



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





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

Il presente scenario è stato promosso dall'Ufficio della Formazione Continua e dell'Innovazione, Divisione della Formazione Professionale del Canton Ticino e sostenuto dalla Segreteria di Stato della Migrazione nell'ambito del progetto di Sviluppo qualitativo del programma "Apprendimento precoce della lingua per richiedenti l'asilo".

Concezione: Pepita Vera Conforti, Ufficio della Divisione Professionale e Chiara Vanetti, ECAP Ticino UNIA

Sviluppo materiali e testi: Fondazione ECAP – ECAP Ticino UNIA, Chiara Vanetti

Grafica mappa: C-comunicazione e design, Lugano

Edizione 2018



Repubblica e Cantone Ticino
Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport

Lo sviluppo dello scenario è stato possibile grazie alla consulenza e al prezioso contributo di:

SOS Ticino, in particolare Rosario Mastrosimone, Roberta Gavin Zanardi, Simone Negretti;

Christian Roth, SEM - Centro di Registrazione e Procedura di Chiasso;

Rocco Maglio, Comunicazione Tribunale Amministrativo Federale;

Paolo Bricalli, postino;

e i colleghi Luca Marchio, Antonella Marazza, Fabio Lastra, Barbara Favoni.

Finanziato con il credito per la promozione dell'integrazione della Confederazione (SEM):



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Dipartimento federale di giustizia e polizia DFGP
Segreteria di Stato della migrazione SEM



Presentazione generale per il/la docente

<p>Cos'è</p>	<p>Lo scenario <i>Risposta dell'autorità alla richiesta d'asilo: cosa faccio?</i> è una raccolta di strumenti didattici che vuole mettere i partecipanti e le partecipanti ad un corso di lingua (studenti) in grado di affrontare le comunicazioni scritte delle autorità e agire di conseguenza. Segue l'approccio FIDE ed è pensato come complemento alle attività didattiche di classe.</p> <p>Uno scenario <i>“descrive una sequenza di azioni che conducono a un obiettivo concreto [...] Gli scenari descrivono quindi situazioni comunicative che di regola seguono un percorso abbastanza prevedibile, che coinvolgono persone con un ruolo preciso e per cui di solito si fa uso di determinati canali e mezzi comunicativi.”</i>¹¹</p> <p>Il percorso - presentato in forma grafica attraverso la <u>Mappa</u> - organizza una sequenza di sotto-scenari e compiti comunicativi che partono dal momento della ricezione di un invito di ritiro di una lettera raccomandata al momento in cui ci si presenta da un consulente in grado di leggere il linguaggio giuridico e indicare la procedura. Le tappe individuate possono costituire la traccia per un percorso più ampio altamente motivante per gli studenti e vicino ai loro interessi più immediati.</p>
<p>Per chi</p>	<p>Il materiale è concepito per i richiedenti asilo che ricevono via lettera comunicazioni fondamentali per la loro procedura e non hanno una assistenza diretta.</p> <p>Il materiale didattico può adattarsi anche ad altre situazioni in cui persone straniere devono confrontarsi con lettere ufficiali o necessitano assistenza e consulenza.</p> <p>I materiali sono concepiti per studenti di livello A1-A2 ma possono essere adattati per un livello A0.</p> <p>Alcune schede prevedono l'uso dello stampato maiuscolo per facilitare l'appropriazione da parte di chi ha difficoltà di letto-scrittura nell'alfabeto latino.</p>
<p>Attenzioni particolari</p>	<p>E' bene sottolineare che l'obiettivo dell'insegnante è quello di consentire allo studente di saper reagire al ricevimento di comunicazioni ufficiali riconoscendole e contattando un consulente e non quello di essere in grado di comprendere da solo il contenuto specifico delle comunicazioni.</p> <p>Il linguaggio giuridico è infatti molto complesso e la materia trattata è estremamente delicata per la vita delle persone. Una comprensione parziale o errata rischia di compromettere la</p>

¹¹ www.fide-info.ch



	<p>procedura legale.</p> <p>Allo stesso modo, l'insegnante chiarisce con gli studenti che il suo compito non è quello di dare risposte su procedura e contenuti specifici, che sono al di fuori del suo campo di competenze, piuttosto permettere loro di appropriarsi della lingua affinché possano far capo ai servizi dedicati.</p> <p>Attualmente (2018), ogni richiedente asilo presente in Ticino è seguito da un Operatore Sociale a cui può rivolgersi per indicazioni. Croce rossa sezione sottoceneri gestisce i centri di prima accoglienza, in cui i richiedenti risiedono per circa 6-10 mesi. In caso di situazioni vulnerabili o particolari la permanenza può essere più lunga. Tra loro vi sono anche minorenni non accompagnati e persone a cui è stato negato l'asilo (NEM o TPS in aiuto d'urgenza).</p> <p>SOS Ticino accompagna tutti i richiedenti asilo (N), ammessi provvisori (F) e rifugiati (F rif. E B rif.) e alloggiati in appartamenti individuali dopo l'uscita dai centri, se sono a beneficio di prestazioni assistenziali.</p>
<p>Il percorso</p>	<p>Le tappe previste dallo scenario rispettano una sequenza logica che va dalla ricezione dell'avviso di ritiro di una lettera al colloquio con il consulente. Le singole tappe possono però essere proposte indipendentemente una dall'altra o secondo una sequenza più adatta ai bisogni del singolo gruppo classe. L'uso della mappa aiuta a far scegliere agli studenti quali sono gli obiettivi comunicativi più interessanti e utili per loro.</p> <p>Le tappe previste dallo scenario sono:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ritirare la lettera raccomandata in posta 2. Riconoscere la lettera dell'autorità 3. Identificare il servizio di consulenza 4. Fissare un appuntamento con il servizio 5. Raggiungere l'ufficio di consulenza 6. Presentarsi ad un servizio di consulenza
<p>Quali materiali sono a disposizione</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mappa del percorso - Presentazione generale per il docente - Tappe e compiti comunicativi - Obiettivi di apprendimento - Apparato visivo (modelli di documenti ufficiali e cartoline foto che possono essere utilizzate dal docente in classe per illustrare le tappe del percorso) <p><i>Per ogni tappa:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - traccia didattica con indicazioni operative per il docente - descrittore delle competenze linguistiche - esempi di elementi comunicativi (EC) utilizzabili in aula (con



