

Star: Il mio primo giorno di stage

Scenario 3

CAPISCO I CONSIGLI E CHIEDO AIUTO AI MIEI COLLEGHI

Questo scenario è stato elaborato all'interno del progetto “Developing E-Learning Capacities for Youth Mobility in Europe” (DELCYME) <https://delcyme.org/language/it/>. Viene qui riportato in forma ridotta rispetto all'originale.

© **Università degli Studi di Milano** (<http://www.unimi.it>) / **Office franco-allemand pour la jeunesse** (<https://parkur.ofaj.org>)

>> Video e animazioni:

Realizzazione a cura di Angelisa Leonesio (<https://interartactivity.net>)

>> Audio:

I dialoghi sono stati realizzati da Elodie Claire Silvana Pegon, Donatella Lucia Ilaria Zema, Stefano Fiore e Filippo Angelini.

>> Illustrazioni di Florence Bouchain, diritti d'uso ceduti all'OFAJ.

>> Immagini CC0: Public Domain Dedication

- <https://pixabay.com/>

- <https://www.pexels.com/>

- <https://www.flaticon.com/>

SCENARIO 3: Capisco i consigli e CHIEDO AIUTO ai miei colleghi

In questo scenario, imparerai quando dare del Lei o del tu ai nuovi colleghi, come sono formulati i compiti e come chiedere gentilmente aiuto o consigli.

Sarai in grado di porre domande educate e di reagire in caso di problemi e incomprensioni. Nel Task sceglierai cinque problemi da un elenco e formulerai soluzioni adeguate.

Troverai tre tipi di documenti:

- delle immagini **per imparare a dare del Lei e del tu,**
- due dialoghi **per capire delle istruzioni e chiedere precisazioni,**
- un dialogo **per chiedere aiuto e comprendere dei consigli.**

In questa tappa trovi anche dei **focus** che sintetizzano delle informazioni:

- un focus Grammatica: come fare domande,
- un focus Vocabolario: brevi conversazioni,
- un focus Cultura: quando dare del Lei o del tu.



3.1 DARE DEL LEI O DARE DEL TU

3.1.1 Dare del "Lei" e dare del "tu"

È importante sapere quando dare del Lei e quando dare del tu. Dare del Lei è formale. Dare del tu è informale. Questa attività ti permette di imparare questa importante distinzione in italiano.

Completa il testo scegliendo quando dare del tu o del Lei.



shutterstock.com • 1133291849

1. **Studente:**
[**Mi scusi, può** | Scusami, puoi] ripetere la spiegazione?
Professoressa: Certo, [**mi dice** | mi dici] quale passaggio in particolare?



4. **Collega che si rivolge a un altro collega / un'altra collega:**
[**Devi** | Deve] finire la presentazione per il cliente entro domani.
Ce la [**fai** | fa]?



shutterstock.com • 390902179

2. **Dottore:**
[**Lei è** | tu sei] in perfetta salute!
Paziente:
Grazie Dottore [**mi dà** | mi dai], una buona notizia.



5. **Carlo:** Ciao Mario, [**hai** | ha] sentito che il tabaccaio chiude?
Mario:
Sì, che cosa [**comprerai** | comprerà] le sigarette?



shutterstock.com • 732007432

3. **Receptionist:**
[**Deve** | Devi] digitare il suo codice.
Cliente: [**La** | Ti] ringrazio.



6. **Passaggero:**
Bongiorno, [**mi scusi, può** | scusami, puoi] portarmi velocemente alla stazione?
Tassista:
Certo, come [**desidera** | desideri].

3.1.2. Non dire mai "Ciao" a una persona a cui dai del Lei

L'uso del "Ciao" è diventato internazionale e indistinto. In Italia, "Ciao" si usa solo quando si dà del Tu. Non devi dire mai "Ciao" a una persona a cui dai del Lei.

Questa attività ti permette di imparare a non essere maleducato.

Scegli la risposta corretta.

1. "Ciao vigile, mi può indicare dov'è la Posta?" [**non corretto** | corretto]
2. "Ciao Nadia, sai dirmi a che ora è la riunione di oggi?" [**corretto** | non corretto]
3. "Ciao direttrice, sono Karl, il nuovo stagista." [**non corretto** | corretto]
4. "Esco a prendere un caffè, ci vediamo dopo, ciao Signora Rossi." [**non corretto** | corretto]

3.1.3 “Lei” o “tu”? Dipende dall’età e dal ruolo al lavoro

Una persona anziana o con una funzione superiore può dare del tu a una persona più giovane o con un ruolo inferiore e poi passare al “tu” da parte di tutte e due.

