



Language Policy  
Politiques linguistiques

## **SOSTENERE LA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA DI CORSI DI INTEGRAZIONE LINGUISTICA A MIGRANTI ADULTI**

### **LA SPERIMENTAZIONE DELLA GUIDA ALL'AUTOVALUTAZIONE di Richard Rossner**

Costanza Bargellini e Silvana Cantù

Language Policy Unit  
DG II – Dipartimento dell'Educazione  
Consiglio d'Europa  
[www.coe.int/lang-migrants](http://www.coe.int/lang-migrants)



Fondazione Ismu – Iniziative e Studi della Multietnicità – Settore Educazione  
Via Copernico 1, 20125 Milano  
www.ismu.org

## **Si ringraziano**

Philia Thalgot, LIAM (Linguistic Integration for Adult Migrants) – Language Policy Unit, DG II –Education Department, Council of Europe

Richard Rossner, LIAM (Linguistic Integration for Adult Migrants) – Council of Europe; EAQUALS (Evaluation and Accreditation of Quality in Language Services), UK

*Per l'invito a partecipare alla 3° conferenza intergovernativa del Consiglio d'Europa - Quality in the linguistic integration of adult migrants: from values to policy and practice, con un contributo dal titolo "The ELP for adult migrants: quality in course-related assessment" nell'ambito della giornata dal titolo: Using the CoE's instruments for LIAM, il 3-4 June 2014 al Consiglio d'Europa di Strasburgo. Occasione questa per conoscere la Guida all'autovalutazione.*

*Per aver accolto la nostra proposta di curare l'edizione italiana della Guida.*

*Per aver sostenuto con fiducia la sfida di condurre la sperimentazione in Italia.*

Silvia Zappa (referente sperimentazione), Tiziana Caroli, Rosa Cavone, Antonia Giuliani, Valentina Liriti, Daniela Marchetti, Giuliano Tebaldi, Claudia Vicentini - C.P.I.A. Treviglio – sede di Albano Sant'Alessandro (Bergamo).

Alessio Bruschi (referente sperimentazione), Enrico Sangalli (vicepreside), Mauro Tomassoli - C.P.I.A. 3 SUD Milano "A.Manzi" - Rozzano (Milano).

Pinuccia Spelgatti (referente sperimentazione), Cinzia Arrighetti, Luisa Cretti, in collaborazione con altri docenti del C.P.I.A. di Bergamo – EDA di Costa Volpino (Bergamo).

Costanza Bargellini (referente sperimentazione), Antonella Bolzoni, Anna Cantatori, Maddalena Grigoletto, Martina Mambelli, Paola Perrella - Centro di Lingua e cultura italiana per cittadini stranieri del Comune di Cologno Monzese (Milano).

Ilaria Colarieti (referente sperimentazione), Marta Berti, Nancy Boktour, Giorgia Morera, Francesca Riva - Cooperativa "Comunità del Giambellino", Milano.

Chiara Bendiscioli (referente sperimentazione) e Anna Carnaghi - Cooperativa LULE, Abbiategrasso (Milano).

Elisabetta Aloisi (referente sperimentazione) e Adriana Perna - Cooperativa Ruha, Bergamo.

Ida Ferrari (referente sperimentazione), Serena Carmignani, Elena Carrea, Matteo La Grassa, Elena Ristori, Andrea Traversi - Associazione S.C.U.O.L.A., Siena.

Manuela Gesmundo (referente sperimentazione), Giuseppe Di Modugno, Gianni Meazza, Micol Montesano, Laura Paganelli, Massimo Tansini, Giulio Terruzzi, - Associazione Dimensioni Diverse, Milano

*Per aver accolto la proposta con autentico interesse e aver preso parte attivamente al progetto di sperimentazione.*

## Indice

1. La sperimentazione dello strumento di autovalutazione del Consiglio d'Europa
2. Punti di attenzione metodologici
  - 2.1 Costituzione del gruppo e avvio della sperimentazione
  - 2.2 Approccio allo strumento
  - 2.3 Utilizzo della guida: dalla selezione degli ambiti alla progettazione delle azioni da intraprendere
    - 2.3.1 La selezione degli ambiti
    - 2.3.2 L'attribuzione del punteggio
    - 2.3.3 La progettazione delle azioni
3. La Guida all'autovalutazione: uno strumento efficace che produce qualità
  - 3.1 Punti di forza della *Guida*
  - 3.2 Criticità legate al contesto
  - 3.3 La funzione generativa di cambiamento della *Guida*
  - 3.4 Il cambiamento agito e documentato
4. Appendice
  - 4.1 Ambiti della lista di controllo presi in considerazione dagli enti sperimentatori
  - 4.2 Scheda di presentazione dell'istituzione aderente alla sperimentazione

*«Uno dei percorsi più entusiasmanti di questa vita è il cammino attraverso il linguaggio. Il pensiero procede di parola in parola. È un sentiero pieno di sorprese, a volte totalmente inaspettato. E quando si fa suono, quando ogni vocabolo incontra finalmente la voce che lo aspetta, la normalità si trasforma in miracolo»*

Mario Benedetti, *Il diritto all'allegria*, Edizioni Nottetempo, 2007

## 1. La sperimentazione dello strumento di autovalutazione del Consiglio d'Europa

Il presente documento restituisce le riflessioni scaturite dalla sperimentazione italiana della *Guida all'Autovalutazione per gli enti erogatori di corsi di lingua per migranti adulti*<sup>1</sup>, riadattamento curato da Richard Rossner per il Consiglio d'Europa, della Guida all'autovalutazione Eaquals (Evaluation and Accreditation of Quality in Language Services), utilizzata per preparare gli istituti di lingua alla certificazione di qualità. Si tratta di una sperimentazione circoscritta, monitorata dalla Fondazione Ismu, che ha coinvolto nove enti, i cui docenti, in gran parte, avevano seguito la presentazione della *Guida all'autovalutazione* di Richard Rossner durante l'International Metropolis Conference e il successivo seminario, organizzati entrambi a Milano nel novembre 2014. La sperimentazione, avviata nel dicembre dello stesso anno, si è conclusa nel giugno 2015.

