

Sesamo – Accedere al mercato del lavoro sviluppando le competenze di lingua con scenari didattici

di Margrit Hagenow-Caprez

Il progetto *Sesamo* è nato nel 2015 dalla collaborazione tra la Croce Rossa Svizzera (CRS), alcune delle sue sezioni regionali e la Segreteria di Stato della migrazione (SEM). Ha l'obiettivo di facilitare l'accesso al mercato del lavoro ai rifugiati riconosciuti o ammessi provvisoriamente, grazie al certificato di collaboratrice/tore sanitaria/o della CRS.

Con *Sesamo*, le persone alloggiate sviluppano le loro competenze linguistiche in riferimento all'attività professionale specifica, con un approccio di apprendimento basato su "scenari" - un metodo sviluppato nell'ambito del progetto *fide* della Confederazione Svizzera per l'integrazione linguistica delle persone immigrate.

Dopo una breve presentazione del sistema *fide*, questo contributo mette a fuoco lo sviluppo di scenari didattici nell'ambito del progetto denominato *Sesamo*, il cui scopo è sostenere persone immigrate nell'apprendimento della lingua (italiano, francese o tedesco, secondo la regione di residenza) per diventare collaboratrici e collaboratori sanitari CRS.

1. Integrazione linguistica con *fide*

Fide | Français, Italiano, Deutsch in Svizzera – imparare, insegnare, valutare è un sistema sviluppato su iniziativa della Segreteria di Stato della migrazione (SEM) per promuovere l'integrazione linguistica delle persone immigrate tramite un insegnamento efficace e di qualità.¹

Alla base del progetto *fide* stanno le indagini svolte da un gruppo di ricercatori dell'Università di Friburgo e le raccomandazioni che ne sono risultate,

pubblicate con il titolo *Curriculum di riferimento per la promozione delle competenze linguistiche dei migranti*.²

Uno dei punti centrali del *Curriculum di riferimento* è la constatazione che l'efficacia dell'insegnamento aumenta considerevolmente se i contenuti su cui si lavora sono direttamente pertinenti alla vita quotidiana e al raggiungimento degli obiettivi dei discenti. Di conseguenza, gli assi portanti dell'insegnamento *fide* sono il legame stretto con la vita quotidiana in Svizzera e l'orientamento costante ai bisogni delle persone immigrate. Infatti, il processo dell'insegnamento-apprendimento è visto come un processo di "co-costruzione" del percorso da seguire, un dialogo continuo tra insegnante e discenti sui contenuti da trattare, sugli obiettivi da raggiungere e sui metodi da seguire per raggiungerli. L'insegnamento basato su "scenari"³ si presta particolarmente bene a questo scopo in quanto dà concretezza agli obiettivi verso cui lavorare.

1.1 L'insegnamento basato su scenari

Gli scenari di *fide* - visti come sequenze di azioni che conducono a un obiettivo - si riferiscono a situazioni o compiti con cui le persone immigrate si confrontano direttamente nella loro vita in Svizzera, come ad esempio *Rinnovare il permesso di dimora* o *Iscrivere il bambino all'asilo nido*. Insieme a mezzi linguistici utili per gestire la situazione specifica, nell'insegnamento basato su scenari, i discenti imparano anche come si svolgono certe procedure, dove trovare informazioni e aiuto, e che cosa gli interlocutori probabilmente si aspettano da loro - tutta una serie di indicazioni utili per muoversi nella realtà svizzera con più sicurezza. Infatti, queste informazioni spesso sono indispensabili, soprattutto a discenti ancora all'inizio del processo di apprendimento della lingua locale, in quanto permettono loro di affrontare situazioni complesse utilizzando in modo ottimale conoscenze ancora limitate della lingua locale e strategie non verbali.