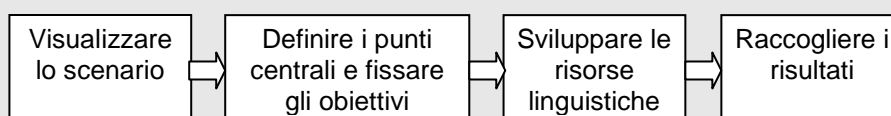
documentazione autentica)

- scheda "progressi" per l'autovalutazione delle competenze raggiunte

I materiali originali sono disponibili in formato elettronico. I materiali elaborati da FIDE sono segnalati nella relativa traccia didattica e sono disponibili al sito www.fide-info.ch/it/login.

Uso dei materiali

Gli scenari prevedono un'ottica di coinvolgimento e attivazione costante degli studenti sia nella definizione degli obiettivi che nello sviluppo dei materiali. La sequenza prevede di:



Il/la docente ha a disposizione una scheda di pianificazione generale su modello FIDE. Gli studenti possono registrare i propri obiettivi personali nella scheda "obiettivi di apprendimento".

Questa sequenza può essere attivata per ciascuna tappa del percorso.

Le tappe e i materiali sono quindi concepiti per essere indipendenti uno dall'altro. Questo significa che, a seconda dei bisogni specifici del gruppo, è possibile proporre tutto lo scenario in successione oppure saltare alcune tappe. Anche le schede dei compiti comunicativi possono essere proposte in differenti momenti e in scenari differenti o essere integrate e co-costruite con gli studenti ad esempio attraverso visite sul posto.

Possibili sviluppi

In ogni tappa vengono suggeriti possibili sviluppi del percorso, sia dal punto di vista tematico che da quello delle conoscenze socio-culturali.

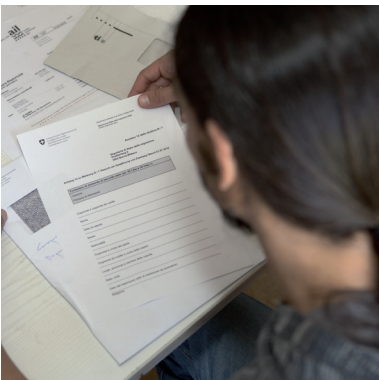
Tappe e compiti comunicativi

Ambito operativo "Amministrazione", **Scenario: Risposta dell'autorità alla richiesta d'asilo: cosa faccio**

Tappa	Compito comunicativo
1. Ritirare la lettera raccomandata	<ul style="list-style-type: none">1.1 Riconoscere l'invito di ritiro della lettera raccomandata e la sua importanza1.2 Identificare le informazioni importanti dell'invito di ritiro1.3 Identificare indirizzo, giorni e orari di apertura dell'ufficio postale di riferimento1.4 All'ufficio postale, consegnare l'avviso di ritiro allo sportello
2. Riconoscere la lettera dell'autorità	<ul style="list-style-type: none">2.1 Identificare le informazioni principali contenute nella lettera dell'autorità2.2 Identificare l'urgenza della lettera in base al mittente e attivarsi
3. Identificare il servizio di consulenza	<ul style="list-style-type: none">3.1 Identificare nel volantino del servizio di consulenza le informazioni di contatto
4. Fissare un appuntamento con il servizio	<ul style="list-style-type: none">4.1 Salutare il collaboratore/la collaboratrice del servizio di consulenza giuridica al telefono, presentarsi ed esporre il motivo della chiamata4.2 Al telefono con il collaboratore/la collaboratrice del centro di consulenza giuridica, fissare un appuntamento per una consulenza4.3 Al telefono con il collaboratore/la collaboratrice del centro di consulenza giuridica, identificare i documenti da portare con sé4.4 Alla fine della telefonata, ringraziare il collaboratore/la collaboratrice del servizio di consulenza giuridica per i suggerimenti e congedarsi
5. Raggiungere l'ufficio di consulenza	<ul style="list-style-type: none">5.1 Identificare il mezzo di trasporto per raggiungere l'ufficio di consulenza
6. Presentarsi ad un servizio di consulenza	<ul style="list-style-type: none">6.1 Salutare l'operatore/operatrice e far riferimento all'appuntamento6.2 Spiegare all'operatore/operatrice i motivi per cui si desidera una consulenza6.3 Scambiare informazioni con l'operatore/operatrice sull'attuale situazione personale6.4 Concordare con l'operatore/operatrice l'ulteriore procedimento e le misure da adottare6.5 Ringraziare l'operatore/operatrice per la consulenza e congedarsi



Cartoline foto





Cartoline foto

ANDARE IN POSTA

**PRENDERE
L'AVVIO DALLA
BUCALETTERE**

**LA POSTINA METTE
NELLA
BUCALETTERE**

L'UFFICIO POSTALE

**LEGGERE LA LETTERA
(RICONOSCERE LA
LETTERA)**

**RITIRARE IL PACCO IN
POSTA**

**RITIRARE LA LETTERA IN
POSTA**

**RAGGIUNGERE L'UFFICIO
DI CONSULENZA**

**FISSARE UN
APPUNTAMENTO CON IL
SERVIZIO DI
CONSULENZA**

**ANDARE ALL'UFFICIO DI
CONSULENZA**

**IDENTIFICARE IL
SERVIZIO DI
CONSULENZA**

**AVERE UNA CONSULEN-
ZA**

**PRESENTARSI AL
SERVIZIO DI C
ONSULENZA**

**TROVARE IL SERVIZIO DI
CONSULENZA**

Invito di ritiro

Da presentare allo sportello postale con documento



Gentile cliente,

c'è un invio per lei pronto per il ritiro **a partire da domani***
(esclusi domenica e festivi, casella postale da subito)

fino al giorno

Ufficio postale Taverne
Via Carvina 4
6807 Taverne

Orari d'apertura disponibili all'indirizzo **posta.ch**, tramite **Post-App** o il **Servizio clienti Posta** 0848 888 888

