

## 31 – Selezionare le situazioni su cui focalizzare l'attenzione durante le attività di supporto linguistico

**Obiettivo:** fornire alcune risorse per selezionare le situazioni comunicative più utili per i rifugiati sulle quali basare le attività di supporto linguistico.

### Introduzione

Le seguenti liste, rivolte a coloro che sono apprendenti di livello iniziale nella lingua target (in questo caso l'italiano), sono organizzate secondo due tipologie: per domini e per scenari. La prima lista è elaborata sulla base dei domini in cui i rifugiati utilizzeranno la lingua: il dominio personale comprende gli aspetti della comunicazione relativi alla sfera privata, quello pubblico si riferisce alla comunicazione in contesti sociali e infine il dominio professionale riguarda la comunicazione in ambito lavorativo.

La seconda lista è elaborata sulla base di scenari comunicativi, costituiti da una serie di situazioni prevedibili che rappresentano una parte essenziale dell'interazione sociale.

Puoi utilizzare queste liste per selezionare le situazioni che saranno più adatte ai bisogni specifici degli apprendenti con cui lavori.

### Lista per domini

#### Dominio personale

*In questo dominio comunicativo i rifugiati:*

- imparano a sfruttare nel nuovo ambiente le lingue che già conoscono;
- si abituano ad apprendere autonomamente;
- imparano a gestire aspetti della vita quotidiana (ad esempio, quelli relativi agli spostamenti, all'alloggio, alla salute, al tempo libero, all'educazione dei figli, ecc.) utilizzando la propria lingua e/ o l'italiano e/ o qualsiasi altra lingua che conoscono e che è parlata anche dalle persone con cui interagiscono;
- imparano a gestire nella lingua target aspetti che riguardano le relazioni con gli amici e i vicini di casa;
- [...]

#### Dominio pubblico

*In questo dominio comunicativo i rifugiati:*

- iniziano a stabilire delle relazioni sociali con i parlanti nativi (vicini, persone che conoscono, ecc.);
- imparano a parlare di sé, della loro vita, dei loro problemi e delle loro storie personali;
- iniziano a familiarizzare con la lingua scritta, anche attraverso Internet;
- [...]

## Dominio professionale

### In questo dominio comunicativo i rifugiati:

- iniziano a familiarizzare con aspetti del settore lavorativo o dell'azienda per cui da poco lavorano (ad esempio: orari di lavoro, mansioni, regolamento, attività sindacali, attività ricreative e culturali, relazioni di tipo gerarchico, retribuzione, ecc.);
- sono in grado di impegnarsi in semplici relazioni sociali con i membri della comunità lavorativa (colleghi, datore, ecc.);
- devono essere in grado di comprendere le norme sanitarie e di sicurezza;
- [...]

## Lista per scenari comunicativi

### Iniziare a socializzare (faccia a faccia)

#### In questo scenario i rifugiati imparano a:

- partecipare a conversazioni molto brevi in contesti abituali con i vicini di casa e con le persone che conoscono;
- parlare un po' di sé, della loro vita, della famiglia e delle loro storie personali;
- [...]

### Iniziare a socializzare (tramite mezzi di comunicazione a distanza)

#### In questo scenario i rifugiati imparano a:

- comprendere un nome o un numero che sentono al telefono o nella segreteria telefonica;
- comprendere e dare semplici informazioni tramite il cellulare (ad esempio: "Mi chiamo Alia e ho 17 anni");
- copiare un testo su un biglietto di auguri o su una e-mail, ecc.;
- [...]

### Iniziare a interagire in contesti scolastici

#### In questo scenario i rifugiati imparano a:

- stabilire contatti con il personale amministrativo della scuola e con gli insegnanti (con l'aiuto di un mediatore, se necessario);
- presentarsi;
- comprendere gli orari scolastici;
- [...]

## Usare i servizi sanitari

### In questo scenario i rifugiati imparano a:

- comprendere semplici istruzioni (ad esempio: *“Rimani a letto!”*);
- spiegare un problema di salute a un professionista (medico, farmacista), utilizzando, se necessario, i gesti e la propria lingua;
- rispondere a domande dirette (ad esempio: *“Ti fa male qui?”*);
- chiedere un appuntamento e capire la risposta;
- comprendere istruzioni relative all'assunzione di farmaci (ad esempio: *“Prendi questa medicina tre volte al giorno”*);
- [...]

## Iniziare a utilizzare i media

### In questo scenario i rifugiati imparano a:

- leggere la programmazione in TV e al cinema;
- comprendere le notizie, in particolare quelle estere, sportive, ecc.;
- [...]

