

vivavoce

Le nuove tecnologie
nel mondo
della formazione



Pubblicazione di Sostare
Impresa sociale
di SOS Ticino
Nr. 3
Autunno 2026

Redazione

Alina Rostoka
Joel Rodriguez
Khrystyna Ivantsiv
Pelin Kandemir Bordoli
Riccardo Fornera
Yuliia Zhuravlova

Rilettura

Chiara Orelli Vassere
Cristina Curatolo

Tiratura

l’000 copie

**Sede, informazioni
e contatti**

Sostare Sagl
Viale Stazione 31
CH-6501 Bellinzona
+41 (0)91 290 82 29
info@sostare.ch

Immagini

Joel Rodriguez e Alina Rostoka

Copertina

Immagine realizzata con l’IA

Grafica

Gregorio Cascio
C-comunicazione e design
Lugano

Copyright

Sostare Sagl

Citazione di nomi e cognomi

Alcuni autrici e autori compaiono senza menzione del cognome o con un nome di protezione, a tutela della loro privacy.

Questo numero di Vivavoce è dedicato al tema delle nuove tecnologie nel mondo della formazione. Tutti i contributi sono stati offerti a titolo gratuito a Sostare.

Con il sostegno del Bando Partecipazione culturale del Cantone Ticino.



3

Parole, nuove tecnologie
e partecipazione

5

Una rivista costruita insieme

6–7

Creazione di un gioco didattico
con strumenti digitali

8–9

Non toccatemi il wi-fi!

11–13

Equilibrio fra analogico e digitale

14

Le parole perdute

16–21

Cosa ci rende umani?

22–25

La prima libertà da difendere
è quella della nostra mente

27–29

Dalla carta alla rete, impressioni
sull’uso delle tecnologie
nella formazione professionale

30–33

Sostare in cifre

34

Per concludere, e per continuare

35

Ringraziamenti

I testi sono di proprietà dei relativi autrici e autori, che ne detengono la proprietà intellettuale. La riproduzione di testi e immagini da parte di terzi con qualsiasi mezzo è vietata senza il consenso esplicito di Sostare. Le citazioni sono consentite se accompagnate dal nome dell’autrice o dell’autore del testo e dall’indicazione della fonte.

Parole, nuove tecnologie e partecipazione

di Pelin Kandemir Bordoli, collaboratrice Sostare

Care lettrici e cari lettori,

le nuove tecnologie vengono spesso raccontate come una promessa. Una promessa di velocità, accesso immediato alle informazioni, connessione continua. Talvolta come una rivoluzione capace di rendere tutto più semplice e democratico. Altre volte come una minaccia che rischia di sostituire il lavoro umano, le relazioni o persino la capacità di pensare.

Nel lavoro quotidiano di Sostare, però, le nuove tecnologie appaiono raramente in modo così netto. Le incontriamo nelle esperienze concrete delle persone, nelle opportunità che aprono, nelle difficoltà che generano e nelle domande che ci pongono.

Per una persona che arriva in Svizzera senza conoscere l’italiano, uno strumento automatico di traduzione può rappresentare una possibilità importante. Permette di comprendere una comunicazione, orientarsi, scrivere un messaggio, fare un primo passo. Costruisce un ponte. Allo stesso tempo ci ricorda che non tutto è traducibile allo stesso modo. Le parole non trasportano soltanto informazioni, portano con sé esperienze, emozioni, riferimenti culturali e modi di guardare il mondo. Quando attraversano una traduzione meccanica qualcosa arriva a destinazione, qualcosa si perde e qualcosa si trasforma lungo il percorso.

Forse è proprio questa complessità e ambivalenza che porta a rendere il tema delle nuove tecnologie così interessante. Non ci chiede soltanto quali strumenti utilizziamo, ma quale società desideriamo costruire attraverso di essi.

Le tecnologie possono favorire l’accesso alla conoscenza, sostenere l’apprendimento e ampliare le possibilità di partecipazione. Ma possono anche creare nuove forme di esclusione se diamo per scontato che tutte le persone dispongano degli stessi strumenti, delle stesse competenze e delle stesse opportunità. Per questo motivo il tema delle nuove tecnologie è anche un tema di pari opportunità. Chi può accedere a questi strumenti? Chi si sente legittimato a utilizzarli? Chi riesce a trasformarli in occasioni di crescita, formazione e partecipazione? E chi rischia invece di restarne escluso?

Le pagine che seguono non offrono risposte definitive. Raccontano piuttosto esperienze diverse, persone che scoprono nuove opportunità grazie agli strumenti digitali, giovani che utilizzano l’intelligenza artificiale per studiare, riflessioni sulla lingua, sulla formazione e sul rapporto tra tecnologia ed esperienza umana.

Come nelle precedenti edizioni di Vivavoce, abbiamo scelto di partire da queste voci. Perché crediamo che la partecipazione non consista soltanto nel poter accedere a uno spazio, ma anche nel poter contribuire a costruirne il significato. In fondo, la domanda che attraversa questo numero è semplice. In che modo possiamo far diventare le nuove tecnologie strumenti di inclusione e partecipazione e non nuovi confini che separano chi può accedere alle opportunità da chi rischia di restarne escluso?

Buona lettura.



Le sigle di questo numero

PAI

Pre-apprendistato d'integrazione: percorso di un anno che prepara giovani con percorso migratorio all'apprendistato

FSA

Formazione settoriale accompagnata: percorso di preparazione all'apprendistato per giovani residenti

PAI2 / FSA2

Accompagnamento durante l'apprendistato per chi ha concluso il PAI o la FSA

AUP

Programma di inserimento socioprofessionale e integrazione sociale

CFP / AFC

Certificato federale di formazione pratica (2 anni) e Attestato federale di capacità (3-4 anni): i due diplomi dell'apprendistato

Fide

Sistema svizzero di certificazione delle competenze linguistiche per l'integrazione

LAD

Laboratorio di artigianato digitale: spazio pubblico con stampanti 3D, taglio laser e altri strumenti di fabbricazione digitale, a Mendrisio e Bellinzona

CERDD

Centro di risorse didattiche e digitali del Cantone Ticino, che gestisce i LAD

USSI

Ufficio del sostegno sociale e dell'inserimento

DFP

Divisione della formazione professionale

Una rivista costruita insieme

A cura della redazione

Se avete tra le mani Vivavoce per la prima volta, qualche parola su chi siamo. Sostare è un'impresa sociale di SOS Ticino, nata nel 2015, che gestisce il Ristorante Casa del Popolo di Bellinzona. Sotto lo stesso tetto convivono due anime: l'attività quotidiana di ristorazione e i programmi di formazione e integrazione sociale e professionale che ogni anno accompagnano oltre un centinaio di persone, giovani e adulte, nella costruzione del proprio percorso di formazione, lavoro e autonomia. Cucina, sale, aule e uffici si intrecciano ogni giorno: questa rivista nasce esattamente lì, in quel crocevia.

Vivavoce non racconta semplicemente le partecipanti e i partecipanti di Sostare, è una rivista costruita insieme a loro. Il numero che state leggendo è nato da un percorso laboratoriale durato diversi mesi, nel quale le persone che frequentano i nostri programmi, accompagnate dai formatori Joel Rodriguez e Riccardo Fornera e con il contributo dell'équipe, hanno esplorato il tema, proposto contenuti, preparato e condotto interviste, scritto e riletto testi. Alina, Khrystyna e Yuliia hanno fatto parte della redazione e partecipato direttamente alle diverse fasi del lavoro, contribuendo anche alla realizzazione di alcuni dei contenuti che trovate nelle pagine che seguono. Le loro voci entrano così nella rivista non soltanto come testimonianze, ma anche nella costruzione editoriale del numero. E chi non padroneggia ancora l'italiano è stato accompagnato passo dopo passo. Anche questo, come scoprirete leggendo, è un modo concreto di parlare di tecnologia e di pari opportunità.

Lungo il percorso abbiamo incontrato voci esterne che hanno accettato di mettersi in dialogo con noi. Le classi hanno visitato la mostra dell'Ideatorio USI a Cadro e il Laboratorio di artigianato digitale di Bellinzona, sperimentando direttamente tecnologie e strumenti diversi; hanno incontrato formatori e autori, discusso in aula e preparato insieme le domande per le interviste. Ne sono nate le conversazioni che trovate in queste pagine, accanto alle testimonianze di apprendiste e apprendisti e alle cifre di un anno di lavoro.

Vivavoce - rivista partecipativa fa parte dei progetti sostenuti dal Bando Partecipazione culturale, promosso dal Cantone Ticino attraverso il Servizio per l'integrazione degli stranieri, l'Ufficio del sostegno alla cultura e i fondi Swisslos. Un sostegno che ha reso possibile questo percorso e ne condivide lo spirito. Dare spazio pubblico a voci che raramente trovano posto nei canali culturali tradizionali, non come oggetto del racconto, ma come autrici e autori del racconto stesso.

Il percorso non termina però con queste pagine. **Sabato 24 ottobre, alla Biblioteca cantonale di Bellinzona, Vivavoce diventerà il punto di partenza di un incontro pubblico dedicato al ruolo delle nuove tecnologie e ai loro effetti sull'autonomia, sull'inclusione e sulla capacità di pensiero. Le voci delle autrici e degli autori della rivista accompagneranno il confronto con tre relatori che porteranno prospettive diverse sul rapporto tra tecnologia, società e formazione: Bruno Giussani, Monica Landoni e Daniele Parenti. A moderare l'incontro sarà la giornalista Michèle Volontè. Dalle 9.30 vi sarà l'accoglienza con una colazione offerta e l'incontro inizierà alle 10.00.**

Nelle pagine incontrerete inoltre alcune sigle dei nostri programmi, le trovate spiegate nel box qui accanto. E dove vedete un codice QR, inquadratelo, vi porta ai podcast e ai video che accompagnano questo numero. Vi aspettiamo il 24 ottobre e vi invitiamo a visitare il nostro sito dove potete iscrivervi alla newsletter per continuare a seguirci.



Scansiona il codice QR e iscriviti all'evento di sabato 24 ottobre 2026

Creazione di un gioco didattico con strumenti digitali

L'esperienza con stampanti 3D e laser cutter presso il Laboratorio di artigianato digitale di Bellinzona
di Laura Calebasso, collaboratrice Sostare

È un freddo martedì di gennaio, incontro alcune partecipanti del settore economia domestica, sono Yuliia, Keetha, Sara, accompagnate da Sharon, collega di Sostare. Sono pronte a partire per un'esperienza che sembra incuriosirle. Raggiungiamo a piedi il Laboratorio di artigianato digitale, che si trova proprio dietro alla Biblioteca cantonale di Bellinzona. È l'occasione per chiacchierare e pensare a quello che ci aspetta: che cosa sarebbe poi, esattamente, un «laboratorio di artigianato digitale»?

