linguistiche. Gli consenta di aggiornare costantemente le conoscenze per quanto riguarda le materie oggetto della L. 482/99 e in modo particolare le sue competenze linguistiche.

Allo stesso fine l'operatore dello sportello linguistico deve possedere determinate competenze:

- innanzi tutto deve avere un'ottima conoscenza della lingua sia parlata sia scritta. Considerando che parte della sua attività sarà di tipo amministrativo, deve possedere nozioni di diritto amministrativo e deve conoscere il linguaggio settoriale burocratico e tecnico-amministrativo;
- è importante inoltre che conosca bene la legislazione sulla tutela delle lingue di minoranza, in modo da essere in grado di compilare una domanda di contributo, elaborare progetti finanziabili con le Leggi statali e regionali che tutelano le lingue di minoranza, sapere a chi indirizzare le domande di contributo...;
- deve sapere quali sono le diverse strutture amministrative che si occupano della tutela linguistica sul suo territorio;
- è opportuno poi che possieda delle nozioni di politica linguistica, che sappia quali sono le azioni migliori, le più efficaci e con un maggiore impatto, per promuovere una lingua di minoranza, in modo da evitare che lo sportello si occupi e promuova unicamente iniziative di carattere culturale;
- è auspicabile che abbia delle conoscenze amministrative di base;
- trattandosi di un lavoro che prevede un costante contatto con il pubblico, deve inoltre avere una predisposizione ai rapporti interpersonali, ed essere in grado di lavorare in sinergia con gli altri collaboratori;

- ultimo ma non meno importante aspetto è la motivazione dell'operatore e il suo interesse per la tutela e promozione della lingua di minoranza.

Il lavoro dello sportello si articola in due parti: una di *front office*, ovvero di diretto contatto con l'utenza, e una di *back office*, che comprende tutte le attività che rendono possibile la comunicazione nella lingua tutelata, due aspetti fondamentali e inscindibili. Lo sportellista non può occuparsi unicamente della parte amministrativa del lavoro, non è sufficiente che curi l'aspetto organizzativo dei progetti, questo di per sé non ha nessuna ricaduta sui cittadini, e dunque da solo non risponde a quanto sancito dall'articolo 9 della Legge 482/99 che ha consentito la loro assunzione.

L'attività dello sportellista prevede diversi compiti, tra i quali:

- agevolare gli uffici nella comunicazione con i cittadini nella lingua ammessa a tutela, in forma sia orale sia scritta, per:
 - favorire l'accesso ai servizi pubblici promuovendone la conoscenza;
 - agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini e l'informazione sulle strutture;
 - illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento;
 - illustrare la conoscenza delle disposizioni normative per facilitarne l'applicazione;
 - promuovere conoscenze approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
 - promuovere l'immagine delle amministrazioni mettendo in evidenza eventi d'importanza locale, regionale, statale ed internazionale;
- agevolare gli utenti nell'uso della lingua ammessa a tutela all'interno degli uffici dell'Ente presso cui lavora (per esempio predisponendo tutta la modulistica e il materiale informativo nella lingua tutelata o rendendolo bi/plurilingue, affiggendo nelle bacheche avvisi nella lingua tutelata o bi/plurilingui, pubblicizzando con volantini nella lingua tutelata o bi/plurilingui tutte le iniziative dell'Ente, curando l'aggiornamento del sito Internet istituzionale bi/plurilingue, rendendo bi/plurilingue la guida ai servizi per il cittadino...);
- essere in grado di fornire nella lingua ammessa a tutela tutte le informazioni relative alle attività e alle iniziative dell'Ente;

- preparare materiale scritto informativo e divulgativo nella/e lingua/e tutelata/e, che metta i cittadini a conoscenza dei diritti e delle opportunità che la Legge 482/99 garantisce loro come pure di tutta la normativa a riguardo;
- occuparsi all'interno dell'Ente della promozione e della gestione dei progetti specifici per la promozione della lingua tutelata;
- pubblicizzare, offrire consulenza e coordinare le attività di tutela e promozione linguistica progettate da altri enti e associazioni presenti sul territorio (fornendo ad esempio assistenza alle scuole nella preparazione e presentazione dei progetti legati alle attività didattiche nella lingua tutelata);
- comunicare con i colleghi per promuovere e incentivare l'uso della lingua ammessa a tutela all'interno dell'amministrazione presso cui presta servizio.