Numero

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Pacco/pacchi | <input type="checkbox"/> Ingombrante / invio grande |
| <input type="checkbox"/> Lettera/e/Raccomandata | <input type="checkbox"/> Mani proprie |
| <input type="checkbox"/> Atto/i giudiziale/i | <input type="checkbox"/> *Espresso, oggi dalle ore 16.00 |
| <input type="checkbox"/> Atto/i esecutivo/i | <input type="checkbox"/> Da pagare: CHF _____ |
| <input type="checkbox"/> Pagamento/i | |
| <input type="checkbox"/> Contro firma | |
- Destinatario/a: _____

Calcolazione della data tentativo di recapito:
data di scadenza -7 giorni pacchi dall'estero: data di scadenza -15 giorni

Anziché ritirare direttamente l'invio, è possibile avvalersi dei seguenti servizi online:

- Prolungamento del termine di ritiro
- Secondo recapito
- Inoltro
- Procura singola

Inserire il codice di ritiro su **posta.ch/invito-di-ritiro:**

121I-U37D-9F6E

oppure scansionare il codice QR tramite **Post-App**



Desidera essere sempre informato/a in anticipo sugli invii a lei destinati? Per informazioni e iscrizione: **posta.ch/i-miei-invii**

Invito di ritiro

Da presentare allo sportello postale con documento



Gentile cliente,

c'è un invio per lei pronto per il ritiro **a partire da domani***
(esclusi domenica e festivi, casella postale da subito)

fino al giorno

Ufficio postale Taverne
Via Carvina 4
6807 Taverne

Orari d'apertura disponibili all'indirizzo **posta.ch**, tramite **Post-App** o il **Servizio clienti Posta** 0848 888 888

Numero

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Pacco/pacchi | <input type="checkbox"/> Ingombrante / invio grande |
| <input type="checkbox"/> Lettera/e/Raccomandata | <input type="checkbox"/> Mani proprie |
| <input type="checkbox"/> Atto/i giudiziale/i | <input type="checkbox"/> *Espresso, oggi dalle ore 16.00 |
| <input type="checkbox"/> Atto/i esecutivo/i | <input type="checkbox"/> Da pagare: CHF _____ |
| <input type="checkbox"/> Pagamento/i | |
| <input type="checkbox"/> Contro firma | |
- Destinatario/a: _____

Calcolazione della data tentativo di recapito:
data di scadenza -7 giorni pacchi dall'estero: data di scadenza -15 giorni

Anziché ritirare direttamente l'invio, è possibile avvalersi dei seguenti servizi online:

- Prolungamento del termine di ritiro
- Secondo recapito
- Inoltro
- Procura singola

Inserire il codice di ritiro su **posta.ch/invito-di-ritiro:**

412L-7DGG-JFIH

oppure scansionare il codice QR tramite **Post-App**



Desidera essere sempre informato/a in anticipo sugli invii a lei destinati? Per informazioni e iscrizione: **posta.ch/i-miei-invii**



Pianificazione

Gruppo

--

Punti centrali, obiettivi di apprendimento possibili

--

Introduzione

Svolgimento	Materiale

Attuazione dello scenario

Svolgimento	Materiale

Conclusione

Svolgimento	Materiale



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

Vorrei imparare

Data



1. Ritirare la lettera raccomandata

Traccia per il docente

<p>Il compito comunicativo</p>	<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>Da sapere: 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>La procedura di consegna può cambiare a seconda della struttura in cui risiedono le persone. Se i richiedenti asilo si trovano in centri di accoglienza spesso sono gli stessi operatori dei servizi che ritirano la posta. Se le persone risiedono in albergo o in appartamento devono preoccuparsi di ritirarla direttamente.</p>
<p>Materiali a disposizione</p>	<p><u>Descrittori delle competenze linguistiche</u></p> <p>Elementi comunicativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>1.A L'invito di ritiro della raccomandata</u> - <u>1.B Il mio ufficio postale</u> - <u>1.C La busta</u> - <u>Cartoline foto I.1</u> - <u>Fac-simile di avviso di ritiro I.2</u> - <u>1. Progressi</u>
<p>Uso possibile dei materiali</p>	<p>Innanzitutto il docente verifica che gli studenti conoscano le parole chiave riguardanti l'ambito "posta" (<i>lettera, bucalettere, posta</i>) e l'ambito "appuntamenti" (<i>orari, giorni della settimana, indirizzo</i>) attraverso domande dirette o l'uso di immagini.</p> <p>Il docente ha a disposizione il <u>fac-simile di un avviso di ritiro I.2</u>.</p> <p>Dopo aver chiesto agli studenti se hanno mai visto questo foglio, si può spiegare come avviene il sistema delle raccomandate. <i>"Le lettere importanti arrivano con una lettera "raccomandata". Quando trovi nella bucalettere un "Invito di ritiro" devi andare alla posta per avere la tua lettera, portando il foglio dell'invito e un documento di identità"</i>(<u>Scheda 1.4</u>).</p>



Si può quindi proseguire lavorando sulla lettura più approfondita dell'invito di ritiro, invitando gli studenti a riconoscere gli elementi essenziali del testo, ovvero nome e cognome, da quando si può ritirare la lettera, dove si può ritirare, cosa bisogna portare, dove si deve firmare ecc.

Se la classe è di livello avanzato è possibile spiegare le varie voci dei punti elenco "concerne" (N.B. il postino può crociare più voci).

A questo punto è possibile simulare il ritiro in posta attraverso due passaggi:

- l'identificazione dell'ufficio postale (tramite la scheda 1.B) o visita diretta in loco
- simulazione di come presentarsi allo sportello.

La busta:

Nell'incontro precedente, l'insegnante chiede agli studenti di portare eventuali buste e lettere ricevute o ne porta lei stessa di vari mittenti e formati. A questo punto, attraverso domande dirette, stimola gli studenti a far emergere tutti i termini già noti.