A differenza delle situazioni e degli atti comunicativi proposti nei manuali, gli scenari di *fide* non sono disposti in un ordine specifico e non sono collegati a un determinato livello di apprendimento: uno scenario viene trattato quando è attuale per il gruppo di discenti. Il livello linguistico del gruppo determina poi come lo scenario sarà affrontato e quali saranno gli obiettivi

-
2. Lenz P., Andrey S., Lindt-Bangerter B., *Curriculum di riferimento per la promozione delle competenze linguistiche dei migranti*, Segreteria dello Stato per la migrazione, Berna 2009, www.fide-info.ch/it/fide/rahmencurriculum.
 3. Per le origini dell'insegnamento basato su scenari e altri esempi di applicazione del metodo vedi anche Eilert Ebke G., *Didattica per scenari: un approccio efficace all'apprendimento della lingua seconda per il lavoro*, in questo volume.

da raggiungere. Trattando lo scenario *Iscrivere il bambino all'asilo nido* con un gruppo di principianti, gli obiettivi didattici potrebbero limitarsi alla comprensione del funzionamento degli asili nido e alla compilazione del formulario d'iscrizione, mentre con un gruppo più avanzato, può essere messo al centro il colloquio con la responsabile della struttura sulle abitudini alimentari e sui comportamenti del bambino.

Il procedimento didattico nei corsi di lingua secondo i principi di *fide* è descritto in una breve guida alla pianificazione di un corso⁴ ed è illustrato, sul sito web di *fide*, con numerosi esempi pratici tratti da ambiti d'insegnamento diversi.⁵

1.2 La banca dati degli scenari *fide*

Nel corso dello sviluppo del sistema *fide* si sono svolte delle inchieste tra persone immigrate in Svizzera, insegnanti di lingua e rappresentanti di gruppi professionali che spesso sono a contatto con immigrati alloglotti, con lo scopo di individuare situazioni di interazione frequenti in vari ambiti della vita di tutti i giorni. Su questa base sono stati definiti e descritti circa 120 scenari, assegnati a 11 campi operativi.

Per ogni scenario, la banca dati comprende una descrizione dello svolgimento probabile delle sue singole tappe e dei compiti comunicativi che comportano. Per ogni compito comunicativo sono precisate le abilità linguistiche che servono per gestire il compito in questione. Le descrizioni delle competenze operative di ogni scenario mostrano come discenti ai livelli A1, A2 e B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento (QCER) potrebbero gestirlo, illustrando in questo modo quali prestazioni ci si possa aspettare da loro. Il processo di sviluppo degli scenari *fide* è descritto più in dettaglio nell'articolo di M. Müller e L. Wertenschlag⁶ pubblicato sulla rivista *Babylonia* dedicata al progetto *fide*.

Dato che l'approccio *fide* comporta la co-costruzione del percorso di apprendimento, cioè la negoziazione degli obiettivi e dei contenuti tra insegnanti e partecipanti a un corso, ogni corso è unico. Avrebbe quindi poco senso proporre un curriculum didattico basato su scenari o produrre libri di testo *fide*. La banca dati degli scenari è comunque un punto di riferimento per

4. Hagenow-Caprez M., *Mettere in pratica l'insegnamento basato su scenari - Guida alla pianificazione di un corso*, Segreteria dello Stato per la migrazione, Berna 2014, www.fide-info.ch/it/unterrichtshilfen/unterrichtsplanung.

5. Per illustrare l'approccio *fide* sono stati sviluppati degli "scenari modello" che si trovano sul sito web <http://www.fide-info.ch/it/unterrichtshilfen/szenarien>.

6. Müller M., Wertenschlag L., *Meine Kinder möchten, dass ich auch zum Elternabend gehe (Anmerkungen zum Szenarienansatz und zur Entstehungsgeschichte der fide-Szenarien)*, in «Babylonia», 1/2013, http://babylonia.ch/fileadmin/user_upload/documents/2013-1/Baby2013_1MuellerWertenschlag.pdf.

chi insegna: insegnanti di lingua ci trovano la descrizione dettagliata di situazioni e procedimenti che forse non conoscono in prima persona, e in base ai descrittori delle abilità linguistiche, connessi ai livelli del QCER, possono proporre obiettivi linguistici realistici ai loro discenti. I descrittori costituiscono, inoltre, un quadro chiaro per la valutazione e l'autovalutazione del processo di apprendimento.⁷

1.3 Scenari specifici all'ambito del lavoro

Riconoscendo l'importanza dell'integrazione nel mondo del lavoro per l'integrazione nella società, già nella scelta originale di scenari *fide* si trovano diversi scenari che si riferiscono alla ricerca di lavoro (ad esempio, *Iscriversi a un'agenzia di collocamento* o *Candidarsi per un posto di lavoro*) o a situazioni di lavoro (ad esempio, *Fare una comanda di materiale* o *Cambiare turno di lavoro con una collega*). L'inventario degli scenari è poi stato ampliato in modo da includere scenari specifici relativi a certi settori occupazionali in cui la manodopera alloggota è particolarmente numerosa, ad esempio l'edilizia e la gastronomia.