È altrettanto importante sottolineare alcuni aspetti che, al contrario, non rientrano tra le mansioni e le competenze dello sportello linguistico e che potrebbero sminuirne l'efficacia e l'impatto sugli utenti:

- in primo luogo va specificato che un operatore linguistico è una figura professionale specifica e non un dipendente in più che l'amministrazione utilizza per svolgere compiti impropri, come lavori rimasti in arretrato, e lavoro amministrativo generico non inerente ai progetti per la promozione delle lingue di minoranza;
- gli sportellisti non sono dei ricercatori, pertanto la loro attività non può limitarsi alla ricerca fine a se stessa. Tale attività invece è ammessa, ed è auspicabile, solamente se riferita all'ambito istituzionale entro il quale lo sportellista opera e nella misura in cui serve, ad esempio, alla preparazione del materiale informativo bi/plurilingue, alla progettazione delle attività per la cui realizzazione è necessario un finanziamento, alla valutazione dell'impatto sui cittadini delle iniziative dello sportello...;
- va poi sottolineato che l'operatore linguistico, nonostante l'ottima padronanza della lingua scritta che deve possedere, non è un traduttore; si tratta di due figure professionali distinte. Ciò significa che egli deve essere in grado di scrivere correttamente qualsiasi comunicato, relazione

e modulo nella lingua tutelata in cui svolge la sua attività lavorativa. Ma l'attività non deve oltrepassare i compiti e i fini dell'amministrazione di riferimento [I lavori di traduzione vera e propria (come libri, statuti, documenti, ecc.) che, al contrario, prevedono una determinata competenza linguistica, vanno affidati a figure professionali specifiche;]

- egli infine non è un solamente operatore culturale, né un "esperto di cultura locale", e pertanto il suo lavoro non va assolutamente limitato a questo settore. Gli sportellisti non sono né bibliotecari, né messi comunali, né guide turistiche, ma dipendenti e collaboratori con mansioni e competenze precise. Come già accennato nel presente documento, l'Amministrazione deve metterli in condizione di lavorare in sinergia con tutti gli uffici dell'Ente, nonché con enti e associazioni, in quanto ne promuovono le iniziative istituzionali.

nostri Paesi»⁴⁰⁶.

Da ricordare anche l'apertura a Bruxelles di un «Ufficio permanente delle nazioni europee senza stato», promossa da Fronte autonomista di liberazione di Alsazia e Lorena, Partito nazionalista basco (EAJ-PNV), Strollad ar Vro (Partito nazionale bretone, di orientamento federalista europeo) e Plaid Cymru⁴⁰⁷. Il progetto è presentato in un comunicato diffuso il 25 giugno 1975, dal quale, «nell'ora in cui ferve il dibattito sulla costruzione dell'Europa», emergono la consapevolezza che essa «non debba fondarsi soltanto sugli Stati europei di oggi, i quali nel corso della storia degli ultimi secoli hanno conquistato, annesso o si sono spartite, rispettivamente, le nostre nazioni», le quali «formano le realtà naturali del nostro continente» e la convinzione che su solo di esse «potrà costruirsi saldamente un'Europa rispettosa della diversità e dei diritti di tutti i cittadini e di tutti i suoi popoli, piccoli e grandi»⁴⁰⁸. Il documento inoltre denuncia che «nell'ambito delle formazioni statuali in cui siamo stati nostri malgrado inglobati, i nostri popoli e le nostre nazioni...non godono la pienezza dei diritti politici, amministrativi, economici, culturali e sociali, inseparabili dall'esercizio di qualsiasi grado di vera democrazia» e avverte che «l'Europa non deve perpetuare le ingiustizie, le disparità o l'oppressione di cui si macchiano nei nostri confronti, in misura diversa, gli Stati a struttura e concezione centralistica che oggi partecipano o intendono partecipare alla sua costituzione»⁴⁰⁹.

Infine si chiariscono gli obiettivi che l'apertura dell'Ufficio intende perseguire: operare «per realizzare meccanismi giuridici e istituzionali capaci di indurre gli Stati europei centralisti a modificare le proprie strutture così da rispettare e assicurare appieno i diritti collettivi - politici, economici e culturali - specifici dei nostri popoli»; mantenere «un tramite permanente fra le istituzioni europee e le nostre nazioni»; raccogliere e diffondere «informazioni e ragguagli sulle lotte dei nostri popoli»; intervenire «presso le istituzioni europee ogni volta che ciò appaia necessario per difendere gli interessi dell'un o l'altro di noi»⁴¹⁰.