### Tav. n.1 – La sperimentazione in Italia



<sup>1</sup> La versione originale della *Guida* e la sua traduzione in francese, tedesco, sloveno e italiano è scaricabile dal sito del LIAM (Linguistic Integration of Adult Migrants) del Dipartimento delle Politiche Linguistiche del Consiglio d'Europa al seguente link <https://www.coe.int/en/web/lang-migrants/instruments>. La versione italiana è stata curata da Costanza Bargellini e Silvana Cantù – traduzione di Giulia D'Apollonio - del Settore Educazione della Fondazione Ismu, in accordo con il Language Policy Unit – COE – Head of Section - Philia Thalgott ed è scaricabile al seguente link <http://www.ismu.org/guida-allautovalutazione-per-enti-erogatori-di-corsi-per-migranti-adulti/>

## Tav. n.2 – Gli enti aderenti alla sperimentazione



Nel contesto italiano i corsi di lingua sono erogati da una pluralità di soggetti con differenti vincoli giuridici, profili organizzativi, e disponibilità di risorse umane e finanziarie: CPIA<sup>2</sup>, cooperative, associazioni culturali, scuole comunali, scuole private, università.... Variabile anche il numero di corsi offerti in un anno dalle diverse tipologie di enti per monte ore, fascia oraria e profilo degli apprendenti. Vi sono istituzioni che operano in un'unica sede di riferimento, altre che si avvalgono anche della disponibilità di spazi in edifici limitrofi, altre ancora che, per rispondere adeguatamente ai bisogni formativi dell'utenza, fanno riferimento a punti di erogazione decentrati e dislocati spesso su un ampio territorio. Questa configurazione logistica non è affatto un aspetto secondario poiché incide negativamente sulla disponibilità dei docenti a prendere parte con continuità a qualsiasi percorso che si sviluppi in un arco di tempo di medio o lungo termine. La discontinuità nella partecipazione può essere ovviamente determinata anche da una concomitanza di altri elementi di contesto, quali l'irregolarità dei finanziamenti, legati a progetti a volte di breve durata, la precarietà contrattuale dei docenti di italiano L2 e incarichi di docenza afferenti a più enti. Nell'ambito dell'insegnamento della lingua italiana a migranti adulti, i volontari, che costituiscono una risorsa importante, hanno un background culturale e professionale che può essere molto eterogeneo. Nonostante la forte spinta motivazionale, non sempre è possibile per tutti riuscire a coniugare l'esperienza di insegnamento con una specifica preparazione in ambito glottodidattico o essere disponibili a farsi carico di un ulteriore impegno di lavoro, come ad esempio il presente percorso sperimentale.

<sup>2</sup> Centri Provinciali per l'Istruzione degli Adulti

È in un contesto così caratterizzato che è stato testato lo strumento, se ne è valutata la spendibilità e si è promossa una prima diffusione della *Guida all'autovalutazione*, nella sua versione italiana.

Nell'incontro di avvio tenutosi nella sede della Fondazione Ismu, si è condivisa l'ipotesi di un protocollo di lavoro con alcuni impegni vincolanti per tutti gli enti sperimentatori: la costituzione del gruppo; l'individuazione del referente del progetto di sperimentazione; la presentazione del proprio ente attraverso una scheda conoscitiva; la calendarizzazione degli incontri mensili delle équipes; l'invio alla Fondazione Ismu del materiale elaborato, via via che veniva prodotto; la definizione delle modalità dei contatti in itinere -determinati da prevedibili esigenze specifiche- fra le responsabili della sperimentazione e i referenti delle équipes; un incontro finale con tutti gli attori presso ogni sede territoriale. Il progetto di monitoraggio ha privilegiato e sostenuto un processo di autonomia dei singoli gruppi ed è stato ipotizzato volutamente "leggero", cioè privo di un eccessivo carico di lavoro connesso alla sperimentazione: non un report finale, ma la compilazione e l'utilizzo della *Guida* accompagnati da riflessioni scritte sull'attività di gruppo, sulle conferme e sugli interrogativi sollecitati dal processo di autovalutazione.

L'incontro conclusivo, nelle diverse sedi dislocate sul territorio<sup>3</sup>, finalizzato ad una valutazione globale della sperimentazione e a uno scambio di feedback reciproci, ha facilitato una comprensione più puntuale e attendibile delle singole realtà, dei vincoli di contesto e dei tratti distintivi professionali e di personalità di ogni équipe. Tale incontro è stato apprezzato da tutti i soggetti coinvolti come opportunità di riconoscimento del proprio apporto e valorizzazione della ricchezza di ciascun contesto. Occasione di ascolto autentico ed empatico, ha dato spazio alla condivisione delle scoperte e delle difficoltà connesse all'utilizzo dello strumento, delle fatiche vissute sia in prima persona che come gruppo e delle percezioni soggettive dell'efficacia della *Guida all'autovalutazione*.

In prevalenza le équipes hanno accolto la sfida posta dal progetto assumendo un atteggiamento positivamente costruttivo. A conclusione dei lavori è emerso che le problematiche evidenziatesi già nella fase iniziale o rilevate in itinere non sono riconducibili alle caratteristiche della *Lista di controllo*, percepita invece come supporto prezioso e duttile, ma a fattori legati al contesto, esclusivamente interni, prevalentemente organizzativi e culturali.

La sperimentazione ha confermato che uno strumento così strutturato apre e avvia effettivamente un processo di autovalutazione qualificante e innovativo che può adattarsi alle più diverse realtà istituzionali. Il presente documento costituisce un'integrazione alla versione italiana della *Guida all'autovalutazione* e sottolinea alcuni punti di attenzione metodologici cruciali per il suo utilizzo nelle realtà concrete che erogano corsi di italiano a migranti adulti.

## **2. Punti di attenzione metodologici**

### **2.1 Costituzione del gruppo e avvio della sperimentazione**

Per avviare un progetto di autovalutazione è vincolante la costituzione di un'équipe di lavoro allargata, legittimata dal dirigente/staff direttivo e dagli organi collegiali, e l'individuazione di tempi e risorse dedicati. La legittimazione non può che scaturire da un'esigenza condivisa di perseguire sistematicamente, come ente, opportunità di sviluppo della qualità e dell'efficacia dei corsi di lingua erogati. *“La guida ci è sembrata un ottimo strumento per l'autovalutazione. Per noi la partecipazione a questa sperimentazione è stato un buon modo per riflettere su diversi aspetti nello specifico. Non è stato facile mantenere una continuità di lavoro e cercheremo di riprendere alcune riflessioni nelle riunioni generali dell'associazione.”*<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> La riunione con l'Associazione S.C.U.O.L.A. di Siena è stata condotta esclusivamente via Skype.

<sup>4</sup> Il testo in corsivo è la trascrizione di interventi dei partecipanti alla sperimentazione.

Di seguito i punti di attenzione per la costituzione del gruppo.

- È necessario formare un gruppo composto da:
  - un adeguato numero di docenti, che possa garantire la presa in carico dello strumento come risorsa per ragionare su di sé, sugli studenti, sulla lingua che si propone, su come la si propone, sugli aspetti organizzativi/istituzionali del contesto...;
  - docenti neoarrivati e docenti con una media o lunga esperienza all'interno dello stesso ente. *“Molti insegnanti si fermano per poco tempo nella scuola e faticano a comprenderne il progetto globale e l'organizzazione. La guida è l'occasione per sentirsi coinvolti.”*  
*“Interessante la discrasia di valutazione tra i più vecchi e chi è arrivato più di recente.”*
  - docenti con storie e competenze professionali eterogenee, prevedendo anche l'inserimento di personale che opera nella struttura con funzioni, ruoli e responsabilità diverse (mediatore linguistico/culturale, staff direttivo, volontari).

