

L'approccio per scenari anche per altri ambiti formativi?

Gé Stoks | Locarno

Der Szenarioansatz kann auch für andere Unterrichtskontexte nützlich sein. In diesem Beitrag wird beschrieben wie der Deutschunterricht in den Berufsschulen im Tessin in einer dem Szenarioansatz ähnlichen Weise gestaltet wird. Ausgegangen wird von den berufsspezifischen Bedürfnissen der Lernenden – in diesem Beispiel Elektriker in Ausbildung. Im Rahmen der Szenarien *Ein Elektrogerät ins Haus liefern und Ein Elektrogerät bei einem Kunden reparieren* werden Schritte und kommunikative Aufgaben identifiziert und – wie im *fide* Projekt – in konkreten Situationen simuliert und, wo möglich, auch in der Berufspraxis angewandt. Der Ansatz zeigt weit gehende Übereinstimmung mit dem Vorgehen in berufsspezifischen Kursen, die im englischen Raum als *language/English for specific purposes* bekannt sind.

Il progetto *fide* è un approccio per l'insegnamento linguistico basato sugli effettivi bisogni comunicativi di apprendenti migranti. L'approccio viene presentato più dettagliatamente in altri contributi di questo numero (Lenz, Müller & Wertenschlag, Hagenow). In questo articolo vorremmo mostrare come l'approccio seguito da *fide* possa essere applicato anche in ambiti diversi, ad esempio per l'insegnamento del tedesco nelle scuole professionali nel Canton Ticino.

Lingua seconda versus lingua straniera

Prima di entrare nei dettagli è importante rendersi conto che ci sono significative differenze tra l'apprendimento di una lingua seconda e quello di una lingua straniera. E' considerata "lingua seconda" (*second language, langue seconde, Zweitsprache*) la lingua che viene insegnata e appresa come lingua del territorio (ad esempio, l'italiano in Ticino). Si tratta generalmente della lingua imparata dai migranti. Il termine "lingua straniera" (*foreign language, Fremdsprache, langue étrangère*) viene invece utilizzato per indicare una lingua che non è lingua del territorio, ma che viene imparata fuori dal suo territorio¹.

Quando una lingua viene insegnata come lingua seconda, i corsisti hanno con essa un contatto molto più diretto e intenso, la vedono e la sentono nei media, nella strada, spesso anche sul posto di lavoro. I corsi possono essere molto più

intensivi, spesso con diversi incontri settimanali, e la motivazione integrativa dei corsisti è un fattore decisivo per l'apprendimento. E' una situazione molto diversa da quella di una scuola professionale in Ticino, in cui i contatti degli studenti con la lingua da imparare sono spesso limitati alle poche ore di lezione e sono rarissimi i contatti con persone che la parlano. Va detto inoltre che la lingua tedesca non è molto popolare, probabilmente anche a causa della sua difficoltà per i parlanti italo-foni. Ma a parte queste differenze fondamentali, l'approccio di *fide* e l'insegnamento della lingua tedesca nell'ambito della formazione professionale possono riferirsi a dei principi comuni, in particolare all'idea di costruire l'insegnamento a partire dai bisogni specifici degli apprendenti.

Un approccio basato sui bisogni degli apprendenti

Un approccio che tiene conto dei bisogni degli apprendenti non è una grande novità. Esiste una lunga tradizione di insegnamento linguistico fondato su scopi specifici (*languages for specific purposes*), come p. es. corsi di inglese per infermiere, assistenti di volo, personale delle FFS, ecc. Tener conto dei bisogni degli apprendenti e basare il corso su di essi è anche un'indicazione fondamentale del *Quadro Europeo Comune di Riferimento* per le lingue e di diversi altri documenti, come il *Livello Soglia* e *Profile Deutsch*. L'uso della lingua viene adeguato a diversi ambiti: privato, pubblico, professionale e educativo.