Esempi di domande possibili: *Cos'è? Cosa sono? Ne avete già ricevute? Da chi? Sono diverse o uguali nel vostro paese?*

Scriva quindi alla lavagna le parole emerse. Facendo riferimento alla busta concreta, sempre stimolando la classe (*E questo cos'è? Come si chiama? Ecc...*) si identificano e integrano i termini specifici proposti nell'elenco della scheda. Infine l'insegnante può chiedere agli studenti di sistematizzare il tutto nella scheda 1.C La busta.

Per fissare ulteriormente la disposizione e le caratteristiche delle lettere svizzere, può essere interessante mettere a confronto uguaglianze e differenze di varie tipologie di lettere, come di lettere provenienti dai paesi di origine.



Possibili sviluppi

1. Visita all'ufficio postale: Cosa si può fare in un ufficio postale? Come si raggiunge?
2. Conoscenze socio-culturali: ritirare il tagliando con il numero, rispettare la coda
3. I documenti personali

1. Descrittore delle competenze linguistiche

Ambito operativo "Amministrazione", Scenario: "Risposta dell'autorità alla richiesta d'asilo: cosa faccio", Tappa "Ritirare la lettera raccomandata"

Tappa	Variante A1	Variante A2
1. Ritirare la lettera raccomandata	<p>E' in grado di riconoscere l'avviso di ritiro della lettera raccomandata e la sua importanza</p> <p>E' in grado di identificare le informazioni importanti dell'avviso di ritiro (destinatario, luogo di ritiro, luogo per la firma)</p> <p>All'ufficio postale, è in grado di consegnare l'avviso di ritiro allo sportello</p>	<p>E' in grado di riconoscere l'avviso di ritiro della lettera raccomandata e la sua importanza</p> <p>E' in grado di identificare le informazioni importanti dell'avviso di ritiro (destinatario, luogo di ritiro, scadenza, luogo per la firma)</p> <p>E' in grado di identificare indirizzo, giorni e orari di apertura dell'ufficio postale di riferimento</p> <p>All'ufficio postale, è in grado di presentarsi allo sportello, consegnare l'avviso di ritiro e chiedere la lettera</p>



L'invito di ritiro della lettera raccomanda

Invito di ritiro
Da presentare allo sportello postale con documento

Gentile cliente, AHMED TUC
c'è un invio per lei pronto per il ritiro. **Scadenza da domani***
(esclusi domenica e festivi, casella postale da subito) **fino al**
giorno 13 MAGGIO 2018

Ufficio postale Esempio
Via Esempio
9999 Città Esempio

Orari d'apertura disponibili all'indirizzo posta.ch, tramite **Post-App** o il **Servizio clienti Posta** 0848 888 888

Numero

<input type="checkbox"/> Pacco/pacchi	<input type="checkbox"/> Invio ingombrante
<input type="checkbox"/> Lettera/e/Raccomandata	<input type="checkbox"/> Mani proprie
<input type="checkbox"/> Atto/i giudiziale/i	<input type="checkbox"/> *Espresso, oggi dalle ore 16.00
<input type="checkbox"/> Atto/i esecutivo/i	<input type="checkbox"/> Da pagare: CHF _____
<input type="checkbox"/> Pagamento/i	
<input type="checkbox"/> Contro firma	
Destinatario/a: _____	

Calcolo della data tentativo di recapito:
data di scadenza - 7 giorni / pacchi per l'estero: data di scadenza - 15 giorni

Anziché ritirare direttamente l'invio, è possibile avvalersi dei seguenti servizi online:

- Prolungamento del termine di ritiro
- Secondo recapito
- Inoltro
- Procura singola

Inserire il codice del ritiro su posta.ch/invito-di-ritiro:

000A-ABCD-1234

oppure scansionare il codice QR tramite **Post-App**

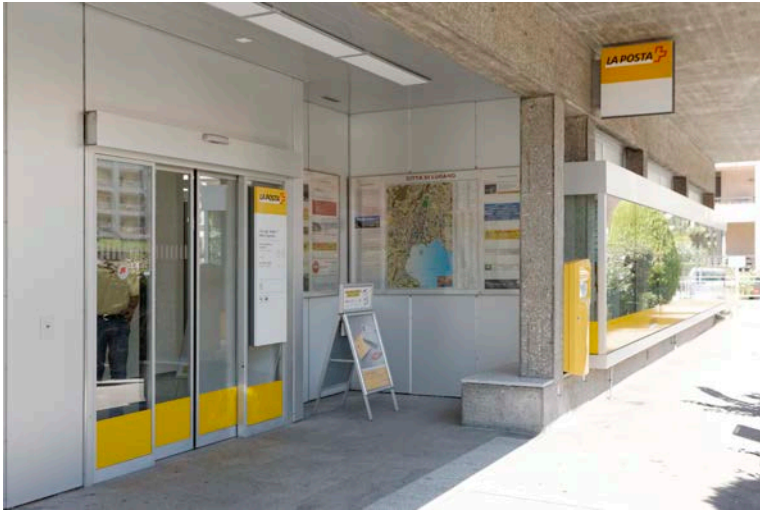
Desidera essere sempre informato/a in anticipo sugli invii di pacchi a lei destinati? Per informazioni: posta.ch/i-miei-invii

Le lettere importanti arrivano con una lettera "raccomandata". Quando trovi nella bucalettere un "Invito di ritiro" devi andare alla posta per avere la tua lettera.

In italiano	Vuol dire	Nella mia lingua
Scadenza	_____	_____
Fino al	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____



Il mio ufficio postale



Fonte: www.post.ch

UFFICIO POSTALE DI

VIA

CITTÀ

**IN CHE GIORNI È
APERTO?**

A CHE ORE È APERTO?

COME CI VADO?



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 la persona che
riceve la lettera

Questo è l'

IL MIO INDIRIZZO È:

DOVE ABITI?