In Svizzera, uno dei settori in cui manca il personale qualificato, e che quindi offre una prospettiva a persone immigrate, è quello della salute, in particolare l'ambito delle cure nelle strutture per persone anziane. Da questo bisogno è nato il progetto *Sesamo*.

2. Il progetto *Sesamo*

2.1 La formazione di collaboratrice sanitaria/collaboratore sanitario

L'attività di collaboratrice sanitaria, fino a qualche anno fa, era un'attività tipicamente esercitata da donne dopo la "pausa famiglia". Negli ultimi decenni, la funzione di collaboratrice sanitaria, o di collaboratore sanitario, è diventata sempre più un'attività svolta da persone immigrate. Una formazione di breve durata (120 ore di corso, più uno stage pratico di almeno 12 giorni), concepita e organizzata dalla Croce Rossa Svizzera, prepara alle cure non specialistiche negli appositi istituti, soprattutto nelle case per anziani.

Il lavoro in questione è considerato un'attività ausiliaria, le collaboratrici sanitarie operano su delega e sotto la supervisione del personale curante diplomato. Per persone alloggiate presenta tuttavia una sfida linguistica: nella comunicazione con pazienti e persone residenti nelle case per anziani si utilizza sì una lingua abbastanza quotidiana e informale, ma le collaboratrici

7. Per l'aspetto della valutazione dell'apprendimento vedi anche G. Eilert-Ebke, *cit.*, in questo volume.

sanitarie devono tuttavia esprimersi con precisione nell'ambito delle loro attività. Nella comunicazione con le persone assistite, le collaboratrici sanitarie si confrontano anche con modi di dire idiomatici, varianti regionali della lingua o dialetti, oppure con una pronuncia non sempre chiara. Nella comunicazione all'interno dell'équipe di cura devono capire e usare un vocabolario specifico del settore.

Ma la sfida, per le persone immigrate, comincia già prima: le future collaboratrici sanitarie devono affrontare il corso di formazione ed essere in grado di appropriarsi di nozioni abbastanza complesse e di studiare testi non concepiti per persone con conoscenze ancora limitate della lingua.

2.2 Perché *Sesamo*

Il progetto *Sesamo*⁸ ha come scopo di aiutare le persone interessate a superare gli ostacoli delineati sopra: da una parte sviluppare le competenze linguistiche per essere in grado di comunicare sul posto di lavoro con colleghi, superiori e persone assistite, e dall'altra, affrontare un corso di formazione che include una parte teorica e presuppone certe tecniche di studio. Grazie al progetto, già nel primo anno della sua operatività, più di 400 persone immigrate hanno ricevuto un sostegno linguistico mirato.

Con *Sesamo* si vorrebbe anche sviluppare una base comune per l'insegnamento della lingua alle future collaboratrici sanitarie, ispirandosi all'approccio *fide*. Un gruppo di esperti della didattica delle lingue⁹, coordinati dalla *Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaften - zhaw* (Università di scienze applicate di Zurigo, dipartimento di linguistica applicata), è quindi stato incaricato dello sviluppo di scenari specifici per il profilo professionale.

Nelle pagine seguenti, saranno esposti il metodo di lavoro e il procedimento scelto per produrre questa "banca dati" di scenari e un repertorio di altre indicazioni utili per gli insegnanti di lingua, che spesso non hanno conoscenze approfondite della realtà lavorativa delle collaboratrici sanitarie. La descrizione del procedimento rappresenta allo stesso tempo una traccia che può essere seguita per definire e descrivere scenari in qualsiasi ambito lavorativo, sempre nella filosofia del sistema *fide*.

2.3 Identificare e scegliere scenari adatti

Uno scenario comprende un'azione completa, o una catena di azioni successive che servono a raggiungere uno scopo o a ottenere qualcosa. Nell'ambito

8. Informazioni sul progetto si trovano anche sul sito web della Croce Rossa Svizzera, <https://www.redcross.ch/it>.

9. Si tratta di Liana Konstantinidou Triantafyllia (zhaw), Virginia Suter Reich (zhaw), Margrit Hagenow-Caprez (IDEA sagl, Bellinzona) e Ernst Maurer (Sprache und Integration, Zurigo).

professionale descrive, di solito, una parte della routine professionale, e contiene quindi delle situazioni ricorrenti o caratteristiche dell'attività professionale.