I contenuti del comunicato che annuncia la costituzione dell'Ufficio delle nazioni senza stato ritornano, infine, ulteriormente sviluppati e maggiormente

⁴⁰⁶ *Ivi*, pp. 165, 167, 170, 171.

⁴⁰⁷ Cfr. M.M. Costa, *Le minoranze etniche e l'Europa federale*, in *Sardegna Europa*, anno I, n. 3-4, agosto-settembre 1977. Per quanto concerne i partiti citati, ad eccezione del EAJ-PNV, lo storico partito nazionalitario basco, cfr. sopra cap. IV, par. 4.

⁴⁰⁸ Cfr. S. Salvi, *Patria e patria*, cit., p. 161.

⁴⁰⁹ *Ivi*, pp. 161-162.

⁴¹⁰ Cfr. S. Salvi, *Patria e patria*, cit., p. 162.

agganciati a una prospettiva federalista europea, nella *Dichiarazione della convenzione di Bruxelles* del 1° luglio 1981, meglio nota come *Carta per l'Europa dei popoli*⁴¹¹, che non a caso porta in calce la firma dei rappresentanti di alcuni partiti già coinvolti nella creazione dell'Ufficio brussellese nel 1975, come il Fronte autonomista di liberazione di Alsazia e Lorena e il *Plaid Cymru*.

La *Dichiarazione* rappresenta l'atto costitutivo dell'Alleanza libera europea, definita come «associazione di cooperazione che riunisce partiti politici che si distinguono dagli schemi del pensiero politico tradizionale in quanto pongono in primo piano un regionalismo integrale, cioè su una concezione basata sull'interazione positiva tra identità individuale e identità di popolo, la quale trova la propria espressione strutturale nelle decisioni democratiche armonizzate secondo il modello federale, e che riconosce il valore della diversità e della giustizia sociale»⁴¹².

Il testo presenta i punti programmatici dell'Alleanza, che nel 1994 si costituisce ufficialmente in federazione di partiti politici assumendo la denominazione di ALE-PDPE (Partito democratico dei popoli d'Europa)⁴¹³. In sintesi: federalismo integrale, dimensione regionale, tutela delle lingue minoritarie «che nei rispettivi territori debbono essere usate pienamente come strumenti di comunicazione», valorizzazione del pluralismo culturale, sviluppo economico equilibrato, concertazione sociale, solidarietà interna (europea) e con i PVS, moneta unica europea, Europa federale come contributo essenziale per la pace nel mondo, accoglienza nei confronti degli immigrati extraeuropei e riconoscimento delle loro identità culturali⁴¹⁴.

L'ALE nasce per iniziativa della *Volksunie*⁴¹⁵ e tra i suoi fondatori, oltre a Fronte autonomista di liberazione di Alsazia e Lorena e *Plaid Cymru*, figurano FNP (Partito nazionale frisone), UV (*Union Valdôtaine*), Convergencia Democratica de Catalunya, PDB (Partito dei germanofoni del Belgio), *Europäische Föderalistische Partei* (Partito federalista europeo d'Alsazia e Lorena), *Unione di u Populu Corsu* e Movimento giovanile della SVP.

411 Cfr. P. H. Clacys – E. De Graeve-Lismont – N. Loeb-Mayer, *Belgium*, in K. Reif *op. cit.*, p. 49.

412 Cfr. Alliance Libre Européenne, *Déclaration de la convention de Bruxelles*, 1^{er} Juillet 1981, ALE, Bruxelles-Strasbourg, 1981.

413 Cfr. EFA-ALE, <http://www.efa-dppe.org>

414 Cfr. Alliance Libre Européenne, *Déclaration de la convention de Bruxelles*, 1^{er} Juillet 1981, *cit.*, pp. 2-14.

415 Cfr. sopra cap. IV, par. 5.

8. Sintesi e analisi conclusiva

Alla luce dei dati raccolti è possibile individuare alcune caratteristiche comuni alle diverse realtà considerate.