Gli insegnanti cercano da anni di creare lezioni più focalizzate sugli interessi dei loro allievi, ma si sentono spesso obbligati a rispettare la progressione indicata dal libro di testo e una sequenzialità grammaticale che dovrebbe garantire una maggior logicità e sistematicità dell'apprendimento. I contenuti derivano in generale dai suggerimenti

L'approccio di *fide* e l'insegnamento della lingua tedesca nell'ambito della formazione professionale possono riferirsi a dei principi comuni, in particolare all'idea di costruire l'insegnamento a partire dai bisogni specifici degli apprendenti.

del QERC. È difficile affrontare certi temi senza far riferimento a strutture specifiche della grammatica. In alcuni casi vengono insegnati i cosiddetti *chunks*, dei gruppi di parole non analizzati e linguaggio prefabbricato come *I don't understand* o *Ich komme aus der Schweiz*. Un argomento del passato senza aver trattato il verbo al passato (*past tense* o *Perfekt*) risulta difficile, ma anche elementi come i numeri o la coniugazione del verbo al presente sono così fondamentali e frequenti che meritano un trattamento particolare.

Ora, l'approccio scelto nel progetto *fide* parte rigorosamente dai bisogni degli apprendenti. Ciò significa che il docente non può sempre seguire il libro di testo, perlopiù orientato sui temi e i contenuti di un livello del QERC.

Tedesco in Ticino

In Ticino, i docenti di tedesco delle scuole professionali in Ticino sono abituati a pianificare delle lezioni basate su un'analisi concreta dei bisogni o su reali situazioni lavorative dei loro studenti, anche se non così rigorosamente condotte come nel progetto *fide*. I o le docenti individuano con gli apprendisti che studiano tedesco una situazione concreta che può servire per la loro professione. Vorrei dimostrare qui come una docente di tedesco con una classe molto eterogenea di apprendisti ha orientato l'apprendimento sui bisogni concreti degli allievi. Si trattava di una classe di apprendisti installatori elettricisti, che, ad. es., devono recarsi a casa di un cliente germanofono che non parla bene l'italiano, per una riparazione o per consegnare un nuovo televisore, frigo, computer o un altro apparecchio elettrico. Gli studenti provengono non solo dalla Svizzera italiana ma anche dall'Italia e quest'ultimi non hanno studiato il tedesco nella scuola media e sono principianti assoluti. Altri studenti hanno vissuto spesso esperienze negative con il tedesco nella scuola media. Hanno frequentato il cosiddetto corso B (il corso di un livello inferiore) e hanno la convinzione che il tedesco non è una lingua che anche loro possono imparare.

Pur senza chiamarlo un approccio basato su scenari, la docente ha tuttavia discusso con gli studenti il loro mondo di lavoro: quali sono le situazioni concrete in cui devono utilizzare la lingua tedesca. I contatti erano soprattutto con clienti germanofoni in Ticino, proprietari o fruitori di case di vacanza: una lavatrice che non funziona

più, un nuovo televisore che deve essere installato. Nella formazione imparano anche competenze sociali importantissime per il contatto con i clienti. Gli studenti sapevano già che non basta il linguaggio tecnico, ma che servono anche capacità linguistiche per tenere i contatti con i clienti. Questi apprendisti non avevano ancora avuto contatti con fornitori di lingua tedesca, ciò che in altri ambiti lavorativi, ad es. nelle classi di impiegati di logistica, può risultare importante.

Nel progetto *fide* vengono distinti vari ambiti operativi e scenari. Per gli studenti della scuola professionale, all'interno dell'ambito operativo del lavoro, gli scenari possibili sarebbero *Consegnare un apparecchio a un/a cliente* o *Eeguire una riparazione al domicilio di un/a cliente*. Per ogni scenario verrebbero specificati varie tappe e compiti comunicativi.

Scenario: Consegnare a domicilio e installare un apparecchio

Tappe	Compiti comunicativi
Stabilire l'orario per la consegna a domicilio	<ul style="list-style-type: none"> • Salutare il/la cliente al telefono • Presentarsi • Spiegare che è pronta la merce ordinata • Chiedere se/quando qualcuno è a casa • Confermare l'orario • Congedarsi al telefono
Annunciarsi dal/la cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Salutare e presentarsi • Spiegare lo scopo: la consegna del nuovo apparecchio
Discutere con il/la cliente il posto dove il nuovo apparecchio deve essere installato	<ul style="list-style-type: none"> • Chiedere informazioni al/la cliente e capire le risposte • Spiegare eventuali problemi e negoziare soluzioni
Effettuare l'installazione	<ul style="list-style-type: none"> • Chiedere informazioni, p. es. dove si trova il quadro elettrico
Istruire il/la cliente sull'uso dell'apparecchio	<ul style="list-style-type: none"> • Spiegare il funzionamento dell'apparecchio • Rispondere a domande del/la cliente
Relazionare con il/la cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Accettare o rifiutare un'offerta da parte del/la cliente (acqua, caffè) • Formulare richieste, p. es. se si può andare in bagno
Far firmare il bollettino di consegna	<ul style="list-style-type: none"> • Spiegare che cosa e dove il/la cliente deve firmare • Ringraziare
Congedarsi	<ul style="list-style-type: none"> • Ringraziare per la fiducia ed eventuali rinfreschi • Augurare una buona giornata

