

COMMISSIONE CANTONALE PER LA FORMAZIONE NEL COMMERCIO

Sessione **ESAMI 2015**

Sezione **IMPIEGATI DI COMMERCIO
PROFILO E / PROFILO B**

Materia **ITALIANO**

Serie **1**

Luogo

data

candidato numero

cognome

nome

tempo accordato per l'esame **120 minuti**
numero massimo di punti **60 punti**
mezzi ausiliari **vocabolario**

valutazione : *punti*

nota

perito

perito

*I Cantoni detengono il diritto d'uso degli esami ai fini scolastici.
Il testo d'esame non va utilizzato nelle classi fino al 30.06.2016
© csfo, Berna - 2015*

Conquistiamo il mondo con empatia e cortesia

In occasione della Giornata mondiale della gentilezza (13 novembre) l'esperta Cristina Milani ci parla di attitudini positive e solidarietà

Di Nadia Lischer

1 Gentilezza, un termine che sottintende una qualità, una caratteristica etica, un concetto
2 semplice a cui si attribuiscono molteplici e diversi significati. Qualcuno pensa che sia una
3 dote innata, qualcun altro che sia un'attitudine che si può assumere con un po' di buona
4 volontà. Ma che cosa significa davvero essere gentili? Ne abbiamo parlato con Cristina
5 Milani, psicologa, fondatrice dell'Associazione Gentletude e di recente nominata
6 vicepresidente del World Kindness Movement, fondato il 13 novembre 1997 a Tokyo in
7 occasione della prima conferenza globale sulla gentilezza, data prescelta per celebrare
8 annualmente la Giornata mondiale della gentilezza. Si tratta di ventiquattr'ore durante le
9 quali siamo tutti invitati ad impegnarci più del solito ad essere solidali e cortesi verso il
10 prossimo. «Essere gentili – spiega la nostra interlocutrice – significa soprattutto esprimere
11 con le proprie azioni un senso di empatia verso l'ambiente con il quale si interagisce e per
12 ambiente si considerano i rapporti tra umani, quelli con la natura e gli animali».

13 La gentilezza non va però intesa come un semplice atto decorativo, ma «come un'attitudine
14 interpersonale che crea e mantiene relazioni e sentimenti».

15 La cortesia, la tolleranza e la solidarietà ci vengono insegnate fin da piccoli, ma purtroppo
16 molto spesso ci scordiamo di metterle in pratica, «le abbiamo messe nel cassetto delle belle
17 cose e le tiriamo fuori solo per le grandi occasioni o per approcciarci alle persone
18 importanti». «La gentilezza – afferma Cristina Milani – è una predisposizione che abbiamo
19 tutti, chi più chi meno, e andrebbe riscoperta», non solo il 13 novembre, ma anche tutti gli
20 altri 364 giorni dell'anno. «E questo lo si può fare solo se si è empatici, se si è aperti a
21 comprendere le cause delle dinamiche personali del proprio interlocutore oppure di una
22 parte della società con la quale si intende interagire».

23 «L'empatia può essere innata oppure – continua la nostra esperta – può essere sviluppata
24 attraverso la comunicazione e la condivisione di esperienze». Ecco perché «la gentilezza, in
25 quanto attitudine – spiega Cristina Milani – va coltivata», soprattutto attraverso la
26 comunicazione, la comunione di idee e di esperienze, in virtù anche del fatto che ci sono
27 molti modi di affrontare la vita, ma la gentilezza è quello che ci avvicina di più gli uni agli
28 altri. Eppure c'è chi ancora sembra non averlo capito.

29 «La gente spesso e volentieri si comporta male non per cattiva fede, bensì perché non è
30 cosciente delle conseguenze delle proprie azioni e quindi non si rende conto di quello che
31 fa, oppure più semplicemente perché non sa come affrontare una determinata situazione»,

32 spiega Cristina Milani, facendo notare che «è molto più facile trattare in modo sgarbato
33 qualcuno che reagire in modo gentile».

