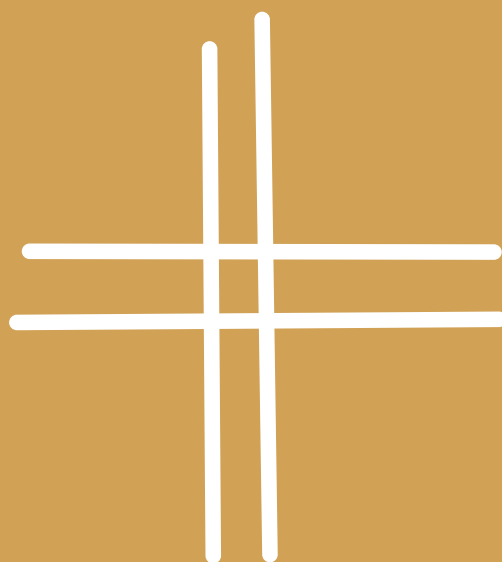


# La lingua italiana per l'inclusione e per il lavoro



## Teorie e pratiche didattiche in contesto migratorio

*a cura di*

Fabio Caon  
Edith Cognigni

# Sommario

Prefazione (Attilio Ascani) .....	5
Nota Editoriale (Claudia Santoni).....	7
Introduzione (Fabio Caon e Edith Cognigni).....	8

## Parte I

### **L'italiano L2 a migranti analfabeti e bassamente scolarizzati: didattica e formazione docenti**

Fabio Caon <i>La didattica dell'italiano L2 in classi multilivello con studenti analfabeti e bassamente scolarizzati</i> .....	14
Giulia Bortolon <i>Tra presenza e distanza: didattica dell'italiano L2 online ad apprendenti vulnerabili</i> .....	22
Annalisa Brichese <i>La formazione di insegnanti di italiano L2 di "qualità" con studenti analfabeti e bassamente scolarizzati in L1</i> .....	36

## Parte II

### **L'italiano L2 come lingua per il lavoro: politiche linguistiche, apprendimento e insegnamento**

Matilde Grünhage-Monetti, Fernanda Minuz <i>Perché «Lingua per il lavoro»? Impostazione metodologica e pratiche in prospettiva europea</i> .....	49
Claudia Santoni <i>Migrazione, lingua e lavoro: attori e strumenti per l'inclusione</i> .....	65
Edith Cognigni, Elena Michelini, Francesca Vitrone <i>ItaLavoro: un sillabo di italiano L2 per l'inserimento socioprofessionale dei migranti nei settori della ristorazione e della cura alla persona</i> .....	80
Simona Corazza e Francesca Vitrone <i>'Materiale' o 'capitale' didattico? L'analisi e la realizzazione di scenari didattici sulla lingua per il lavoro come opportunità formativa</i> .....	107

### **Parte III**

#### **Gli scenari didattici sulla lingua per il lavoro**

Francesca Minnozzi e Katia Rosa <i>La cura della persona: OSS e badanti cercasi!</i> .....	116
Alice Magi <i>La cura della persona: Assistiamoci! Lavorare come assistente familiare in Italia</i> .....	138
Alice Magi <i>Lavorare nella ristorazione: da lavapiatti ad aiuto cuoco</i> .....	158
Roberta Capozucca e Susanna Rapari <i>La Ristorazione: Il cameriere</i> .....	187

# La Ristorazione: Il cameriere

Realizzato da Roberta Capozucca e Susanna Rapari

con la supervisione di Simona Corazza e Francesca Vitrone

## **Situazione di riferimento**

Nella stagione estiva molti bar e ristoranti cercano personale. Prima di diventare un bravo cameriere però devi conoscere alcuni aspetti importanti di questo lavoro, ad esempio come servire ai tavoli, come interagire con i clienti e le mansioni da svolgere prima, durante e dopo un servizio. Scopriamoli insieme!

## **Obiettivi linguistici e comunicativi**

Scambiare saluti e convenevoli; offrire cibi e bevande; esprimere gusti e opinioni; lettura/comprensione di annunci di lavoro per camerieri, baristi,...; produzione scritta di esempi personalizzati; lessico specialistico del settore, comprese peculiarità locali legate al tipo di cucina e/o di strutture prevalenti.

## **Obiettivi interculturali**

Sapersi relazionare con i clienti; confrontare il rapporto con i clienti nelle rispettive culture di provenienza e in Italia.