Il garantire una composizione eterogenea dell'équipe favorisce una pluralità di apporti e di punti di vista, ma richiede al tempo stesso la consapevolezza che il profilo del gruppo si configura più complesso e impegnativo sul piano della gestione delle dinamiche relazionali interne e delle rappresentazioni individuali.

- Nei primi incontri di avvio occorre:
  - facilitare la conoscenza reciproca;
  - presentare la *Guida all'autovalutazione*;
  - individuare la figura del coordinatore di gruppo, elaborare e condividere il patto formativo;
  - indicare alcune linee guida connesse alla fase di familiarizzazione con lo strumento;
  - ipotizzare la cadenza degli incontri dell'équipe (cronogramma), prevedendo tempi dedicati alla *riflessione retrospettiva*<sup>5</sup>.
- Il favorire la circolarità e la ricorsività della comunicazione interna al gruppo di lavoro è da considerarsi una priorità in quanto elemento facilitante il processo di inclusione di tutti i soggetti coinvolti. In caso di mancata partecipazione agli incontri di alcuni componenti, situazione che può verificarsi, è necessario assicurare sempre un passaggio puntuale di informazioni sullo sviluppo del percorso avviato (priorità individuate, autovalutazione, azioni pianificate, problematiche emerse...), secondo le modalità ritenute più efficaci in quel contesto, ma preferibilmente privilegiando la scrittura che rende disponibile l'esperienza e sviluppa riflessività. *“Come suggerito dalla guida stessa, ma anche nel rispetto del modus operandi della nostra associazione decidiamo che le comunicazioni saranno sempre inviate alla mailing-list nella sua interezza, anche se sarà un gruppo più ristretto (non per esclusione, ma per scelta personale) a lavorare sulla guida.”*. La circolarità della comunicazione va garantita e curata, con un andamento a spirale – di ripresa di tematiche, quadri concettuali, riflessioni - non solo all'interno dell'équipe, ma fra questa e il più ampio contesto di riferimento interno/esterno.
- Se non è possibile formare un gruppo di lavoro, saranno i referenti del modello didattico-organizzativo dell'istituzione che procederanno ad una prima autovalutazione, alla selezione degli ambiti e all'ipotesi di interventi migliorativi, così come si è verificato per due degli enti sperimentatori. È necessario però prevedere che questa fase di approssimazione al percorso di autovalutazione evolva successivamente in un'attività d'équipe, coerentemente allargata.

---

<sup>5</sup> L.Morari, *Apprendere dall'esperienza. Il pensare riflessivo nella formazione*, Carocci, Roma 2003

<b>Ambito</b>	<b>Sottoambiti</b>	<b>Note introduttive</b>	<b>Numero descritt.</b>	<b>Totale descritt.</b>
---------------	--------------------	--------------------------	-------------------------	-------------------------

## 2.2 Approccio allo strumento

È indispensabile darsi del tempo per familiarizzare con lo strumento, per coglierne la struttura, le caratteristiche intrinseche, il quadro di riferimento e l'approccio metodologico sottesi. Ogni componente dell'équipe, in questa fase propedeutica all'avvio dell'autovalutazione, è tenuto a rapportarsi individualmente con la *Guida* attraverso una lettura globale del testo e una prima analisi della *Lista di controllo*, per individuare gli ambiti da selezionare - fase dell'autovalutazione individuale -, facendo riferimento alle *Linee guida* discusse durante i primi incontri. Le diverse percezioni soggettive saranno argomentate e messe a confronto nella successiva riunione d'équipe, finalizzata ad avviare le attività di autovalutazione. *“Il 22 dicembre, confermata la nostra adesione e comunicata sulla mailing list, ci si dà il compito di leggere la guida durante le vacanze e di evidenziare dubbi e commenti.”*

<b>Ambito</b>	<b>Sottoambiti</b>	<b>Note introduttive</b>	<b>Numero descritt.</b>	<b>Totale descritt.</b>
1. Bisogni dei migranti adulti nell'apprendimento linguistico e risultati attesi dei corsi offerti		Lo scopo di questa sezione è incoraggiare gli enti erogatori a riflettere sul livello di conoscenza e comprensione dello staff riguardo al background e agli effettivi bisogni dei partecipanti ai corsi.	12	<b>12</b>
2. Pianificazione dell'insegnamento e dell'apprendimento della lingua	A. Curriculum & syllabo	In questa sezione dirigenti e docenti sono invitati a riflettere sulle modalità generali e specifiche secondo cui viene effettuata la programmazione dei corsi.	8	<b>13</b>
	B. Documentazione e piani di lavoro dei docenti		5	
3. Risorse e strutture educative	A. Aule per l'insegnamento e l'apprendimento	La sezione si riferisce alle aule, ai materiali e agli strumenti utilizzati o messi a disposizione di docenti e partecipanti durante i corsi di lingua.	9	<b>20</b>
	B. Materiali e strumenti didattici		11	
4. Insegnamento e sostegno all'apprendimento della lingua	A. Metodi e contenuti didattici	L'insegnamento comprende varie attività che mirano a sostenere gli allievi nel loro percorso d'apprendimento. Queste sono coerenti con l'approccio e il metodo adottati e dipendono dalle competenze pedagogiche dei docenti coinvolti. Questa è un'area cruciale ai fini dell'autovalutazione e della riflessione.	9	<b>20</b>
	B. Competenze dei docenti		11	

**Tav. n.3 – I dieci ambiti della *Lista di controllo***



5. Verifica dei progressi dei risultati raggiunti A.	A. Durante il corso	Anche questo è un ambito chiave nell'erogazione di corsi. Implica il monitoraggio e la verifica dei progressi dei partecipanti durante il corso e la valutazione dei traguardi raggiunti al termine del corso (o di un suo modulo). Docenti e dirigenti scolastici sono coinvolti in tale processo.	9	20
	B. Al termine del corso		11	
6. Garanzia della qualità interna	A. Osservazione della lezione	La sezione si riferisce alle procedure e agli strumenti utilizzati dall'istituzione per garantire il mantenimento di alti standard qualitativi, specialmente nell'insegnamento e nell'apprendimento, e ai piani volti allo sviluppo professionale. Si tratta di un lavoro costante che richiede l'impiego di sistemi efficaci e di una regolare attività di revisione.	6	13
	B. Feedback dai partecipanti ai corsi		7	
7. Altri servizi per i partecipanti ai corsi		Questi sono i servizi offerti in aggiunta ai corsi e che normalmente forniscono consulenza individuale e mirano al benessere dei partecipanti. Sono importanti per garantire il benessere generale dei partecipanti.		10
8. Qualifiche, esperienza e formazione dello staff	A. Insegnanti	Questo è un ambito chiave legato alla qualità del servizio offerto. I docenti e gli altri membri dello staff devono avere una formazione adeguata e possedere le competenze necessarie per svolgere l'incarico.	13	22
	B. Altri membri dello staff		3	
	C. Gestione dello staff		6	
9. Comunicazione interna		Una buona comunicazione tra i dirigenti e lo staff e tra l'istituto e i partecipanti ai corsi è molto importante ai fini della qualità dei corsi erogati.		7
10. Informazione		Questa è la sezione sul materiale informativo e pubblicitario relativo all'istituzione e ai suoi corsi, disponibile al pubblico e in particolar modo a potenziali partecipanti ai corsi.		5