L'idea si ispira - come ci spiegano al nostro arrivo Daniele Kueh e Lorenzo Destefani, collaboratori del Centro di risorse didattiche e digitali (CERDD) - al concetto di FabLab, dall'inglese Fabrication Laboratory: spazi dotati di strumenti come stampanti 3D e scanner tridimensionali, macchine per il taglio laser, plotter e fresatrici computerizzate, ma anche saldatori e «normali» utensili di falegnameria. Le prime esperienze di questo tipo sono nate a inizio anni duemila nelle università statunitensi, dove questi spazi erano liberamente accessibili agli studenti. Alle spalle di queste sperimentazioni ci sono la pedagogia attiva, con il suo approccio esperienziale centrato sull'attivazione delle competenze e il pensiero di Seymour Papert, il matematico e pedagogista del MIT che fin dagli anni Ottanta vedeva nel computer non una macchina per istruire, ma uno strumento con cui i bambini imparano costruendo. Un altro elemento distintivo del FabLab è l'apertura alla comunità e allo scambio creativo, nello spirito dei movimenti di democratizzazione tecnologica. È su questo aspetto che il CERDD ha puntato quando, circa otto anni fa, ha aperto al pubblico il primo Laboratorio di artigianato digitale (LAD) negli spazi della Filanda di Mendrisio, e in seguito anche a Bellinzona. È qui che stiamo per avvicinarci a strumenti di cui avevamo solo sentito parlare...

Entriamo in una grande sala e ognuna di noi viene fornita di un computer. Oggi realizzeremo i componenti di una tombola progettata dalla collega Cassandra per esercitare il vocabolario di base dell'economia domestica: oltre alle cartelle di legno,

dovremo realizzare i gettoni sui quali anziché numeri compaiono una lavatrice, uno spruzzino, una scopa e molti altri strumenti usati nell'attività di integrazione sociale e professionale seguita dalle partecipanti. Su altre cartelle e gettoni figureranno invece le diverse zone da pulire: il terrazzo, le scale, la sala riunioni... Specialmente all'inizio del programma di inserimento socioprofessionale frequentato dalle partecipanti, molte persone riscontrano difficoltà linguistiche che le ostacolano nel lavoro. Il ripasso del vocabolario professionale unito all'attivazione del gruppo in forma ludica è una strategia particolarmente efficace. Essere coinvolte nella produzione dei materiali, con tecnologie che spesso si tende a considerare distanti da sé, aiuta ad abbattere pregiudizi e a rafforzare la fiducia in sé e le competenze trasversali.

Intorno a noi ci sono altri prototipi e osserviamo con meraviglia mappe tridimensionali del Ticino, turbine eoliche in miniatura, ingranaggi, opere architettoniche in scala, robot e persino una riproduzione del *Socrate morente*! La cosa più stupefacente è tuttavia il lavoro che ci troviamo a compiere: l'idea che si trasforma in materiale solido e duraturo. Dapprima veniamo guidate alla realizzazione dei gettoni, ognuna alla propria postazione, con un apposito programma informatico modelliamo il piccolo cilindro sul quale imprimiamo le forme desiderate. Una volta pronto, il disegno viene trasferito su una chiavetta USB. Ci viene spiegato che le strane macchine dotate di bobine colorate accanto alle vetrare sono stampanti 3D. Bisogna scegliere il colore e la densità della trama, inserire la chiavetta nella quale è stato salvato il progetto, infine si avvia la macchina. In pochi minuti sul piatto di stampa vediamo materializzarsi un gettone perfetto, la soddisfazione si mescola alla meraviglia.

I due docenti responsabili del laboratorio ci raccontano che durante la settimana questo spazio è frequentato da colleghe e colleghi che cercano soluzioni per creare supporti didattici fatti su misura per le esigenze delle loro classi, allieve e allievi di ogni livello delle scuole cantonali, mentre un martedì al mese è dedicato alla comunità: chiunque può presentarsi con



la propria idea, confrontarsi liberamente con chi si trovi in questo spazio di incontro e cimentarsi nella realizzazione di un proprio progetto.

Le partecipanti non possono fare a meno di pensare a quanto piacerebbe questo luogo ai loro figli e alle loro figlie che studiano arte e tecnologie... Nel frattempo ci spostiamo nel laboratorio di falegnameria. Qui i tavoli sono alti, per lavorare in piedi. Le pareti sono coperte da scaffali carichi di scatole trasparenti piene di materiali e oggetti catalogati con cura. Sotto i tavoli ci sono delle macchine per il taglio laser, alle quali possiamo collegare il computer. È il momento di realizzare le cartelle della tombola. Come prima, la progettazione avviene grazie a un programma con cui si possono definire tutti i dettagli, la forma, le dimensioni e i simboli da imprimere. Inseriamo una tavoletta di legno sottile nel macchinario sollevandone il coperchio. Dopo un attimo di esitazione, Sara dà il via all'ordine di invio.

Di nuovo sgraniamo gli occhi osservando la macchina replicare esattamente le istruzioni che le abbiamo fornito, taglia i lati con i bordi leggermente tondeggianti, imprime la matrice e i contorni delle icone in modo perfetto. Yuliia riconosce l'odore del lavoro al pirografo, che le aveva regalato suo padre da bambina. Forse per un attimo questa stanza, da cui sembra possibile realizzare qualsiasi sogno, riporta all'infanzia ognuna di noi. Mi chiedo se sia proprio questa sensazione di infinite possibilità ad aprire la mente a pensare in modo diverso, cercare soluzioni operative, sentirsi capaci di creare qualcosa di utile e bello, collaborare. Non si tratta solo di usare strumenti nuovi, ma di imparare facendo, dando forma a un'idea nata da un bisogno concreto: allenare il linguaggio condiviso e rafforzare i legami in modo giocoso. In questo processo le partecipanti non sono semplici esecutrici, ma protagoniste attive della costruzione del sapere. Sperimentano, sbagliano, correggono, collaborano. Questo laboratorio è uno spazio dove l'apprendimento cresce dall'esperienza, dalla condivisione e dal piacere di creare qualcosa che abbia significato.

Non toccatemi il wi-fi!

Navighiamo tra i pro e contro delle nuove tecnologie
di Sharon Falconi e Bianca Negrini, collaboratrici Sostare

Alzi la mano chi non ha mai aperto il telefono per controllare l'ora e, venti minuti dopo, si è ritrovato a guardare video di cani che fanno yoga, ricette improbabili e consigli per diventare milionari entro venerdì. Nessuno? Perfetto. Allora siete nel posto giusto!

Durante un pomeriggio dedicato a conversare sulla tecnologia, un gruppo di persone che svolgono un programma di inserimento socioprofessionale e di integrazione sociale all'interno del Ristorante Casa del Popolo si è confrontato su strumenti digitali, social media, curriculum online, intelligenza artificiale e applicazioni di uso quotidiano. È stata una chiacchierata autentica, fatta di esperienze, risate e anche qualche confessione tecnologica.

Cos'è la tecnologia?

Quando si sente la parola «tecnologia» si pensa spesso a robot futuristici e schermi avanzati. Durante il confronto, invece, sono emersi esempi molto più vicini alla vita quotidiana: l'app delle FFS per acquistare biglietti, WhatsApp per restare in contatto, i pagamenti con Twint e l'immane ChatGPT.

Ad un certo punto è emersa una definizione condivisa: la tecnologia è tutto ciò che ci semplifica la vita. O almeno dovrebbe, perché a volte basta un aggiornamento improvviso per ricordarci che anche il digitale non sempre collabora.

Az'Har ci racconta di essersi avvicinata al mondo digitale con l'aiuto di figli e familiari, mentre altri, più giovani, come Ahmed, Patrick e Anastasia sono autodidatti nativi dello smartphone.

La tecnologia e il lavoro

Un tema centrale è stato quello della ricerca di lavoro. Dal Curriculum Vitae alla candidatura, emergono tra le partecipanti e i partecipanti due schieramenti ben distinti: Sara dice di far parte del team Word, quello degli affezionati agli strumenti collaudati; sul fronte opposto c'è il team Canva dei più creativi, come Anastasia, che si destreggia senza problemi tra le novità digitali. Az'Har invece non si schiera in nessuna delle due fazioni, lasciando ai suoi figli la scelta dello strumento più funzionale per il suo CV.

Quando si parla di candidatura, il dibattito è aperto: online, per posta o consegna a mano? La maggioranza riconosce che oggi il digitale è diventato la norma, anche perché molti annunci accettano ormai solo candidature online.

Eppure, Sara ci racconta come una candidatura consegnata di persona abbia aperto una porta importante nel suo percorso, ricordando che il contatto umano può ancora fare la differenza.

In generale, è emerso come la tecnologia non sia solo intrattenimento o comunicazione, ma anche uno strumento fondamentale nel percorso professionale, dove il computer diventa quasi un «collega silenzioso» con cui imparare a collaborare.

Aiuto, il mio telefono sa troppe cose!

Le partecipanti e i partecipanti ci hanno raccontato di essersi accorti di passare più tempo del previsto sui social, trascinati da un video dopo l'altro in quello che ormai tutti conoscono come «scrolling», un termine che richiama il movimento quasi automatico delle dita sullo schermo. Video dopo video si viene catturati da contenuti sempre nuovi e intriganti, tra influencer e creator digitali. Come Ulisse con le Sirene, sappiamo che dovremmo resistere alla tentazione, ma continuiamo a dirci «ancora un video e poi smetto», andando avanti ancora e ancora.

Vi è mai capitato di parlare con qualcuno di una vacanza e di ritrovare poco dopo sul telefono le pubblicità proprio di quella destinazione? Durante l'incontro si è parlato molto di algoritmi e pubblicità mirata. Questi sistemi osservano i nostri interessi e ci propongono contenuti sempre più simili a quelli che guardiamo. Comodo? Sì. Un po' inquietante? Anche.

Sono tante le cose interessanti che possiamo trovare online, ma è emersa anche una riflessione su un fenomeno chiamato «cybercondria», cioè l'ansia che può nascere quando si cercano informazioni mediche sul web. Il concetto lo comprendiamo meglio con un esempio di Az'Har che si dice preoccupata per una questione medica che ha visto ripetutamente sulle pagine dei social media e le ha creato non poche apprensioni. A braccetto con la cybercondria va il cosiddetto «doomscrolling»: la tendenza a scorrere

senza sosta notizie pessimistiche, abbandonandosi a un mare di negatività quasi travolgente.

Un piccolo antidoto? Impostare limiti di tempo, scegliere con più consapevolezza e, ogni tanto, lasciare il telefono da parte e ricordarci l'importanza della nostra vita offline. Grazie ad Ahmed e Anastasia per questo prezioso consiglio!

Uno sguardo al futuro... anche dal ristorante

Nel confronto è emersa una visione complessivamente positiva della tecnologia, pur con alcune preoccupazioni legate all'intelligenza artificiale e all'automazione.

Allo stesso tempo Sara ha sottolineato come esistano ambiti in cui le competenze umane restano insostituibili: l'empatia, l'accoglienza e l'attenzione alle persone.

Nel contesto del ristorante in cui si svolgono i programmi di inserimento socioprofessionale e integrazione sociale, questo equilibrio è particolarmente evidente: nessuna tecnologia potrà sostituire la passione con cui si prepara un piatto, il sorriso con cui si accoglie un ospite o la cura con cui si mantengono ordinati e accoglienti gli spazi, dalla cucina alla sala fino all'economia domestica. Sono gesti semplici, ma profondamente umani.

Traduzione, IA e nuove abitudini

Un tema molto apprezzato è stato quello delle traduzioni digitali, soprattutto per chi proviene da contesti linguistici diversi. Strumenti che fino a pochi anni fa sembravano lontani oggi permettono di comunicare e orientarsi con maggiore facilità.

Si è parlato anche di ChatGPT: per Az'Har è uno strumento utile per informarsi, per altri una presenza quasi quotidiana, a volte perfino una «compagnia di chiacchiere». Sara ha raccontato di avergli dato un nome. Naturalmente resta uno strumento digitale, ma il suo utilizzo è ormai entrato nella quotidianità.