## STRUTTURA DELLO SCENARIO

	ascolto	interazione orale	produzione orale	lettura	scrittura	attività MULTI-LIVELLO	
Attività 1		in plenaria					BRAINSTORMING INTERCULTURALE
Attività 2				a coppie	a coppie		IL DECALOGO DEL BRAVO CAMERIERE
Attività 3							LE FASI DEL SERVIZIO
Attività 4				in gruppi	** in gruppi		FARE UN BUON CAFFÈ
Attività 5		in gruppi	in plenaria	in plenaria	** in gruppi		
Attività 6							
Attività 7		role play					
Attività 8							PRENDERE LE ORDINAZIONI
Attività 9	*						
Attività 10							RISPONDERE AD UN ANNUNCIO

\* attività multimediale

\*\* attività plurilingue



## Attività 1

Guardate il video e poi discutete con i compagni e l'insegnante.



[4 Ristoranti - Gaffe cameriere](#)



## Attività 2

Qui sotto trovate dei suggerimenti importanti per essere un bravo cameriere! A coppie leggete il testo e poi mettete una X sulle risposte corrette.

### Il decalogo del bravo cameriere:

1. Controlla sempre la pulizia di bicchieri, posate, tovaglie e tovaglioli.
2. Fa' attenzione alla sala e ai tavoli: non deve mancare nulla.
3. Cura la tua persona e tieni mani e capelli puliti.
4. Tieni in ordine e pulita l'uniforme.
5. Saluta i clienti, accoglili e chiedigli se hanno prenotato.
6. Presenta i piatti del giorno e descrivili ai clienti.
7. Non togliere il piatto se il cliente non ha finito di mangiare.
8. Fa' preparare il conto e portalo solo quando richiesto.
9. Non tenere il cellulare e non utilizzarlo mentre lavori.
10. Utilizza un linguaggio appropriato e sii sempre gentile con i clienti

Secondo questo decalogo il cameriere è responsabile di:

- organizzare la sala
- organizzare la cucina
- fare il conto
- accogliere i clienti
- preparare il menù
- pulire gli ambienti
- curare la pulizia personale



### Attività 3

Quando arrivano i clienti dovete saper prendere gli ordini. Ascoltate il dialogo e poi rispondete alle domande. Successivamente, a coppie, confrontate le vostre risposte.

1. Come si chiama il ristorante?

---

2. Dove preferisce accomodarsi il cliente? Dentro o fuori?

---

3. Cosa consiglia il cameriere?

---

4. Cosa chiede il cliente come contorno al posto delle patate?

---

5. I clienti ordinano anche il dolce?

---








## Attività 4



**4.a: Leggete le espressioni in inglese e in francese e cercate nel testo le stesse espressioni in italiano; poi completate la tabella con la traduzione nella vostra lingua. Potete riascoltare di nuovo il dialogo.**



ITALIANO 	INGLESE 	FRANCESE 	LA VOSTRA LINGUA .....
<i>es. L'accoglienza</i>	<i>Welcome</i>	<i>Bienvenue</i>	
<i>es. L'ordinazione</i>	<i>Order</i>	<i>La commande</i>	
<i>es. es. Il conto</i>	<i>The bill</i>	<i>L'addition</i>	
	<i>Good morning and welcome!</i>	<i>Bonjour et bienvenue</i>	
	<i>We would like to eat outside.</i>	<i>On peut manger dehors?</i>	
	<i>You can sit here.</i>	<i>Vous pouvez vous asseoir ici.</i>	
	<i>Still water or sparkling?</i>	<i>Eau lisse ou gazeuse?</i>	
	<i>What are the specialities of the day?</i>	<i>Quelles sont les spécialités de la journée?</i>	
	<i>What do you recommend?</i>	<i>Que recommandez-vous?</i>	
	<i>Goodbye and thanks!</i>	<i>Merci et au revoir!</i>	



**4.b: Quali espressioni sono collegate con le varie fasi del servizio? Scrivete le frasi nella tabella, al posto giusto.**



--- Naturale o gassata? --- Il conto grazie! --- C'è posto fuori? ---  
--- Io vorrei l'insalata... --- Avete per caso..? --- Qual è il menù del giorno? ---  
--- Cosa mi consiglia? --- Buongiorno e benvenuti! --- Arrivederci e grazie! ---

L'ACCOGLIENZA	L'ORDINAZIONE	IL CONTO





## Attività 5



**5.a: Un bravo cameriere in Italia deve anche saper fare un buon caffè. Leggete il testo che parla del caffè in Italia.**

### L'espresso italiano

Sappiamo tutti quanto è buono il caffè, tanto che l'espresso italiano si è diffuso in tutta l'Europa... e non solo! Adesso cerchiamo di scoprire tutte le fasi della preparazione di quella piccola tazzina molto concentrata, fatta di aromi e sostanze: una bevanda deliziosa e dal profumo intensissimo, diventata simbolo dell'Italia per molti stranieri che visitano il nostro Paese.