34 Essere gentili, tuttavia, non è sinonimo di debolezza, al contrario: «la gentilezza è
35 espressione di pazienza, di forza e di coraggio, perché sottintende una disponibilità verso
36 l'altra persona, ma senza imposizioni e rispettando i suoi tempi. Lasciarsi prendere dalle
37 emozioni e insultare chi ti ha rubato il parcheggio o chi ti ha sorpassato in coda al
38 supermercato, invece – puntualizza la nostra interlocutrice – è un atteggiamento che
39 esprime debolezza. Non solo perché ci si è comportati male, ma anche perché non
40 conosciamo il vissuto degli altri», come ci ha insegnato il compianto regista Carlo
41 Mazzacurati affermando che «Ogni persona che si incontra sta combattendo una battaglia
42 personale di cui non sappiamo niente». «Ecco perché – spiega l'esperta – quando ci
43 troviamo di fronte a qualcuno sgarbato bisognerebbe cercare di comprendere il motivo delle
44 sue azioni». È questo un accorgimento che può fare la differenza, così come pure, spiega
45 Cristina Milani, «se io faccio un piccolo gesto gentile, qualcun altro ne fa uno a sua volta e
46 pian piano tutti cominciamo ad avere un'inclinazione positiva nei confronti della natura, del
47 nostro prossimo e degli animali: alla fine si otterrà un cambiamento culturale. Ovviamente
48 non è una cosa che si può fare dall'oggi al domani. Bisogna impegnarsi giorno dopo giorno:
49 ognuno nel suo piccolo può contribuire a realizzare qualcosa di grande, di concreto». Un
50 esempio eclatante ce lo porta proprio Gentletude, il cui motore, ci racconta la nostra
51 interlocutrice, è alimentato da «tantissime persone che collaborano con entusiasmo come
52 volontari e dedicano il loro tempo all'Associazione e alla realizzazione dei suoi progetti».

53 GENTLETUDE

54 L'Associazione no-profit Gentletude (il nome unisce i termini “gentle – gentile – e “attitude”
55 – attitudine) fa parte del World Kindness Movement ed è attiva in Svizzera e Italia dal 2011
56 attraverso la promozione di attività e progetti mirati alla sensibilizzazione di grandi e piccoli
57 sulla gentilezza, intesa non solo come buona educazione, ma come attitudine di vita. Tra le
58 varie iniziative, Gentletude cura una collana editoriale digitale di “booklets”: librettini che
59 contengono riflessioni elaborate secondo la sensibilità e in relazione al settore professionale
60 in cui operano i diversi autori. In ambito scolastico, invece, l'Associazione redige delle
61 schede didattiche che distribuisce a ben cinquemila istituti italiani e svizzeri. Inoltre,
62 annualmente, viene indetto il Gentletude Award, premio internazionale volto ad incoraggiare
63 chiunque ad essere creativo, realizzando un'opera che rappresenti il concetto di gentilezza.
64 Il bando di concorso 2015 sarà pubblicato il 31 gennaio su www.gentletude.com e su
65 www.gentle-projects.com dove è possibile trovare ulteriori informazioni su Gentletude e i
66 suoi progetti. In occasione della Giornata mondiale della gentilezza, giovedì 13 novembre,
67 l'Associazione lancia una campagna contro il bullismo, invitando gli utenti dei social network
68 a condividere sui propri profili un “selfie” (autoscatto) con il messaggio “Contro il bullismo io
69 scelgo la gentilezza”.

Testo adattato da *Corriere del Ticino, Extra* n. 46 (13-19 novembre 2014)

Esercizio 2 (Tempo consigliato: 20 minuti)

Comprensione

Risponda alle domande e risolva i quesiti formulati di seguito

1. Da quale evento prende spunto l'intervista con Cristina Milani?

.....
.....
.....

2. La gentilezza: citi tre caratteristiche fra quelle presentate nell'articolo per definirla.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. Secondo quanto esposto nell'articolo, si può imparare ad essere gentili oppure la gentilezza è una dote innata?
Motivi la risposta citando 2 passaggi del testo e indicando le righe.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. Perché secondo la psicologa Cristina Milani, la gentilezza è una manifestazione di forza? Riformuli con parole sue gli argomenti che la psicologa adduce a sostegno della sua idea.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

<p>Criterio [3 punti per ogni risposta completa e corretta] Coefficiente 0,5 per la domanda 1 / Coefficiente 1 per il quesito 2 e la domanda 3 / coefficiente 1,5 per il quesito 4 Punti ottenuti</p>	<p>..... /12</p>
--	------------------

Esercizio 3 (Tempo consigliato: 20 minuti)

Competenze lessicali e grammaticali

3.1 Spieghi con parole sue le seguenti espressioni

r. 10-11 "...esprimere con le proprie azioni un senso di empatia..."

.....
.....

r. 21 "...le cause delle dinamiche personali del proprio interlocutore..."

.....
.....

r. 44 "...un accorgimento che può fare la differenza, ..."

.....
.....

r. 51-52 "...collaborano con entusiasmo come volontari..."

.....

.....