La tecnologia è ormai parte integrante della vita quotidiana: ci aiuta a comunicare, a lavorare e a muoverci nel mondo con più facilità.

Allo stesso tempo, il confronto ha lasciato aperta una domanda che è rimasta sullo sfondo per tutto l'incontro: la tecnologia semplifica sempre la vita o, a volte, la rende anche più complessa?

Oggi possiamo parlare con persone lontane, ottenere informazioni in pochi secondi e superare molte barriere. Eppure, non tutto può essere sostituito: una conversazione dal vivo, uno sguardo o un gesto.

In fondo, la tecnologia resta uno strumento: utile, potente, a volte sorprendente, ma sempre guidato dalle persone. E forse è proprio questo il punto più importante emerso dall'incontro: ciò che fa la differenza non è la connessione, ma la qualità delle relazioni che costruiamo ogni giorno.

Percorsi di Sostare

I programmi di formazione, integrazione e inserimento socioprofessionale proposti da Sostare sono realizzati con la collaborazione del Dipartimento della Sanità e della Socialità e del Dipartimento dell'Educazione, della Cultura e dello Sport.



Equilibrio fra analogico e digitale

Intervista a Dario Tognetti, formatore all'Istituto della formazione continua di Joel Rodriguez, collaboratore Sostare e Maksym, Anna, Fahim, Nemat, Alina, una delle classi del pre-apprendistato d'integrazione (PAI)

Le nuove tecnologie promettono di rendere la formazione più accessibile, ma rischiano anche di alzare nuove barriere per chi parte già svantaggiato. È la tensione al centro di questo numero di Vivavoce. Ne abbiamo parlato con Dario Tognetti, formatore all'Istituto della formazione continua, che di lavoro progetta percorsi didattici.

Tognetti ha 38 anni e un percorso, dice lui stesso, «un po' strano»: dopo la maturità commerciale, ha proseguito gli studi in economia, e dopo qualche anno in banca, dove ha capito presto che quella non era la sua strada, è passato all'insegnamento nelle scuole professionali; poi è arrivato il Covid, con tutti gli allievi a casa, e da lì sono nati i suoi primi giochi online e le prime attività interattive a distanza. Oggi insegna e progetta percorsi di formazione analogici e digitali, e forma soprattutto altri formatori alla ludodidattica e all'utilizzo del digitale in aula. Dalla sua esperienza emerge un'idea semplice e potente, che percorre tutta l'intervista: la differenza non la fa lo strumento digitale, ma il modo in cui la formazione viene progettata attorno alla persona. «Il miglior strumento», ripete, «è la progettazione».

A intervistarlo, insieme al docente Joel, sono state le ragazze e i ragazzi della classe PAI, che prima di iniziare si sono presentati raccontando i loro percorsi. È stata Anna a dare il tono a tutto l'incontro: «Quando sono arrivata non sapevo l'italiano, ho iniziato da zero. Per un anno non parlavo: ero in classe solo per ascoltare la maestra, avevo paura di parlare. Ho iniziato a parlare solo un anno dopo.» Ucraina, in Svizzera da quasi due anni, aveva fatto undici anni di scuola in un istituto militare, prima in presenza e poi online allo scoppio della guerra. Oggi cerca un posto nel settore alberghiero, «qualcosa a contatto con le persone: parlare, comunicare, aiutare».

Accanto a lei, altri tre percorsi di lingua, scuola e riinizi. Maksym, anche lui ucraino, dopo il pre-tirocinio di integrazione all'ITS di Trevano, oggi al PAI presso Sostare ha trovato un tirocinio

come cuoco; in Ucraina aveva frequentato il liceo linguistico. Fahim, afgano, ha studiato business e amministrazione all'università in India, in inglese, prima di dover lasciare l'Afghanistan: è in procinto di iniziare l'apprendistato come elettricista. Nemat, anche lui di origini afgane, ha frequentato per quasi sei anni la scuola militare nel suo paese prima di doverla lasciare, poi il pre-tirocinio di integrazione a Lugano; sul futuro ha le idee aperte: «Oggi decidi di fare qualcosa e poi magari domani cambi idea. Sempre nuove idee, nuove tecnologie». A completare la classe c'è Alina, assente all'incontro ma che ha lasciato comunque il segno, ragionando insieme alla classe sulle domande dell'intervista. Suo anche il contributo nella realizzazione delle immagini con l'intelligenza artificiale. Un modo, tra l'altro, in cui il tema del numero entra nel lavoro stesso della classe.

È da qui, dalle loro storie, che parte il dialogo...

Com'è cambiato il modo di formare oggi rispetto a quando hai iniziato?

L'approccio è cambiato, le persone no. Se prima il digitale si poteva osservare da lontano, oggi è diventato un vero e proprio bagaglio da portare sempre con sé in classe. C'è chi resta legato alla carta e chi prova un po' di timore verso la tecnologia, ma nei miei corsi vedo che basta un primo tentativo per sfatare il mito della complessità e accendere la curiosità. Sono invece cambiate le aspettative di chi hai in aula: c'è un po' l'effetto TikTok. La gente è abituata a contenuti rapidi, di massimo trenta secondi, per cui non puoi più intrattenere la classe parlando per quattro ore di fila. Non dico che bisogna cambiare strategia didattica ogni trenta secondi, ma ogni dieci-quindici minuti sì: fai una domanda di attivazione, qualche slide di teoria, cambi modalità o addirittura setting d'aula. È così che mantieni alta l'attenzione.

Molti arrivano aspettandosi di lavorare su carta e si trovano davanti un computer. Che paure incontrano, e come le affrontano?

Anna prima ha detto una cosa importante: per un anno non ha parlato per paura. D'altronde, la barriera più grande non è mai la lingua o lo strumento, ma proprio la paura, ed è esattamente su quello che si può lavorare. Uso spesso il digitale come leva motivazionale, ma prima ancora di entrare in aula è fondamentale analizzare chi si avrà di fronte per evitare timori.

Il formatore non è un semplice divulgatore che spiega la teoria. Il suo lavoro inizia prima, chiedendosi chi saranno le persone in aula, quali competenze possiedono, quali paure le frenano e cosa invece le può motivare. È così che si costruisce ogni volta una lezione, strutturata con un piano A, un piano B e, all'occorrenza, anche un piano C.

Se in aula c'è una persona molto forte digitalmente, la faccio diventare mia assistente, così mi aiuta con chi invece è un po' più debole. E per chi fa fatica, nei miei contenuti digitali, inserisco sempre un pulsante rosso con la scritta «Help»: basta un click in caso di difficoltà per attivare delle guide interattive che spiegano passo dopo passo la soluzione. Accanto a questo, tengo sempre pronto un piano B analogico: se Excel fa i capricci, si parte compilando la tabella su carta, per poi metterla insieme sul PC. Perché la regola fondamentale è una sola: lo strumento digitale deve essere sempre congruo alle competenze della classe e rispondere a un reale scopo didattico.

C'è il rischio che, alla fine di un percorso, chi ha fatto più fatica col digitale resti indietro nel mondo del lavoro?

In Svizzera molte persone hanno lacune nelle competenze di base: calcolo, lettura, scrittura e utilizzo degli strumenti digitali. E si dice, non a caso, che chi si forma è chi è già formato: chi ha un titolo di studio continua ad aggiornarsi, chi ha più difficoltà fatica perfino a sapere che esistono corsi e sostegni. La formazione continua servirebbe proprio a colmare questo divario.

Per non arrivare impreparati nel mondo del lavoro, è importante integrare fin da subito nella formazione gli strumenti che poi si useranno sul posto di lavoro, seguendo una progressione chiara. Per farlo io utilizzo la tassonomia di Bloom per definire i livelli di conoscenza di uno strumento digitale. Prima ricordare e comprendere: ti mostro l'app, sai che esiste e a cosa serve. Poi analizzare: inizi a capirla senza ancora utilizzarla. Poi si fa pratica con

qualche applicazione e, infine, si arriva a «creare»: lascio a te un progetto da realizzare con quello strumento. È lì che arriva il panico del 'fare' con le proprie mani, ed è esattamente in quel punto che si impara davvero. Posso raccontarti la teoria per ore, ma se non si arriva al 'crea' durante la lezione, non avviene alcun transfer reale delle competenze di utilizzo.

Hai parlato di ludodidattica. Cosa c'è dietro questo mondo?

Ludo vuol dire gioco, ma attenzione: la ludodidattica non significa giocare al posto di apprendere. Significa prendere gli strumenti che i creatori di videogiochi usano per motivarci (premi, badge, sfide, classifiche, ...) e integrarli nella progettazione didattica.

Posso insegnarti a utilizzare Microsoft Word facendoti scrivere una lettera noiosa, oppure costruire un'escape room in cui esci dalla stanza solo quando la lettera è formattata correttamente. Si impara lo stesso, ma è decisamente più motivante. Il gioco lavora sulle emozioni e le meccaniche. Per questo motivo, già in fase di progettazione, bisogna valutare quali emozioni si desidera stimolare e quali invece evitare. Ad esempio, a chi non sa ancora usare Word non metterò mai una clessidra a tempo, perché non farebbe altro che generare ansia e un senso di perdita di controllo.

Puoi farci un esempio concreto di un gioco che nasconde un obiettivo didattico?

Ne ho creato uno per le competenze di base in matematica, pensato per chi lavora con proporzioni senza nemmeno saperlo, come ad esempio nell'ambito del dosaggio di prodotti di pulizia. Nel gioco si veste il «cappello» del barman: si gira una carta che indica il cocktail da preparare e bisogna riempire il bicchiere giusto rispettando le proporzioni corrette. Salendo di livello, si passa poi a piccole equazioni.

La cosa bella del gioco è che, anche a scuola, si può sbagliare. Avete mai perso una partita a Mario Kart? Non succede nulla: riprovi e migliori. Nel gioco sbagliare va bene, anzi, restituisce a chi ha avuto percorsi difficili il diritto di riprovare senza vergogna. E quello che impari facendo dei cocktail è trasferibile: lo stesso ragionamento lo porti in cucina per le ricette, o con i prodotti di pulizia. Diventa una tua competenza, e quando arriva la pratica vera ce l'hai già con te.

E le emozioni più difficili? Si possono progettare anche quelle?

Sì, si possono progettare anche quelle. Uno dei miei giochi didattici l'ho creato per un collega che purtroppo ci ha lasciato l'anno scorso. Nel giro di pochi mesi aveva perso la capacità di parlare, e comunicava solo con il telefonino. All'inizio per noi colleghi è stato difficile: il primo istinto è stato evitare qualsiasi conversazione con lui, perché era la soluzione più facile. Ma ovviamente era la più sbagliata.

Così, un giorno, con le situazioni più brutte che lui ci ha raccontato di aver vissuto, abbiamo costruito un videogioco.

Il gioco serviva proprio a creare consapevolezza tramite il senso di colpa e a insegnare a colleghi e colleghe come comportarsi con lui nel modo migliore in ogni situazione.

C'è chi teme che l'intelligenza artificiale finisca per appiattire l'insegnamento, trattando tutti allo stesso modo. Non è un rischio?

Dipende dall'approccio. Tutti abbiamo una preferenza di apprendimento: c'è chi è visivo, chi uditivo, chi impara leggendo e scrivendo, chi è cinestetico e ha bisogno di fare. Quando studio i profili che ho in classe, posso creare lo strumento adatto a ognuno: un podcast per l'uditivo, un video per il visivo oppure un gioco per il cinestetico.

