

# Esempi di riferimento per l'orale

## Isam Jan acquista dei medicinali in farmacia

### Situazione

Isam Jan si è ferito ad una mano facendo le pulizie. Oggi si reca in farmacia e acquista il necessario per medicarsi.

### Informazioni biografiche su Isam

Isam Jan ha 28 anni, viene dalla Siria e vive in Ticino da un anno e mezzo. Da tre mesi segue un corso di lingua semi-intensivo. Ha inoltre occasione di praticare l'italiano nel suo quotidiano.

### Livello linguistico nel filmato

A1 A2 B1 B2

In questo filmato Isam mostra una prestazione corrispondente a un livello A2 raggiunto di misura

### Prestazioni linguistiche secondo il QCER

Estensione A2: Isam riesce a districarsi in questa situazione usando frasi elementari con espressioni memorizzate (*io vado dal mio medico, scusa, posso chiedere qualcosa?*) e gruppi di parole per chiedere aiuto (*posso fai qualcosa per mio mano?*), per spiegare come si è ferito (*ha rotta la finestra arrivata sul mio mano*) e per esprimere urgenza: *arrivato subito qui, tu fai qualcosa per me*. Impiega alcune circonlocuzioni con successo (*dopo mia casa malattia mi da quelli soldi dietro?*), alcuni connettivi (*perché, e, o*) e qualche marcatore temporale: *prima, dopo, adesso*.

Correttezza A1: Isam ha solo un controllo limitato di poche strutture grammaticali semplici e impiega soprattutto espressioni fisse (chunks). La sintassi è molto approssimativa (*bisogna qualcosa meglio perché dopo non viene gonfio, allora deve fai permire il medico prima?*), la coniugazione del presente è incerta (*tu mi dà, con cosa deve pulisci? Disinfettante deve io mette prima*) e in generale, gli errori sono frequenti (*mio mano, già fatto* anziché *ho fatto*, omissione dell'ausiliare nel passato prossimo in *io arrivato qui subito*).

Fluenza A2: Isam riesce a farsi capire con enunciati molto brevi. Sebbene il ritmo sia piuttosto sostenuto, le esitazioni, le riformulazioni e le ripetizioni sono molto evidenti e frequenti.

Interazione A2: all'inizio dello scambio Isam introduce la situazione in modo poco elegante e un po' precipitato. Per il resto, nonostante la farmacia

fide<sup>+</sup>

Italiano in Svizzera –  
imparare, insegnare, valutare

utilizzi in parte termini difficili, Isam è in grado di capire i punti più importanti e ripete spesso l'informazione ricevuta per essere sicuro di aver compreso correttamente. Riesce inoltre a segnalare di non aver capito (*scusa, non ho capito*) o a confermare con chiarezza la comprensione (*no non adesso ho capito*) o a prendere l'iniziativa per spiegare che desidera un rimedio efficace: *c'è qualcosa meglio tu mi dai adesso?*.

Risultati della procedura di valutazione: la prestazione linguistica di Isam in questo filmato è stata valutata sulla base dei descrittori del Quadro comune europeo di riferimento per le lingue (QCER). Sugli/le 8 insegnanti che hanno partecipato alla valutazione di questo filmato, 1 gli ha attribuito un livello inferiore a A1, 3 gli hanno attribuito un livello A1, 4 gli hanno attribuito un livello A2. I criteri specifici sono stati valutati come segue: Interazione = 6xA1, 2xA2; Estensione = 4xA1, 4xA2; Fluenza = 1<A1, 3xA1, 4xA2; Correttezza = 1x<A1, 7xA1.

### **Contesto e prestazioni comunicative non verbali**

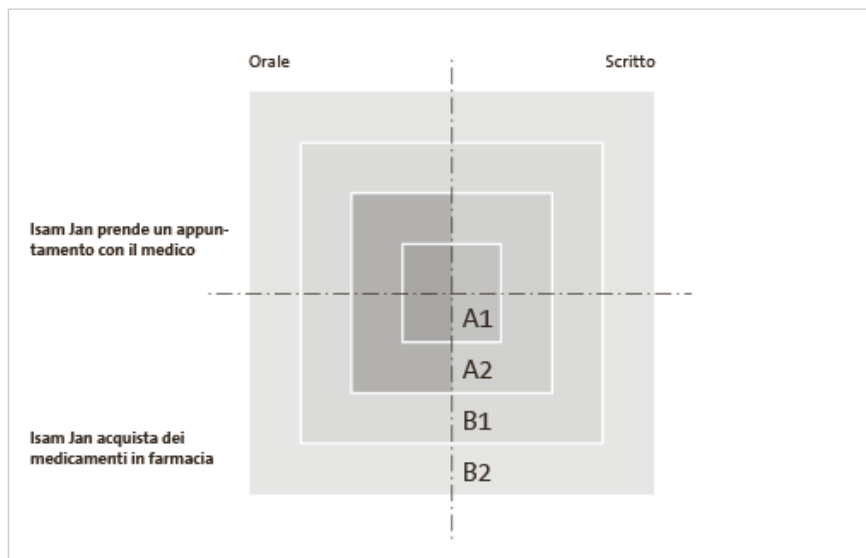
In questo scenario, il/la cliente deve saper esporre il proprio problema di salute spiegando quali sono i sintomi, quando si sono manifestati e cosa si è fatto finora per porvi rimedio. L'obiettivo è ottenere il farmaco adatto, capire le modalità di assunzione per garantirne l'efficacia e comprendere come agire in caso di peggioramento.

In questo caso, Isam si è ferito alla mano e ha bisogno urgentemente del necessario per fare la medicazione. Anche se a tratti in modo un po' confuso, Isam è in grado di spiegare cosa è successo (*già fatto pulizia a casa ehm che rotta la finestra arrivata sul mia mano*), di chiedere ciò di cui ha bisogno (*bisogno qualcosa meglio per non...dopo non viene gonfo, mi fa male dopo*) e di declinare l'offerta della farmacista di farsi medicare sul posto: *mi dà corrente è meglio perché deve tornare a casa adesso subito*.

Isam non usa la forma di cortesia, si esprime a volte in modo molto diretto (*tu fai qualcosa per me; tu mi dà corrente è meglio; c'è qualcosa meglio tu mi dai adesso*) e ha una mimica facciale e uno sguardo talvolta un po' vacui che non consentono di verificare se ha veramente capito. La farmacista infatti se ne rende conto (*se non capisci qualcosa, me lo dici*), ma per il resto non appare disturbata dal suo atteggiamento e passa anche lei alla forma confidenziale. Isam mostra una buona conoscenza del contesto quando accenna al rimborso della cassa malati.

La farmacista fornisce delle spiegazioni che spesso contengono parole difficili (*autoadesiva, imbevi la garza, allega la ricetta allo scontrino*), cercando però di rimediare con i gesti e con la mimica e mostrando gli oggetti in questione. Si dimostra professionale, collaborativa e garantisce uno scambio efficace.

Il seguente diagramma mostra le prestazioni linguistiche di Isam per l'orale e per lo scritto nelle diverse situazioni.



### Altri filmati e testi di Isam

- filmato: Isam Jan prende un appuntamento con il medico (A2)

### Per lo scenario «Comprare un medicamento in farmacia» sono disponibili anche i filmati delle seguenti persone

- Tahera Taha acquista dei medicinali in farmacia (B1)
- Meles Meron acquista dei medicinali in farmacia (A1)