Criterio [3 punti per ogni spiegazione completa e corretta]

Coefficiente 0,5

Punti ottenuti

...../6

3.2 Trovi **tutti i sostantivi** di questa frase e scriva nella tabella **un sinonimo**, come mostrato nell'esempio; tralasci i termini in inglese

rr. 58-60 "... Gentletude cura una collana editoriale digitale di "booklets": librettini che contengono riflessioni elaborate secondo la **sensibilità** e in relazione al settore professionale in cui operano i diversi autori."

Sostantivo	Sinonimo
Esempio: sensibilità	sentimento
1	
2	
3	
4	
5	
6	

Criterio [1 p. per ogni coppia di termini corretta; se uno dei due termini non è corretto: 0 punti]

Coefficiente 0,5

Punti ottenuti

...../3

**3.3 Riscriva completamente i due paragrafi riportati (liberamente adattati),
apportando tutte le modifiche determinate dal nuovo inizio dato (rr.20-22 + 29-31)**

«E questo lo si può fare solo se si è empatici, se si è aperti a comprendere le cause delle dinamiche personali del proprio interlocutore oppure di una parte della società con la quale si intende interagire» [...]

«Spesso e volentieri ci si comporta male non per cattiva fede, bensì perché non si è coscienti delle conseguenze delle proprie azioni e quindi non ci si rende conto di quello che si fa, oppure più semplicemente perché non si sa come affrontare una determinata situazione»

Nuovo inizio: «E questo lo (~~si può~~) **possiamo** fare

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Critério [3 p.: 7-8-9 forme corrette / 2p.: 4-5-6 forme corrette / 1p.: 1-2-3 forme corrette / 0 p. = 0 forme corrette]

Coefficiente 0,5

Punti ottenuti

..... /1,5

3.4 Completi la seguente tabella inserendo gli elementi mancanti

Nome	Aggettivo m. sing.	Verbo infinito	Avverbio
volontà			
			semplicemente
		considerare	
pazienza			
	grande		

Critério [11-15 voci giuste=3 punti / 6-10 voci giuste=2 punti / 1-5 voci giuste=1 punto / 0 = 0]

Coefficiente 0.5

Punti ottenuti

...../1.5

2ª Parte (30 punti)**Esercizio 4** (Tempo consigliato: 50 minuti)**Redazione di un testo**

Scelga uno dei seguenti spunti e sviluppi un testo di almeno 250 parole.

1. **r. 48-49** “Bisogna impegnarsi giorno dopo giorno: ognuno nel suo piccolo può contribuire a realizzare qualcosa di grande, di concreto”
2. **r. 34-39** “Essere gentili, tuttavia, non è sinonimo di debolezza, al contrario: «la gentilezza è espressione di pazienza, di forza e di coraggio, perché sottintende una disponibilità verso l'altra persona, ma senza imposizioni e rispettando i suoi tempi. Lasciarsi prendere dalle emozioni e insultare chi ti ha rubato il parcheggio o chi ti ha sorpassato in coda al supermercato, invece – puntualizza la nostra interlocutrice – è un atteggiamento che esprime debolezza.”

Partendo da questo estratto sviluppi una sua riflessione.

3. **Essere sempre gentili è possibile? È giusto?**

Esprima il suo punto di vista facendo riferimento alla sua esperienza.

4. **“Il vagone era stracolmo e l'anziana signora non trovava neppure un angolino per appoggiarsi...”**

Continui sviluppando un testo narrativo.

5. **“Eh sì, è proprio vero che a volte con la bontà e la gentilezza si risolvono molte situazioni disdicevoli.**

Ero partito con le disposizioni d'animo migliori per portare a buon fine il progetto nel quale ero stato coinvolto. Con il passare del tempo però, mi accorgevo di essere circondato da personaggi squallidi che fino a quel punto ritenevo insospettabili. Tutto iniziò quella mattina

Continui sviluppando un testo narrativo.

Punti ottenuti

..... /30

1ª Parte (30 punti)**Esercizio 1 – Sintesi**

La sintesi sarà valutata secondo i criteri seguenti:

a) contenuto

3 punti	Completa ed esaustiva: cita tutti i punti fondamentali del testo	Coeff. 1
2 punti	Mancano uno o due punti essenziali per la sintesi	
1 punto	Mancano più di tre elementi per la sintesi	
0 punti	Lavoro non svolto o eccessivamente lacunoso	

b) forma

3 punti	Uso corretto degli elementi tecnici per la stesura di una sintesi (tempi verbali, linguaggio essenziale)	Coeff. 1
2 punti	Al massimo 4 imperfezioni nell'uso degli elementi per la stesura di una sintesi	
1 punto	Da 5 a 10 imperfezioni nell'uso degli elementi per la stesura di una sintesi	
0 punti	11 o più imperfezioni nell'uso degli elementi per la stesura di una sintesi, oppure sintesi non realizzata	