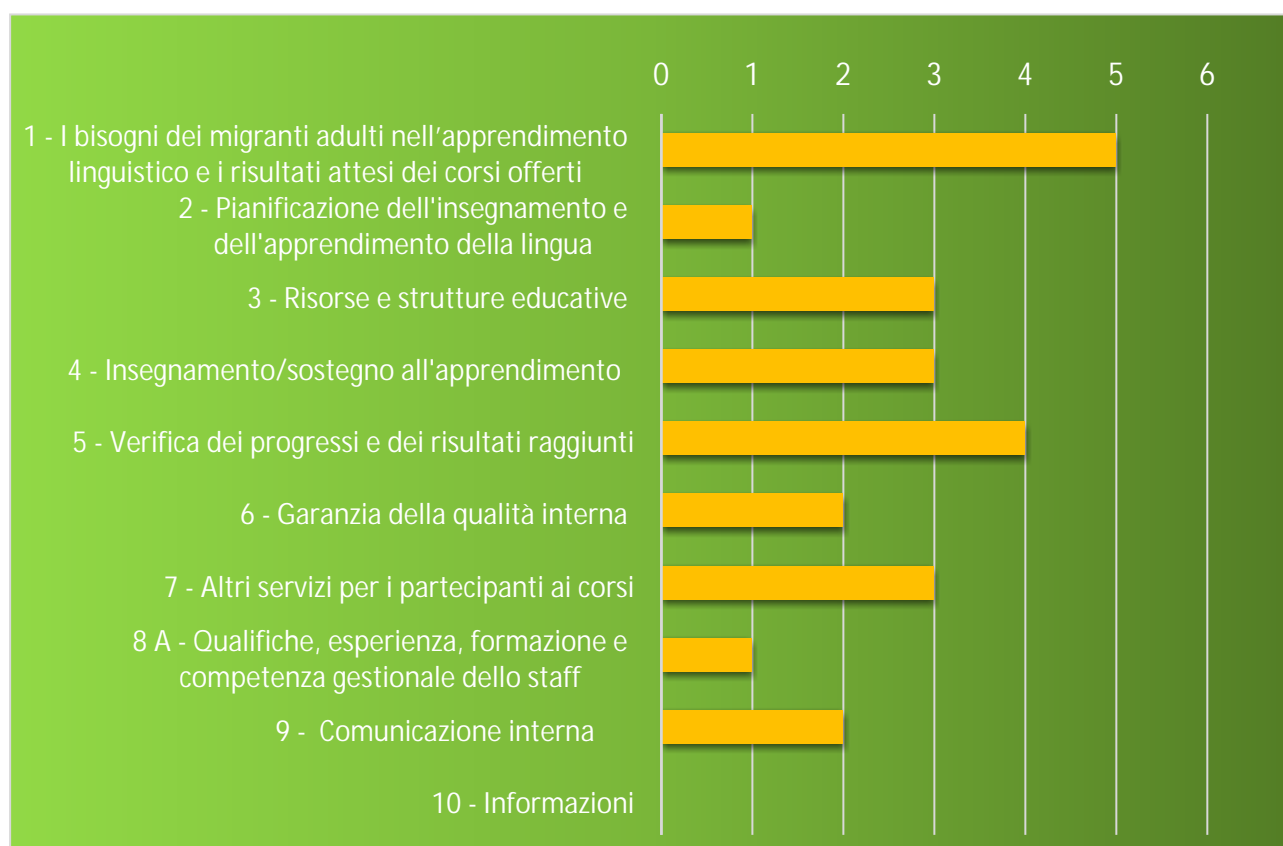
**Totale descrittori 142**

### **2.3 Utilizzo della Guida: dalla selezione degli ambiti alla progettazione delle azioni da intraprendere**

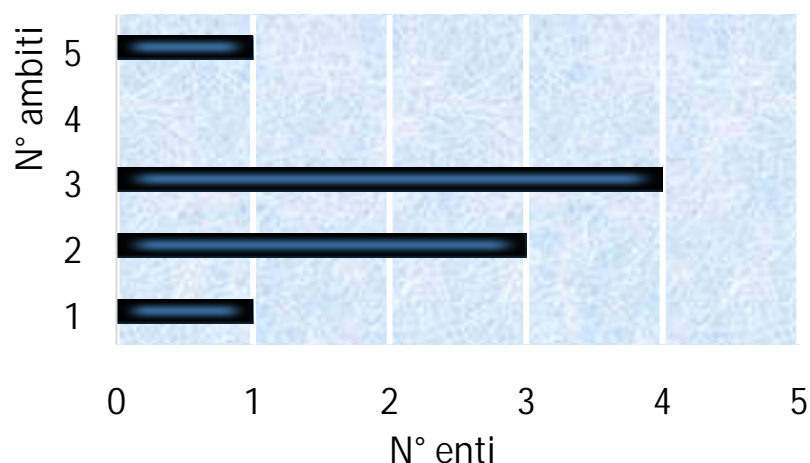
### 2.3.1 La selezione degli ambiti

L'attività di autovalutazione si struttura a partire da una sequenza di azioni strettamente interconnesse che coinvolgono l'intera équipe. I vari componenti, una volta conclusa la fase di familiarizzazione con lo strumento, dovrebbero stabilire un ordine di priorità fra le sezioni da loro individuate come significative e rispondenti ai bisogni rilevati nel proprio contesto. Gli attori coinvolti sono chiamati a confrontarsi, a problematizzare motivazioni e interpretazioni, ad agire la pratica riflessiva per giungere ad una scelta condivisa. Il che implica un lavoro di squadra, inteso come messa in circolazione di idee, di saperi e di punti di vista, e l'assunzione di uno sguardo sistemico che focalizzi aspetti cruciali relativi al contesto di apprendimento, ai bisogni dei diversi soggetti implicati, al processo di insegnamento, e alla transizione ad un piano d'azione. La scelta degli ambiti può essere determinata da motivazioni anche molto differenti tra loro. È importante però che sia coerente con l'esigenza di migliorare la qualità e l'efficacia delle proposte formative erogate dal proprio ente. *“I criteri di scelta della sezione sono stati l'urgenza e la vicinanza al lavoro avviato”*.