IO ABITO <

IN VIA/PIAZZA _____

A _____ [paese/città]

IN _____ [Nazione]



1. Progressi

Ritirare la lettera raccomandata

Questo lo so fare...	con aiuto	senza aiuto
riconoscere l'avviso di ritiro della lettera raccomandata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
capire per chi è la lettera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
capire dove ritirare la lettera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
capire quando ritirare la lettera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
firmare nello spazio giusto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
individuare l'indirizzo dell'ufficio postale, giorni e orari di apertura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
consegnare l'avviso di ritiro allo sportello	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



2. Riconoscere la lettera dell'autorità

Traccia per il docente

Il compito comunicativo	<p>Questa tappa permette di riconoscere la lettera dell'autorità e agire di conseguenza. Per far questo lo studente deve essere in grado di identificare le informazioni principali contenute nella lettera, identificare l'urgenza della lettera in base al mittente e, infine, scegliere come agire in modo opportuno.</p>
Materiali a disposizione	<p><u>Descrittori delle competenze linguistiche</u></p> <p>Elementi comunicativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>2.A La lettera</u> - <u>2.B Il mittente</u> - <u>2.C Il mittente importante</u> - <u>Fac-simile lettera del Tribunale Amministrativo Federale I.3</u> - <u>2. Progressi</u>
Uso possibile dei materiali	<p>L'insegnante richiama i termini riguardanti la busta emersi nell'incontro precedente, oppure introduce ora il lavoro (<u>scheda 1.C</u>)</p> <p>Presenta quindi un modello di lettera servendosi dell'immagine data (<u>immagine I3</u>) o, meglio, proponendo vari modelli di lettere ricevuti.</p> <p>Fa quindi individuare agli studenti le varie sezioni che la compongono (<u>scheda 2.A</u>).</p> <p>Come fatto precedentemente con la busta, è possibile invitare gli studenti a portare eventuali lettere ricevute, sia svizzere che dal paese d'origine, così da mettere a confronto eventuali uguaglianze e differenze.</p> <p>Si passa quindi a ragionare sul termine "importante" o "urgente" (la scelta del termine più comune o più specifico dipende dal livello del gruppo), attraverso domande di stimolo, come ad esempio:</p> <p><i>Cosa vuol dire "importante/urgente"?</i></p> <p><i>Cosa mi fa dire che una lettera è "importante/urgente"?</i> Qui di seguito riportiamo alcune risposte possibili:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo di lettera: raccomandata - Mittente: chi la manda - Parola chiave: convocazione, ... - Parola chiave: "entro il", "termine di pagamento", "pagabile"



entro il”
- Presenza di un appuntamento

Quindi se è “importante/urgente” cosa faccio?

Le schede 2.B e 2.C possono essere proposte per facilitare l'individuazione della strategia di azione.

Il docente farà riflettere la classe su come comportarsi nel caso di ricezioni di alcune lettere. Le possibili soluzioni sono il rivolgersi al proprio Operatore Sociale, rivolgersi ad un servizio di consulenza oppure pagare la bolletta. In quest'ultimo caso può essere interessante far presente agli studenti che non sempre devono pagare tutto quello che arriva con un bollettino di pagamento, ma anche in questo caso è possibile rivolgersi al proprio Operatore per consigli.

La scheda 2.B Il mittente è rivolta a studenti con competenze di letto-scrittura almeno A1, la scheda 2.C Il mittente importante è indicata per studenti di livello A0 o con difficoltà di letto-scrittura.

Possibili sviluppi

1. Approfondimento dell'ambito posta:
 - come si scrive un indirizzo
 - Il NPA (CAP)
 - Le preposizioni di luogo – abito a... in...
2. Sviluppo delle competenze di scrittura:
 - scrivere una cartolina
 - scrivere una lettera
3. Approfondimento su altre tipologie di lettere importanti
 - il bollettino di pagamento: come si utilizza

2. Descrittore delle competenze linguistiche

Ambito operativo "Amministrazione", Scenario: "Risposta dell'autorità alla richiesta d'asilo: cosa faccio", Tappa "Riconoscere la lettera dell'autorità"

Tappa	Variante A0	Variante A1	Variante A2
2. Riconoscere la lettera dell'autorità		All'interno di una lettera, è in grado di identificare mittente, destinatario e data	All'interno di una lettera, è in grado di identificare mittente, destinatario, data e oggetto
	E' in grado di riconoscere quali mittenti sono importanti per la procedura	E' in grado di riconoscere quali mittenti sono importanti per la procedura	E' in grado di riconoscere vari mittenti e il loro grado di importanza
	E' in grado di individuare come agire in modo adeguato all'urgenza della lettera	E' in grado di individuare come agire in modo adeguato al mittente	E' in grado di agire in modo adeguato al mittente



La lettera

Metti le parole nel posto giusto:

MITTENTE, DESTINATARIO, LETTERA, DATA, OGGETTO

Questa è la

Questo è il
cioè chi manda la lettera

Questo è il
cioè la persona che riceve la lettera

Questo è l'.....

Questa è la





Il mittente

Quali lettere sono importanti per la mia procedura? Quando devo andare dal consulente giuridico?

Bundesverwaltungsgericht
Tribunal administratif fédéral
Tribunale amministrativo federale
Tribunal administrativ federal



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra



Sunrise



Chi è?

Cosa faccio?

Chi è?

Cosa faccio?

Chi è?

Cosa faccio?

Chi è?

Cosa faccio?

Chi è?

Cosa faccio?



Il mittente importante

Quali lettere sono importanti per la mia procedura? Quando devo andare dal consulente giuridico?



