

Esempi di riferimento per l'orale

Meles Meron prende un appuntamento con il medico

Situazione

Meles Meron si è fatto male al ginocchio qualche giorno fa. La crema che ha comprato in farmacia non ha avuto effetto. Decide perciò di andare dal medico e telefona per prendere un appuntamento.

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



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 molto ristretto di parole ed espressioni memorizzate che gli permettono di presentarsi e di assicurarsi che si tratti del numero di telefono giusto (*Si buongiorno Dottor Motta?; Si sono Meles Meron*), di spiegare la ragione della chiamata (*Ha bisogno appuntamento, io fa male a ginocchio*), di far capire che si tratta di un'urgenza (*Si, va bene, però io malato fa tre giorno, adesso ancora 4 giorno non lo so come faccio, però fa male troppo*) e di congedarsi (*D'accordo sì, arrivederci, buongiorno, ciao*).

Correttezza A1: Meles è in grado di sillabare correttamente il suo nome. Impiega per lo più parole isolate e gruppi di parole non collegati tra di loro. Commette spesso errori anche nelle strutture più semplici (*Alle quando? Io fa male, io malato fra 3 giorno, non stei bene*) e alcuni dei suoi enunciati restano incomprensibili per la sua interlocutrice: *prima vado zuigo*. Quest'ultima deve concentrarsi molto per capire e si mostra molto paziente.

Fluenza A1: Meles fa molte pause, anche lunghe, per cercare le espressioni e per pronunciare le parole meno familiari. Le esitazioni e i vuoti evidenti rendono lo scambio poco fluido.

Interazione A1: in questo scambio Meles risponde principalmente alle domande dell'assistente con singole parole o espressioni molto brevi.



Italiano in Svizzera –
imparare, insegnare, valutare

Riesce a capire i punti essenziali solo con l'aiuto della sua interlocutrice, che parla lentamente e lo aiuta in caso di difficoltà: per esempio, quando Meles dice di non essere un paziente dello studio, l'assistente se ne accerta riformulando la domanda in modo più semplice. Meles si rende conto di non riuscire ad esprimere ciò che vorrebbe e a momenti segnala la sua impazienza anche con movimenti della mano e del capo: *non so come faccio salire la scala*.

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, 5 gli hanno attribuito un livello A1, 3 gli hanno attribuito un livello inferiore ad A1. I criteri specifici sono stati valutati come segue: Interazione = 2x<A1, 6xA1; Estensione = 1x<A1, 7xA1; Fluenza = 3x<A1, 5xA1; Correttezza = 2x<A1, 6xA1.

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.

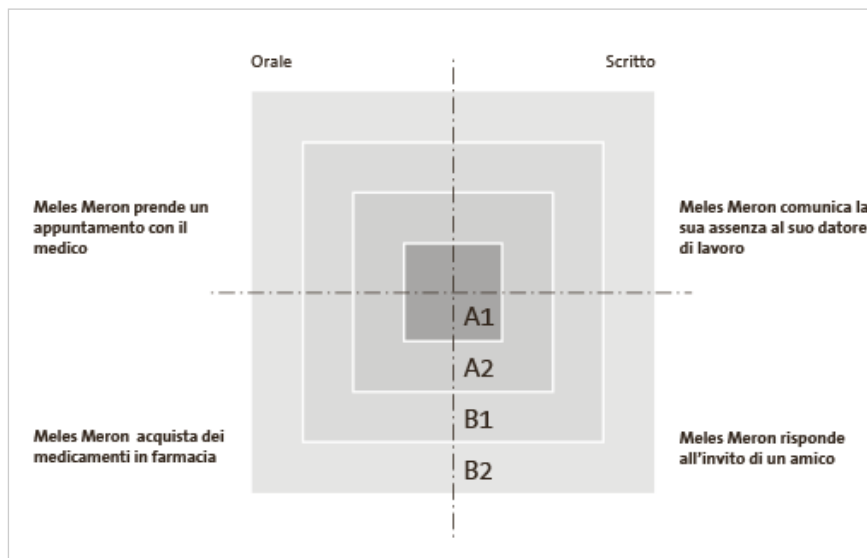
La comunicazione telefonica è particolarmente difficile perché non permette di ricorrere a strategie alternative quali la mimica e la gestualità. La reciproca comprensione dipende quindi unicamente dagli strumenti linguistici a disposizione. Di conseguenza il rischio di malintesi è decisamente superiore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

Meles conosce questo contesto comunicativo: sa che è necessario fissare un appuntamento prima di andare dal medico e che è possibile insistere per essere ricevuto con urgenza.

Meles non capisce sempre le domande dell'assistente, ma è in grado di comunicare l'incomprensione (*È gonfio il ginocchio? Gonzio?*) e quando capisce è capace di mostrarlo ripetendo una parola chiave (*Il dottor Motta è il suo dottore? Sì sì sì, mio dottore*). Evidentemente Meles non ha controllo sul registro (dà del tu) e i suoi limiti linguistici lo portano ad adottare un tono laconico che può talvolta suggerire frustrazione.

L'interlocutrice parla molto lentamente e riformula costantemente. Capisce Meles con molta difficoltà, ma alla fine della chiamata ha ottenuto le informazioni essenziali (nome e cognome, natura del problema) e si è assicurata che il paziente abbia capito il giorno e l'orario dell'appuntamento. L'interazione giunge a buon fine grazie alla sua disponibilità, agli sforzi di Meles e alla loro collaborazione.

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 acquista dei medicinali in farmacia (A1)

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

- Tahera Taha prende un appuntamento con il medico (B1)
- Isam Jan prende un appuntamento con il medico (A2)