Esercizio 2 - Comprensione del testo**Domande di comprensione**

Le risposte proposte vengono valutate nel seguente modo:

3 punti	L'allievo risponde in modo corretto (anche formalmente) ed esaustivo alla domanda	Coefficienti diversi (vedi modello soluzione)
2 punti	L'allievo risponde in modo corretto alla domanda ma con imprecisioni formali	
1 punto	L'allievo risponde parzialmente alla domanda o la risposta è poco corretta	
0 punti	L'allievo non risponde alla domanda o la risposta non è corretta	

Esercizio 3 - Competenze lessicali e grammaticali**3.1 Spieghi le seguenti espressioni**

Le soluzioni proposte vengono valutate nel seguente modo:

3 punti	La spiegazione di tutti i termini dell'espressione è completa e corretta in tutti i punti.	Coeff. 0.5
2 punti	La spiegazione dei termini dell'espressione è parzialmente lacunosa (termini non spiegati) o imprecisa (spiegazione errata di termini): è ammessa un'imperfezione	
1 punto	La spiegazione dei termini dell'espressione è particolarmente lacunosa (termini non spiegati) o imprecisa (spiegazione errata di termini): 2 imperfezioni	
0 punti	La spiegazione dei termini dell'espressione è eccessivamente lacunosa (termini non spiegati) o imprecisa (spiegazione errata di termini): 3 o più imperfezioni / o non eseguita	

3.2 Trovi tutti i sostantivi di questa frase e scriva nella tabella un sinonimo

Le soluzioni proposte vengono valutate nel seguente modo:

3 punti	5 – 6 coppie corrette	Coeff. 0.5
2 punti	3 – 4 coppie corrette	
1 punto	1 – 2 coppie corrette	
0 punti	Nessuna coppia corretta	

Se uno dei due termini di una coppia non è corretto = coppia non corretta

Non tenere in considerazione errori di genere e/o numero

3.3 Riscriva completamente i due paragrafi riportati, apportando tutte le modifiche determinate dal nuovo inizio dato

Le soluzioni proposte vengono valutate nel seguente modo:

3 punti	7-8-9 forme corrette	Coeff. 0.5
2 punti	4-5-6 forme corrette	
1 punto	1-2-3 forme corrette	
0 punti	Nessuna forma corretta / compito non eseguito	

Più di 5 errori oltre le forme interessate dalla modifica = - 0.5 punti sul totale ottenuto

L'aggettivo "proprio" conta una sola volta

3.4 Completati la seguente tabella inserendo gli elementi mancanti

Le soluzioni proposte vengono valutate nel seguente modo:

3 punti	11-15 voci sono corrette	Coeff. 0.5
2 punti	6-10 voci sono corrette	
1 punto	1-5 voci sono corrette	
0 punti	Nessuna voce è stata modificata correttamente / compito non eseguito	

2ª parte (30 punti)**Esercizio 4 – Redazione di un testo**

Il testo redatto è valutato secondo i seguenti criteri:

A) lingua

3 punti	Il testo è redatto in modo corretto (ortografia / sintassi / lessico). Sono ammesse piccole imprecisioni che non pregiudicano la comprensione	Coeff. 3
2 punti	Il testo è redatto in modo abbastanza corretto, ma presenta alcune imprecisioni (ortografia / sintassi / lessico)	
1 punto	Il testo è poco corretto, numerosi errori o imprecisioni rendono poco piacevole o chiara la lettura	
0 punti	Vi sono troppi errori (ortografia / sintassi / lessico), la qualità del testo è compromessa	

B) struttura

3 punti	Il testo è ben strutturato, le idee (eventi) sono presentate in ordine logico e pertinente. Il testo risulta coerente e coeso	Coeff. 3
2 punti	Il testo ha una sua logica strutturale ma a volte manca di elementi di coerenza o coesione	
1 punto	Il testo non è strutturato, le idee (eventi) sono presentati in modo poco chiaro. La comprensione risulta piuttosto difficile	
0 punti	Il testo è incoerente. Non vi sono elementi di coesione. La comprensione è seriamente pregiudicata	

C) contenuto

3 punti	I contenuti sono interessanti, argomentati, chiari e originali. Il testo è piacevole e accattivante	Coeff. 4
2 punti	I contenuti sono ben esposti e sostenuti ma mancano di originalità. Il testo è piacevole ma poco accattivante	
1 punto	I contenuti sono deboli e poco sviluppati	
0 punti	Il testo manca di contenuti identificabili chiaramente	