Per diventare un'occasione proficua di apprendimento, lo scenario deve riferirsi a una situazione riconoscibile, già vissuta in prima persona, o comunque vista come rappresentativa per l'ambito, in modo che i discenti possano immedesimarsi e sentirsi protagonisti dello scenario. Poter riferirsi a un'esperienza diretta, o proiettarsi in un futuro ruolo professionale, permette loro di riconoscere i propri limiti linguistici e di formulare i propri bisogni e obiettivi a livello dell'apprendimento della lingua. L'identificazione di scenari idonei e produttivi, in principio, può avvenire in diversi modi:

1. attraverso lo studio di documenti, come ad esempio piani di studio, regolamenti d'esame che contengono un elenco delle competenze necessarie per un determinato gruppo professionale, oppure mansionari dettagliati di riferimento all'interno di una ditta o di un'istituzione;
2. attraverso l'osservazione diretta sul posto di lavoro: questo metodo si presta soprattutto per attività lavorative per cui non esistono né programmi di formazione né regolamenti o mansionari precisi, come ad esempio molte attività ausiliari sui cantieri, nell'agricoltura o nei servizi. L'osservazione diretta sarebbe il metodo da preferire anche nel caso di un *coaching* linguistico o di un percorso di apprendimento personalizzato;
3. attraverso interviste con professionisti esperti riguardo la propria pratica professionale, che sia la routine quotidiana oppure gli "incidenti critici", a cui la figura professionale deve saper reagire e decidere con sicurezza e cognizione dei diversi fattori che potrebbero incidere sulla situazione.

Nel caso del progetto *Sesamo* si è scelta una combinazione tra i metodi 1 e 3: sulla base del profilo della figura professionale della collaboratrice sanitaria, il gruppo di esperti ha cercato di identificare degli scenari che da una parte riflettessero la pratica quotidiana, e che dall'altra fossero abbastanza ricchi, con un potenziale di momenti critici, soprattutto sotto il profilo delle competenze linguistiche. Si è così arrivati a una lista di potenziali scenari che comprende ad esempio:

- aiutare una persona anziana a lavarsi e vestirsi;
- accompagnare una persona anziana alla toilette;
- accompagnare una persona anziana alla sala da pranzo;
- ricevere le istruzioni di lavoro per la giornata;
- fare un breve rapporto orale su un piccolo incidente.

In seguito, la lista è stata discussa e ampliata in un workshop con un gruppo di formatrici e professioniste del settore. In piccoli gruppi si sono approfondi-

dite le situazioni, in modo da arrivare a un racconto dettagliato dello svolgimento di ogni scenario, soprattutto delle azioni svolte dalla collaboratrice sanitaria e dei momenti in cui è coinvolta in uno scambio linguistico. Importantissimi in questa fase sono stati tutti gli episodi che le professioniste del settore hanno potuto riferire in base alla propria esperienza pluriennale, dando concretezza alle situazioni, alle competenze e alle risorse linguistiche di cui la figura professionale deve disporre. Infine, confrontando i diversi racconti, si è passati insieme alla scelta degli scenari da sviluppare didatticamente, in base alla loro “tipicità” e alla loro ricchezza di sfide linguistiche.

Il workshop, oltre alla scelta di scenari da sviluppare, ha permesso al gruppo di esperti di lingua di capire meglio quali siano veramente le sfide linguistiche da affrontare. Da una concezione inizialmente incentrata su brevi scambi e transazioni, si è passati a un profilo delle esigenze linguistiche che include ad esempio anche elementi di “racconto”, in quanto le collaboratrici sanitarie dovrebbero sempre annunciare e commentare le azioni attraverso cui vengono a contatto diretto con le persone assistite o con le loro cose, oppure la capacità di riferire alla figura professionale responsabile e riassumere, in forma orale e scritta, una situazione o un problema riscontrato.