È difficile farlo per ogni persona? No, l'intelligenza artificiale mi viene in aiuto: se devo spiegare le equazioni di primo grado, l'IA mi crea il podcast per gli uditori, mentre per i cinestetici mi faccio generare un caso pratico o un gioco. Così tutti provano le emozioni giuste con lo strumento adatto a loro.

Se dovessi dare a un uditivo un'attività cinestetica, il risultato sarebbe solo frustrazione: lo strumento didattico deve andare nella direzione giusta per quella persona.

Il cambiamento tecnologico rende più liberi o più dipendenti?

Se deleghi tutto alla tecnologia senza averne il controllo, diventi dipendente. Se invece la usi con consapevolezza, per amplificare le tue competenze, diventa libertà. Quando è arrivato Google è successa la stessa cosa che sta accadendo ora con l'intelligenza artificiale: ha cambiato paradigma. Le informazioni si trovano, ma poi bisogna farle proprie. Se oggi mi limito a leggere passivamente ciò che genera l'IA, rimango limitato; ma se so che uno strumento come ChatGPT ha un suo punto di

vista, che a volte inventa le fonti e che ci sono le allucinazioni, allora vado a verificare, lo uso in modo consapevole e mi faccio aiutare a creare lezioni e contenuti didattici migliori.

Spetta a docenti, famiglie e amici educare a un uso consapevole degli strumenti digitali, e bisogna iniziare subito, perché altrimenti si arriva tardi. D'altronde, il miglior strumento per un formatore resta la progettazione: quando fai pratica, impari a usare le cose, e una volta fatte tue puoi trasmetterle agli altri. Noi formatori prima dobbiamo formarci, e solo dopo possiamo formare chi userà questi strumenti.

A chiudere l'incontro è la voce di uno degli studenti. «*Quello che è utile*», osserva Fahim, «*è che quando usi uno strumento o fai un progetto ti resta sempre l'esperienza: capisci qual è il processo e qual è il risultato che ne esce*». Un'ultima conferma, dalla parte di chi impara, dell'idea che ha attraversato tutta l'intervista: la tecnologia conta, ma prima ancora conta il modo in cui si impara a usarla

Ludodidattica

La ludodidattica non è una semplice trasformazione della lezione in gioco, ma un vero e proprio metodo di progettazione didattica che sfrutta i principi della progettazione dei giochi per ideare attività motivanti e interattive. Tutti i giochi sono disponibili su www.ludo-formati.ch

Immagine realizzata con l'IA

Cosa ci rende umani?

Emozioni e formazione nell'era dell'intelligenza artificiale

di Riccardo Fornera, collaboratore Sostare

e Khrystyna, partecipante della formazione settoriale accompagnata (FSA)

Cosa ci rende umani? Una domanda estremamente complessa, che manda in crisi filosofi e pensatori da secoli, e a cui è impossibile rispondere con certezza. Una domanda che rimane sempre attuale, accompagnando i cambiamenti delle società e le rivoluzioni che hanno ribaltato le nostre concezioni del mondo e dell'essere umano, fino ad arrivare all'era digitale di oggi, in cui stiamo osservando la tecnologia infiltrarsi in ogni aspetto delle nostre vite, compresa la formazione: scolastica, professionale, ma anche socioeducativa. E così, inevitabilmente, a lezione l'argomento delle nostre conversazioni è stato spesso quello delle nuove tecnologie, e la domanda ha echeggiato a lungo per le aule di Sostare.

Tutto è nato da una visita guidata alla mostra interattiva «Robot - Dagli automi all'intelligenza artificiale», organizzata presso L'ideatorio USI di Cadro, a cui abbiamo preso parte in gennaio per un'uscita didattica con le classi della Formazione Settoriale Accompagnata e del Pre-apprendistato d'Integrazione. Stimolati dalle domande che ci venivano poste, abbiamo iniziato a ragionare su cosa ci distingue dai robot e dall'IA di cui si sente parlare sempre più spesso. Le macchine sono più veloci di noi, più precise di noi, non si distraggono facilmente per il suono di una notifica sul cellulare, non si inventano scuse per rimandare a domani ciò che potrebbero fare oggi, non si scoraggiano se viene loro detto che devono rifare da capo una cosa: come possiamo stare al passo e non farci sostituire? Come possiamo competere, superando insicurezze, ansie, instabilità del mondo che ci circonda?

Portandoci a casa le riflessioni emerse e continuando a discuterne in classe, ci è parso evidente che ciò che ci contraddistingue sono le emozioni, sia quelle positive, che ci danno forza e motivazione, sia quelle negative, che sembrano buttarci giù e remarci contro. Convinti di aver colto, dopo tanti ragionamenti, il nocciolo della questione, abbiamo voluto approfondire ulteriormente il tema, perché non eravamo ancora soddisfatti, questa conclusione ci appariva troppo semplicistica: esseri umani emotivi da una parte, nuove tecnologie sterili e insensibili dall'altra. «L'uomo sente, la macchina calcola»

come dice, a ragione, Monzer. Ma è tutto qui?

Spinti dalla curiosità, abbiamo intervistato uno dei collaboratori de L'ideatorio, Alessio Lavio, che si è gentilmente messo a disposizione per provare a risolvere i nostri dubbi e per aiutarci nelle riflessioni che pubblichiamo di seguito.

Abbiamo cercato di usare Alessio come se fosse il nostro chatbot personalizzato, sommergendolo di domande a cui lui non sempre ha saputo dare una risposta diretta. Al contrario dell'IA, però, lui per fortuna non si è inventato spiegazioni campate per aria sperando ci accontentassimo, ma è riuscito attraverso il dialogo a trasformare i nostri dubbi in spunti di riflessione e a fornirci gli strumenti per pensare con le nostre teste, senza doverci affidare a nient'altro.

Ogni partecipante FSA ha in seguito scelto un'emozione o una sensazione a cui si sente particolarmente vicino e ha riflettuto su cosa significhi per lei o lui, se questo sentimento rappresenti un aiuto o un freno alla sua formazione scolastica e professionale: a cosa ci servono le emozioni? Come vengono influenzate dalle nuove tecnologie? Come sta cambiando il nostro modo di rapportarci con gli altri? Ecco alcune delle loro risposte.

L'ideatorio USI a Cadro

L'ideatorio è il servizio di promozione della cultura scientifica e del dialogo tra scienza e società dell'Università della Svizzera italiana ed è l'antenna regionale della Fondazione Science et Cité. Ha lo scopo di rendere la scienza e le sue sfide accessibili e trasparenti al maggior numero possibile di persone. L'esposizione «Robot - Dagli automi all'intelligenza artificiale» è aperta a tutti fino al 6 giugno 2027.

Wail – Paura

Per me la paura è quella sensazione che arriva quando non sono sicuro di riuscire in qualcosa. In un nuovo ambiente di lavoro la provo quando temo di sbagliare, ad esempio per uno stage dove in poche ore devo dimostrare che sarei capace di imparare quel lavoro. A scuola invece prima di una verifica importante o quando devo fare un compito a casa. Adesso l'aiuto dell'IA è fondamentale per me, mi toglie la paura che i miei compiti siano fatti male, mi rende la vita più facile e questo è fantastico. Però ora ho una nuova paura: quella di non saper fare qualcosa senza l'aiuto dell'IA. Sento che se mi arrangio, il risultato sarà automaticamente peggiore, quindi non ci provo nemmeno, mi affido automaticamente alla tecnologia. Sento che sto diventando sempre più pigro, sto perdendo autonomia nel pensiero, che faccio sempre più fatica a ragionare, e questo mi spaventa più di tutto.

Soprattutto perché per ora ChatGPT, Gemini e le altre IA sembrano ancora imparziali, cioè non provano a indirizzarti verso un certo prodotto o un sito specifico: ti restituiscono semplicemente quello che trovano online. Ma come diceva Alessio nel nostro dialogo, appena le società dietro le IA metteranno le pubblicità verremo spinti a comprare o utilizzare solo certe cose. «Se vuoi risolvere quel problema l'unica soluzione è questa», ci dirà. E se non saprò più ragionare bene con la mia testa, come farò a capire che c'è qualcosa di sbagliato dietro?

Maithé – Ansia

Per me l'ansia è quando penso troppo a quello che potrebbe andare storto. Mi succede prima di una presentazione o quando devo affrontare qualcosa di importante. A scuola può essere un ostacolo, perché rende difficile concentrarsi e a volte fa sembrare i problemi più grandi di quello che sono. Per qualcuno però può anche essere una spinta a organizzarsi meglio e prepararsi di più. Per me sinceramente è solo un ostacolo, ma ci sto lavorando. ChatGPT non prova ansia e può lavorare senza preoccuparsi del risultato. Io spesso ci parlo, gli spiego i miei problemi e lui (o lei? Non lo so) prova ad aiutarmi.

So che non è reale, non ci tiene davvero a starmi vicino e farmi passare l'ansia, ma è utile, l'effetto che ha su di me è reale, quindi perché non dovrei usarlo?

Dall'altra parte però questa IA di cui si parla così tanto mi stressa, è ovunque, non ce la faccio più, mi sembra che non si parli d'altro. E poi questo algoritmo, che controlla tutto ciò che guardi e sceglie cosa farti vedere per tenerti attaccata allo schermo il più a lungo possibile. È inquietante da morire. A volte mi sembra di stare in un film talmente sono assurde le cose che sento, ad esempio un'amica mi ha detto che su TikTok hanno attivato di nascosto una regola per cui se tu carichi un video con la tua faccia loro possono prenderti l'immagine e usarla per allenare le IA e creare nuove foto, e per togliere il consenso a ciò devi cercare tu nelle impostazioni, loro non ti chiedono niente. Cioè, praticamente ti rubano l'immagine e tu neanche te ne accorgi. Non so se sia vera questa cosa, ma mi ha messo un'ansia pazzesca.

Monzer – Felicità

Per me la felicità è una sensazione interiore di tranquillità che fa sentire la persona serena e capace di godersi la vita. Può essere una gioia momentanea causata da una situazione piacevole oppure duratura se nasce dall'amore e dalle relazioni con gli altri. A scuola e al lavoro è molto importante perché mi dà motivazione e fiducia. In generale non penso che le nuove tecnologie e i social media ci stiano rendendo più felici, anzi. Vedere continuamente brutte notizie dal mondo mi mette tristezza, mi sembra di non poter fare niente. È anche vero però che con i social possiamo stare molto più in contatto con le persone a cui vogliamo bene e questo mi riempie di felicità, non potrei farne a meno. Sono anche utili per studiare o fare i compiti insieme e per ricordarsi a vicenda le cose importanti. Poi a volte me le dimentico comunque ma quella è colpa mia.



Insieme
creiamo
nuove
storie

PERS
PERCO
OPPORT

Anfal – Rabbia

La rabbia è l'emozione che provo quando sento di aver subito un'ingiustizia o quando qualcosa non va come dovrebbe. La rabbia può essere un problema se mi fa reagire impulsivamente o discutere con gli altri, come quella volta al lavoro quando ero frustrata perché sentivo che i colleghi non stavano collaborando con me, e per una piccolezza ho reagito molto male, esagerando.