A prima vista, una tazzina di espresso può sembrare qualcosa di molto semplice, ma vedremo che non è così



### Che cos'è l'espresso?

L'espresso è un caffè preparato con un metodo che si chiama "estrazione": questo metodo permette di avere una bevanda molto concentrata, con un gusto e un aroma intensi.

Il caffè è una bevanda molto instabile: in poco tempo le sue caratteristiche organolettiche, cioè le qualità degli alimenti che si possono sentire attraverso gli organi di senso, possono cambiare. L'espresso è un modo di preparare il caffè che permette di limitare questi cambiamenti e di fornire delle porzioni individuali.

Per fare un espresso serve un flusso di acqua molto calda (circa 90°) sotto pressione (circa 9 atmosfere). In questo modo nella tazzina avremo la caffeina, ma anche vitamina B3, fibre solubili (che aiutano il transito intestinale), potassio e fosforo. Queste sostanze, che, finiscono in grande quantità nell'espresso, danno al caffè il suo speciale sapore, la sua consistenza e i suoi aromi.

**5.b: Nel testo che abbiamo appena letto si dice che "le caratteristiche organolettiche sono qualità degli alimenti che si possono sentire attraverso gli organi di senso". Ma cosa sono gli organi di senso?**

Per osservare tutto ciò che ci circonda usiamo i **cinque** organi di senso, che sono:

1. il tatto;
2. il gusto;
3. l'olfatto;
4. la vista;
5. l'udito.

Servono a raccogliere informazioni dall'esterno del corpo e a trasmetterle al cervello, che le trasforma in sensazioni. (NB: per parlare di sensazioni fisiche, stati d'animo e non solo, in italiano usiamo il verbo **sentire**).



Ora che avete capito cosa sono, in gruppi inserite nelle tabelle le parole del testo sull'espresso che abbiamo appena letto che vi ricordano i cinque sensi: olfatto, gusto, vista, tatto e udito.


















**5.c: abbiamo già detto che il verbo sentire in italiano viene utilizzato per esprimere sensazioni fisiche, stati d'animo ecc.. osservate le seguenti frasi e scrivetele nella tabella al posto giusto! Poi provate a inserire le altre lingue che conoscete!**



Oggi ci sono 2 gradi e **sento molto freddo!**

Mi piace **sentire la musica** con le cuffie mentre sono in autobus.

**Sento (provo) molto dolore** alla mano, meglio andare dal dottore.

Mi **sento triste** perchè il mio amico non è qui.

	ITALIANO 	INGLESE 	FRANCESE 	LA VOSTRA LINGUA
<b>sensazione fisica</b>  				
<b>emozioni/ stati d'animo</b>  				
<b>ascoltare</b>  				



**E nelle vostre lingue? Come si dice "sentire" nel senso di "ascoltare"? E nel caso di una sensazione fisica? E per i sentimenti? Ci sono parole diverse? Discutete in gruppo, completate l'ultima colonna della tabella e poi scambiate le vostre opinioni con la classe.**



## Attività 6

Nel testo si dice: “Una tazzina di espresso può sembrare a prima vista qualcosa di molto semplice: ma vedremo che non è così”.

1. Secondo te perché una tazzina di caffè non è una cosa semplice?
2. C'è nel tuo paese una bevanda o un cibo così importante come il caffè in Italia?

Rispondete alle domande e dite alla classe e all'insegnante cosa ne pensate.



## Attività 7

*7.a: Ora tocca a voi! Abbiamo visto cos'è e come si prepara un espresso, mettiamo in pratica quello che abbiamo imparato! Ascoltiamo insieme il dialogo tra un barista e un cliente.*



*7.b: Con un/una compagno/a di classe immaginate di essere un barista e il suo cliente:*

- fate attenzione alle espressioni di saluto iniziali e finali;
- inserite nel dialogo il racconto di come si prepara il caffè nel vostro Paese;
- parlate di cosa rappresenta il caffè nella vostra cultura.

