

COMPETENZE LINGUISTICHE IN SVIZZERA
Pratiche per la valutazione e la certificazione
20 Febbraio 2018



**Uno scenario mirato.
Risposta dell'autorità
alla richiesta d'asilo:
cosa faccio?**



1.

Ritirare
la lettera
raccomandata
in posta



2.

Riconoscere
la lettera
dell'autorità



3.

Identificare
il servizio
di consulenza

Risposta dell'autorità alla richiesta d'asilo: cosa faccio?



6.

Presentarsi
al servizio
di consulenza



4.

Fissare
un appuntamento
con il servizio
(al telefono)



5.

Raggiungere
l'ufficio
di consulenza

Lavoro su elementi comunicativi

Amministrazione
Risposta dell'autorità alla richiesta di asilo: cosa faccio

Prendere appuntamento col consulente-1 al telefono

Ufficio del consulente io

Sos Ticino buon giorno. Buon giorno. Mi chiamo Vorrei.....

Mi può ripetere il nome?

Quali documenti ha?

Dove abita? Che lingua parla? Cosa devo portare? Quali documenti?

Può venire il Alle Grazie. Arrivederci

ECAP | ECAP Ticino UNIA

Amministrazione
Risposta dell'autorità alla richiesta di asilo: cosa faccio

I servizi di consulenza vicino a me

Trova nel volantino le indicazioni

Nome servizio	
Serve per	
Città e indirizzo (Dov'è?)	
Orari di apertura (Quando è aperto?)	
Come contattarlo? (andando lì? Chiamando al telefono? A che numero?)	
Quanto costa?	

ECAP | ECAP Ticino UNIA

Amministrazione
Risposta dell'autorità alla richiesta di asilo: cosa faccio

La busta

Metti le parole nel posto giusto

INDIRIZZO, BUSTA, FRANCOBOLLO, MITTENTE, TIMBRO, DESTINATARIO

Questa è la

Questo è il cioè chi manda la lettera

Questo è il
Questo è il
Questo è il cioè per chi è la lettera

Questo è l'

Enzo Rossi
Zürcherstrasse 74
6300 Frauenfeld

Signora
Sabine Meularem
Neuhofstrasse 1
4302 Balgach

ECAP | ECAP Ticino UNIA

Materiali per insegnanti

Amministrazione
Risposta dell'autorità alla richiesta di asilo: cosa faccio

Obiettivi di apprendimento

- Ritirare la lettera raccomandata in posta
- Riconoscere la lettera dell'autorità
- Identificare il servizio di consulenza
- Fissare un appuntamento con il servizio
- Raggiungere l'ufficio di consulenza
- Presentarsi al servizio di consulenza

Progressi

Fissare un appuntamento con il servizio

Data _____

Questo lo so fare...	con aiuto	senza aiuto
Preparare la conversazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Salutare la persona al telefono e dire chi sono	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dire perché chiamo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capire la persona al telefono	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rispondere alle domande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiedere di ripetere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capire i giorni, le date, le ore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dire i giorni, le date, le ore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dire se un appuntamento va bene o no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capire i documenti da portare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ringraziare e salutare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Amministrazione
Risposta dell'autorità alla richiesta di asilo: cosa faccio

1.1 Ritirare la lettera raccomandata

Traccia per il docente

Il compito comunicativo	<p>Il compito comunicativo consiste nel saper ritirare una lettera raccomandata identificando e leggendo l'avviso di ritiro, identificando l'ufficio postale corretto e presentandosi all'ufficio con i documenti necessari.</p> <p>ATTENZIONE: Le comunicazioni delle autorità arrivano tramite lettera raccomandata. Il termine di alcuni provvedimenti legali è legato alla data di ricezione di queste lettere ed è quindi molto importante e urgente ritirarli il prima possibile.</p> <p>A seconda della struttura di residenza può cambiare la procedura. Se i richiedenti asilo si trovano in centri di accoglienza spesso sono gli stessi operatori che ritirano i documenti. Se si trovano in albergo o in appartamento devono preoccuparsi di riceverla direttamente.</p>
Materiali a disposizione	<p>Traccia didattica</p> <p>Descrittori delle competenze linguistiche</p> <p>Elementi comunicativi:</p> <p>L'invito di ritiro della raccomandata</p> <p>Il mio ufficio postale</p> <p>La busta</p> <p>La lettera</p> <p>Il mittente</p>
Uso dei materiali	<p>Possibili elementi linguistici da affrontare</p> <p>Spiegazione procedura postino</p> <p>Spiegazione punti elenco "concerne" (possono essere crociate più risposte)</p>
Possibili sviluppi	<p>Indirizzi</p> <p>Documenti</p> <p>Visita all'ufficio postale: cosa si può fare? Come ci arrivo?</p>

Risposta dell'autorità alla richiesta di asilo: cosa faccio?

Tappe e compiti comunicativi

Atto di servizio: "Servizio postale". Scenario: Risposta dell'autorità alla richiesta di asilo: cosa faccio.

Tappa	Compito comunicativo
1. Riconoscere la lettera dell'autorità	1.1 Riconoscere la busta raccomandata
	1.2 Identificare e leggere i principali contenuti con aiuto nella lettura del servizio
	1.3 Identificare e leggere nella lettera in base all'indirizzo e al tipo
2. Identificare il servizio di consulenza	2.1 Identificare nel riquadro del servizio di consulenza le informazioni di contatto
	2.2 Cercare e individuare informazioni sul servizio di consulenza e guidare il richiedente, proponendo di chiamare il numero verde di chiamata
	2.3 Cercare e individuare informazioni sul servizio di consulenza (indirizzo, numero di appuntamento per una consulenza)
3. Fissare un appuntamento con il servizio	3.1 Al telefono con il centralinista chiedere il via al centro di consulenza
	3.2 Al telefono con il centralinista chiedere il via al centro di consulenza
	3.3 Al telefono con il centralinista chiedere il via al centro di consulenza
4. Raggiungere l'ufficio di consulenza	4.1 Andare alla struttura, arrivarci e chiedere informazioni sul servizio di consulenza
	4.2 Andare alla struttura, arrivarci e chiedere informazioni sul servizio di consulenza
	4.3 Andare alla struttura, arrivarci e chiedere informazioni sul servizio di consulenza
5. Presentarsi ad un servizio di consulenza	5.1 Salutare, rivolgersi al personale e far riferimento al appuntamento
	5.2 Spiegare al personale il motivo della visita e chiedere una consulenza
	5.3 Spiegare informazioni sul provvedimento con l'aiuto del personale
6. Presentarsi al servizio di consulenza	6.1 Concordare con il personale il giorno e l'ora dell'appuntamento
	6.2 Ringraziare il personale e uscire per la casa e/o il centro di accoglienza

ECAP Ticino UNIA
Via industria 3
6814, Lamone

Tel. 091 604 20 30
infoti@ecap.ch
www.ecap.ch

ECAP

Grazie per l'attenzione