Però ho imparato che può anche diventare una forza: quando riesco a controllarla, mi dà energia per impegnarmi di più e dimostrare ciò che valgo oppure per cambiare una situazione sbagliata. Alla mostra sugli automi abbiamo parlato di discriminazione algoritmica, che non avevo mai sentito, e che è quando una macchina o un'IA riproduce dei pregiudizi umani nei suoi calcoli digitali, creando dei trattamenti ingiusti e svantaggiosi per alcuni gruppi di persone. Ho scoperto ad esempio che il mio curriculum potrebbe essere scartato da un computer solo per il mio nome o per la mia nazionalità. Questo mi ha fatto arrabbiare tantissimo, dobbiamo assolutamente risolvere questo problema. Ma mi ha anche fatto capire che non è colpa della tecnologia, c'è sempre un fattore umano alla base che può renderla positiva o negativa.

Allora sono contenta di provare rabbia ogni tanto, mi rende umana, altrimenti mi sentirei forse più vicina a una macchina che a una persona, cosa che non vorrei mai.

Marco – Soddisfazione

La soddisfazione è la sensazione che provo quando vedo il risultato di un impegno. Non arriva per caso: spesso nasce dopo aver superato una difficoltà, quindi oltre al risultato è anche il percorso che hai fatto ad essere importante. A scuola la sento quando riesco a capire qualcosa che all'inizio mi sembrava impossibile e ne vedo i risultati nel test in cui ricevo un buon voto. Tutto ciò che ci ho messo si concretizza e mi rende orgoglioso di me. La soddisfazione inoltre mi aiuta perché aumenta la mia fiducia e mi fa venire voglia di affrontare nuove sfide, di fare il prossimo test ancora meglio.

Ammetto che ultimamente uso spesso l'IA per la scuola, ne ho provate diverse, c'è quella brava con i riassunti, quella che spiega in modo più semplice, quella che ti genera immagini quasi perfette... La tentazione di far fare tutto all'IA è sempre più forte, perché se sai un po' come muoverti puoi risparmiare un sacco di tempo, soprattutto quando arrivi all'ultimo a dover fare le cose, come capita spesso a me. Poi però non riesco a

essere soddisfatto del mio lavoro, perché non è davvero mio. Mi chiedo se andando avanti così le cose peggioreranno e forse perderemo del tutto questa sensazione, se faremo fare tutto a una macchina fino a diventare anche noi quasi come una macchina, che fa quello che deve senza mettersi in gioco o impegnarsi davvero.

Mi viene in mente quando in classe Alessio ci ha parlato della bicicletta elettrica: spiegava che è un mezzo di trasporto che sta a metà tra l'andare a piedi (e quindi fare tutto lentamente e con fatica) e spostarsi in automobile (quindi velocemente ma senza alcun movimento fisico da parte nostra); lo stesso dovrebbe essere l'intelligenza artificiale, uno strumento in grado di potenziare di molto le tue capacità ma che richieda comunque una certa dose di impegno umano. Senza quello, si sta fermi sul posto. Quindi è ora di iniziare a pedalare.

Kateryna – Invidia

L'invidia è un'emozione di cui spesso si parla male, ma penso che sia più complessa di così. La provo quando vedo qualcuno ottenere un risultato che io vorrei raggiungere. Se diventa ossessione, è negativa perché porta a confrontarsi continuamente con gli altri e a sentirsi inferiori. Però a volte può essere uno stimolo: vedere una compagna che ottiene ottimi risultati può motivarmi a impegnarmi di più, infatti cerco sempre di essere la prima della classe.

La tecnologia secondo me aiuta molto, perché io so che anche se non parlo bene italiano posso studiare con ChatGPT che traduce e semplifica i materiali, e a volte prendo una nota migliore dei compagni madrelingua, che si sorprendono. Quindi per me la tecnologia è uno strumento utilissimo per non avere svantaggi rispetto agli altri, e spesso è gratis quindi tutti possono imparare a usarla se si impegnano. Perciò penso che la tecnologia stia contribuendo ad abbassare l'invidia delle persone e a metterci tutti sullo stesso livello, senza discriminazioni. O almeno io la vedo così.

Khrystyna – Stanchezza

La stanchezza è una sensazione che conosco bene. Arriva dopo molte ore di studio, di lavoro o semplicemente dopo un periodo impegnativo. In generale è qualcosa di negativo perché riduce la concentrazione e rende più difficile imparare. È utile solo perché ci dice come dovremmo imparare a gestire le nostre energie per non esaurirci, ma preferirei non averla mai.

Parlandone in classe mi sono accorta di una cosa strana: da quando ho iniziato a usare l'IA e

altri strumenti per facilitare e velocizzare il lavoro dovrei essere meno stanca, ma non lo sono. Per tante cose aiutano davvero e mi risparmiano tempo, ma per altre è il contrario. Ad esempio una volta ChatGPT non capiva quello che stavo chiedendo e ho perso quasi un'ora per spiegarglielo. Alla fine mi sono resa conto che facendo quella cosa da sola ci avrei messo la metà del tempo. Questo mi ha frustrato e mi ha stancato moltissimo. Certo la colpa è mia perché non so ancora come usare bene questi strumenti, ma mi sembra che ci saranno sempre nuove IA più potenti e più complicate da imparare a conoscere e penso che la nostra stanchezza mentale non diminuirà, anzi rischia di aumentare.

Elisa (nome di fantasia) – Vergogna

La vergogna è l'emozione che provo quando temo il giudizio degli altri. Mi capita, per esempio, quando devo parlare davanti a molte persone o quando commetto un errore in pubblico. A scuola può essere un ostacolo perché impedisce di fare domande o di provare cose nuove. Anche se so benissimo che è normale sbagliare, di solito preferisco fare finta di niente pur di non dire qualcosa che potrebbe far ridere di me gli altri.

Per questo uso sempre più spesso l'IA e le chiedo anche le cose più stupide, come quanto fa tre per otto. So benissimo il risultato, ma più l'argomento è semplice e maggiore è la vergogna che proverei se dovessi sbagliare, quindi per azzerare i rischi preferisco chiedere, ovviamente senza farmi vedere dagli altri. In classe questo è un problema perché non ho ChatGPT a portata di mano e infatti a volte faccio scena muta. Già ammettere queste cose è molto imbarazzante, ma so che non sono l'unica, anzi. Un'amica chiede sempre a ChatGPT di spiegarle gli argomenti come se fosse una bambina di cinque anni, così è tutto più chiaro. È sicuramente un grosso problema, perché finiremo per non capire più niente, rischiamo di diventare davvero dei bambini di cinque anni. È preoccupante. Cosa possiamo fare?

Siamo arrivati alla conclusione, oggi non così banale, che le nuove tecnologie, e in particolare le intelligenze artificiali, non provano emozioni, ma abbiamo capito che esse stanno cambiando il modo in cui noi le proviamo. Non eliminano paura, felicità, ansia, soddisfazione o vergogna: le trasformano. I risultati di questi cambiamenti sono spesso imprevedibili e sorprendenti. Ciò che è certo è che sono proprio le nostre emozioni a dare significato a ciò

che impariamo, alle relazioni che costruiamo e alle scelte che facciamo. E che formarsi significa prima di tutto conoscere sé stessi, imparando a gestire i propri sentimenti, anche al di fuori dell'algoritmo.

Discriminazione algoritmica

Si ha discriminazione algoritmica quando un sistema di IA produce risultati sistematicamente sfavorevoli verso alcune persone o gruppi: per esempio penalizzandoli in una selezione del personale, in una richiesta di prestito o nell'accesso a un servizio. La colpa non è della macchina, ma dei dati con cui viene addestrata: se questi riflettono i pregiudizi presenti nella società, l'algoritmo li impara, li ripete e li amplifica, dando loro un'apparenza di oggettività. È proprio ciò che nota Anfal parlando degli automi: la tecnologia non è neutra.



Voci di Sostare – il podcast

Voci di Sostare è un podcast nato all'interno dei programmi di Sostare. Sono le giovani e i giovani partecipanti a idearlo e realizzarlo in prima persona, con la collaborazione del CERDD – Settore multimedia per la parte audiovisiva. Gli episodi danno voce a esperienze con punti di vista diversi affrontando temi sociali e culturali. Il podcast è disponibile sulla pagina YouTube di Sostare.



Immagine realizzata con l'IA

Parole per capire

Feed

flusso costante di contenuti digitali che si aggiorna in modo continuo quando scorri una pagina, come su Facebook o Instagram.

Algoritmo

l'insieme di istruzioni che dice a un programma cosa fare. È l'algoritmo, per esempio, a decidere quali video mostrarti nel feed di TikTok o Instagram, cioè sulla pagina principale.

Chatbot

un programma che imita il modo di esprimersi delle persone. Ma non è una persona: è una macchina che calcola le risposte a partire dai dati e dalle regole con cui è stata costruita.

Profilazione

quando una piattaforma raccoglie informazioni su di te – che cosa guardi, che cosa ti piace, quanto tempo resti su un contenuto – per costruire un «ritratto» dei tuoi gusti e delle tue emozioni.

Intelligenza artificiale

tecnologia che permette a un programma di svolgere compiti che di solito richiedono l'intelligenza umana: riconoscere immagini, capire il linguaggio, fare previsioni. Non «pensa», impara a individuare regolarità in enormi quantità di dati e le usa per produrre risposte o suggerimenti.

Prompt

il messaggio o la domanda che scrivi a un'intelligenza artificiale per dirle cosa deve fare. È il modo in cui «parli» con il programma: più le tue istruzioni sono chiare e precise, migliore sarà la risposta che ricevi.

La prima libertà da difendere è quella della nostra mente

Conversazione con Bruno Giussani, autore di «La mente sotto assedio» di Joel Rodriguez, collaboratore Sostare e Maksym, Anna, Fahim, Nemat, Alina, una delle classi del pre-apprendistato d'integrazione (PAI)

Bruno Giussani è l'autore di «La mente sotto assedio» (Edizioni Casagrande, Bellinzona, 2026), un saggio dedicato alla manipolazione algoritmica e alla difesa delle nostre capacità cognitive nell'era dell'intelligenza artificiale. Giornalista e podcaster, è nato in Ticino e ha lavorato per anni all'incrocio fra tecnologia, media e società: è stato a lungo Global Curator delle conferenze TED, di cui ha diretto le edizioni europee e per le quali ha selezionato e preparato centinaia di relatori. In precedenza ha scritto per testate internazionali come il New York Times, occupandosi di politica, innovazione e questioni sociali, e ha ricoperto ruoli editoriali e di consulenza per istituzioni e organizzazioni internazionali. Vive in Ticino.

Ha accettato di rispondere alle domande nate in una delle nostre classi di pre-apprendistato di integrazione: ragazze e ragazzi arrivati in Svizzera da paesi come l'Afghanistan e l'Ucraina, che insieme al loro formatore hanno letto, discusso e preparato le domande poi sfociate nell'intervista con Bruno Giussani. Ne è uscita un'ora di conversazione su ciò che le tecnologie ci danno e su ciò che, senza che ce ne accorgiamo, rischiano di toglierci.

Alcuni usano il telefono per tradurre, per parlare con la famiglia che è lontana, e un po' per tutto. Nel libro viene detto che la tecnologia ci manipola: ma come faccio a difendermi da qualcosa di cui in realtà ho bisogno?