2.4 Descrivere scenari: tappe e compiti comunicativi

In genere, trattandosi di un “segmento” ricorrente e caratteristico di un’attività professionale, uno scenario ha uno svolgimento altamente prevedibile, con poche varianti. Le varianti, di solito, si limitano all’impiego di mezzi diversi (ad esempio, cercare un’informazione in Internet oppure chiederla oralmente a una persona) o a un qualche “disturbo” nello svolgimento che richiede un adattamento o l’abbandono dell’iter abituale. Il prossimo passo, nella descrizione di uno scenario, comprende dunque l’analisi dello sviluppo, eventualmente includendo delle varianti.

Nel caso specifico, riferendoci ai “racconti” risultati dal workshop, si trattava quindi di suddividere i racconti di uno scenario in tappe e compiti comunicativi, cioè nei singoli atti comunicativi. Un esempio:

TABELLA 1 - Scenario: Accompagnare una persona assistita (PA) alla caffetteria

Tappe	Compiti comunicativi, variante A	Compiti comunicativi, variante B
Entrare nella camera e stabilire un contatto con la PA	1.1 Salutare la PA entrando 1.2 Chiedere alla PA come sta	

<p>Proporre alla PA di passare un po' di tempo alla caffetteria</p>	<p>2.1 Proporre alla PA di andare alla caffetteria 2.2 Chiedere alla PA se voglia essere accompagnata</p>	<p>2.2 Se la proposta viene accolta con reticenza, chiedere le ragioni 2.3 Se le ragioni sono dovute al peggioramento dello stato di salute, informarne il personale qualificato</p>
<p>Aiutare la PA ad alzarsi e vestirsi</p>	<p>3.1 Chiedere alla PA se ha bisogno di aiuto per alzarsi 3.2 Aiutando la PA ad alzarsi, darle delle istruzioni e commentare le proprie azioni 3.3 Chiedere alla PA se vuole mettersi le scarpe 3.4 Chiedere alla PA che cosa vuole portare alla caffetteria (giacchettino, occhiali, borsetta, ...)</p>	
<p>Accompagnare la PA alla caffetteria Ecc.</p>	<p>4.1 Chiedere alla PA se ha bisogno di un ausilio (bastone, deambulatore) ...</p>	

Una delle caratteristiche dell'approccio basato su scenari è la sua concretezza. Gli atti comunicativi sono quindi identificati con riferimento alla situazione specifica, cioè non espressi genericamente con *salutare* ma *salutare la persona assistita*, non *fare una proposta* ma *proporre alla persona assistita di andare alla caffetteria*. Questa concretezza si tradurrà poi anche nell'insegnamento, saranno sempre proposti degli atti linguistici legati a una situazione concreta: si cercheranno le formule di saluto adatte alla situazione specifica invece di trattare i saluti, non si parlerà dei vari modi di fare proposte, ma del modo adeguato di proporre alla persona assistita di passare un po' di tempo alla caffetteria. In questo modo l'apprendimento è sempre collegato con un contesto concreto, di rilevanza immediata per chi apprende.

2.5 Definire le competenze linguistiche

Il passo successivo di analisi è costituito dall'identificazione delle competenze linguistiche legate a ogni compito comunicativo. La formulazione di queste in termini di descrittori permette di stabilire un legame con i livelli del QCER e può essere d'aiuto quando un insegnante formula obiettivi linguistici concreti e raggiungibili per il suo gruppo o per singoli apprendenti.

TABELLA 2 - Tappa 1: Entrare nella camera e stabilire un contatto con la persona assistita (PA)

Compito comunicativo	Livello A1	Livello A2	Livello B1	Livello B2
1.1 Salutare la PA	È in grado di salutare, ad es. entrando nella camera, sa salutare la PA.			
1.2 Chiedere alla PA come va	È in grado di chiedere a una persona come sta, e di reagire quando le viene posta la stessa domanda.			

TABELLA 3 - Proporre alla PA di passare un po' di tempo alla caffetteria

Compito comunicativo	Livello A1	Livello A2	Livello B1	Livello B2
2.1 Proporre alla PA di andare alla caffetteria		È in grado di fare una proposta semplice in una situazione conosciuta, ad es. sa proporre a una PA di andare alla caffetteria.	È in grado di fare proposte, ad es. sa proporre a una PA come passare il tempo a disposizione.	
2.2 A Chiedere alla PA, se vuole essere accompagnata	...	È in grado di formulare domande semplici in una situazione conosciuta, ad es. sa chiedere a una PA se ha bisogno di qualcosa e reagire alla sua risposta.		È in grado di formulare domande mirate e di chiedere informazioni supplementari, ad es. sa chiedere a una PA come vuole essere accompagnata e che tipo di aiuto le serve.
Ecc.	