Bundesverwaltungsgericht
Tribunal administratif fédéral
Tribunale amministrativo federale
Tribunal administrativ federal



VADO DAL CONSULENTE/OPERATORE



PAGO



Sunrise



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra



2. Progressi

Riconoscere la lettera dell'autorità

Questo lo so fare...	con aiuto	senza aiuto
capire chi manda la lettera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
capire per chi è la lettera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
capire la data della lettera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
riconoscere il mittente importante per la procedura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sapere cosa fare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



3. Identificare il servizio

Traccia per il docente

Il compito comunicativo	<p>Al termine di questa tappa lo studente sarà in grado di ricavare dal volantino di un servizio di consulenza le informazioni principali e i contatti utili per prendere appuntamento. Sa inoltre riconoscere giorni e orari di apertura di un servizio o negozio e le modalità di contatto.</p>
Materiali a disposizione	<p><u>Descrittori delle competenze linguistiche</u></p> <p>Elementi comunicativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>3.A I servizi di consulenza vicino a me</u> - <u>3.B I servizi di consulenza vicino a me (versione con volantino)</u> - <u>3.C Date e orari</u> - <u>3. Progressi</u>
Uso possibile dei materiali	<p>A seconda dei livelli linguistici, il/la docente può lavorare sul volantino dato (livello basso) oppure introdurre il confronto tra volantini di servizi differenti, per poi approfondire quello dato.</p> <p>In entrambi i casi si introduce il compito presentando il/ volantino/i (<i>Ne avete già visti? Dove? Che cosa sono? A cosa servono?</i>).</p> <p>Si passa quindi all'individuazione del servizio dato e del luogo dove è ubicato.</p> <p>La scheda <u>3.A I servizi di consulenza vicino a me</u> può essere utilizzata con studenti di livello A2.</p> <p>In seguito è possibile approfondire gli elementi che compongono la definizione di data e orario. La <u>scheda 3.C Date e orari</u> è concepita come ripresa o riassunto dei vari elementi.</p> <p>Con le classi di livello A1 è consigliabile lavorare sul volantino dato (<u>scheda 3.B</u>), limitandosi a individuare scopi e ubicazione del servizio e approfondire quindi gli elementi relativi a date e orari. Volantino e immagine si riferiscono al servizio legale del Soccorso Operaio Svizzero, ma il/la docente può sostituire l'immagine con un altro servizio utile al gruppo classe.</p>



Possibili sviluppi

1. Elementi socio – culturali: servizi gratuiti e servizi a pagamento
2. Ricerca di informazioni di contatto in volantini di servizi differenti quali corsi di formazione, comuni, altri sportelli di consulenza
3. Utilizzo di internet per la ricerca: individuare le informazioni via web cercando in motori di ricerca

3. Descrittore delle competenze linguistiche

Ambito operativo "Amministrazione", Scenario: "Risposta dell'autorità alla richiesta d'asilo: cosa faccio", Tappa "Identificare il servizio di consulenza"

Tappa	Variante A1	Variante A2
3. Identificare il servizio di consulenza	E' in grado di riconoscere nome, indirizzo e città del servizio all'interno di un volantino	E' in grado di riconoscere nome, indirizzo e città del servizio all'interno di un volantino
		E' in grado di reperire nel volantino del servizio le informazioni importanti per sé, per es. tipo di offerta del servizio, modalità di contatto, orari di apertura
	E' in grado di prendere semplici appunti in ambiti familiari, per es. il numero di telefono di un centro di consulenza giuridica	E' in grado di prendere semplici appunti in ambiti familiari, per es. il numero di telefono, orari di apertura e indirizzo di un centro di consulenza giuridica



I servizi di consulenza vicino a me

Trova nel volantino le informazioni

Nome servizio	
Serve per	
Dov'è? (Città e indirizzo)	
Quando è aperto? (Giorni di apertura Orari di apertura)	
Come contattarlo? (Vado direttamente all'ufficio? Chiamo al telefono? A che numero?)	
Quanto costa?	



I servizi di consulenza vicino a me

Trova nel volantino le indicazioni

Servizio giuridico di SOS Ticino

Il nostro servizio offre consulenza giuridica in materia di asilo e protezione umanitaria

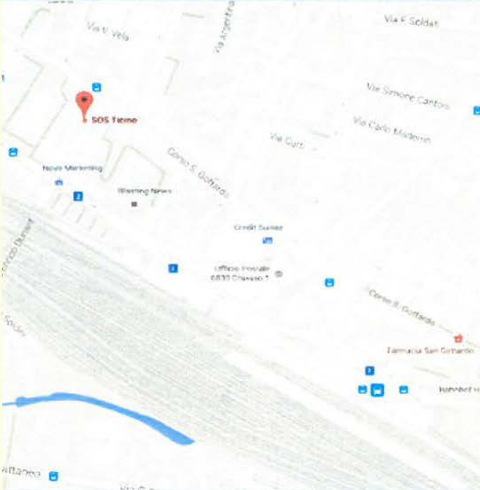
- Hai fatto domanda di asilo in Svizzera?
- Hai bisogno di informazioni sulla procedura?
- Hai perso i contatti con i tuoi familiari e desideri ritrovarli?
- Sei già stato in altri Paesi europei e non sai qual è quello competente a esaminare la tua domanda d'asilo?
- Hai bisogno di aiuto per far arrivare i tuoi documenti d'identità o mezzi di prova?
- Desideri una valutazione delle tue possibilità di ottenere protezione?
- Desideri lasciare la Svizzera e non sai come fare?
- I tuoi familiari sono in Svizzera o in un altro Paese europeo: desideri raggiungerli o farti raggiungere da loro?
- Sei arrivato qui contro la tua volontà? Qualcuno ti ha costretto a venire in Svizzera?
- Qualcuno ti ha fatto delle promesse e ti ha ingannato?
- Ti hanno promesso un lavoro, un permesso di soggiorno?
- Ti hanno portato via i documenti?
- Qualcuno limita la tua libertà?
- Qualcuno minaccia te o i tuoi cari?
- Desideri informazioni sull'aiuto al ritorno nel tuo Paese d'origine?

Il servizio è gratuito e confidenziale

(italiano)

ANTENNA PROFUGHI

Via Dunant 2
6830 Chiasso




Aperture / Opening times

Lunedì / Monday
14.00 - 17.00

Mercoledì / Wednesday
14.00 - 17.00

Venerdì / Friday
14.00 - 17.00

Tel: 091/ 683 08 93
Fax: 091 / 683 08 92


Soccorso operaio svizzero SOS
SOS TICINO
 Schweizerisches Arbeiterhilfswerk SAH
 Œuvre suisse d'entraide ouvrière OSEO



Date e orari

Guarda il calendario.



Che **giorno della settimana** è oggi? E' _____

Che **giorno** è oggi? E' il _____ [numero]

Che **mese** è? E' _____

Ora scrivi i **giorni della settimana**:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____

Ora guarda l'orologio.