8.1 La lingua come simbolo e come strumento

Il primo elemento consiste nell'importanza attribuita alla lingua e alla cultura, che si caricano di valenze sia simboliche sia strumentali. Tutto comincia con la presa di coscienza, prima a livello di élite intellettuali poi con una maggiore diffusione all'interno di ciascuna comunità. Ciò comporta in alcuni casi un'autentica scoperta. Emblematici i casi della Cornovaglia, con la rivitalizzazione di una lingua e di una cultura considerate estinte, dell'area occitana, in particolare l'Occitania «Piccola», quella all'interno dei confini italiani, in cui l'anonimo parlare «alla propria maniera»⁴¹⁶ dei valligiani si nobilita scoprendo di avere un nome e una tradizione storica e letteraria secolare, e di quella franco-provenzale, con il significato politico complessivo attribuito alla lingua *arpitana*.

La lingua ha un ruolo centrale, ovviamente, nelle rivendicazioni di riconoscimento, tutela e valorizzazione espresse dalle organizzazioni di carattere culturale, attive in tutte le comunità considerate, anche in quelle in cui l'uso della lingua propria è assai limitato, come nel caso della Scozia e del gaelico scozzese.

La vitalità dell'associazionismo in questo settore è tale da fungere da traino alla crescita di consensi dei partiti politici che, come nel caso gallese, si fanno carico di questa istanza, da non far rimanere indifferenti neppure i partiti tradizionali e pertanto da mettere in condizione anche governi e parlamenti quanto meno a tentare di assumere qualche iniziativa. Pur con i loro limiti, i risultati conseguiti in particolare a questo livello sono sempre importanti, in particolare negli anni Settanta, quando da parte delle autorità si registra una maggiore disponibilità, rispetto ai decenni precedenti, a «concedere» forme di tutela linguistica, soprattutto per ciò che concerne l'insegnamento⁴¹⁷.

Ciò si spiega non solo con la pressione delle organizzazioni espressione

⁴¹⁶ «*Parlem a nosta moda*» (parliamo alla nostra maniera) è stato a lungo l'unico modo per le popolazioni delle Valli occitane del Piemonte di identificare se stessi in termini linguistici.

⁴¹⁷ Mi riferisco in particolare alle timide innovazioni nell'applicazione della Legge Deixonne.

delle minoranze, ma anche con il contemporaneo avvio in diversi Stati di riforme in senso in qualche modo regionalista⁴¹⁸ e con la mutata strategia da parte degli Stati nei confronti delle minoranze: dalla netta chiusura (muro contro muro)⁴¹⁹ alla sostanziale indifferenza, sino all'accoglimento di qualche istanza purché possa essere circoscritto all'ambito culturale.

Partiti tradizionali e istituzioni statali sembrano essere preoccupati soprattutto della possibilità che le organizzazioni politiche espressione delle comunità alloglotte, facendo riferimento a livello ideologico e programmatico a coscienza, lingua, cultura e territorio e alle condizioni socio-economiche svantaggiate delle realtà di cui si fanno portavoce, si qualificino come forze «nazionali», interpreti però di una nazionalità diversa, alternativa e antagonista a quella maggioritaria. D'altro canto è proprio questa la prospettiva di gran parte dei movimenti considerati, per i quali – in questo caso in maniera speculare all'ideologia del nazionalismo delle maggioranze – l'utilizzo di una lingua *propria*, l'individuazione di altri valori culturali *propri*, il riconoscimento di un territorio *proprio* costituiscono gli elementi su cui si fonda la *propria* nazione.

8.2 *L'etno-nazionalismo e le nuove istanze di democratizzazione e protagonismo sociale*

Il fenomeno della «rinascita etnica», dal punto di vista politico, ha caratteristiche che solo in parte lo avvicinano al nazionalismo tradizionale, quello del secolo XIX. Per il resto – come emerge sia dalla percezione che questi movimenti hanno di sé, sia dalle interpretazioni di molti studiosi⁴²⁰ – ha peculiarità per le quali si distingue da esso in maniera significativa.

Tra gli elementi che suggeriscono di distinguere le rivendicazioni e i movimenti di carattere *etnista*, *etno-nazionalista* o *nazionalitario* dal

⁴¹⁸ Lo pseudo-regionalismo introdotto in Francia con la creazione nel 1972 degli *Établissements publics régionaux* nel 1972, la effettiva istituzione delle Regioni a Statuto ordinario in Italia, la riforma costituzionale belga del 1971.