Scenario: Eseguire una riparazione a casa di un/a cliente

Tappe	Compiti comunicativi
Stabilire l'orario per la riparazione dal/la cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Salutare il/la cliente al telefono • Presentarsi • Spiegare lo scopo del contatto telefonico • Chiedere se/quando qualcuno è a casa • Confermare l'orario • Congedarsi al telefono
Annunciarsi dal/la cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Salutare e presentarsi • Spiegare lo scopo della visita
Esaminare l'apparecchio difettoso e discutere il problema tecnico con il/la cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Chiedere dove si trova l'apparecchio difettoso e qual è il problema • Indicare/confermare il guasto e dire se e quando può essere riparato • Spiegare che bisogna ordinare un pezzo di ricambio e quanto tempo ci mette ad arrivare • Indicare il prezzo della riparazione • Chiarire i passi successivi
Eseguire la riparazione	<ul style="list-style-type: none"> • Chiedere informazioni, p. es. dove si trova il quadro elettrico • Istruire il/la cliente sull'uso corretto dell'apparecchio e su come evitare guasti in futuro
Relazionare con il/la cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Accettare o rifiutare un'offerta da parte del/la cliente (acqua, caffè) • Formulare richieste, p. es. se si può andare in bagno
Far firmare il rapporto di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Spiegare che cosa e dove il/la cliente deve firmare • Ringraziare
Congedarsi	<ul style="list-style-type: none"> • Ringraziare per la fiducia ed eventuali rinfreschi • Augurare una buona giornata

Un possibile svolgimento della lezione

Le lezioni sono state svolte con una classe di 18 studenti tra 17 e 19 anni, tutti maschi con competenze diverse in tedesco. Alcuni avevano frequentato la scuola media in Ticino e avrebbero dovuto aver raggiunto il livello A2 in tedesco, altri provenivano dall'Italia e non avevano frequentato tedesco a scuola. Uno studente capiva lo svizzero-tedesco perché aveva parenti nella Svizzera interna, ma non parlava bene la lingua. La motivazione per la materia non era molto elevata, benché gli studenti si rendessero conto che le competenze in tedesco costituiscono un vantaggio sul mercato di lavoro. Il numero di lezioni per tedesco è molto limitato e il livello da raggiungere è un A1 o A2, verificato tramite un esame che tiene conto dei bisogni professionali degli studenti.

La docente iniziava la lezione con una discussione sul tema delle lezioni successive: andare da un cliente per una riparazione o per consegnare una merce.

Le situazioni concrete venivano individuate con la classe. Alcuni studenti avevano già vissuto una situazione in cui dovevano andare da un cliente in una casa di vacanza per riparare un congelatore o per consegnare un nuovo televisore. La docente aveva già un'idea delle situazioni, ma ha espressamente voluto coinvolgere gli studenti per motivarli e per dimostrare la pertinenza dei contenuti delle lezioni per la loro situazione lavorativa. I due scenari sono simili e cominciando con il primo si potevano anche ripetere alcuni elementi nel secondo scenario.

La docente ha chiesto agli allievi quali vocaboli erano necessari per svolgere questi compiti. Gli studenti hanno fatto un elenco di termini e hanno individuato alcune frasi rilevanti per la situazione.

- der Kühlschrank
- der Fernsehapparat
- die Tiefkühltruhe
- die Abwaschmaschine
- die Waschmaschine
- Der Fernseher ist kaputt.
- Der Kühlschrank kann nicht repariert werden.
- Ich muss ein Ersatzteil bestellen.
- Wo muss der Fernsehapparat stehen?
- Wo ist der Kabelanschluss? Die Steckdose?
- Haben sie den Garantieschein?