In questa attività puoi apprendere le situazioni più comuni e imparare che cosa rispondere.

Rimetti le frasi del dialogo nell'ordine corretto.

1) Karl: “Direttore, Le posso offrire un caffè?”

Direttore: “Sì, grazie! Ah Karl, pensavo...mi puoi dare del tu, se ti fa piacere....”.

Karl: “Grazie, mi fa piacere!”.

2) Karl: “Buongiorno, sono Karl Hofmann, il nuovo stagista”.

Sara: “Buongiorno Karl, io sono Sara Rossi, la responsabile dell’ufficio”.

Karl: “Mi scusi, non ho capito....”.

Sara: “Sono Sara, lavoreremo insieme. Possiamo darci del tu?”.

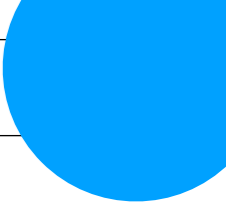
Karl: “Va bene!”

3) Anna: “Ciao, tu devi essere Karl, il nuovo stagista...”.

Karl: “Sì, sono io!”.

Anna: “Ah scusa, ti ho dato del tu....ti va bene?”.

Karl: “Per me va benissimo, Anna!”



3.2 INTERAGIRE CON GLI ALTRI

3.2.1 Comprendere istruzioni e precisazioni

Nei due dialoghi qui riportati, il tutor spiega a Francesco, lo stagista, che cosa deve fare: lavorano in una Pro loco e stanno preparando del materiale informativo per una classe di studenti in vacanza-studio nella loro città. Questa attività ti permette di distinguere tra ordini e consigli e di imparare a chiedere precisazioni sul tuo lavoro.

 [Ascolta il dialogo 1](#)

 [Ascolta il dialogo 2](#)

Scegli la risposta corretta

1 – Dire «Ne abbiamo assolutamente bisogno per lunedì non oltre le 11», significa:		
Chiedere aiuto, dei consigli o delle precisazioni O	Dare un ordine X	Dare un consiglio O
2 – Dire «Devo chiedere qualcosa in particolare? », significa:		
Chiedere aiuto, dei consigli o delle precisazioni X	Dare un ordine O	Dare un consiglio O
3 – Dire «Bisogna correggere questi manifesti di presentazione delle attività della settimana... », significa:		
Chiedere aiuto, dei consigli o delle precisazioni O	Dare un ordine X	Dare un consiglio O
4 – Dire «Puoi aiutarti con il programma della settimana.», significa:		
Chiedere aiuto, dei consigli o delle precisazioni O	Dare un ordine O	Dare un consiglio X
5 – Dire «E dopo che cosa faccio, devo stampare tutto per farle vedere?», significa:		
Chiedere aiuto, dei consigli o delle precisazioni X	Dare un ordine O	Dare un consiglio O
6 – Dire «Quando hai finito, registra il file nella stessa cartella.», significa:		
Chiedere aiuto, dei consigli o delle precisazioni O	Dare un ordine X	Dare un consiglio O



3.2.2 Interagire in modo educato

È importante rivolgersi al proprio interlocutore in modo educato.
Questa attività ti permette di imparare delle formule per esprimerti in modo adeguato.

Scegli la risposta corretta.

1 Qual è il modo più educato per chiedere di ripetere una richiesta?

- a Potrebbe ripetere? Non ho capito bene
- b Potrebbe ripetere? Si è spiegata male
- c Potrebbe ripetere? Parla in modo incomprensibile

2 Qual è il modo più educato per rimandare l'esecuzione di un compito?

- a Va bene, se non è urgente lo faccio tra un attimo.
- b Adesso non posso farlo
- c Me lo può dire dopo, adesso ho da fare

3 Qual è il modo più educato per segnalare un problema nell'esecuzione di un compito?

- a Farei subito le fotocopie ma manca la carta
- b Non faccio le fotocopie perché manca la carta
- c Se manca la carta, come faccio a fare le fotocopie?

3.2.3. Scrivere un avviso con informazioni precise

Allo stagista è spesso chiesto di scrivere degli avvisi.

Questa attività ti permette di imparare le frasi più comuni che si leggono negli avvisi.

Associa le parole alla loro definizione.

