

Esempi di riferimento per l'orale

Tahera Taha acquista dei medicinali in farmacia

Situazione

Tahera Taha ha un forte mal di gola da qualche giorno. Oggi si reca in farmacia e acquista i medicinali che le vengono consigliati.

Informazioni biografiche su Tahera

Tahera Taha ha 27 anni, viene dall'Afghanistan e vive in Ticino da tre anni. Nel suo paese ha concluso le scuole superiori. Dal suo arrivo in Svizzera non ha seguito corsi di lingua e ha cercato di imparare l'italiano da autodidatta. Ha avuto l'occasione di praticarlo in contesto lavorativo e ora lo usa spesso nel suo quotidiano.

Livello linguistico nel filmato

A1 A2 **B1** B2

In questo filmato Tahera mostra una prestazione corrispondente a livello B1 raggiunto di misura

Prestazioni linguistiche secondo il QCER

Estensione B1: Tahera si esprime usando frasi elementari con espressioni memorizzate (*avrei bisogno di qualcosa*) e gruppi di parole (*non riesco mangiare*). Dispone di un vocabolario sufficiente a spiegare la causa del proprio problema, a descrivere i sintomi e ad acquistare i medicinali necessari: *mal di gola, febbre, dottore, debole, antibiotici, ricetta, cassa malati, rimborso*. Sembra comprendere sempre la farmacia, anche quando questa impiega termini difficili quali *beccuccio* e *spruzzare*. Nonostante diverse esitazioni, qualche pausa per cercare le parole e alcune circonlocuzioni (*devo fare uno una volta, e dopo un'ora, due ore, prendevo altro*), riesce a districarsi in questo scambio comunicativo impiegando vantaggiosamente i vocaboli ed espressioni memorizzate a sua disposizione.

Correttezza A2: Tahera riesce a farsi capire usando in modo generalmente corretto il presente e il passato prossimo, nonché il condizionale nelle espressioni fisse. Commette ancora sistematicamente errori di base: nella confusione tra il tu e il lei (*scusami*), nell'accordo (*acqua più freddo, qualche volte, mi è venuta mal di gola*), omettendo o impiegando in modo errato le preposizioni (*avrei bisogno da prendere, non riesco bere*), o nell'uso di espressioni di vario genere: *così subito, così molto, per quello anziché per questo*. Ciò nonostante, ciò che esprime risulta chiaro e gli errori non incidono sulla comunicazione; inoltre Tahera è in grado di autocorreggersi:

fide⁺

Italiano in Svizzera –
imparare, insegnare, valutare

antibiotichi-biotici.

Fluenza A2: quando si tratta di frasi di routine, Tahera parla in modo comprensibile, con un ritmo regolare e scorrevole. Quando invece cerca di spiegare concetti più complicati, le esitazioni e le false partenze si fanno evidenti (per esempio quando spiega la causa del problema, quando chiede se è necessario prendere i due medicinali a distanza di tempo oppure quando chiede se è possibile ottenere il rimborso di un farmaco da parte della cassa malati); Tahera continua comunque a sforzarsi per esprimere in modo autonomo precisamente ciò che vuole comunicare, senza cercare l'aiuto dell'interlocutrice.

Interazione B1: Tahera prende l'iniziativa nella conversazione sin dai primi istanti, fornendo diversi particolari sui propri sintomi senza aspettare che la farmacista glielo chieda. Sostiene lo scambio prendendo la parola al momento opportuno e mantenendola a volte anche per fasi abbastanza prolungate, nonostante la mimica del suo sguardo in alcuni momenti riveli un certo sforzo per cercare le parole e le espressioni adeguate. Sa chiedere consiglio sul da farsi (*secondo lei che cosa io avrei bisogno da prendere?*) e porre domande su temi di suo interesse immediato (*antibiotici, rimborso cassa malati*). È inoltre capace di ripetere parte di ciò che dice la sua interlocutrice per confermare di aver capito (*5-6 volte?*), mostrando anche che sta seguendo il discorso (*ah, ok*).