Gli studenti erano coscienti che dovevano anche essere in grado di presentarsi in modo corretto. La docente ha brevemente ripetuto come ci si deve presentare e anche l'orario, soprattutto la differenza tra "um halb vier" e "alle tre e mezza". Tuttavia, alcuni studenti avevano già scoperto che è più semplice dire "drei Uhr dreissig".

- Guten Tag, ich bin Antonio Bernasconi von der Firma F.....
 - ... und ich bringe Ihnen den neuen Kühlschrank, Fernsehapparat usw.
 - ...und ich komme, um ihren Fernsehapparat zu reparieren.
 - ...ist jemand um ...Uhr zuhause?
- Was ist das Problem?
- Ich schau mal.

- Darf ich zur Toilette gehen?
(uno studente ha rilevato che questa frase che devono usare quando vogliono andare in bagno durante la lezione, può esser utile anche nella vita professionale)
- Möchten Sie eine Tasse Kaffee? Ja gerne./Nein danke.
- Ich bin fertig, der Kühlschrank geht wieder.
 - Es war ein Wackelkontakt.
 - Die Pumpe war kaputt.
 - Der Kabel musste erneuert werden.
 - ...
- Können Sie den Lieferschein unterschreiben? Vielen Dank.
- Können Sie den Arbeitsrapport unterschreiben?
- Vielen Dank und schönen Tag noch.

Dopo che gli studenti avevano individuato quest'elenco di mezzi comunicativi (Redemittel), potevano preparare situazioni tipiche. La docente ha svolto il ruolo della cliente.

Per rendere l'apprendimento più significativo, è importante che gli apprendenti possano esercitare il ruolo che svolgono anche nella vita reale. Mentre nel progetto *fi de* i corsisti si trovano di solito nel ruolo di utenti di servizi, e gli scenari sono definiti da questa prospettiva (cf. descrizione dello scenario *Einen Schaden beheben lassen/Demander d'effectuer une réparation/Far riparare un guasto* sull'inserito didattico di questo numero), gli apprendisti della scuola professionale si trovano nella situazione «complementare», cioè nel ruolo dei prestatori di servizi.

La docente cercava di incoraggiare gli studenti ad essere creativi e a suggerire anche situazioni nuove, meno prevedibili. Uno studente ha ricordato che un cliente gli aveva chiesto di riparare anche una lampada nel bagno. L'aveva fatto, ma non era sicuro di poterlo fare. Gli studenti hanno discusso (in italiano) cosa fare quando un cliente ha richieste impreviste.



Non tutti gli studenti sono stati in grado di svolgere tutto il compito, ma gli elementi più facili erano possibili per tutti. Alcuni hanno provato altre situazioni e hanno chiesto parole e frasi alla docente. Molti studenti, che normalmente non sono propensi a prendere appunti, questa volta lo hanno fatto, perché vedevano che questi contenuti erano utili per il lavoro.

Conclusioni

Basandosi su situazioni professionali concrete l'apprendimento può essere reso più significativo per gli studenti. Quello che conta è che gli studenti vedano lo scopo della lezione e, alla fine, siano in grado di gestire una situazione reale della vita professionale. Possono fare errori, ma è molto apprezzato il tentativo di utilizzare la lingua in situazioni comunicative legate a scopi concreti. Eventuali errori non daranno fastidio ad un cliente, se il suo frigo viene riparato bene e il collaboratore della ditta riesce a comunicare con lui.

Tuttavia, ci sono anche dubbi e perplessità. Con un simile approccio basato sull'analisi di una situazione comunicativa, gli apprendenti imparano a memoria alcune situazioni concrete, ma saranno poi in grado di gestire situazioni nuove e meno prevedibili? Inoltre, la lingua non viene insegnata in modo sistematico e non imparano la grammatica. Tuttavia, nel tempo limitato a loro disposizione, questi studenti imparano qualcosa di utile e magari questo gli darà una motivazione a migliorare ed estendere la propria competenza comunicativa in futuro.

La descrizione è basata su una sperimentazione svolta dalla docente Sheila Pongan Arrigo nel 2008 nella scuola professionale (SPAI) di Mendrisio.

Nota

¹ Il termine lingua straniera non viene utilizzato in Ticino. Si preferisce in genere il termine lingua seconda perché il francese e il tedesco sono anche lingue nazionali e non lingue straniere.

Gé Stoks

è docente/ricercatore presso il SUPSI-DFA a Locarno e membro della redazione di *Babylonia*.