

Esempi di riferimento per l'orale

Tahera Taha prende un appuntamento con il medico

Situazione

Tahera Taha ha mal di gola da qualche giorno. I medicinali che ha comprato in farmacia non hanno avuto effetto. Decide quindi di andare dal medico e telefona per prendere un appuntamento.

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 un livello B1 raggiunto di misura

Prestazioni linguistiche secondo il QCER

Estensione B1: Tahera comprende tutte le domande che le vengono poste dall'assistente e capisce che il suo medico non è disponibile e che dovrà incontrare la sostituta. Impiega spesso frasi con espressioni memorizzate (*vorrei parlare con, vorrei fissare un appuntamento*), che le permettono di esprimere aspetti per lei importanti: *avrei bisogno urgenza, perché mio dottore è dottor Motta*. Gli strumenti linguistici a sua disposizione le consentono di districarsi in questo scambio con qualche esitazione e perifrasi: *medicamente da succhiare, non ha fatto bene*.

Correttezza A2: Tahera usa correttamente alcune strutture semplici e di routine (*sono andata, hanno consigliato*), ma fa ancora sistematicamente errori di base, come l'omissione dell'articolo e della preposizione (*mio dottore è dottor Motta, avrei bisogno urgenza*) o la confusione tra *questo e quello* (*per quello vengo*). Quando si dice pronta ad accettare il compromesso e incontrare la sostituta, incontra una certa difficoltà (*perché io non ne sto bene, per quello allora vengo va bene*), ciononostante la comprensione non ne è compromessa.

Fluenza B1: Tahera parla in modo comprensibile, con un ritmo lento ma regolare. Le pause evidenti sono poche e sembrano dovute alla riflessione sulla decisione da prendere (cambiare medico) piuttosto che a problemi

fide⁺

Italiano in Svizzera –
imparare, insegnare, valutare

linguistici. Ha la tendenza ad autocorreggersi (*quattor-quattro giorni*) e riesce a sottolineare l'importanza di alcuni aspetti con il tono della voce: *mio dottore è dottor Motta, vorrei vedere lui.*

Interazione B1: Tahera si presenta correttamente, chiedendo gentilmente di poter parlare con il medico. In seguito risponde prontamente a tutte le domande poste dall'assistente, a volte fornendo dettagli di propria iniziativa, come quando spiega di essere già stata in farmacia oppure quando precisa i gradi della febbre.

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/le 8 insegnanti che hanno partecipato alla valutazione di questo filmato, 3 le hanno attribuito un livello A2, 4 le hanno attribuito un livello B1, 1 persona le ha attribuito un livello B2. I criteri specifici sono stati valutati come segue: Interazione = 3xA2, 4xB1, 1xB2; Estensione = 2xA2, 5xB1; 1xB2; Fluenza = 1xA2, 6xB1, 1xB2; Correttezza = 4xA2, 3xB1, 1xB2.

Contesto e prestazioni comunicative non verbali

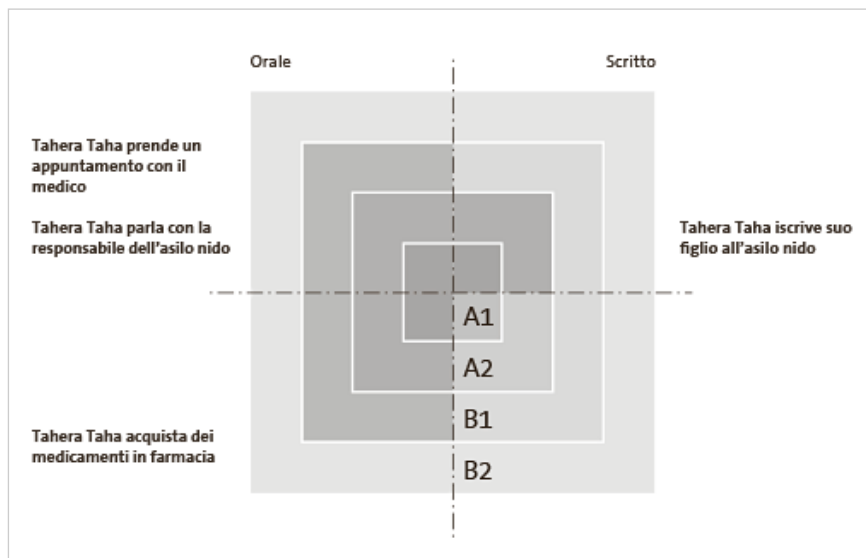
In questo contesto comunicativo il/la paziente deve chiamare lo studio medico, sapersi presentare, esporre il proprio problema di salute e chiedere un appuntamento. Deve inoltre capire le informazioni sulla data e l'orario dell'appuntamento e chiedere un'alternativa nel caso che questi non dovessero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

Tahera conosce le abitudini svizzere in questo contesto: sa che in caso di malattia il medico di famiglia è la prima persona di contatto e che è consuetudine prendere un appuntamento telefonico. Tahera supera senza problemi le difficoltà legate alla comunicazione telefonica, riuscendo a farsi capire malgrado l'impossibilità di ricorrere alla mimica o ai gesti. Si presenta cordialmente e adeguatamente (*Buongiorno sono Taha Tahera, vorrei parlare con il Dottor Motta; Sì, perché io avrei bisogno urgenza per quello allora vorrei fissare un appuntamento*), espone il proprio problema chiaramente (*Ho mal di gola da quattro giorni, sono andata alla farmacia...*) e risponde alle domande facendo intendere l'urgenza del problema stesso.

Tahera ha bisogno di tempo per esprimersi compiutamente, ma la sua perseveranza risulta vincente. Sa quello che vuole: parlare con il dottore, ottenere un appuntamento rapidamente e farsi visitare da lui, ma sa anche accettare i compromessi legati alle circostanze (*Ok, allora così perché anche io non sto bene per quello allora vengo per quello*), mostrando di capire il funzionamento del contesto e i suoi limiti.

L'interlocutrice dimostra inizialmente un relativo distacco, ma diventa immediatamente più empatica quando capisce che esiste un'urgenza. Con cordialità riesce a convincere Tahera ad accettare l'appuntamento con la sostituta del dottore, raggiungendo così il proprio obiettivo.

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 acquista dei medicinali in farmacia (B1)

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