2.6 Descrivere la competenza globale operativa

Nella filosofia di *fide*, l'abilità di muoversi in una situazione o in uno scenario della vita quotidiana non è necessariamente connessa a un determinato livello di competenza linguistica. Si parte dal presupposto, confermato da quanto possiamo anche constatare nella realtà, che gli immigrati si confrontano costantemente con situazioni comunicativamente impegnative, che loro affrontano con i mezzi linguistici di cui dispongono, anche se molto limitati, aiutandosi con altre risorse, come strategie comunicative (linguaggio non verbale, strategie di comprensione ecc.) o aiuti esterni (app di traduzione, persone accompagnatrici ecc.). Vuol dire che gli scenari non sono legati a un livello, come nei manuali scolastici, ma tutti gli scenari possono essere trattati in qualsiasi momento e sarà il livello di perfezionamento raggiunto dai discenti a determinare il modo in cui viene affrontato. Di conseguenza, nell'insegnamento saranno posti al centro l'orientamento nella situazione e qualche *chunk* per comunicare oppure, con un gruppo più avanzato, si cercherà di migliorare la correttezza nell'espressione.

Per tutti gli scenari contenuti nella banca dati di *fide* esistono perciò descrizioni delle competenze operative ai livelli A1, A2 e B1, che delineano il modo in cui una persona con una competenza linguistica corrispondente affronterà, probabilmente, lo scenario.

In ambito professionale, la premessa che uno scenario può essere trattato a qualsiasi livello linguistico va un po' relativizzata: è chiaro che svolgere certe mansioni lavorative, con un risultato che corrisponde alle aspettative, presuppone una certa competenza linguistica. Non è concepibile che una collaboratrice sanitaria comunichi con la persona assistita tramite un'app, o con l'aiuto di un'altra persona, non appena in presenza di una richiesta che va oltre i convenevoli quotidiani. Infatti, per partecipare al corso di formazione sono richieste competenze linguistiche corrispondenti al livello B1 del QCER, che durante la formazione teorica e pratica dovrebbero svilupparsi per raggiungere il livello B2 richiesto sul posto di lavoro.

Le descrizioni delle competenze operative, nel caso specifico, servono comunque a mettere in evidenza i limiti che riscontrerebbe una persona con competenze linguistiche troppo poco sviluppate nel lavoro quotidiano, soprattutto per quanto concerne la sua capacità di svolgere i compiti assegnati con una certa autonomia. In questo caso, rispetto agli altri scenari del sistema *fide*, è compreso anche il livello B2 che descrive il comportamento linguistico-comunicativo desiderato.

TABELLA 4 -Scenario: accompagnare una persona assistita (PA)
alla caffetteria

Livello A1
<p>La collaboratrice sanitaria (CS) entra nella camera della PA, la saluta e chiede come sta, utilizzando formule semplici memorizzate. Se la stessa domanda è rivolta a lei, risponde con un'espressione fissa e semplice.</p> <p>Con parole singole o con espressioni brevi, la CS chiede alla PA se vuole andare alla caffetteria e se desidera essere aiutata. Comprende la risposta se la PA la formula in lingua standard e con parole semplici e chiare, eventualmente con l'aiuto di gesti. Se la CS riscontra esitazione o reticenza da parte della PA, o se constata un problema, ad es. di salute, la CS deve chiedere aiuto a una collega che parla la lingua locale.</p>
Livello A2
<p>La collaboratrice sanitaria (CS) entra nella camera della PA, la saluta in modo adeguato e le chiede come sta, utilizzando formule semplici e correnti. Se la stessa domanda è rivolta a lei, risponde in modo semplice.</p> <p>Con mezzi linguistici semplici, la CS fa la proposta alla PA di andare alla caffetteria. Chiede alla PA se desidera essere aiutata, utilizzando frasi semplici memorizzate. Se la CS riscontra esitazione o reticenza da parte della PA, le chiede il perché. Eventualmente cerca di incoraggiare la PA con parole ed espressioni semplici, anche se ha bisogno di pause frequenti per cercare parole o riformulare una frase.</p> <p>Se la PA non si sente di lasciare la sua camera per ragioni di salute, la CS contatta l'infermiera diplomata responsabile e le comunica con mezzi linguistici molto semplici che c'è un problema. La riuscita della comunicazione dipende anche dall'interlocutrice che eventualmente deve porre delle domande per chiarire.</p>
Livello B1
<p>La collaboratrice sanitaria (CS) entra nella camera della PA, la saluta e chiede come sta. Sa rispondere adeguatamente, se la stessa domanda è rivolta a lei. Nello scambio utilizza delle frasi semplici collegate tra di loro e un registro neutro.</p> <p>La CS propone alla PA di andare alla caffetteria e le chiede se desidera essere aiutata, utilizzando in modo flessibile un repertorio abbastanza ricco di mezzi linguistici semplici. Se riscontra esitazione o reticenza da parte della PA reagisce adeguatamente e si informa sulle ragioni. Eventualmente cerca di incoraggiare la PA. In genere è in grado di farlo con facilità, malgrado qualche problema nell'espressione che può produrre pause o la necessità di riformulare.</p> <p>Se la PA non si sente di lasciare la sua camera per ragioni di salute, la CS ne informa l'infermiera diplomata responsabile. Per farlo impiega un repertorio di mezzi linguistici sufficientemente sviluppato per farsi capire, anche se le frasi non risultano sempre collegate tra di loro. La pronuncia è per lo più chiara, anche se si sente l'accento straniero, in modo che solo raramente l'interlocutrice debba chiedere di ripetere.</p>