**Grafico n.1 – Frequenza di selezione degli ambiti**



**Grafico n.2 - Numero di ambiti selezionati da ogni ente**



- Negli incontri di avvio alla sperimentazione si è precisato che il numero di ambiti selezionati non costituiva un valore aggiunto rispetto alla qualità del processo di autovalutazione e non era quindi un parametro di riferimento neppure per esprimere una valutazione globale della qualità dei corsi di lingua erogati. È da evitare, o almeno da ridimensionare il rischio di un'ingenua sottovalutazione della gestione delle diverse azioni legate all'utilizzo della *Guida*.

La maggioranza degli enti (sette su nove) ha preso in considerazione due o tre sezioni, e non risulta che il profilo giuridico-istituzionale dell'ente abbia avuto una qualche influenza su questa scelta. Si tratta infatti sia di associazioni che di CPIA.

La decisione di un ente di prendere in considerazione ben cinque sezioni è stata determinata invece da una condizione molto particolare: il gruppo di lavoro era costituito esclusivamente dalle responsabili della didattica. Le due docenti hanno utilizzato questo anno di monitoraggio per conoscere in modo approfondito lo strumento, ipotizzare valutazioni e azioni migliorative, e individuare strategie efficaci finalizzate al coinvolgimento del gruppo dei docenti costituito in prevalenza da volontari.

- Occorre tenere presente che alcune domande della *Lista di controllo* potrebbero non essere utilizzabili. Ad esempio, per le piccole realtà dell'associazionismo e del volontariato, con limitate risorse umane e finanziarie, possono risultare meno significative alcune voci della sezione 8 (Qualifiche, esperienza, formazione e competenze gestionali dello staff) e della sezione 9 (Comunicazione interna). Per le realtà istituzionali e le scuole di lingua, queste sezioni restano invece importanti *“Ho letto più di una volta le diverse sezioni ed i diversi descrittori: non tutti sono immediatamente riferibili alla singola realtà, al singolo ente. Tale difficoltà, da una parte ha rallentato il nostro lavoro, dall'altra, è diventata un'occasione, prima, per condividere le interpretazioni, poi, per discutere e trovare definizioni comuni che ci hanno permesso di valutare la situazione, immaginando i possibili miglioramenti.”*. Altrettanto condiviso deve essere il voto di autovalutazione espresso dal gruppo per ogni descrittore.

### 2.3.2 L'attribuzione del punteggio

L'attribuzione del punteggio nasce dalla messa in comune di punti di vista individuali, ma è al tempo stesso il frutto di un lavoro di mediazione, di negoziazione e di esplicitazione di argomentazioni, con un preciso riferimento agli "elementi probatori", così come sono definiti nell'introduzione alla *Guida* (cfr.pag.6). Tale processo implica l'assunzione e lo sviluppo di un atteggiamento dialogico come tratto distintivo dell'équipe, impegnata in un costante approfondimento dei singoli aspetti posti all'attenzione del gruppo e in una disamina critica della pluralità di fattori che entrano in gioco. L'esplicitazione scritta della motivazione sottesa all'attribuzione del punteggio è da considerarsi vincolante. Lo spessore della problematizzazione facilita altresì il riconoscimento sia dei punti di forza che delle criticità dei percorsi formativi in atto e apre contemporaneamente a criteri interpretativi meno categorici, inediti e/o creativi.

È da evitare il rischio che la scelta del punteggio, partendo dalle differenti valutazioni dei singoli, si traduca in una semplice media matematica. Se così fosse, il gruppo di lavoro dovrebbe interrogarsi in proposito e individuare, al fine di rimuoverli, quali siano i fattori che hanno determinato una scelta incoerente con la matrice teorica che ha prodotto lo strumento stesso (cfr. Introduzione alla *Guida*). *“Punto 1.3 Il voto viene discusso e da un iniziale 2 i presenti convergono su un 1 in quanto si ritiene che si faccia “troppo” affidamento all’esperienza pregressa di alcuni e alla consuetudine, che non ad un vero e proprio strumento di analisi dei bisogni. Viene individuata come azione da intraprendere la redazione di un questionario conoscitivo.”*

### 2.3.3 La progettazione delle azioni

- Per le azioni da intraprendere a breve e a medio termine è importante assumere un atteggiamento pragmatico e indicare in modo circostanziato attori, tempi, obiettivi e strumenti, avendo sempre ben presenti i vincoli posti dalle risorse disponibili, sia umane (professionalità, livelli di condivisione, motivazione, disponibilità a mettersi in gioco...) che finanziarie. Prevedere azioni proiettate troppo avanti nel tempo comporta il rischio che gli elementi di contesto si siano nel frattempo modificati e la progettazione pregressa risulti inadeguata o inefficace. L'esplicitazione dei "desiderata" non può essere confusa con la descrizione e la pianificazione delle azioni da intraprendere.
- È importante portare a termine un'azione ritenuta significativa. Ma è altrettanto necessario "mantenere il contatto" con lo strumento e continuare ad utilizzarlo senza "perdersi" nella singola azione. Si evince dalla sperimentazione che può verificarsi che alcune azioni intraprese siano così complesse e articolate, da non riuscire a prenderne in considerazione altre previste a breve termine. Si sottolinea pertanto la necessità che la progettazione, ipotizzata "a tavolino", sia messa costantemente in relazione con il contesto che, in quanto dinamico, richiede sempre una ri-definizione in itinere dell'ipotesi ideativa e una valutazione realistica delle risorse messe in campo. La pianificazione complessiva non può perdere di vista la questione cruciale dei vincoli di possibilità presenti o prefigurabili.
- Le azioni programmate, ma non ancora avviate, andrebbero rese esplicite e discusse nelle sedi opportune (Collegio, staff direttivo), sia per sostenere e monitorare il livello di condivisione, sia per deliberare in merito, nell'ottica di una corresponsabilità manifesta e di un'ampia presa in carico del progetto di autovalutazione da parte dell'ente.
- È fondamentale che l'équipe di lavoro, una volta attivate le azioni migliorative pianificate, preveda spazi di tempo dedicati esclusivamente ad una attività di riflessione sul processo messo in atto: rilevanza del piano di azione per lo sviluppo della qualità dell'offerta formativa, questioni che necessitano di ulteriori approfondimenti, coinvolgimento degli

studenti, tenuta del livello di partecipazione, corresponsabilità e altro ancora. Le considerazioni emerse andranno condivise con tutti gli operatori afferenti all'istituzione e costituiranno la premessa per una più consapevole prosecuzione progettuale dell'attività di autovalutazione.