## Iniziare a processare informazioni

### In questo scenario i rifugiati imparano a:

- comprendere le istruzioni tecniche (in particolare le istruzioni illustrate relative all'utilizzo di oggetti familiari);
- [...]

## Iniziare a gestire le conversazioni telefoniche e i messaggi

### In questo scenario i rifugiati imparano a:

- inviare brevi messaggi (ad esempio: *“L'autobus è in ritardo: arrivo tra 20 minuti”*);
- ricevere e comprendere messaggi semplici e prevedibili;
- [...]

## Iniziare a gestire il processo di apprendimento

### In questo scenario i rifugiati imparano a:

- comprendere informazioni (orali) di tipo concreto che riguardano le lezioni;
- comprendere il lavoro che devono fare (esercizi, istruzioni, tempi di consegna dei compiti assegnati, ecc.);
- [...]

## Fare acquisti

In questo scenario i rifugiati imparano a:

- chiedere un articolo in un negozio;
- chiedere informazioni sul prezzo, sulle quantità e sulla grandezza (peso, taglia, ecc.);
- chiedere spiegazioni e precisazioni sul prezzo;
- comprendere i segnali che indicano dove sono i diversi reparti (in un supermercato o nei grandi magazzini);
- riconoscere il nome generico di certi prodotti (*farina, insalata*) o i nomi delle marche (*Coca-Cola*);
- riconoscere certe informazioni all'interno di avvisi o offerte (*sconto, offerta speciale, ecc.*);
- [...]

## Cercare un alloggio, vivere in una casa o in un appartamento

In questo scenario i rifugiati imparano a:

- comprendere alcune informazioni all'interno di annunci immobiliari (prezzo, metratura);
- comprendere almeno in parte e con l'aiuto del dizionario (o di un'altra persona) le istruzioni relative all'utilizzo di elettrodomestici comuni (*scaldabagno, ferro da stiro, frigorifero*), a condizione che siano brevi e contengano illustrazioni;
- prendere parte a semplici conversazioni di routine con i vicini di casa su argomenti prevedibili (pulizia dell'edificio, raccolta differenziata dei rifiuti, ecc.);
- [...]

## Usare i servizi bancari e postali

In questo scenario i rifugiati imparano a:

- riconoscere i diversi sportelli;
- cambiare i soldi, ritirare i trasferimenti di denaro;
- usare il bancomat (gli sportelli automatici spesso riportano le istruzioni in più lingue);
- trasferire denaro all'estero;
- [...]

## Spostarsi, viaggiare

In questo scenario i rifugiati imparano a:

- comprendere semplici indicazioni;
- rispondere a domande brevi e prevedibili (controlli alle frontiere, dogana), dando informazioni su tempo e luogo di permanenza, ecc.);
- compilare almeno in parte i moduli (cognome, nome, nazionalità, ecc.);
- comprendere istruzioni semplici (ad esempio: *"Per favore, apra la valigia"*);
- chiedere informazioni sui trasporti pubblici (orari, prezzo dei biglietti, ecc.);
- riconoscere e comprendere i cartelli più comuni;
- riconoscere e comprendere i segnali stradali più comuni (*ridurre la velocità, strada a senso unico*);

- [...]

## Comunicare (limitatamente) sul luogo di lavoro

### In questo scenario i rifugiati imparano a:

- comprendere semplici informazioni riguardanti il lavoro;
- esprimere i propri bisogni anche per iscritto (messaggi brevi);
- comprendere semplici istruzioni orali sui compiti da svolgere;
- [...]

## Procurarsi cibo (mensa, ristorante)

### In questo scenario i rifugiati imparano a:

- ordinare cibo e bevande in un ristorante self-service che serve alimenti comuni (*hamburger, pizza, sandwich*) esposti e accompagnati da immagini e/ o descrizioni scritte;
- attirare l'attenzione del cameriere (ad esempio: "*Mi scusi, posso ordinare per favore?*");
- comprendere spiegazioni sul contenuto di un piatto;
- [...]

Nota: questa lista comprende le situazioni comunicative che gli apprendenti di livello iniziale in italiano riescono a gestire, spesso anche con l'aiuto delle persone con cui interagiscono. I rifugiati non saranno sempre in grado di comprendere e di essere compresi. Tuttavia questi scenari mostrano le diverse tipologie di conversazione a cui essi potranno prendere parte con una buona probabilità di successo, concorrendo così allo sviluppo delle loro competenze linguistiche.