Che ore sono? Sono le _____

A che ora inizia il corso di italiano? Alle ore _____

A che ora finisce il corso di italiano? Alle ore _____

Il corso di italiano è dalle _____ alle _____



Guarda il cartello dell'ufficio di consulenza

	Mattino	Pomeriggio
LUNEDÌ	09:00 – 12:00	CHIUSO
MARTEDÌ	09:00 – 12:00	CHIUSO
MERCOLEDÌ	09:00 – 12:00	CHIUSO
GIOVEDÌ	09:00 – 12:00	CHIUSO
VENERDÌ	09:00 – 12:00	CHIUSO

In che **giorni della settimana** è aperto?

.....

A che **ora** è aperto?

E' aperto **dalle** **alle**

Aprire alle chiude alle

Adesso sono le 16.00. L'Ufficio adesso è aperto?



3. Progressi

Identificare il servizio di consulenza

Questo lo so fare...	con aiuto	senza aiuto
riconoscere il nome del servizio all'interno di un volantino	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
riconoscere indirizzo e città del servizio all'interno di un volantino	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
capire cosa offre il servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
capire come contattare il servizio e in che orari	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
prendere semplici appunti per es. il numero di telefono	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



4. Fissare un appuntamento con il servizio

Traccia per il docente

Il compito comunicativo	Questa tappa consente di imparare a fare una telefonata con un servizio di consulenza per prendere un appuntamento.
Materiali a disposizione	<p><u>Descrittori delle competenze linguistiche</u></p> <p>Elementi comunicativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>4.A Al telefono</u> - <u>4.B Prendere appuntamento</u> - <u>4. Progressi</u>
Uso possibile dei materiali	<p>Nella prima fase il docente, richiamando il percorso generale dello scenario, fa visualizzare alla classe il compito “telefonare per fissare un appuntamento”, tramite immagini o domande dirette (Ad esempio: <i>Avete mai fatto una telefonata in Ticino? Avete mai preso un appuntamento? Di persona o al telefono?</i>)</p> <p>Il/la docente prepara quindi la classe alla simulazione di una telefonata facendo emergere con gli studenti formule e termini conosciuti relativi a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avviare una telefonata (formule di avvio, salutare e dire chi si è) - Dire perché si chiama - Chiedere di ripetere - Dire se un appuntamento va bene o no - Concludere una telefonata - Le date e gli orari (come ripresa e rinforzo di quanto già fatto nella tappa precedente o attraverso la <u>scheda 3.C</u>) <p>Gli elementi emersi possono essere sistematizzati nella <u>scheda 4.A</u>.</p> <p>A questo punto è possibile simulare la conversazione, aiutandosi con la <u>scheda 4B</u>. Inizialmente il docente può svolgere il ruolo dell'interlocutore dell'ufficio del consulente per poi affidare il compito a due studenti. Trattandosi di una telefonata, gli studenti si possono disporre di schiena, così da eliminare gli aspetti di comunicazione non verbale che non sono presenti a distanza.</p>

**Possibili sviluppi**

1. La documentazione da preparare

Con classi di livello non elementare è possibile lavorare sull'identificazione della documentazione da portare con sé per il colloquio (Domanda "Cosa devo portare?")
Generalmente si tratta di presentare al consulente le lettere ufficiali ricevute, gli eventuali documenti di identità posseduti e tutta la documentazione in proprio possesso.

Attenzione: la documentazione, in particolare per quanto riguarda i richiedenti asilo, può essere altamente confidenziale ed è quindi importante non chiedere di condividerla con la classe.

2. Prendere appuntamento allo sportello

3. Altri tipi di appuntamenti (dal medico, a scuola ...)

4. Elementi socio – culturali: quando è possibile presentarsi direttamente presso un servizio e quando è necessario/preferibile chiedere un appuntamento

4. Descrittore delle competenze linguistiche

Ambito operativo "Amministrazione", Scenario: "Risposta dell'autorità alla richiesta d'asilo: cosa faccio", Tappa "Fissare un appuntamento con il servizio"

Tappa	Variante A1	Variante A2
4. Fissare un appuntamento con il servizio al telefono	<p>E' in grado di salutare in modo adeguato l'operatore del servizio al telefono</p> <p>E' in grado di reagire in modo adeguato al saluto dell'operatore</p> <p>E' in grado di presentarsi con parole semplici</p> <p>E' in grado di esprimere una richiesta con parole semplici (per. Es. avvocato, appuntamento)</p> <p>E' in grado di comprendere semplici comunicazioni dell'operatore, per es. quando sarebbe possibile un appuntamento e reagire in modo adeguato</p> <p>E' in grado di rispondere a domande semplici dell'operatore, per es. sui dati personali</p> <p>E' in grado di congedarsi in modo adeguato</p>	<p>E' in grado di presentarsi ed esporre il motivo della chiamata</p> <p>E' in grado di proporre un appuntamento in forma semplice e di reagire alla proposta di appuntamento</p> <p>E' in grado di chiedere informazioni, per es. su orari e giorni di apertura, costi della consulenza, sulle procedure o sul luogo del servizio</p> <p>E' in grado di comprendere quale documentazione portare, purché già conosciuta e nominata con termini comuni</p>



Telefonare

Frase comuni

Inizio la telefonata (Inizio, saluto e dico chi sono):

Dico perché chiamo:

Chiedo di ripetere (se non ho capito):

Finisco la telefonata (ringrazio e saluto):



Prendere appuntamento col consulente al telefono

Ufficio del consulente

Sos Ticino buon giorno.

Mi può ripetere il nome?

Bene, grazie. Allora, può venire il
giorno _____
alle ore _____

La lettera del tribunale e della SEM
e tutti i documenti che ha.

io

Buon giorno. Mi chiamo

Vorrei _____

Bene. Qual è l'indirizzo?

Grazie. Cosa devo portare?

Bene, grazie. Arrivederci.