È esattamente il nodo più complicato di queste tecnologie, al plurale. Se le abbiamo adottate anche con molto entusiasmo, è perché sono molto utili: danno dei benefici personali, tangibili e anche immediati. E quindi è molto difficile immaginare di non utilizzarle, soprattutto in un contesto dove le nostre famiglie sono lontane e il lavoro è molto centrato sul digitale. Il mio invito è quello di utilizzarle coscientemente, lucidamente, senza mai dimenticare che l'utilizzo di queste tecnologie offre benefici immediati, ma ci stiamo anche esponendo al rischio di essere un po' usati dalla tecnologia, e soprattutto da chi la controlla. Non è la tecnologia in sé il problema, ma piuttosto il modo di vedere il

mondo di chi la sviluppa, la possiede, la controlla, e non è necessariamente allineato con l'interesse pubblico.

Quando io uso un chatbot di intelligenza artificiale, o quando uso un social per informarmi sul mondo, uso delle macchine che non sono neutre e che non sono oggettive: sono programmate da qualcuno. E ogni programma è un'indicazione alla macchina di dire certe cose e non dirne altre, di mostrare certe cose e non mostrarne altre. Anche se un chatbot ti scrive bene una e-mail, in italiano corretto, al punto da farti quasi pensare che dietro ci sia una mente, in realtà rimane una macchina statistica, che produce secondo le regole date dai programmatori.

E quindi un modo per difendersi contro questi rischi di manipolazione è prima di tutto esserne cosciente. Essere cosciente che quello che esce dalla macchina, che sia la risposta di un chatbot o la bacheca di un social, è solo una versione della realtà, dettata dal programma, e spesso è addirittura inventata. E quindi mantenere costantemente uno sguardo critico, lucido; porsi delle domande sulla verità e veridicità delle cose. Il punto fondamentale di partenza è non entrare nel rapporto con la macchina in modo cieco e totalmente fiducioso. Essere costantemente vigili è uno sforzo, non è una cosa banale: doverti ricordare che non sei in una relazione con una persona, ma in un'interazione con una macchina – soprattutto quando devi usarla per andare avanti col lavoro – è uno sforzo veramente cosciente da fare. Si ha la tendenza a vedere i lati utili e a mettere un po' in sordina il resto. Si dice spesso «sì, lo so», come se il fatto di saperlo fosse una specie di filtro automatico. Ma il filtro automatico non esiste: bisogna attivarlo.

Se un formatore chiedesse: «Devo vietare ChatGPT ai miei apprendisti o insegnare loro a usarlo?», che cosa bisognerebbe rispondergli?

Tutto il mondo della formazione e della scuola si è trovato totalmente spiazzato da questa tecnologia. Improvvisamente, meno di quattro anni fa, arriva ChatGPT, poi tutti i suoi fratelli e tutte le sue sorelle,

e dall'oggi al domani i docenti vedono arrivare dei compiti che sono tutti scritti uguali, oppure l'allievo che improvvisamente scrive talmente bene, mentre due settimane prima non riusciva a tenere insieme una frase. E allora la reazione immediata è: questa roba qui la vietiamo. Una reazione abbastanza naturale, a dire il vero.

Però poi anche i docenti hanno cominciato a utilizzarla, perché effettivamente l'utilità è reale. Quello che la macchina ti offre ha del magico, perché ti offre la possibilità di delegarle lo sforzo di imparare, di ricercare, di leggere, di riassumere, di scrivere, di pensare, di decidere. Se puoi delegarlo facilmente, con un risultato quasi immediato e oltretutto spesso gratuito, è quasi irresistibile, tanto per gli allievi quanto per i docenti. E ci sono posizioni massimaliste – «non la utilizziamo, è vietata», oppure «bisogna integrarla completamente, perché sarà il futuro» – e penso che entrambe, come tutte le posizioni massimaliste, siano sbagliate. Però non è così evidente trovare l'approccio giusto: bisogna sperimentare un po'.

Allora mettiamo in fila un paio di cose. La prima: se tu vieti l'uso di queste tecnologie a scuola, il divieto è comunque parziale, perché appena l'allievo lascia la classe ci ritorna dentro, in un contesto dove non è accompagnato come potrebbe esserlo all'interno della scuola. Quindi tendenzialmente sarebbe meglio avere un contesto d'uso accompagnato, strutturato e formativo all'interno dello spazio educativo. Seconda cosa: è molto probabile che in futuro una versione o l'altra di queste tecnologie sarà presente in quasi tutte le professioni, e quindi dovremo tutti imparare a funzionare in interazione con queste macchine. Ma non è sufficiente imparare a scrivere un prompt: è necessario anche capire cosa sono, come funzionano, chi le controlla, e che visioni del mondo portano nel loro codice.

Ma come farlo non è evidente, perché la scuola ha costruito il suo modo di giudicare il risultato scolastico in gran parte sul risultato finale: tu poni la domanda di geografia, vengono fuori quaranta righe di testo, tu giudichi le quaranta righe e le prendi come una buona approssimazione di quello che l'allievo ha imparato. Però la cosa più importante non è il contenuto delle quaranta righe: è che l'allievo abbia imparato il processo per arrivarci, cioè se fondamentalmente sta imparando a pensare, che è quello che deve fare la scuola. In certi contesti potremmo anche permettere agli allievi e agli apprendisti di utilizzare tutta la tecnologia che vogliono, purché, quando consegnano la risposta, sappiano documentare e difendere ogni passo del

processo per arrivarci: dalla domanda A alla risposta parziale B, alla ricerca C, alla correzione D. In quella direzione dobbiamo andare: spostati non l'oggetto dell'insegnamento, ma il modo di misurare il successo dell'insegnamento, dal risultato finale, che te lo produrrà potenzialmente in parte la macchina, alla valutazione del processo di apprendimento, di pensiero, di comprensione.

Se dovessi spiegare l'«assedio» del titolo del tuo libro a un ragazzo di 18 anni arrivato da poco in Svizzera, che cosa gli diresti? E che cosa significa, per un adolescente che sta costruendo la propria identità tra due lingue e due culture, essere letto così in profondità dagli algoritmi?

Sono due facce della stessa cosa. Da un lato, il titolo descrive questa situazione: noi, tutti noi, capiamo il mondo e la realtà attraverso l'informazione che riceviamo sul mondo e sulla realtà. Se siamo in una classe insieme, quello che succede nella classe lo vediamo tutti: quella micro-realtà la capiamo direttamente. Ma tutto quello che succede fuori lo conosciamo soltanto attraverso l'informazione che possiamo acquisire. Il mondo viene a noi attraverso l'informazione. Quando si dice che l'informazione non è una merce come le altre, è questo che si intende. Quindi, quando questa informazione è filtrata, selezionata, spesso – come sappiamo – anche inventata da macchine, evidentemente la nostra capacità di capire il mondo diminuisce. E quindi diminuisce la nostra capacità di decidere lucidamente e liberamente come agire. Questo è l'assedio alla mente: queste macchine si pongono fra noi e la realtà del mondo. Non sempre, evidentemente: poter scambiare messaggi molto rapidamente con un cugino in Afghanistan facilita la mia capacità di capire quella realtà specifica che mi racconta il cugino. Però quello che scorre sulla nostra bacheca social non è la realtà del mondo: è la realtà che l'algoritmo di quel social decide di mostrarmi, sulla base di quello che sa di me.

E qui entra in gioco l'altra faccia della medaglia: ogni interazione con questi sistemi permette loro di raccogliere delle informazioni su di noi. Ci sono le informazioni dirette, ma anche quelle indirette, e ce ne sono milioni. Il fatto che tu ti soffermi su un video su TikTok invece di fare swipe e andare al prossimo è un'informazione per l'algoritmo. Quando apri un nuovo profilo TikTok, all'inizio è un casino: c'è di tutto. Poi a un certo punto metti un like a un video – che ne so, uno che parla di clima – e improvvisamente tutto il feed si ristrutturata attorno a quell'idea. A poco a poco l'algoritmo crea

un profilo abbastanza dettagliato dei tuoi interessi e di chi sei, anche emotivamente. Con i chatbot, ogni cosa che dici nelle conversazioni è un'indicazione potenziale rispetto a come ti senti.

Ci sono state delle rivelazioni, alcuni anni fa, sulla capacità per esempio di Facebook di capire le emozioni dei suoi utilizzatori in modo estremamente preciso, e poi di vendere queste informazioni a chi fa pubblicità. Per esempio: capire quando un'adolescente è in un periodo di vulnerabilità, di tristezza. E come lo capisce la macchina? Da segnali indiretti. Lo capisce, per esempio, dal fatto che pubblica un selfie e poi lo cancella. Se cancella il selfie vuol dire che si è resa conto che non le piace, quindi è in un momento di incertezza e la macchina mette una pubblicità che cerca di sfruttare questo momento di incertezza: la pubblicità di un cosmetico, di un prodotto di bellezza. Sono cose a cui noi non pensiamo, ma l'algoritmo è programmato per fare attenzione a tutti questi dettagli, e sono moltissimi.

E poi c'è l'ultimo punto. La relazione fra noi e un chatbot di intelligenza artificiale è una relazione non reciproca. Quando chatti, ti sembra una relazione reciproca, come quella che stiamo avendo io e te. Ma in realtà la macchina impara su di te con ogni cosa che dici e fai, e tu non impari nulla sulla macchina. A poco a poco si crea una relazione totalmente asimmetrica, dove la macchina sa tantissimo di te e tu non sai assolutamente nulla del tuo interlocutore. E ogni relazione asimmetrica è una relazione di potere: quello che sa di più sull'altro può sfruttare l'altro, può manipolare l'altro. La macchina, come dicono gli inglesi, ha *no skin in the game*: non ha nulla da perdere, e non perde neanche tempo nel dialogo con noi, perché il suo tempo è infinito.

Se ci lasciamo influenzare da modi di vedere il mondo offerti da questi sistemi – e quindi da chi li controlla o da chi li manipola – perdiamo parte della nostra libertà. La libertà non è una cosa acquisita. Non è una cosa che arriva in una scatola che apriamo quando nasciamo, ce l'abbiamo lì e non cambia mai. È qualcosa che bisogna difendere attivamente. E la prima libertà da difendere è quella della nostra mente. Quindi è veramente fondamentale essere molto, molto coscienti di questi rischi.

Bruno Giussani

La mente sotto assedio

Come non lasciarsi manipolare nell'era dell'intelligenza artificiale
Edizioni Casagrande



Bruno Giussani, «**La mente sotto assedio. Come non lasciarsi manipolare nell'era dell'intelligenza artificiale**», Edizioni Casagrande, Bellinzona, 2026. Un saggio su come le piattaforme digitali e l'intelligenza artificiale si insinuano fra noi e la realtà, e su che cosa serve – individualmente e collettivamente – per difendere le nostre capacità cognitive e la nostra libertà di pensiero.



Dalla carta alla rete, impressioni sull'uso delle tecnologie nella formazione professionale

Intervista a due partecipanti dei programmi PAI2 e FSA2
di Laura Calebasso, collaboratrice Sostare

Da alcuni anni la didattica di molti percorsi di apprendistato ha preso la strada della digitalizzazione: le piattaforme interattive hanno sostituito i libri di testo e i vecchi «diari dell'apprendista». Le lezioni, i compiti a casa e gli esercizi in classe vengono svolti online, dove si possono incontrare immagini animate di formatori che parlano con la tipica cadenza dell'intelligenza artificiale, nelle tre lingue nazionali.