Livello B2

La collaboratrice sanitaria (CS) entra nella camera della PA, la saluta e chiede come sta e risponde se la stessa domanda è rivolta a lei. Nello scambio utilizza un repertorio esteso di espressioni adeguate, e si muove con facilità tra l'ascolto e il parlare.

La CS propone alla PA di andare alla caffetteria e le chiede se desidera essere aiutata, utilizzando in modo flessibile un repertorio ricco di mezzi linguistici. Se riscontra esitazione o reticenza da parte della PA reagisce adeguatamente e si informa sulle ragioni. Eventualmente cerca di incoraggiare la PA. Per farlo può esprimersi in modo chiaro e differenziato. Se incontra un problema nell'espressione può di solito correggersi e riformulare senza particolari problemi.

Se la PA non si sente di lasciare la sua camera per motivi di salute, la CS ne informa l'infermiera diplomata responsabile. Per farlo impiega un repertorio sviluppato di mezzi linguistici, in modo che gli enunciati risultino chiari e comprensibili, anche se un accento straniero può ancora essere percepito.

2.7 Collegare la realtà lavorativa e l'attività di preparazione in aula

Spesso chi insegna la lingua non dispone di conoscenze approfondite del settore lavorativo specifico in cui sono attivi o a cui vogliono accedere i discenti, e non sa quali siano i fattori determinanti, anche a livello linguistico, per essere operativi in un contesto lavorativo dato. Nel progetto *Sesamo* si cerca quindi di "collezionare" e mettere a disposizione il *know-how* dei professionisti del settore, in modo che gli/le insegnanti di lingua possano valutare quali siano gli elementi linguistici veramente essenziali nella pratica lavorativa. Si cerca altresì di stimolare lo scambio tra gli/le insegnanti per quanto riguarda l'esperienza e le risorse didattiche. Tutte queste informazioni sono raccolte in un ultimo documento, redatto per ogni scenario in collaborazione con professionisti e insegnanti. Per lo scenario *Accompagnare una persona assistita alla caffetteria*, questo documento - ancora in fase di sviluppo - probabilmente avrà la forma seguente:

