

Esempi di riferimento per l'orale

Meles Meron acquista dei medicinali in farmacia

Situazione

Meles Meron si è fatto male al ginocchio giocando a calcio. Oggi si reca in farmacia e acquista il necessario per la fasciatura.

Informazioni biografiche su Meles

Meles Meron ha 25 anni, viene dall'Etiopia e vive in Ticino da un anno. Nel suo paese ha concluso la scuola dell'obbligo. Dal suo arrivo ha seguito un corso di lingua settimanale. Ha spesso occasione di praticare la comunicazione orale nel suo quotidiano.

Livello linguistico nel filmato

A1 A2 B1 B2

In questo filmato Meles mostra una prestazione corrispondente ad un livello A1 raggiunto di misura

Prestazioni linguistiche secondo il QCER

Estensione A1: Meles dispone di un repertorio linguistico molto ristretto e si esprime principalmente con raggruppamenti di singole parole tratte da un contesto a lui conosciuto (*malato il ginocchio, quando giocato calcio male*). Utilizza correttamente alcune formule memorizzate per salutare (*buongiorno, come stai? Tutto bene?*), per ringraziare (*grazie anche a te*), per segnalare che non ha capito (*scusa?*) e impiega alcuni marcatori temporali (*ieri, due giorni fa, quando*). La mancanza di strumenti linguistici adeguati lo obbliga a uno sforzo importante per districarsi in questo scambio comunicativo che esige un livello di competenza superiore al suo.

Correttezza A1: Meles usa frequentemente delle forme memorizzate (chunks) (*torno a casa, io voglio questo*). Per il resto ha solo un controllo limitato delle strutture (*quanto giorno questo finito sì? Però non fare così*) e fa ancora spesso errori morfologici (*mettato*). Ciò esige una particolare concentrazione da parte della farmacista che, in alcuni casi, non riesce a capire ciò che Meles vuole esprimere.

Fluenza A1: Meles si esprime praticamente solo con singoli vocaboli o piccoli gruppi di parole isolati e ripete molto spesso frasi o parole dette dalla farmacista. Le pause e le esitazioni sono molto evidenti.

Interazione A1: Meles non è in grado di sostenere autonomamente la conversazione. Ha una comprensione parziale di quanto dice la farmacista

fide⁺

Italiano in Svizzera –
imparare, insegnare, valutare

(ad es. comprende la parola *ghiaccio* quando la farmacista usa la parola inglese, *benda* quando lei gliela mostra) e dipende in gran parte dall'aiuto della sua interlocutrice. Fa fatica a trovare le parole e tende a ripetere la stessa frase (*quanto giorno questo finito?*), anche se la farmacista segnala ripetutamente che non lo capisce. Quando possibile ricorre ai gesti oppure indica degli oggetti per far avanzare la comunicazione. *Acqua fresca* è un'ottima strategia di parafrasi della parola ghiaccio, anche se in questo caso specifico Meles non ha successo perché la farmacista non ne coglie il significato.

Risultati della procedura di valutazione: la prestazione linguistica di Meles 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, 7 gli hanno attribuito un livello A1, 1 gli ha attribuito un livello inferiore ad A1. I criteri specifici sono stati valutati come segue: Interazione = 2x<A1, 3xA1, 3xA2; Estensione = 1x<A1, 7xA1; Fluenza = 1x<A1, 7xA1; Correttezza = 3x<A1, 4xA1, 1xA2.

Visti i risultati eterogenei ottenuti nella prima fase di valutazione online, il filmato di Meles è stato esaminato e discusso una seconda volta in occasione di una riunione, durante la quale gli/le insegnanti hanno deciso di attribuirgli un livello A1 raggiunto di misura.

Contesto e prestazioni comunicative non verbali

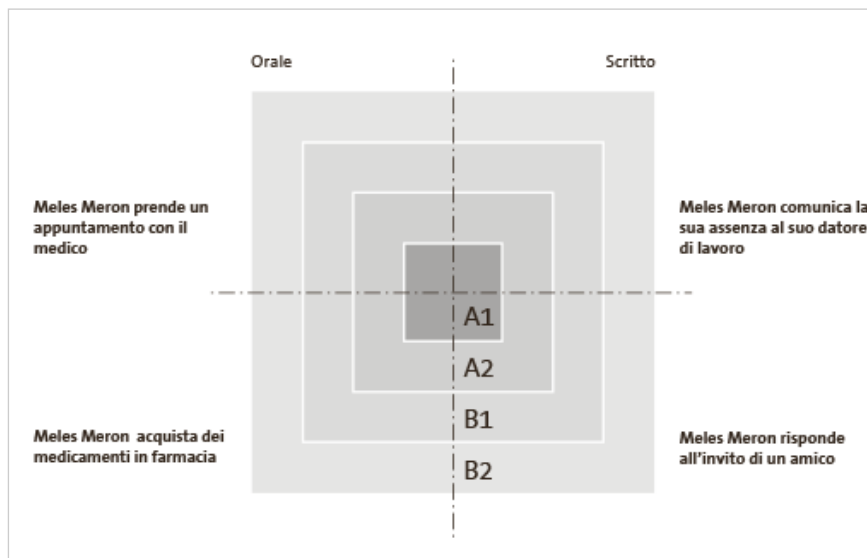
In questo scenario, il/la cliente deve saper esporre il proprio problema di salute, spiegando quali sono i sintomi, quando si sono manifestati e cosa si è fatto finora per porvi rimedio. L'obiettivo è ottenere il farmaco adatto, capire le modalità di assunzione per garantirne l'efficacia e comprendere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

Meles introduce lo scambio con un saluto molto informale (*Buongiorno, come stai, tutto bene?*) che potrebbe essere percepito come socialmente inadeguato o come una strategia positiva – e in questo caso efficace – per superare l'imbarazzo. Nonostante i suoi limiti linguistici per questo contesto, sembra non sentirsi troppo a disagio e segnala con la postura e il modo di presentarsi una certa sicurezza.

Meles indica di aver capito ripetendo delle parole chiave (*Lo metti su la mattina e la sera – La mattina e la sera*). Quando non capisce è talvolta capace di segnalarlo, ma spesso assume un'espressione impassibile difficile da interpretare. Meles utilizza diverse strategie quali i gesti, la mimica e i sorrisi, che però a volte non bastano: ad esempio, rimane incerto se la farmacista abbia capito la sua ultima domanda (*Quanto giorno questo finito dopo io giocato calcio?*), ma lui non ha i mezzi per riformulare altrimenti e dunque decide di non insistere ulteriormente.

La farmacista, pur non rallentando particolarmente la velocità del parlato, è molto disponibile e passa subito alla forma familiare introdotta da Meles e la mantiene fino alla fine. Il suo ruolo è decisivo per la riuscita dello scambio: riformula, corregge, completa, cerca di interpretare, usa parole in inglese, utilizza i gesti e la mimica. Meles esce dalla farmacia con quello che gli serve, grazie alla collaborazione dell'interlocutrice.

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



Altri filmati e testi di Meles

- testo: Meles Meron comunica la sua assenza al suo datore di lavoro (A1)
- testo: Meles Meron risponde all'invito di un amico (A1)
- filmato: Meles Meron prende un appuntamento con il medico (A1)

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

- Tahera Taha acquista dei medicinali in farmacia (B1)
- Isam Jan acquista dei medicinali in farmacia (A2)