Torno subito	Per comunicare un'assenza temporanea
Chiuso fino alle 10.30	Per comunicare l'apertura di un servizio
Per appuntamenti chiamare il 386457211	Per indicare un altro interlocutore
Si prega di aspettare il proprio turno dietro la linea gialla	Per indicare dove bisogna stare in attesa
Non si vendono biglietti dell'autobus	Per indicare che cosa non si può acquistare

3.3. RIVOLGERSI ALLA PERSONA GIUSTA

3.3.1. Come chiedere aiuto e ricevere consigli

Durante il suo primo giorno di stage alla Pro loco di Gargnano sul lago di Garda, Francesco ha qualche problema con il computer e deve chiedere aiuto.

Questa attività ti permette di imparare come chiedere aiuto.

Ascolta il dialogo e poi scegli la risposta.

 [Ascolta il dialogo](#)

1. Chi parla nel dialogo?

- Tre stagisti
- Il direttore con l'amministratore
- Il tutor Claudio, Marina e 1 stagista.

2. Lo stagista chiama il referente di quale servizio per chiedere aiuto?

- Il servizio per le fotocopie.
- Il servizio per l'informatica.
- Il servizio per la pubblicità.

3. Quale problema ha lo stagista?

- Non riesce a modificare un file.
- Non riesce a salvare un file.
- Non riesce a ritrovare un file.

4. Che cosa deve fare lo stagista per risolvere questo problema?

- Deve lasciare che Claudio, il tutor, si colleghi con il suo profilo.
- Deve ricominciare da capo
- Deve utilizzare un'altra postazione

5. Quale consiglio deve seguire lo stagista?

- Deve salvare il file su una chiavetta USB.
- Deve salvare il file in una cartella condivisa.
- Non deve più utilizzare il computer del tutor.

6. Come reagisce lo stagista quando gli viene dato un consiglio?

- Capisce e ringrazia.
- Non capisce e chiedere di ripetere.
- Chiede maggiori precisazioni.

3.3.2 Tutor, stagista e referente di un servizio

Nel tuo primo giorno di stage, il tuo principale interlocutore è il tuo tutor, ma per certi problemi ti devi rivolgere al referente di un servizio specifico.

Questa attività ti permette di imparare delle parole utili.

Completa il testo con le parole proposte.

1. [Lo stagista | Il tutor | Il referente per l'informatica] ha fatto il lavoro richiesto.
2. [Il tutor | lo stagista | il referente per l'informatica] consiglia di contattare un'altra persona per avere aiuto.
3. [Lo stagista | Il tutor | Il referente per l'informatica] ha commesso un'errore.
4. [Il referente per l'informatica | Il tutor | lo stagista] spiega una parola.
5. [il referente per l'informatica | Il tutor | lo stagista] si mostra paziente e risponde alle domande.
6. [il referente per l'informatica | Il tutor | lo stagista] dà un consiglio per il futuro.

3.3.3 Come avviene uno scambio per aiuto e consigli.

Durante lo stage ti può capitare di trovarti di fronte a delle novità e di aver bisogno del tuo tutor o di altri colleghi per sapere che cosa fare.

Questa attività ti permette di imparare delle frasi utili in queste situazioni.

Scegli la domanda esatta.

Francesco è davanti al computer, non riesce ad accedere alla sessione con l'account del suo tutor. **Chiede aiuto:**

- «Devi prima di tutto accedere alla sessione del tuo tutor.»
- **«Puoi spiegarmi come accedere alla sessione del mio tutor?»**
- «Sai qual è il numero di telefono del tuo tutor?»

Francesco ha bisogno di contattare Claudio per telefono. **Chiede un'informazione:**

- **«Dove posso trovare il numero di Claudio?»**
- «Puoi aiutarmi a contattare Claudio?»
- «Dovresti chiedere il numero di telefono di Claudio.»

Francesco non sa come ritrovare il file che ha salvato nel computer di servizio. **Il tutor gli dà un consiglio.**

- «Riesci a ritrovare il file prima di mezzogiorno?»
- «Lascia stare. Lo faccio io al tuo posto»
- **«Dovresti contattare Marina per i problemi informatici»**

Francesco va nell'ufficio dei servizi informatici e **Marina**, la referente, **gli propone il suo aiuto:**

- «Buongiorno Francesco, hai portato il computer con te?»
- **«Buongiorno Francesco, hai bisogno?»**
- «Buongiorno Francesco, la tua password è la tua data di nascita.»

Marina suggerisce a Francesco di salvare tutti i file in una sua cartella a parte e **Francesco la ringrazia per il consiglio:**

- «Bene ma dovresti salvare tutto sempre.»
- **«Sì, d'accordo. Grazie Marina per il consiglio.»**
- «Sì, grazie puoi spiegarmi come fare?»

TASK

Relazionarsi con gli altri


Questo è il **task** in cui devi metterti alla prova.