⁴¹⁹ È in risposta a questo atteggiamento di chiusura totale nei confronti di ogni istanza espressa da parte dei movimenti nazionalitari che nascono e si sviluppano gruppi armati, per lo più come «ali militari» dei movimenti stessi (ETA, IRA). Cfr. A. Melucci – M. Diani, *Nazioni senza stato. I movimenti etnico-nazionali in Occidente*, cit., pp. 125-130.

⁴²⁰ Cfr. in generale A. Melucci – M. Diani, *Nazioni senza stato. I movimenti etnico-nazionali in Occidente*, cit., e S. Salvi, *Le nazioni proibite*, cit., M.J. Esman (editor), *Ethnic Conflicts in Western World*, cit., e E. Allardt, *I mutamenti nella natura dei movimenti etnici: dalla tradizione all'organizzazione*, in *il Mulino*, XXVIII, 1979, pp. 323-348.

nazionalismo tradizionale, c'è in primo luogo l'articolazione dei corrispondenti obiettivi politici «su una gamma di alternative che includono varie forme di autonomia e decentramento, e che non implicano necessariamente la costruzione di un nuovo Stato»⁴²¹.

L'autodeterminazione delle *nazionalità*, delle cosiddette *nazioni senza stato*, cioè il superamento della propria condizione di inferiorità linguistica e culturale, ma anche politica ed economica, contempla anche l'attribuzione dello status di ufficialità alla lingua propria, la difesa e la estensione dei diritti civili e politici di coloro che fanno parte della comunità etnica e linguistica o la creazione di province o regioni autonome in corrispondenza con i territori *propri* di ciascuna comunità, talvolta nel quadro di una riforma in senso federale dello Stato di cui fanno parte e nella prospettiva della creazione di un'Europa federale «dei popoli», «delle comunità etniche», «delle regioni»⁴²².

Un altro carattere tipico di molti movimenti è il collegamento tra cultura, economia e politica: la condizione minorizzata della lingua in questi casi si rivela uno strumento interpretativo della complessiva condizione della comunità e del territorio di riferimento. Pertanto il richiamo culturale tende a perdere la propria impostazione «regressiva», legata al mero recupero e magari all'esaltazione di un passato mitico al quale si pretende di ritornare⁴²³, e assume un profilo progressista: la cultura alla quale ci si richiama è una cultura in evoluzione (rinnovata o da rinnovare), le cui istanze si fondono con altre di più vasta portata che aspirano a un mutamento politico e culturale complessivo, che vuole rovesciare tanto le condizioni di «alienazione culturale» quanto quelle di «colonizzazione politica ed economica».

Il diffuso riferimento all'esigenza di «decolonizzarsi» – ricordato ad esempio per le elaborazioni teoriche e le iniziative politiche di occitani, sardi, bretoni e almeno in parte anche friulani – testimonia un'altra peculiarità di questi movimenti, o di una parte significativa di essi, cioè la loro collocazione

⁴²¹ Cfr. in generale A. Melucci – M. Diani, *Nazioni senza stato. I movimenti etnico-nazionali in Occidente*, cit. pp. 18-19.

⁴²² Richiami a questa prospettiva sono presenti sia nei programmi di singoli partiti e movimenti (ad esempio il Partito nazionale frisone, la *Volksunie* e l'*Union Valdôtaine*), sia negli Statuti e in altri documenti ufficiali di organizzazioni di associazioni o gruppi politici (dalla F.U.E.N. all'A.L.E.).

⁴²³ Questa componente, nel periodo considerato, è presente per lo più in correnti e movimenti marginali e anche nei casi, come quello sudtirolese, in cui è più spiccato un approccio conservatore, esso viene messo comunque in discussione. Sintomatica la nascita alla sinistra della SVP della *Soziale Fortschrittspartei* (Partito sudtirolese per il progresso sociale) nel 1966 (Cfr. V. Valenčič, *Politica e minoranze: amore o indifferenza?*, Vol. II, cit., p. 103). In Valle d'Aosta l'esigenza di rinnovamento culturale si manifesta con la critica all'interno dell'UV nei confronti del limitato interesse manifestato dal partito nei confronti del franco-provenzale.