Risultati della procedura di valutazione: la prestazione linguistica di Tahera in questo filmato è stata valutata sulla base dei descrittori del Quadro comune europeo di riferimento per le lingue (QCER). Sugli/Ile 8 insegnanti che hanno partecipato alla valutazione di questo filmato, 4 le hanno attribuito un livello B1, 3 le hanno attribuito un livello A2, 1 le ha attribuito un livello B2. I criteri specifici sono stati valutati come segue: Interazione = 2xA2, 5xB1, 1xB2; Estensione = 4xA2, 4xB1; Fluenza = 1xA1, 3xA2, 3xB1, 1xB2; Correttezza = 4xA2, 3xB1, 1xB2.

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.

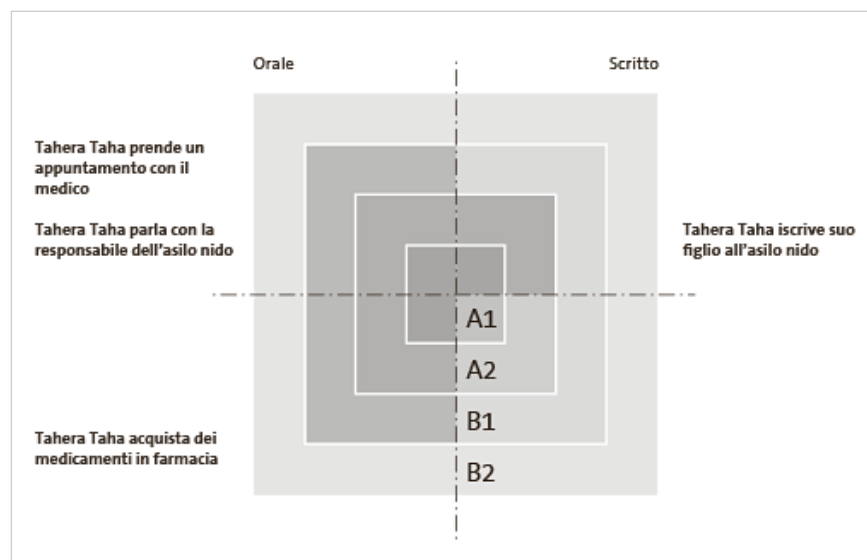
Tahera espone il suo problema, risponde prontamente alle domande (da quanto tempo ha mal di gola? Ha provato la febbre? Ha la gola arrossata? È soggetta al mal di gola?), fornisce informazioni supplementari per orientare la farmacista e chiede precisazioni sull'assunzione dei farmaci (*tutti e due insieme?*). Tahera conosce il sistema sanitario svizzero: sa che la cassa malati rimborsa solo alcuni farmaci su presentazione della ricetta medica (*questi tutti due paga cassa malati? Così posso chiedere dal mio dottore una ricetta e allora paga cassa malati*).

Tahera sa perfettamente quello che vuole dire e, malgrado talvolta abbia bisogno di tempo e si esprima in modo non sempre sciolto, riesce comunque a raggiungere il proprio scopo. In modo cordiale chiede se potrebbe avere degli antibiotici o se i farmaci consigliati vengono rimborsati dalla cassa malati. Tahera è molto garbata e ha solo alcune esitazioni riguardo alla forma di cortesia (*Scusami allora ho una domanda, lei potrebbe darmi*) che però non disturbano l'interlocutrice.

La farmacista non adatta particolarmente il proprio linguaggio alla persona alloglotta; tuttavia si esprime con un ritmo più lento quando fornisce

spiegazioni, utilizza spesso la mimica (accompagna la parola spray con un gesto, oppure indica come sciogliere la pastiglia), riformula la frase quando si accorge che alcune parole potrebbero non essere capite (è *soggetta a questo tipo...cioè non è la prima volta, soffre di mal di gola spesso?*), risponde alle domande complementari in maniera cortese e professionale. Lo scambio è efficace e l'obiettivo perfettamente raggiunto.

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



Altri filmati e testi di Tahera

- filmato: Tahera Taha parla con la responsabile dell'asilo nido (B1)
- testo: Tahera Taha iscrive suo figlio all'asilo nido (A2)
- filmato: Tahera Taha prende un appuntamento con il medico (B1)

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

- Meles Meron acquista dei medicinali in farmacia (A1)
- Isam Jan acquista dei medicinali in farmacia (A2)