**(Il cliente entra in un bar e saluta)**

**CLIENTE:** Buongiorno!

**(Il barista risponde e chiede al cliente cosa prende)**

**BARISTA:** Buongiorno, cosa desidera?

**Ora tocca a voi, continuate!**



## Attività 8

Osservate le immagini, sceglietene una e descrivete cosa vedete. Potete iniziare così:



Immagine 1



Immagine 2



Immagine 3



Immagine 4



Immagine 5





### Attività 9

Vi ricordate il dialogo dell'attività 3? Ora siete voi i camerieri e dovete prendere l'ordine. Ascoltiamo di nuovo insieme il dialogo. Aprite questo link <https://forms.gle/RhUwoaLbZJpvt3129> e prendete l'ordine dei clienti.



### Attività 10

Ora sapete molte cose su questo lavoro e siete pronti ad iniziare! In internet avete trovato questo annuncio in un sito. Cercano baristi con esperienza. Rispondete all'annuncio.

#### CERCASI BARISTA.

La risorsa dovrà preparare prodotti da caffetteria.  
Requisiti:

- pregressa esperienza nel ruolo,
- predisposizione a lavorare in team,
- propensione al contatto con i clienti,
- disponibilità fine settimana.



#### Scrivete una mail di risposta all'annuncio e indicate:

- i vostri dati (il nome e il cognome; l'indirizzo)
- le esperienze passate;
- il perché siete interessati a questo tipo di lavoro;
- come contattarvi.

(Scrivete almeno 50 parole).

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# INDICAZIONI PER L'INSEGNANTE E SOLUZIONI DELLE ATTIVITÀ

## Attività 1:

Dopo aver visionato insieme il video, l'insegnante cerca di stimolare la discussione ponendo le seguenti domande:

1. Cosa succede nel video? Secondo te, il cameriere si comporta bene?
2. Hai mai lavorato come cameriere? Ti è mai successo di trovarti nella stessa situazione?
3. Nel tuo paese si servono prima gli uomini o le donne? Ci sono altre cose che un bravo cameriere deve fare?
4. Quali sono i piatti tipici della tua città?

L'insegnante cercherà di spiegare ciò che non è chiaro e di annotare sulla lavagna le risposte più frequenti, eventualmente dividendo la stessa in due parti a seconda che si parli di Italia o di altri Paesi, per sottolineare affinità e differenze e sollecitare la curiosità.

## Attività 2:

### Chiavi

- organizzare la sala
- organizzare la cucina
- fare il conto
- accogliere i clienti
- preparare il menù
- pulire gli ambienti
- curare la pulizia personale

## Attività 3:

### Trascrizione del dialogo:

**CAMERIERE:** Buongiorno e benvenuti al Gambero Rosso!

**CLIENTE:** Buongiorno, vorremmo mangiare all'aperto, c'è posto fuori?

**CAMERIERE:** Sì certo, seguitemi... Potete accomodarvi qui. Vi porto subito l'acqua: naturale o gassata?

**CLIENTE:** Una naturale e una frizzante grazie. Qual è il menù del giorno?

**CAMERIERE:** Oggi abbiamo, come primi piatti, due specialità marchigiane: i vincisgrassi e gli spaghetti con i moscioli. A seguire abbiamo canocchie e scampi alla marinara oppure bistecca di Marchigiana alla piastra con contorno di patate di Colfiorito arrosto.

**CLIENTE:** Molto interessante... Lei cosa consiglia?

**CAMERIERE:** Visto che siete in due vi consiglio di prendere entrambi i menù, quello di carne e quello di pesce, così potete assaggiare tutte le specialità presenti in menù.

**CLIENTE:** Sì va bene. Se possibile, io vorrei l'insalata al posto delle patate.

**CAMERIERE:** Certamente, nessun problema, mista con pomodori e carote o solo lattuga?

**CLIENTE:** Solo lattuga, grazie. Per dessert avete per caso i cantucci con il vino cotto?

**CAMERIERE:** Sì, i cantucci li facciamo noi, sono molto buoni!...Ecco a voi!

**CLIENTE:** Grazie, molto gentile. Il conto grazie!

**CAMERIERE:** Ecco a voi. Arrivederci e grazie!

## Attività 4

**4a:** L'attività mira all'arricchimento linguistico ed alla riflessione sul patrimonio linguistico culturale degli apprendenti. Gli studenti devono cercare nel dialogo le espressioni italiane riportate in inglese e in francese nella tabella e tradurle nella propria lingua madre. L'attività può essere fatta in coppia o in piccoli gruppi per individuare le espressioni nel testo, oltre che individualmente per la traduzione delle stesse nella lingua madre dello studente.