**Tav. n.4 – Esempi di compilazione della *Lista di controllo* – Ambito 2**

**Centro di lingua e cultura italiana per cittadini stranieri – Comune di Cologno Monzese (MI)**

2	Pianificazione dell'insegnamento e dell'apprendimento della lingua: in questa sezione dirigenti e docenti sono invitati a riflettere sulle modalità generali e specifiche secondo cui viene effettuata la programmazione dei corsi.			
	Focus	Voto	Motivazioni/ commenti	Possibili azioni da intraprendere
A	CURRICULUM & SILLABO			
2.1.	Esiste un <a href="#">Curriculum</a> che illustra chiaramente gli scopi, l'approccio educativo e gli obiettivi generali sottesi all'offerta di corsi di lingua, nonché la metodologia di insegnamento e apprendimento adottata.	2	Abbiamo iniziato a lavorare e ci sono delle bozze, ma non siamo arrivate a stendere la versione finale dei Curriculum in modo da diffonderli e da renderli presentabili. Dobbiamo farlo.	<p>In passato sono state fatte diverse riunioni divise per livello per la stesura dei Curriculum tenendo conto del QCER, del Profilo della Lingua Italiana e del sillabo dei 4 enti certificatori. Si è deciso invece di non utilizzare le linee guida ministeriali. Riteniamo molto utili le liste lessicali divise per livelli del Profilo della lingua.</p> <p>Il Curriculum sarebbe utile anche per partecipare a bandi, per i nuovi insegnanti, per gli studenti e per presentarci all'esterno attraverso il sito.</p> <p>Occorrerebbe lavorarci bene in modo da presentare la scuola anche esplicitando la METODOLOGIA. Il curriculum deve essere molto dettagliato altrimenti non serve né a noi, né agli studenti. Ogni livello dovrebbe essere descritto su una pagina.</p> <p>Se citiamo la metodologia, meglio non parlare di didattica ludica in generale: meglio dire che prepariamo e sperimentiamo dei giochi, di cui diamo anche degli esempi.</p> <p>Parlando di metodologia, importante anche dire che vogliamo raccontare e raccontarci, perché ciò scatena reazioni negli studenti. Il racconto di Maddalena sui suoi nonni, uno veneto e uno lombardo, che volevano sposarsi, creando lo scompiglio in famiglia, ha stimolato gli studenti al racconto della propria storia.</p>

2	Pianificazione dell'insegnamento e dell'apprendimento della lingua: in questa sezione dirigenti e docenti sono invitati a riflettere sulle modalità generali e specifiche secondo cui viene effettuata la programmazione dei corsi.			
	Focus	Voto	Motivazioni/ commenti	Possibili azioni da intraprendere
A	CURRICULUM & SILLABO			
2.7	I sillabi specificano chiaramente i contenuti e i <a href="#">risultati formativi</a> che ciascun corso si prefigge, tanto per i docenti quanto per i partecipanti ai corsi.	2	Non sono ancora a disposizione dei partecipanti e dobbiamo ancora aggiungere le abilità e i contenuti. Riteniamo infatti tutto ciò estremamente motivante per gli studenti ed altrettanto utile per noi docenti, perché doverlo scrivere ci permetterebbe di focalizzarci su ciò che interessa al nostro pubblico.	Aggiungeremo le abilità e i contenuti.  Potremmo preparare dei cartelli fuori dalla porta di ogni classe con la scritta: "In questa classe si fa...."

### Tav. n.5 – Esempi di compilazione della *Lista di controllo* – Ambito 9

#### Cooperativa Sociale «Comunità del Giambellino» – Milano (MI)

9	Comunicazione interna: una buona comunicazione tra i dirigenti e lo staff e tra l'istituto e i partecipanti ai corsi è molto importante ai fini della qualità dei corsi erogati.			
	Focus	Voto	Motivazioni/ commenti	Possibili azioni da intraprendere
9.1.	Tutti i membri dello staff dispongono di profili professionali aggiornati e di contratti cartacei o lettere d'incarico.	3	Tutti i membri dello staff (da intendersi come docenti professionisti) hanno profili professionali aggiornati e contratti cartacei.  Due delle cinque classi sono gestite da insegnanti-volontarie cui non sono richieste competenze glottodidattiche specifiche, MA ogni volontaria viene inserita nel progetto dopo un colloquio esplorativo e motivazionale con l'obiettivo di far emergere le esperienze lavorative e personali pregresse e le aspettative rispetto al progetto.	<u>AZIONE in atto</u> : formazione - continua per i membri dello staff - del personale docente; la formazione del personale docente consiste nella condivisione di materiali e di esperienze attraverso incontri e osservazione partecipata e "selvaggia" in classe (le volontarie che lo desiderano possono osservare e partecipare ad alcune lezioni tenute dalle insegnanti-coordinatrici secondo un preciso calendario).

9	Comunicazione interna: una buona comunicazione tra i dirigenti e lo staff e tra l'istituto e i partecipanti ai corsi è molto importante ai fini della qualità dei corsi erogati.			
	Focus	Voto	Motivazioni/commenti	Possibili azioni da intraprendere
9.2	Esistono procedure chiare e scritte per gestire i reclami dello staff e le problematiche disciplinari.	2	Esistono procedure chiare e scritte per gestire i reclami, tali procedure sono contenute nel Regolamento e nello Statuto della Cooperativa e riprese nel Codice Etico.  Esistono figure professionali di riferimento cui ricorrere: responsabile d'area, coordinatrice e responsabile delle risorse umane.  Non tutti i collaboratori assunti hanno avuto modo di leggere i documenti citati.	AZIONE:  - Al momento della firma del contratto si proporrà, al collaboratore, la lettura dei documenti citati.  - Aumentare il numero degli incontri d'équipe, che viene considerata il luogo principe in cui discutere e cercare soluzioni per eventuali problemi.

### 3. La Guida all'autovalutazione: uno strumento efficace che produce qualità

La sperimentazione condotta in differenti contesti territoriali e istituzionali, con proprie specificità e storie, ha confermato la spendibilità della *Guida* nella realtà italiana, ne ha messo in evidenza i punti di forza, i fattori di criticità, l'efficacia e la sua intrinseca funzione generativa di cambiamento.