4. Progressi

Fissare un appuntamento con il servizio

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 cosa portare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ringraziare e salutare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



5. Raggiungere l'ufficio di consulenza

Traccia per il docente

Il compito comunicativo	<p>Lo studente sarà in grado di raggiungere l'ufficio di consulenza, identificandone l'ubicazione (città, via), definendo il mezzo di trasporto ideale per raggiungerlo e viaggiando sui mezzi pubblici individuati (comprare il biglietto, leggere i pannelli informativi, interagire con il controllore).</p> <p>Questa tappa rimanda allo scenario FIDE "Viaggiare in treno" disponibile all'indirizzo web https://www.fide-info.ch/it/unterrichtshilfen/szenarien/59</p>
Materiali a disposizione	<p><u>Descrittori delle competenze linguistiche. Fare il biglietto</u> <u>Descrittori delle competenze linguistiche. Leggere l'orario</u> <u>Descrittori delle competenze linguistiche. Viaggiare in treno</u></p> <p>Elementi comunicativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Scheda 5. EC fide Viaggiare in treno</u> - <u>5. Progressi</u>
Uso possibile dei materiali	<p>La tappa inizia con una fase di visualizzazione del compito, come di consueto effettuata attraverso immagini (foto, biglietti di mezzi pubblici ...) e richiami alla loro esperienza diretta sia di vita quotidiana che d'aula (<i>Come andiamo al servizio di consulenza? Avete già preso un bus? E un treno? Il biglietto? ...</i>)</p> <p>Nella tappa "identificare il servizio di consulenza" gli studenti hanno individuato città e indirizzo dell'ufficio da raggiungere. Il docente guida quindi la classe nell'individuazione del mezzo più adatto a raggiungerlo (documentandosi in precedenza ed eventualmente portando documentazione di supporto relativa a quel percorso specifico).</p> <p>Se possibile la classe sperimenta direttamente il percorso e fa una visita in stazione o alla fermata dell'autobus.</p> <p>Ulteriori indicazioni sono rintracciabili nel <u>Diario d'aula FIDE</u></p>

**Possibili sviluppi**

1. I biglietti arcobaleno
 - come elemento socio-culturale: quando acquistare il biglietto, come acquistare il biglietto, chi controlla, come funzionano le zone ...
 - come lettura di brochure informative/sito/cartine
2. I differenti mezzi di trasporto pubblico (le autolinee, il treno, la funicolare, il traghetto...)
3. Elementi socio – culturali: a chi chiedere informazioni per conoscere i mezzi di trasporto adatti
4. Ricercare il percorso in internet
5. Le indicazioni stradali
6. Elementi socio – culturali: puntualità in Svizzera



6. Presentarsi ad un servizio di consulenza

Traccia per il docente

Il compito comunicativo	<p>Al termine di questa tappa gli studenti saranno in grado di interagire con gli operatori di un servizio di consulenza presentandosi, facendo riferimento all'appuntamento preso, chiedendo e seguendo le indicazioni per raggiungere l'ufficio specifico.</p>
Materiali a disposizione	<p><u>Descrittori delle competenze linguistiche</u></p> <p>Elementi comunicativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Scheda 6A Presentarsi al servizio di consulenza</u> - <u>6. Progressi</u>
Uso possibile dei materiali	<p>Nella prima fase il docente fa visualizzare alla classe il compito "Presentarsi ad un servizio/ufficio", tramite la mappa, le cartoline foto e domande dirette per far emergere l'esperienza dei/delle partecipanti.</p> <p>Il/la docente prepara quindi la classe alla simulazione del primo colloquio individuando con gli studenti formule e termini conosciuti relativi a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Salutare gli operatori allo sportello (formule di cortesia) - Formule che l'operatore potrebbe usare per chiedere cosa vogliamo - Presentarsi - Dire cosa ci serve (far riferimento all'appuntamento) - Indicazioni su dove andare - Indicazioni su cosa fare (attendere, bussare, prendere il biglietto/numero ...) <p>La <u>scheda 6.A</u> suggerisce alcune espressioni idiomatiche, che possono essere integrate dalla classe.</p> <p>A questo punto è possibile simulare la conversazione.</p>



Possibili sviluppi

1. La presentazione personale e il proprio percorso migratorio
2. Parlare del passato
3. Gli edifici
 - tipologie di edifici (villa, condominio, appartamento...)
 - orientarsi negli edifici (numerazione dei piani, indicazioni per orientarsi, l'ascensore)
4. Elementi socio – culturali: la coda, il “numerino”, la puntualità

6. Descrittore delle competenze linguistiche

Ambito operativo "Amministrazione", Scenario: "Risposta dell'autorità alla richiesta d'asilo: cosa faccio", Tappa "Presentarsi ad un servizio di consulenza"

Tappa	Variante A1	Variante A2
6. Presentarsi ad un servizio di consulenza	<p>E' in grado di salutare in modo adeguato l'operatore del servizio di consulenza</p> <p>E' in grado di presentarsi con parole semplici</p> <p>E' in grado di fare riferimento all'appuntamento preso con parole semplici</p> <p>E' in grado di comprendere semplici comunicazioni dell'operatore, per es. su dove si trova l'ufficio</p> <p>E' in grado di rispondere a domande semplici dell'operatore, per es. sui dati personali</p> <p>E' in grado di congedarsi in modo adeguato</p>	<p>E' in grado di presentarsi e fare riferimento all'appuntamento preso, eventualmente indicando il motivo dell'appuntamento</p> <p>E' in grado di esprimere in modo semplice e sintetico la propria situazione personale e presentare la documentazione</p> <p>E' in grado di comprendere ulteriori passaggi come ad es. scadenze e ulteriori appuntamenti</p>



Presentarsi al servizio di consulenza

Frase comuni

Ti chiedono cosa vuoi:

Desidera?

Si?

Cosa cerca?

Mi dica

Ha un appuntamento?

.....

.....

Dici cosa ti serve:

Sono

Vorrei

Cerco

Ho appuntamento con il signor/la signora

Dove si va per ?

Dov'è l'ufficio/ lo sportello?

.....

Ti dicono dove andare:

Al primo piano, al secondo piano

In fondo al corridoio

La prima porta a destra. La seconda porta a sinistra

.....

.....