Il primo giorno di stage il tuo tutor ti spiega il lavoro. Come puoi rispondere ogni volta?

Osservando il Focus sulle Brevi Conversazioni e il Focus sulle Domande, scegli 3 domande e formula le risposte come nell'esempio della vignetta qui sotto.

Ricordati anche delle espressioni di cortesia che hai già imparato.



- 
- 1) Prima di iniziare il tuo stage, sei vicino ma hai perso la direzione. Che cosa chiedi a un passante?
 - 2) Il primo giorno di stage, alla fine della giornata, il tuo tutor ti fa i complimenti per il lavoro che hai fatto. Come reagisci?
 - 3) Il primo giorno di stage ti hanno fatto vedere la tua postazione. Dopo il pranzo non riesci più a ritrovarla. Che cosa chiedi al tuo tutor?
 - 4) Il primo giorno di stage devi chiudere l'ufficio prima della pausa pranzo e non ti ricordi più dove sono le chiavi. Che cosa chiedi al tuo tutor?
 - 5) Il primo giorno di stage sei talmente agitato / agitata che non ti ricordi che cosa ti ha detto di fare il Direttore. Che cosa chiedi al tuo tutor?
 - 6) Il tuo tutor ti ha chiesto di chiamare una collega: Valentina Zenoni. La collega risponde ma dopo che ha detto "Pronto" dice un'altra frase che non capisci. Che cosa le dici?
 - 7) Il primo giorno di stage hai fame verso l'ora di pranzo ma non sai quando si può andare in mensa. Che cosa chiedi al tuo tutor?
 - 8) Ricevi una telefonata da un'azienda esterna. Devi scrivere un messaggio ma non capisci il nome della persona alla quale è destinato. Che cosa chiedi al tuo interlocutore?
 - 9) Il tuo tutor ti chiede: "Lo vuoi un caffè?". A te farebbe molto piacere, che cosa gli rispondi?
 - 10) Il tuo tutor, chiacchierando durante la pausa, ti chiede: "Perché hai scelto questa istituzione per fare lo stage?". Che cosa gli rispondi, avendo ora conosciuto tutto l'ambiente?

Il tuo tutor ti può dire tante cose e tu devi dimostrare di avere capito.
Osserva come avvengono le conversazioni qui di seguito:

Il tuo tutor ti segnala una cosa che non bisogna fare:	Rispondi che hai capito:
<p>Francesco, non devi lasciare il computer acceso.</p>	<p>Va bene, capisco.</p>

Il tuo tutor ti segnala una cosa che non bisogna fare:	Rispondi che non lo sai fare:
<p>Francesco, non devi mai usare la postazione di un altro collega.</p>	<p>Ho capito ma non so più quale è la mia.</p>

Il tuo tutor ti segnala una cosa che hai fatto bene:	Rispondi ringraziando:
<p>Francesco, il tuo lavoro va molto bene.</p>	<p>Grazie, mi fa piacere.</p>

Il tuo tutor ti segnala che c'è un problema:	Rispondi che hai capito:
<p>Francesco, non si possono fare fotocopie, manca la carta.</p>	<p>Grazie per l'informazione.</p>

Il tuo tutor ti segnala una cosa che devi fare:	Rispondi che non hai capito che cosa ti chiede:
<p>Francesco, devi andare in Posta a spedire delle lettere.</p>	<p>Per favore, può ripetere. Non ho capito bene.</p>

FOCUS: GRAMMATICA

Come fare domande

In italiano, si possono formulare delle domande in modi diversi.

DOMANDE PARZIALI	Qual è il numero di telefono della reception?	qual/ numero [m.s.] - data [f.s.]
	Qual è la tua data di nascita?	
	Quali biglietti devo comprare per la gita?	quali/ consigli [m.p.] - lingue [f.p.]
	Quali lingue parli?	
DOMANDE APERTE	Dove sono le chiavi dell'ufficio?	interrogativo + verbo + (complemento)? standard
	Perché hai scelto questa istituzione?	
	Come si arriva a Gargnano?	
	Che cosa devo fare esattamente?	
	Quando c'è la pausa pranzo?	
	Le fotocopie le faccio quando?	complemento + ripresa pronominale + verbo + interrogativo? orale
DOMANDE CHIUSE	Hai un documento d'identità?	verbo + complemento? standard
	Vuoi un caffè?	
	Un documento d'identità ce l'hai?	complemento + ripresa pronominale + verbo? orale
	Lo vuoi un caffè?	ripresa pronominale + verbo + complemento? orale