#### 3.1 Punti di forza della *Guida*

Lo strumento è:

- **economico** – Disponibile su file, è di semplice compilazione e si presta ad essere facilmente condiviso, rielaborato o corretto sia dall'équipe che da un più ampio gruppo di docenti. È uno strumento completo e agile che include, oltre alla *Lista di controllo*, le *Linee guida* e un *Glossario* di termini specifici. Restituisce una visione unitaria, mai frammentata del processo - riflessivo, interpretativo, autovalutativo - e della declinazione ideativa e pragmatica del piano d'azione.
- **rigoroso** – Ambiti e descrittori si strutturano lungo precise coordinate di riflessione che si collocano all'interno delle politiche linguistiche ed educative europee e dei vari documenti programmatici ad esse collegati, in una prospettiva di coesione sociale e di valorizzazione e interazione dei patrimoni linguistico-culturali. La dimensione concettuale trova infatti una sua trasparenza coerente e pertinente nelle sequenze degli indicatori individuati e proposti. *“La guida, a mio parere, è stato uno strumento decisamente utile per mettere a fuoco la qualità dei corsi in modo sistematico e preciso. Ha dato la possibilità di analizzare nel dettaglio (rispetto agli ambiti scelti da sperimentare) e in profondità anche aspetti spesso trascurati o dati per scontati.”. “Penso che la Guida stimoli la riflessione e consenta di accrescere il livello di consapevolezza individuale. Credo che una maggiore genericità nella*

*formulazione dei descrittori ostacoli l'approfondimento della riflessione e riduca la possibilità di valutare ed auto-valutarsi tenendo conto dei diversi ruoli e quindi dei differenti punti di vista degli attori coinvolti (finanziatori, territorio, servizi, datori di lavoro, dipendenti, partecipanti ai corsi)."*

- **esaustivo** – I dieci ambiti della *Guida* includono non solo tematiche strettamente legate al processo di insegnamento-apprendimento della lingua, quali i bisogni degli apprendenti in quanto attori sociali al centro del percorso formativo, la rivisitazione del ruolo docente, l'attribuzione dei livelli di competenza linguistica, etc., ma anche ambiti che prendono in considerazione aspetti gestionali e organizzativi, la rete di rapporti avviati con le risorse e i servizi del territorio, l'attribuzione di ruoli e funzioni, l'adeguatezza degli strumenti a disposizione... La *Lista di controllo*, come sottolineato dagli stessi sperimentatori, offre la possibilità di analizzare nel dettaglio e in profondità, aspetti trascurati, dati per scontati o ignorati, e amplia lo sguardo sugli ambiti tematici selezionati e oggetto di riflessione. Apparentemente sovrabbondante, ha in realtà un'articolazione che entra progressivamente nel cuore delle questioni. I descrittori costituiscono, nel loro insieme, la bussola di orientamento di un pensiero riflessivo che decostruisce e ricostruisce in una prospettiva relazionale, significati e sintesi a partire da pensieri e rappresentazioni individuali, in un progressivo lavoro di esplorazione, di approfondimento e di comprensione della propria esperienza. Si ha la sensazione di perdersi, come in un labirinto, ma via via che il lavoro procede, se ne coglie il senso e le possibili direzioni. L'insieme dei descrittori, la loro combinazione e la loro progressione permettono di analizzare e selezionare temi, sottotemi e prassi da angolature diverse, mettendo in luce alcuni aspetti piuttosto che altri. Si potrebbe utilizzare la metafora del caleidoscopio, dove ogni movimento delle perline crea una nuova forma che nasce dal diverso posizionamento delle stesse. *“La ricchezza dei descrittori permette di ampliare l'oggetto tematico della riflessione del gruppo (es. Punto 1.5 e 1.8 sembrano uguali in realtà il primo riguarda il metodo e il secondo riguarda la valutazione) che altrimenti elaborerebbe una riflessione meno ricca, meno sfaccettata. La ricchezza dei descrittori accompagna passo passo in questo lavoro”.*
- **flessibile** – È possibile effettuare una selezione delle sezioni ritenute più significative per avviare la valutazione della qualità e dell'efficacia dei corsi erogati, trascurandone altre. L'ordine delle priorità è determinato esclusivamente dall'équipe che seleziona in funzione di un'analisi valutativa esplicita, condivisa, motivata e sostenuta da un necessario distanziamento critico. La stessa équipe può decidere di non concentrare la propria attenzione su alcuni descrittori dell'ambito o degli ambiti selezionati, senza inficiare il processo di autovalutazione avviato.
- **trasferibile** – Esaustività, rigore e flessibilità caratterizzano il profilo dello strumento che risulta proponibile e “spendibile”, come efficace risorsa, in situazioni e realtà che presentano trasversalità, ma anche profonde differenziazioni, come emerge dalla sperimentazione. L'aderenza all'approccio metodologico, suggerito nelle *Linee guida*, e i descrittori di riferimento (*Lista di controllo*) costituiscono gli elementi che fungono da collante nei diversi contesti e rendono comunicabili, comparabili e condivisibili le esperienze in essi attivate.
- **trasparente** – La compilazione anche parziale della *Lista di controllo* restituisce il profilo di un ente, di una comunità professionale, di una utenza e di un territorio, in una specifica prospettiva temporale e socioculturale: costruisce e storicizza una narrazione dinamica dell'offerta formativa dell'istituzione. Permette di descriverne la complessa realtà pluridimensionale, rendendola comprensibile e conoscibile sia ad un osservatore esterno, che ad un nuovo membro interno. *“Schematizzare a volte aiuta a capire tutto quello che*



*facciamo, a pensare anche a quello a cui non si era pensato”.*

- **non burocratico** - La compilazione non costituisce un atto formale “finito”, ma implica la messa in atto di un processo costantemente aperto al confronto dei punti di vista e delle valutazioni soggettive espresse dai componenti dell'équipe rispetto all'ambito che si sta esplorando. In relazione ad altri strumenti di autovalutazione, la *Guida* non si pone come obiettivo prioritario la presentazione del profilo dell'ente/scuola nella sua dimensione quantitativa. Il suo obiettivo è quello di “mettere in moto”, di generare cambiamento di pensiero, di prospettiva, di competenze a più e differenti livelli, attraverso l'individuazione di azioni da realizzare a breve, medio e lungo termine. La sua finalità è accrescere il livello di consapevolezza della qualità dell'offerta formativa erogata e perseguire sistematicamente opportunità ed esperienze di miglioramento. *“Il lavoro di autovalutazione ci ha costrette a “trovare” e “prendersi” il tempo per riflettere in équipe e in itinere, uscendo dalla quotidianità e dalla contingenza.”*
- **problematizzante** – L'approccio metodologico di orientamento ermeneutico, stimola il “lavoro della mente” nella sua dimensione cognitiva, emotiva affettiva, relazionale e operativa. Attraverso i descrittori, la *Lista* interroga e richiede costantemente un incontro e un confronto tra pratiche e saperi, favorisce la messa in atto di un pensiero sistemico e sostiene un processo di ri-apprendimento e adattamento delle proprie mappe mentali, tra interpretazioni e conseguente costruzione di significati condivisi e strategie di azioni prefigurabili. *“Questo significa che la guida permette di confrontarsi e di scoprire che qualcosa che veniva considerato ok, in realtà è valutato diversamente dai presenti e richiede un'azione di intervento”.*
- **responsabilizzante** – Il processo di autovalutazione si sviluppa e si costruisce progressivamente a partire da successive sequenze di valutazioni e di scelte prese in prima persona e in gruppo, da docenti/operatori che si assumono responsabilità decisionali in quanto attori-promotori del processo di autovalutazione. La progressiva assunzione e condivisione di responsabilità genera cambiamenti rilevanti nella rete professionale, relazionale e operativa che sostiene e definisce il contesto dell'ente. Richiede ai docenti di farsi carico dei propri saperi e delle proprie incertezze e di sviluppare un pensiero narrativo e metariflessivo. Accresce competenze generali e specifiche quali: imparare ad imparare, interpretare, attribuire significati all'agire, costruire saperi, e aver cura del confronto dialogico.