Si tratta di un'opportunità per prendere confidenza con questi strumenti e combattere il divario tecnologico oppure prevale la sensazione di venir in qualche modo derubati, quando ci si accorge che per molti tutto ciò che si è studiato è legato ad un abbonamento a pagamento che va rinnovato, se si desidera disporre degli stessi contenuti in futuro? Proviamo a indagare cosa ne pensano due apprendiste seguite dal programma di accompagnamento all'apprendistato (PAI2).

Lemlem Abraha ha alle spalle diverse esperienze di lavoro e di vita, è madre di quattro figli e ha intrapreso l'apprendistato come addetta di economia domestica. Proprio in questi anni la sua formazione è stata oggetto di una riforma che ne ha trasformato il nome in «Addetta/o del settore alberghiero-economia domestica» ma non solo: la nuova formazione richiede maggiori competenze informatiche e il possesso di un proprio computer con cui seguire le lezioni, lo studio e i compiti.

Avevi mai avuto un computer personale prima d'ora?

No, è la prima volta e ho pensato: è un bene, soprattutto perché così non devo più portare sempre il «classatore» che è pesante... ma ero anche un po' preoccupata all'inizio. In estate prima di iniziare l'anno mi sono esercitata qui a Sostare e anche al lavoro mi hanno aiutata. Piano piano ho imparato che non è difficile, ma non è neanche facile.

Che cosa pensi di questo cambiamento?

Ci sono dei vantaggi: quando siamo in classe abbiamo tutti un computer con tutto il materiale che serve per la lezione e per fare gli esercizi. Però ci sono degli svantaggi per la salute: stare tante ore a guardare lo schermo non fa bene agli occhi...

Nel computer c'è tutto quello che bisogna studiare ma la cosa più difficile è ritrovare le cose giuste. Ci sono tante pagine che si aprono, tanti video, immagini che si aprono e si chiudono, c'è tanto materiale... ma io mi trovavo bene anche a studiare con le schede stampate, era un po' più semplice. Non avevo l'abitudine di usare questi sistemi e certe volte quando sono a casa da sola e devo andare a cercare i compiti che devo fare, vorrei avere delle schede di carta anche se pesa di più portarle in giro. Per fortuna c'è una compagna di classe che mi aiuta sempre e anche i miei figli sono molto bravi e così sto imparando. Il vantaggio più grande è internet: lì si possono trovare tantissime informazioni.

Molte persone che si confrontano per la prima volta con la vastità dell'offerta digitale si sentono talvolta disorientate fra la consapevolezza di aver accesso potenzialmente a un patrimonio di informazioni e la difficoltà legata alle proprie competenze informatiche. Il periodo della formazione scolastica e professionale è un momento privilegiato per rafforzare queste conoscenze.

Zahra Rahmati ha studiato in Iran, dove ha completato una formazione liceale, prima di partire per l'Europa, a diciotto anni. Qui ha imparato una nuova lingua e ha intrapreso un apprendistato come impiegata di ristorazione.

Che cosa hai pensato quando hai saputo che invece dei libri avresti avuto un computer e che tutte le lezioni e i compiti si sarebbero svolti tramite supporti digitali?

Saper usare le tecnologie è un vantaggio per come sta andando il mondo e ho pensato che sarebbe stato uno stimolo, soprattutto per una persona come me, che non ama tanto queste cose, non uso i videogiochi, mi piace la natura e il contatto diretto con le persone.

La cosa più difficile all'inizio in classe era scrivere veloce: io non avevo mai fatto tanta pratica con la tastiera del computer e rimanevo sempre indietro. Era la cosa più difficile, oltre alla lingua ma me l'aspettavo. Quello che mi ha stupito e che mi ha fatto pensare di più è il fatto che tutto è online. Ci vuole sempre una connessione a internet e anche un abbonamento, che costa molti soldi, per accedere alla piattaforma WIGL (la piattaforma didattica usata nella formazione degli impiegati di ristorazione e di altre professioni del settore). Se non si rinnova l'abbonamento, quando si finisce la formazione, si può perdere tutto il materiale e questo per me è stato scioccante, dopo tutte le ore passate a fare gli esercizi e studiare, perdere tutto. Non è giusto rischiare di perdere il materiale che si è già pagato, se non si rinnova un abbonamento. Anche perché potrebbe sempre servire se dopo qualche anno si decidesse di continuare a studiare.

Questo ti fa pensare che avresti preferito studiare su libri e quaderni tradizionali?

Secondo me il prezzo per WIGL è troppo alto per gli apprendisti, non credo che si pagassero così tanto i libri. Poi ci vuole per forza internet, altrimenti non funziona niente. Se non c'è connessione o se non hai il telefono carico, se hai dei libri e dei quaderni di carta puoi sempre studiare ovunque. Quello che mi colpisce di più però è che se io compro un libro, che mi serve per studiare e imparare il mio lavoro, se lo tratto bene fra dieci anni il libro sarà ancora lì e se voglio andare a riguardare gli esercizi che ho fatto, posso sempre farlo, nessuno può togliermelo.

Però magari non ci sarebbero i nuovi aggiornamenti che possono invece mettere online...

Ci sono dei vantaggi ma anche più rischi di avere delle differenze fra le persone che usano meglio le tecnologie e hanno più possibilità di avere tutto quello che serve, chi sa usare bene il computer fin dall'inizio è avvantaggiato. Ad esempio, quando ho iniziato il CFP (certificato di formazione pratica, la formazione biennale) c'era un professore che si arrabbiava se non sapevamo fare qualcosa e succedeva che, se non riuscivamo a entrare nel nostro account, piuttosto che chiedere aiuto facevamo finta di niente e restavamo tutta la lezione senza riuscire a entrare nella piattaforma. Quando la lezione finiva non sapevi neanche bene cosa studiare a casa... questo ai ragazzi che usavano già bene il computer non succedeva.

Quindi per te l'uso delle nuove tecnologie nella formazione non è per forza un vantaggio...

La scuola deve insegnare a usare le tecnologie perché ne avremo sempre più bisogno. Ci sono degli insegnanti che mi hanno davvero fatto capire quanto è importante. Nella nostra classe abbiamo tutti imparato a fare molte cose che all'inizio sembravano difficilissime.

Cosa dici dell'intelligenza artificiale?

È un grande aiuto e io sto imparando molto dall'intelligenza artificiale. Ad esempio, se devo scrivere un'e-mail importante posso chiedere all'intelligenza artificiale di correggerla, posso fare delle domande e usare il modello per imparare come si scrive questo genere di cose.

Se non so come fare qualcosa posso chiedere un consiglio e non sono obbligata a seguire quello che dice ma posso trovare delle buone idee. La tecnologia non è né buona né cattiva, siamo noi a scegliere quello che ci conviene, se essere pigri e lasciare fare tutto all'intelligenza artificiale o se fare delle domande e imparare delle cose nuove.

L'importante è che le regole siano uguali per tutti: ad esempio ci sono dei professori che lasciano usare l'intelligenza artificiale per fare degli esercizi in classe. Con l'intelligenza artificiale, anche io che non sono di lingua madre italiana posso scrivere un testo senza errori di ortografia e questa è una bella cosa, perché così tutti possono avere le stesse possibilità. Una volta però sono stata ripresa perché mi è stato detto che no, io non posso scrivere un testo perfetto in italiano, senza errori, perché sono straniera.

Come hai interpretato quella riflessione?

Prima mi è venuto da ridere perché l'ho trovata una cosa assurda, poi sinceramente sono stata male. Com'è possibile che una persona che ha studiato per diventare docente, possa pensare una cosa del genere? Ero senza parole ma succede spesso, anche se studio e prendo buoni voti mi sono sentita dire che non devo pensare di poter prendere «sei» o di poter fare la scuola alberghiera, perché non potrei farcela.

Insomma, un messaggio davvero poco incoraggiante...

Quella volta però una mia compagna ha preso le mie difese e ha detto che, secondo lei, non era giusto. Anche un'altra compagna allora ha reagito dicendo che chi non è di lingua madre italiana potrebbe chiedere a ChatGPT di fare uno o due errori, così almeno potrebbe prendere «cinque e mezzo», visto che non si può prendere il massimo dei voti.

Qui si apre un'ampia narrazione di aneddoti che mi richiamano alla mente altri episodi avvenuti qui in Ticino e che mi sono stati raccontati da altre e altri partecipanti. Se da un lato siamo chiamati a valutare i rischi di discriminazione insiti nella tecnologia, dobbiamo riconoscere le opportunità che la stessa tecnologia può offrire per compensare alcuni gap, ad esempio quello linguistico, ed è avvilente immaginare uno scenario in cui solo chi gode già di vantaggio possa beneficiarne.

«La tecnologia non è né buona né cattiva», scriveva Melvin Kranzberg nel celebre articolo del 1986, osservando come questa non fosse tuttavia nemmeno neutrale: certo, la tecnologia da sola non garantisce progresso né disastri, tutto dipende dagli usi concreti, dal contesto sociale e dalle scelte umane che la circondano. Allo stesso tempo fin dal modo in cui è progettata e adottata, incorpora i valori, gli interessi e le dinamiche di potere che l'hanno generata. Una dinamica che noi e le nostre apprendiste non abbiamo i mezzi di controllare individualmente, se non nella parte che compete all'accrescimento di competenze che possano aiutarci a comprendere meglio e a interagire con la realtà del nostro tempo.

Negli ultimi anni la formazione professionale, non solo nel settore alberghiero e della ristorazione, ha attraversato una progressiva digitalizzazione dei materiali didattici, fino all'integrazione in un'unica piattaforma dei materiali utilizzati a scuola, in azienda e nei corsi interaziendali. In Ticino, come in altri cantoni, è diffuso l'utilizzo dei materiali prodotti dalla casa editrice WIGL, su indicazione di Hotel & Gastro formation Svizzera (HGF) e OML Economia domestica svizzera. «Oggi WIGL-Verlag offre l'accesso al mondo digitale dell'apprendimento (...) in sette professioni della ristorazione e può quindi fornire oltre il 95% degli apprendisti in Svizzera», dichiara l'azienda sul proprio sito web.

Un articolo comparso sulla rivista Salz & Pfeffer nel 2025 mette in evidenza come questo processo di digitalizzazione abbia comportato anche un aumento dei costi per apprendiste, apprendisti e aziende formatrici, in controtendenza rispetto agli sforzi intrapresi negli anni da HGF per ridurre il carico finanziario delle persone in formazione. Per quanto riguarda l'accessibilità ai materiali dopo la conclusione della formazione, il disappunto espresso dall'apprendista intervistata riguarda in particolare il fatto che non tutti i contenuti utilizzati durante l'apprendistato rimangano gratuitamente accessibili nel tempo.

Da noi interpellata, WIGL precisa che occorre distinguere tra la documentazione dell'apprendimento e i contenuti didattici messi a disposizione dalla piattaforma. La documentazione dell'apprendimento, costituita dai lavori personali, dalle esperienze e dalle riflessioni elaborate dall'apprendista durante la formazione, rimane accessibile gratuitamente anche dopo la conclusione dell'apprendistato. Questi contenuti possono inoltre essere esportati e salvati localmente.

Diversa è la situazione per i contenuti didattici WIGL e la raccolta di conoscenze professionali. Secondo le condizioni attualmente indicate da WIGL, al termine dell'apprendistato è previsto un anno di accesso gratuito a WIGLalumni, periodo entro il quale è possibile scaricare le schede di conoscenze professionali e salvarle localmente. A partire dal secondo anno dopo il diploma, per continuare ad accedere a questi contenuti è necessario sottoscrivere WIGLalumni al costo di CHF 35.– all'anno. Secondo WIGL, l'abbonamento comprende anche gli aggiornamenti, gli sviluppi e i nuovi contenuti progressivamente integrati nella piattaforma.