### Chiavi:

- Buongiorno e benvenuti
- Vorremmo mangiare all'aperto
- Potete accomodarvi qui
- Acqua naturale o gassata?
- Qual è il menù del giorno?
- Lei cosa consiglia?
- Avete per caso..?
- Arrivederci e grazie!

### 4b Chiavi:




L'ACCOGLIENZA	L'ORDINAZIONE	IL CONTO
Buongiorno e benvenuti! C'è posto fuori?	Io vorrei l'insalata... Naturale o gassata? Avete per caso..? Qual è il menù del giorno? Che mi consiglia?	Il conto grazie! Arrivederci e grazie!

## Attività 5

**5a:** Attività in plenaria. Far leggere il testo a voce alta chiamando uno studente alla volta in modo che tutti o quasi tutti abbiano un turno di lettura. Una volta terminata la lettura, l'insegnante fa delle domande per verificarne la comprensione globale. Es., Secondo voi, l'espresso è una bevanda semplice o no? Com'è l'espresso italiano? Trova nel testo qualche parola che lo descrive.

**5b:** Attività in gruppo e in plenaria. Una volta divisa la classe in gruppi, il docente può assegnare un senso ad ogni gruppo, per poi far correggere e far confrontare gli studenti tra di loro, oppure chiedere a tutti i gruppi di individuare le parole relative tutti i sensi e procedere con la correzione e il confronto in plenaria. Accompagnare l'attività scrivendo alla lavagna le soluzioni date dai vari gruppi per permettere un confronto migliore.

**5c:** attività sul verbo sentire, a coppie e in plenaria, per stimolare la riflessione sul plurilinguismo, osservando i modi di esprimere la stessa frase nelle varie lingue, e osservazione del verbo sentire, che in italiano si usa per trasmettere concetti diversi:

	ITALIANO 	INGLESE 	FRANCESE 	LA VOSTRA LINGUA .....
sensazione fisica	<b>sento molto freddo!</b> <b>Sento (provo) molto dolore</b>	<b>I feel/am cold</b> <b>I feel pain/ it hurts</b>	<b>J'ai froid</b> <b>J'ai mal à.../Je ressens de la douleur</b>	
emozioni/stati d'animo	<b>Mi sento triste</b>	<b>I'm sad</b>	<b>Je suis triste</b>	
ascoltare	<b>sentire la musica</b>	<b>Listening to music</b>	<b>Ecouter de la musique</b>	

### Attività 6

L'insegnante stimolerà la discussione.

### Attività 7

**7a:** Trascrizione del dialogo:

**CLIENTE:** Buongiorno.

**BARISTA:** Buongiorno, cosa desidera?

**CLIENTE:** Un espresso, per favore.

**BARISTA:** Subito. Nel mio Paese non beviamo il caffè in questo modo, ma usiamo il caffè solubile e lo sciogliamo nel latte caldo.

**CLIENTE:** Davvero? Interessante. Per noi italiani però quello non è vero caffè. Per noi il vero caffè è solo l'espresso.

**BARISTA:** Ecco qua.

**CLIENTE:** Grazie. Quant'è?

**BARISTA:** 1€.

**CLIENTE:** Arrivederci.

**BARISTA:** Arrivederci e buona giornata.

L'insegnante procederà con l'ascolto in plenaria. Dopo un primo ascolto verificherà la comprensione generale del testo; successivamente ripeterà l'ascolto affinché avvenga la comprensione analitica del testo, soffermandosi sulle parole o sulle espressioni non note agli studenti.

**7b:** Role-play su modello di dialogo ascoltato nell'attività precedente.

### **Attività 8**

Attraverso un'attività in cui si chiede di descrivere le immagini senza impostare una traccia, quindi non imponendo un determinato livello linguistico, ogni studente potrà completare l'attività di produzione orale in base alla propria interlingua. Successivamente si potrebbe anche chiedere agli studenti di fare una produzione scritta dell'attività stessa.

### **Attività 9**

Questa attività mira a sviluppare le competenze digitali dei discenti. Far riascoltare alla classe il dialogo dell'attività 3. Ogni studente dovrà aprire il modulo Google e prendere l'ordinazione. Naturalmente l'insegnante si assicura prima che tutti gli studenti siano in grado di aprire e usare Google Moduli.

### **Attività 10**

Questa attività mira a mettere in pratica le conoscenze e competenze acquisite durante le attività precedenti, utilizzando il lessico appreso, e a stimolare la scrittura creativa immaginando una situazione verosimile, come quella di una risposta ad un annuncio di lavoro via mail.