

Comunicazione sul posto di lavoro*

Salutare i colleghi

FORMALE	INFORMALE
<i>Buongiorno, dottor Rossi. Buonasera, dottoressa Bianchi. Buongiorno, signor/signora/signorina Neri. A più tardi. ArrivederLa, avvocato/signora.</i>	<i>Ciao Angelo/ciao Maria, come stai? Ci vediamo dopo pranzo. A domani. Arrivederci.</i>

Porre domande

FORMALE	INFORMALE
<i>Scusi, cosa devo fare qui? Può dirmi dove posso trovare il magazziniere? Per quando ne ha bisogno/Le serve? Posso/potrei chiederLe perché il prodotto non è più in catalogo? Le va bene così?</i>	<i>Scusa, cosa devo fare qui? Senti, scusa, sai dov'è il magazziniere? Per quando ne hai bisogno/ti serve? Per quando lo vuoi? Scusa, perché questo prodotto non è più in catalogo? Ti /vi va bene così?</i>

Chiacchierare del più e del meno

FORMALE	INFORMALE
(tempo) <i>Oggi è (proprio) una bella giornata. Oggi fa (davvero) brutto tempo. Auguriamoci che non piovà.</i>	(tempo) <i>Bella giornata, vero? Che tempaccio, eh? Mah, speriamo che non piovà.</i>
(gusti e preferenze) <i>Beh, anche alla mia famiglia piace/non piace celebrare il Natale a casa. Preferisco il modello berlina, non mi interessa il SUV. Odio Chagall, adoro Rothko.</i>	(gusti e preferenze) <i>Hai visto quel programma ieri sera alla TV? I miei figli odiano la verdura, e i tuoi? Noi preferiamo le vacanze al mare piuttosto che in montagna.</i>
(stato fisico) <i>Sto bene, grazie, e Lei? Sto abbastanza bene, grazie. Non sto molto bene oggi.</i>	(stato fisico) <i>Oggi sto da Dio /mi sento in forma, e tu? Oggi non mi sento bene. Ho mal di testa /di stomaco... Mi sento un po' stanco/a. Stanotte ho dormito male.</i>
(stato psicologico) <i>Oggi mi sento positivo/a e motivato/a. Mi spiace, oggi ho qualche problema a concentrarmi: mio figlio è malato.</i>	(stato psicologico) <i>Stamattina sono carico/a; sono pieno/a di energia. Oggi sono stressato/a. Sono preoccupato/a, ho lasciato il bambino a letto con la febbre.</i>

* Si dà credito ad Allene G. Grognet, Planning, Implementing and Evaluating Workplace ESL Programs, Center for Applied Linguistics, Project in Adult Immigrant Education (PAIE), giugno 1996. Per l'elenco di funzioni comunicative; tutti gli esponenti linguistici sono nostri suggerimenti.



<p>(progetti) <i>Sto cercando una tata per i miei figli. La mia famiglia ed io vogliamo andare sul Mar Rosso per Pasqua. Dove passerà il Capodanno?</i></p> <p>(consigli/offerte di aiuto) <i>Direttore, farebbe una breve pausa? Mangerebbe qualcosa? Berrebbe un caffè? Se Le va di assentarsi un momento, penso a tutto io. Se crede, potrei continuare /occuparmene/ finire io.</i></p>	<p>(progetti) <i>Sto cercando una tata per Luke e Christopher. Giorgio ed io andiamo a Parigi per Pasqua e lasciamo i bambini a mia madre. Dove passi il Capodanno? Ieri ho conosciuto un uomo /una donna interessante, stasera ci vediamo a cena.</i></p> <p>(consigli/offerte di aiuto) <i>Perché non provi a rilassarti/ a riposarti /a uscire un momento /a prendere un'aspirina? Vuoi uscire a prendere una boccata d'aria?-Se vuoi ti do un'aspirina.-Se vuoi te lo scrivo/compilo/finisco io.</i></p>
---	--

