

Esempi di riferimento per l'orale

Isam Jan prende un appuntamento con il medico

Situazione

Isam Jan si è ferito a una mano qualche giorno fa. La ferita non si è rimarginata malgrado la pomata comprata in farmacia. Decide quindi di andare dal medico e telefona per prendere un appuntamento.

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 usa espressioni memorizzate (*si, alle cinque va bene, no, oggi non lavoro, eh si veramente, ok va bene d'accordo, grazie a Lei*) e, in alcuni casi, specifiche di questo contesto (*Scusa, puoi passare dottor Motta? Puoi mi fare un pontamento?*). Spiega in modo molto semplice come si è fatto male e che cosa ha fatto per rimediarsi (*Già lavorato eh casa hai fatto finestra la rotta arrivato su mio mano, fatto male; andato farmacia, hai preso crema*) e sa esprimere l'urgenza sottolineandola con il tono della voce (*scusa non posso perché già male troppo*). In un caso impiega con successo una circonlocuzione (*hai preso crema, hai messo sopra*); invece, al momento di descrivere più precisamente la ferita, raggiunge i suoi limiti linguistici e la comunicazione diventa difficile.

Correttezza A1: Isam ha un controllo limitato di poche strutture grammaticali e spesso la sintassi dei suoi enunciati è approssimativa: *bisogna fare vieni dal dottore oggi*. Fa ancora molti errori sistematici, per esempio coniuga i verbi generalmente alla seconda persona singolare (*io hai fatto male, hai fatto finestra*), esprime spesso il passato senza impiegare l'ausiliare (*andato farmacia*) o sostituendolo con *già* (*già lavorato casa*); inoltre l'uso dell'accordo è incerto (*mio mano, cinque giorno*). In un caso si autocorregge (*un aaa...bonamento... pontamento*).

Fluenza A2: Isam si fa capire comunicando con frasi molto semplici con un discreto successo. Le pause e le esitazioni sono molto evidenti e

fide⁺

Italiano in Svizzera –
imparare, insegnare, valutare

sottolineate da numerosi *ehh, ahh*, allungamenti di vocale (*suul polla, presooooo crema*) e vuoti tra una parola e l'altra.

Interazione A2: Isam capisce bene l'assistente, anche quando questa impiega termini e domande specifici: paziente, *fra due giorni, dove esattamente? Quando è successo? L'indirizzo lo sa?*. Pur dipendendo dall'aiuto dell'assistente, soprattutto per quanto riguarda il malinteso sul pollice, Isam raggiunge il proprio obiettivo, riuscendo a insistere per ottenere l'appuntamento con urgenza.

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, 5 gli hanno attribuito un livello A1, 2 gli hanno attribuito un livello A2, 1 persona gli ha attribuito un livello inferiore ad A1. I criteri specifici sono stati valutati come segue: Interazione = 3xA1, 5xA2; Estensione = 1x<A1, 6xA1, 1xA2; Fluenza = 1<A1, 4xA1, 3xA2; Correttezza = 8xA1.

Visti i risultati eterogenei ottenuti nella prima fase di valutazione online, il filmato di Isam è stato esaminato e discusso una seconda volta in occasione di una riunione, durante la quale gli/le insegnanti hanno deciso di attribuirgli un A2 raggiunto di misura.

Contesto e prestazioni comunicative non verbali

In questo contesto comunicativo il/la paziente deve chiamare lo studio medico, sapersi presentare, esporre il proprio problema di salute e chiedere un appuntamento. Deve inoltre capire le informazioni sulla data e l'orario dell'appuntamento e chiedere un'alternativa nel caso che questi non dovessero andare bene.

La comunicazione telefonica è particolarmente difficile perché non permette di ricorrere a strategie alternative quali la mimica e la gestualità. La reciproca comprensione dipende quindi unicamente dagli strumenti linguistici a disposizione. Di conseguenza il rischio di una comunicazione non riuscita è decisamente superiore al telefono che in uno scambio faccia a faccia.

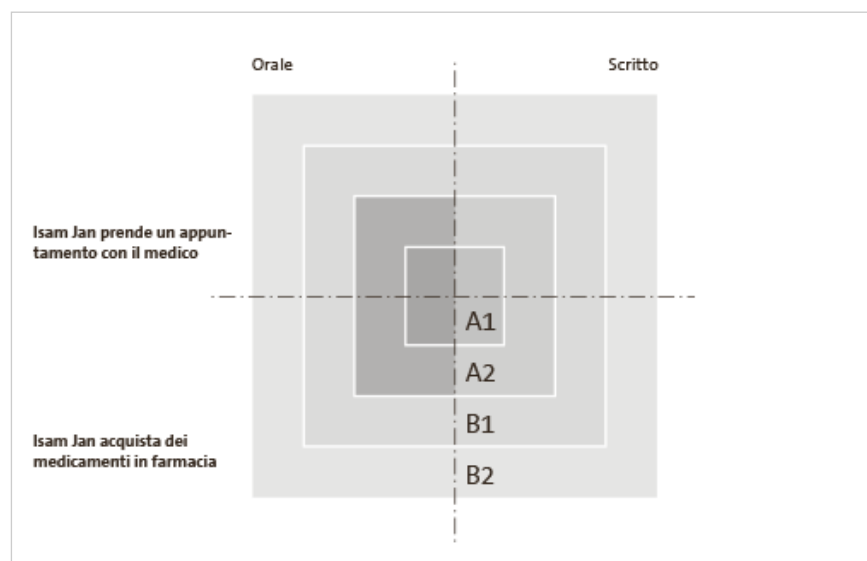
Malgrado i suoi mezzi linguistici ancora limitati, Isam riesce a cavarsela e a raggiungere il proprio obiettivo: è capace di presentarsi (*Buongiorno Signora, Chiama Jan Isam*), di esporre il suo problema e di insistere per ottenere un appuntamento il più presto possibile: *ma scusami perché io hai fatto male a mio mano, bisogno fare ehm vieni dal dottore oggi, non c'è posto?* L'impossibilità di ricorrere a strategie quali i gesti comporta un ostacolo quando Isam deve spiegare dove si è ferito e non si ricorda il termine esatto (*– Ehm sul...sul polla... – Sul? – Sul polla... sul ponta. – Sul pollice vuol dire? – Sì, sul pollice*).

Isam conosce il contesto abbastanza bene: sa che bisogna chiamare lo studio medico per ottenere un appuntamento e che in caso di urgenza è possibile chiedere di essere ricevuti al più presto. Non è consueta invece la sua richiesta di parlare direttamente con il medico. Isam non è in grado di usare la forma di cortesia, mentre l'assistente la mantiene durante tutta la conversazione. Malgrado questo scarto, lo scambio rimane cortese e rispettoso.

L'assistente aiuta Isam ponendo delle domande per cercare di capire la natura del problema e sottoponendogli delle alternative, quando a lui non vengono le parole: *sulle dita, l'indice, il medio, il pollice o sulla mano*,

proprio sul dorso? Si adatta all'esigenza di fissare un appuntamento in giornata, prendendo in considerazione la preoccupazione del paziente.

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 acquista dei medicinali in farmacia (A2)

Per lo scenario «Consultare il medico di famiglia» sono disponibili anche i filmati delle seguenti persone

- Meles Meron prende un appuntamento con il medico (A1)
- Tahera Taha prende un appuntamento con il medico (B1)