Sostare in cifre
Un anno di percorsi tra il 2024 e il 2025
di Giulia Schira, collaboratrice Sostare

Dietro ogni numero ci sono persone e percorsi fatti di prove, impegno, riflessioni, collaborazioni, incertezze e progressi. Le pagine che seguono offrono uno sguardo d’insieme sul lavoro svolto a Sostare per costruire reali opportunità di formazione e inserimento professionale.

109
Storie in divenire

È il numero di persone che in un anno ha avviato o proseguito un percorso presso Sostare: giovani, adulte e adulti impegnati a costruire o ricostruire il proprio progetto di vita, anche attraverso esperienze professionali, attività formative e un accompagnamento personalizzato.

89%
Il tasso medio di attività

È stata la percentuale lavorativa media delle partecipanti e dei partecipanti attivi nella pratica professionale, svolta presso aziende partner o il Ristorante Casa del Popolo, una palestra di competenze spendibili nella ristorazione ma non solo.

«Qui, la pratica e il contatto con gli altri permettono di acquisire anche un certo saper essere, oltre che delle competenze tecniche»
Joel, collaboratore formazione pratica-professionale

Come leggere i dati
Le attività di Sostare seguono sia l’anno civile sia il calendario scolastico. I dati relativi ai percorsi formativi e ai loro esiti si riferiscono agli anni scolastici 2024/2025; gli altri dati all’anno civile 2025.

626
Colloqui

Nei programmi sociali e formativi, la pratica va di pari passo anche con l’orientamento e la consulenza socioprofessionale individuale. Il dialogo costruito nel tempo è diventato uno spazio di conoscenza di sé e di progettazione di prospettive concrete.

«Apriamo uno spazio di esplorazione e confronto, per rileggere le proprie esperienze - stage, colloqui, formazioni, hobby, ecc. - e riconoscere risorse, interessi, attitudini e blocchi. È da questa consapevolezza che può prendere davvero forma un progetto»
Aline e Elena, collaboratrici misure di inserimento socioprofessionale

1’236
Giornate di formazione preparatoria di base

Per sostenere la realizzazione del progetto di ognuna e ognuno, è stata offerta una preparazione a 360 gradi: orientamento professionale, formazione pratica-professionale, lezioni di italiano, matematica e cultura generale, laboratori di socializzazione, competenze digitali, metodo di studio e sviluppo delle risorse personali.

«Quest’anno, con le partecipanti e i partecipanti, abbiamo capito man mano come apprendere è un cammino, è errare. Gli errori sono le tappe del sentiero. Aiutare a vedere il valore di questo percorso è la base dell’insegnamento»
Baran e Riccardo, collaboratori misure di inserimento socioprofessionale

Uno sguardo al percorso, non solo al traguardo

Il successo si costruisce gradualmente: una fase che orienta, una che prepara e una che accompagna nell’avvio e nella realizzazione del proprio progetto. L’esperienza maturata ci ha insegnato a leggere i bisogni reali, costruire percorsi sostenibili, rispettare i tempi di ognuna e ognuno e coltivare una rete di professionisti e partner sul territorio. Infatti, con il tempo e un accompagnamento adeguato, possono aprirsi prospettive concrete di formazione e di lavoro, in linea con le opportunità offerte dal mercato del lavoro e con le potenzialità di ognuna e ognuno. È questo, in conclusione, il senso profondo del lavoro che ogni giorno svolgiamo a Sostare, un passo dopo l’altro.

75%

Ha ottenuto un certificato linguistico B1 o B2

Per le partecipanti e i partecipanti alloglotti, la preparazione linguistica è stata una parte integrante del percorso. Nel 2025, tutte e tutti hanno migliorato le loro competenze, e il 75% ha ottenuto una certificazione B1 o B2 al test fide, che ha aperto loro le porte del mondo della formazione e del lavoro.

«La preparazione all'esame mi ha permesso di affrontarlo con più sicurezza. Ciò che mi resta è il certificato, e anche quello che ho imparato preparandomi».

Merema, partecipante al pre-apprendistato

464

Ore per la formazione personalizzata

Una volta definito il progetto formativo individuale, quando necessario, sono state preparate e animate lezioni personalizzate in 10 diversi settori professionali, dalla sanità all'edilizia, dal commercio alla ristorazione, che hanno permesso di rafforzare le competenze scolastiche di base nel settore scelto.

101

Stage esterni in 23 diverse professioni

Sono state esperienze, di corta o lunga durata, maturate dalle e dai partecipanti presso numerose aziende del territorio. Costruire ponti verso la formazione professionale significa creare condizioni favorevoli: maggiori strumenti e opportunità per le giovani e i giovani, e supporto concreto alle aziende formatrici.

«Regolarmente mi rendo conto dell'esperienza e dell'abilità delle mie colleghe, e mi sento ricco: quello che sanno me lo regalano un po' per volta ogni giorno. Sapere che posso continuare a crescere mi dà serenità.»

Nazar, partecipante al pre-apprendistato in stage esterno

72

Incontri di rete

Nessun percorso di questo tipo si costruisce da soli. Nel 2025 abbiamo collaborato con istituzioni, servizi, associazioni, Comuni e aziende formatrici. Un lavoro di rete che ha favorito la condivisione di competenze, rafforzando la coerenza e l'efficacia degli interventi.

67%

Ha ottenuto un contratto di tirocinio, in 11 professioni differenti

Nell'anno scolastico 2024/2025, il 67% delle partecipanti e dei partecipanti ai percorsi formativi ha cominciato una formazione professionale di base, in linea con le proprie attitudini e interessi. Una percentuale che sale all'85% nel pre-apprendistato d'integrazione.

600

Ore di accompagnamento in 22 apprendistati differenti

L'accompagnamento è proseguito durante il tirocinio, con un sostegno all'apprendimento, sociale e amministrativo, svolto nel tempo libero delle apprendiste e degli apprendisti che hanno scelto di prendervi parte. L'obiettivo: favorire progressivamente l'autonomia e il successo nel percorso formativo.

94%

Delle persone in apprendistato è promosso o diplomato

L'impegno delle apprendiste e degli apprendisti che seguiamo è significativo. La grande maggioranza ha superato il proprio anno di formazione o conseguito un diploma qualificante CFP o AFC: un passo importante verso un futuro professionale stabile e soddisfacente.

«Il nostro compito come azienda formatrice è insegnare man mano il mestiere, ma anche aiutare gli apprendisti ad avere fiducia nelle capacità sviluppate. È allora che capiamo che sono pronti per partire verso nuovi orizzonti lavorativi.»

Coralie, collaboratrice formazione pratica-professionale

Un lavoro costruito insieme

I risultati di Sostare sono resi possibili anche grazie alla collaborazione con la Divisione dell'azione sociale e delle famiglie e la Divisione della formazione professionale, e alla fiducia di fondazioni, enti e partner privati che sostengono le nostre attività. A tutte e tutti va il nostro grazie per continuare ad accompagnare e sostenere il lavoro di Sostare.

Per concludere, e per continuare

A cura della redazione

Siamo partiti da una domanda: come possiamo fare in modo che le nuove tecnologie diventino strumenti di inclusione e partecipazione, e non nuovi confini? Le pagine che avete letto non offrono una risposta definitiva. Speriamo però che suggeriscano una direzione.

Ce l'hanno indicata le voci raccolte in questo numero. Un gettone di legno stampato in un laboratorio digitale può ridare fiducia a chi pensava che certe macchine non fossero «roba per sé». Un formatore ci ha ricordato che la differenza non la fa mai lo strumento, ma la cura con cui una lezione è progettata attorno alle persone. Ottantaquattro parole perdute in una traduzione automatica ci hanno insegnato che la lingua non trasporta solo informazioni, ma identità. Le partecipanti e i partecipanti dei nostri programmi ci hanno mostrato che le emozioni, la paura, la vergogna, perfino l'invidia, non sono un ostacolo all'apprendimento nell'era digitale, sono ciò che gli dà significato. E Bruno Giussani ci ha lasciato l'avvertimento più prezioso: la prima libertà da difendere è quella che abbiamo nella testa.

Se un filo tiene insieme queste esperienze, è questo. La tecnologia vale quanto le relazioni che siamo capaci di costruire attorno ad essa. Da sola non include né esclude nessuno. Diventa un ponte quando qualcuno accompagna, spiega, adatta, aspetta; diventa un confine quando diamo per scontato che tutte le persone partano dallo stesso punto. È un lavoro di accompagnamento che prende forme diverse, ma ha sempre lo stesso punto di partenza, riconoscere la persona prima dello strumento. Un lavoro che nessun algoritmo può sostituire e che, paradossalmente, le nuove tecnologie rendono ancora più necessario.

Questo numero è nato così com'è stato pensato. Insieme. Grazie alle partecipanti e ai partecipanti che hanno prestato le loro storie, le loro domande e il loro coraggio; alle ospiti e agli ospiti che hanno accettato di dialogare con noi; a chi ha scritto, riletto, fotografato e impaginato e a chi, sostenendo questo progetto, ha reso possibile che voci raramente ascoltate arrivassero fino a voi.

La conversazione non finisce qui. Continua al Ristorante Casa del Popolo gestito dall'impresa sociale Sostare, dove queste storie abitano tutti i giorni; continua nella newsletter e sui nostri canali; e continuerà nel prossimo numero di Vivavoce, con nuove voci e nuove domande. Perché in fondo è questo che abbiamo imparato dalle tecnologie raccontate in queste pagine. Gli strumenti passano, il bisogno di parlarsi resta.



Immagine realizzata con l'IA

Vivavoce, un progetto di partecipazione

Questo numero di Vivavoce è stato realizzato nell'ambito del Bando Partecipazione Culturale – Cultura forte. Progetti da voci diverse, un'iniziativa del Cantone Ticino che promuove una cultura capace di crescere attraverso la diversità, la partecipazione e il contributo di esperienze e prospettive differenti.

Un principio che ritroviamo nello spirito di Vivavoce, costruito insieme alle partecipanti e ai partecipanti di Sostare per dare spazio alle loro esperienze, riflessioni e punti di vista.



Ringraziamo inoltre BancaStato per il contributo e la fiducia accordati al progetto.



Sostare è un'impresa sociale senza scopo di lucro di SOS Ticino che ha l'obiettivo di favorire l'integrazione sociale, formativa e lavorativa di persone senza occupazione e in situazione di vulnerabilità.

**Impresa Sociale
Sostare**

Viale Stazione 31
Casella Postale 2395
6501 Bellinzona
tel. +41(0)91 290 82 29
info@sostare.ch
www.sostare.ch

Ristorante

Casa del Popolo

Viale Stazione 31
6500 Bellinzona
tel. +41(0)91 825 29 21
info@casadelpopolo.ch
www.casadelpopolo.ch

Instagram

impresasocialesostare
ristorantecasadelpopolo

facebook

Casa Del Popolo

**Se volete contribuire ai progetti
di Sostare potete farlo attraverso
una donazione.**

Donazioni

Banca dello Stato
Bellinzona
Sostare Sagl

IBAN:

CH54 0076 4127 3533 7200 2



Attraverso il nostro sito internet puoi conoscere meglio i nostri progetti e iscriverti alla newsletter.