Accettare/rifiutare richieste e inviti

FORMALE	INFORMALE
<i>Certo, lo faccio/glielo porto/li cerco subito. Con piacere, a che ora preferisce incontrarci, e dove? Mi dispiace (veramente), domani non posso, purtroppo ho già un altro impegno.</i>	<i>Certo, lo faccio/te lo porto/li cerco subito. Certo, dove ci vediamo? A che ora? Guarda, mi dispiace davvero, ma domani non posso: mia moglie vuole che l'accompagni a fare shopping.</i>

Accettare critiche

FORMALE	INFORMALE
<i>Sono d'accordo./Sì mi dispiace./Effettivamente.. Lei ha ragione, siamo in ritardo sulla tabella di marcia. Sì, è diverso, ma non credo che sia sbagliato.</i>	<i>Hai ragione, ho sbagliato, ma rimedio subito. È vero, questo non va bene, ora te lo cambio. Giusto, ma non preoccuparti, ora lo rifaccio.</i>

Criticare

FORMALE	INFORMALE
<i>Non si dovrebbe perdere tempo con le discussioni inutili. Qui solo poche persone stanno lavorando bene. Lei ha dimenticato di telefonare alla RCA. Questo va rifatto. Cerchi di essere più ordinato/a. Sia più preciso/a.</i>	<i>Guarda che così non va. Non ci siamo. Lo devi rifare. Questo non si fa. Cerca di stare più attento/a. Cercate di evitare di ...(+ INFINITO)</i>

Chiedere scusa

FORMALE	INFORMALE
<i>Direttore, sono veramente mortificato/a per il contrattempo. Mi scusi, non avevo capito. Mi dispiace, non lo sapevo. Chiedo scusa del ritardo.</i>	<i>Mary, mi dispiace tanto per l'equivoco. Scusami Frank, non ti avevo visto. Janine, mi dispiace, non sapevo che dovevo spedirlo oggi. Scusa, non volevo passarti avanti, credevo fosse il mio turno!</i>



Riferire problemi e progressi

Il lavoro è pronto /non è pronto.
 La relazione è pronta a metà /quasi pronta /finita.
 Siamo indietro/avanti col progetto.
 Non riusciamo più a trovare l'ordine della SMA.
 Sospettiamo che la e-mail si sia persa.
 Temiamo che il cliente non sia soddisfatto.
 Ci risulta che purtroppo il carico non è ancora arrivato a Genova.

Avvertire di essere malati/di arrivare in ritardo

Telefono per avvertire che oggi/nei prossimi giorni non posso venire al lavoro, sono malato/a.
 Mi dispiace, purtroppo arriverò in ufficio con un po' di ritardo:
 sono bloccato/a nel traffico; sono dal meccanico, la macchina si è rotta/ho forato una gomma; mio figlio non si è sentito bene; ho una visita urgente dal medico; devo correre dal dentista.

Chiedere un giorno di congedo/il permesso di uscire prima

Potrei avere giovedì libero questa settimana? Devo fare delle analisi mediche.
 Potrei uscire un'ora prima oggi? Ho un'emergenza in famiglia/ho un impegno personale.

Rispondere a situazioni strane e imbarazzanti

Mi scuso, non credevo che la scrivania/la sedia/la poltrona fosse occupata.
 Sì, lo spazzolino da denti è mio, l'ho dimenticato in bagno, grazie di avermelo restituito.
 Mi spiace, non volevo farle cadere i fogli, ora glieli raccolgo.
 Dottore, c'è di là sua moglie, sembra un po' nervosa: la faccio passare?
 La ringrazio veramente direttore, ma temo di non potere accettare questo invito/regalo.
 Preferirei parlare di questo in pausa pranzo, non qui in corridoio.
 La/ti prego di parlare sottovoce/di moderare i toni.
 La/ti prego di non usare quel tono con me davanti agli impiegati.
 Può evitare di spingere?
 Ti spiace non prendere in prestito le mie cose senza dirmelo?
 Scusa, ma non mi interessano i pettegolezzi.