TABELLA 5 - Scenario: accompagnare una persona assistita (PA) alla caffetteria

Tappe	Comportamento professionale	Elementi linguistici / Risorse didattiche
1. Entrare nella camera e stabilire un contatto con la PA	Se la PA non sente bene, avvicinarsi per i saluti. Rispettare il grado di cordialità stabilito dalla PA.	Discutere sulle varie forme di saluto e la loro adeguatezza.
2. Proporre alla PA di passare un po' di tempo alla caffetteria	Mantenere un atteggiamento positivo; mettere in rilievo ciò che la PA è ancora in grado di fare anziché i suoi limiti. Osservare la PA; se c'è un peggioramento nello stato di salute o un cambiamento nelle reazioni, informarne il personale qualificato.	Fare proposte (<i>Che ne dice di... Vorrebbe magari... Potrebbe...</i>). Reagire in modo positivo a lamenti (<i>Sì. la capisco, ma... D'altra parte...</i>). Nell'informazione al personale qualificato, distinguere tra fatti (<i>Ho osservato/visto che... Mi ha detto...</i>) e impressioni (<i>Penso che... Sembra che... Ho l'impressione che...</i>).
3. Aiutare la PA ad alzarsi e vestirsi	Informare la PA prima di toccarla o prima di toccare degli oggetti suoi. Commentare le proprie azioni. Non interferire/aiutare la PA nelle azioni che può compiere autonomamente. ...	Formulare domande in modo cortese (<i>La posso aiutare...</i>). Parti del corpo e azioni (ad es. <i>braccio, mano, schiena, gamba, piede... prendere, sorreggere...</i>). Formulare delle istruzioni in modo cortese (<i>Può appoggiarsi al mio braccio, afferrare la maniglia ...</i>).

Il progetto non prevede lo sviluppo di materiale didattico cartaceo da utilizzare in aula, saranno però realizzati dei brevi filmati (senza audio) degli scenari. Nell'insegnamento basato su scenari, la visualizzazione ha un ruolo importante: non solo fa conoscere la realtà specifica, l'ambito e lo svolgimento delle azioni in uno scenario, ma permette anche al discente di "proiettarsi" nella situazione, vedersi protagonista dello scenario e di valutare che cosa sa già fare nella situazione in questione e dove presenta ancora delle lacune - gli permette, quindi, di formulare obiettivi personali concreti per il processo di apprendimento, che in questo modo diventa un processo immediatamente significativo.

2.8 Sviluppare le tecniche di apprendimento

Oltre a quelli legati all'attività lavorativa di collaboratrici e collaboratori sanitari, il progetto *Sesamo* prevede anche degli scenari che preparano le persone alloglotte al corso di formazione e a forme di apprendimento tipiche della formazione continua in Svizzera (ad es. fare una ricerca e una presentazione in un piccolo gruppo autogestito), e che danno loro qualche strumento per facilitare l'apprendimento (ad es. tecniche di lettura e di presa di appunti). Il procedimento per il loro sviluppo è analogo, ed è riportato qui - anche con la funzione di riassunto.

1. Sulla base dell'osservazione e dell'analisi della realtà - in questo caso la realtà d'aula - identificare scenari pertinenti e abbastanza "ricchi" di occasioni di apprendimento.
2. In un incontro con le persone che operano sul campo - in questo caso formatrici e formatori del corso che prepara alla funzione di collaboratrice/tore sanitaria/o CRS - verificare o correggere le scelte fatte.
3. Analizzare lo svolgimento degli scenari per suddividerli in tappe e identificare i compiti comunicativi che contengono.
4. Eventualmente, effettuare un'ulteriore verifica con le persone operanti nel campo specifico.
5. Definire le competenze linguistiche necessarie o utili per svolgere i compiti comunicativi con descrittori "è in grado di", collegandoli così ai livelli del QCER.
6. Descrivere la competenza operativa globale per illustrare il modo in cui una persona alloglotta affronterebbe, ai diversi livelli di competenza, i compiti di uno scenario.
7. Insieme alle persone operanti nel campo specifico, elaborare un repertorio di "conoscenze" utili e di risorse e strumenti didattici.

BIBLIOGRAFIA

- Hagenow-Caprez M., *Mettere in pratica l'insegnamento basato su scenari - Guida alla pianificazione di un corso*, Segreteria dello Stato per la migrazione, Berna 2014, www.fide-info.ch/it/unterrichtshilfen/unterrichtsplanung.
- Lenz P., Andrey S., Lindt-Bangerter B., *Curriculum di riferimento per la promozione delle competenze linguistiche dei migranti*, Segreteria dello Stato per la migrazione, Berna 2009, www.fide-info.ch/it/fide/rahmencurriculum.
- Müller M., Wertenschlag L., *Meine Kinder möchten, dass ich auch zum Elternabend gehe (Anmerkungen zum Szenarienansatz und zur Entstehungsgeschichte der fide-Szenarien)*, in «Babylonia», 1/2013, http://babylonia.ch/fileadmin/user_upload/documents/2013-1/Baby2013_1MuellerWertenschlag.pdf.