### **3.1 Criticità legate al contesto**

- **Sede** – Non è da sottovalutare la disponibilità di una sede di corsi dove l'équipe possa facilmente ritrovarsi, agevolmente raggiungibile da tutti i componenti dello staff e dotata di strumenti e materiali di lavoro. Questa è una delle condizioni che facilita una partecipazione ampia e costante, quindi una tenuta del gruppo e un contributo di volta in volta potenzialmente più ricco.
- **Riconoscimento formale** - In un contesto lavorativo con un carico impegnativo di ore di docenza e di progettazione, è molto difficile prevedere e dare continuità a tempi di lavoro dedicati alla riflessione, alla discussione, all'autovalutazione, alla verifica dei risultati raggiunti in termini di obiettivi, di ricaduta didattica e di sviluppo della professionalità degli operatori. Occorre valorizzare formalmente questo impegno come attività di formazione

attestata, a maggior ragione laddove non vi fossero le condizioni per un riconoscimento economico.

- **Legittimazione** - Il coinvolgimento e il sostegno del Dirigente esprimono la linea politica dell'ente rispetto al tema in oggetto. Dando priorità a un progetto di autovalutazione nell'economia generale delle scelte avviate dall'ente, si sostiene non solo l'équipe di progetto, ma l'intero corpo docente e gli studenti stessi. Si esprime il tipo di cultura presente all'interno dell'organizzazione, si orienta e si sollecita una corresponsabilità sempre più consapevole, allargata e operativa. Nei contesti in cui si verifichi invece un'assenza di attenzione da parte dello staff dirigenziale, di fatto si attribuisce implicitamente un disvalore al processo di autovalutazione.
- **Conoscenza consapevole dello strumento** – Come per tutti gli strumenti ricchi e articolati è auspicabile che l'avvio dei lavori sia preceduto da una presentazione approfondita della *Guida* da parte di chi l'abbia già sperimentata e sia quindi in grado di assumere il ruolo di tutor. Occorre dare e darsi del tempo per conoscere e familiarizzare con la *Lista di controllo* che potrebbe rischiare di apparire inaccessibile, non solo nei contesti più fragili, ma anche in quelli più dotati di strumenti sul piano professionale “*Alcune voci risultano troppo specifiche e ridondanti rendendo difficile la valutazione perché declinate con "sfumature" diverse ma simili (es. nella sezione 1 le diverse voci relative ai bisogni dei migranti nell'apprendimento linguistico e alle loro competenze)*”. Due incontri introduttivi di carattere metodologico, con una simulazione di completamento di un ambito tematico della *Lista di controllo* potrebbero rassicurare il gruppo, fornendo indicazioni e riflessioni relative al suo utilizzo. Un ente, sulla base di una lettura critica del proprio contesto e della volontà di investire in un progetto di autovalutazione a sostegno della qualità dei corsi erogati, potrebbe optare anche per un monitoraggio esterno finalizzato, ad esempio, a supportare e accompagnare l'équipe nella messa a sistema dell'autovalutazione di istituto.
- **Circolarità della comunicazione** – È necessario facilitare e sostenere il coinvolgimento e la partecipazione dei colleghi non inseriti o temporaneamente non presenti nel gruppo di lavoro. Tale azione implica una comunicazione efficace, sostenuta da una programmazione in termini di tempi, modalità e strategie. Il primo passo è diffondere informazioni qualificate che attengano a come stia evolvendo il processo di autovalutazione, quali siano i problemi incontrati, le scoperte e quali gli interrogativi impreveduti. Le modalità possono essere individuate e variate di volta in volta. Si potrebbe prevedere la distribuzione anticipata dei documenti elaborati in modo che al momento dell'incontro i partecipanti ne abbiano già preso visione; oppure ipotizzare la creazione di uno spazio dedicato -all'interno del sito dell'ente- dove poter condividere il materiale elaborato in itinere. Le strategie e i contenuti di comunicazione non sostituiscono però il lavoro di condivisione in presenza, che sostiene e sviluppa un processo di apprendimento reciproco, di costante problematizzazione e mediazione. Attività che si intrecciano contestualmente e generano più facilmente cambiamento se avvengono in uno spazio temporale condiviso.
- **Approccio metodologico** - La *Guida* viene accolta e “fatta propria” con più facilità nei contesti caratterizzati da uno stile di lavoro centrato sulla pratica riflessiva, la co-progettazione e il confronto. In questi contesti il processo di autovalutazione è gestito con maggiore tranquillità e sicurezza professionale. L'approccio metodologico suggerito è interiorizzato in tempi relativamente brevi poiché si inserisce in una modalità di gestione dell'azione didattica già consolidata e contraddistinta da uno stile formativo condiviso. La stessa disomogeneità dei livelli di competenza professionale viene rielaborata nella prospettiva di un apprendimento reciproco e di un percorso di consapevolezza di sé.

L'utilizzo dello strumento diventa più efficace e gli obiettivi che la *Guida* si prefigge sono più facilmente raggiungibili.

Il processo di autovalutazione può essere effettivamente preso in carico dall'istituzione nella misura in cui l'uso della *Lista di controllo* funziona davvero da elemento catalizzatore delle risorse professionali, relazionali e gestionali non solo dei componenti dell'équipe, ma dell'intera istituzione.

### 3.2 La funzione generativa di cambiamento della *Guida*

- La *Guida* genera un processo autoformativo poichè sostiene e accompagna l'attività professionale dei docenti e ne accresce le competenze glottodidattiche, relazionali e organizzative (gestione del contesto micro/classe e macro/istituzione). Costituisce il collante di uno staff impegnato in un percorso condiviso che non può prescindere da un lavoro in équipe. La compilazione stessa dello strumento costringe a mettersi insieme, a riflettere e a procedere per sintesi successive; sostiene la motivazione quando è possibile attribuirsi punteggi alti; permette di riportare alla memoria azioni e interventi, anche solo avviati, di cui si era persa consapevolezza, o che erano stati sottostimati o non condivisi. Il gruppo si crea attorno all'analisi e alla gestione della griglia e la *Lista di controllo* stessa sostiene il lavoro del gruppo. Quest'ultimo è contemporaneamente punto di partenza ed "esito" dell'utilizzo della *Guida*.
- La scelta degli ambiti, l'autovalutazione iniziale, la selezione degli interventi migliorativi, sono tutti elementi che si fondano su una attività partecipativa e collaborativa, creando anche un diverso legame di appartenenza al contesto. Il dialogo favorisce la convergenza dei punti di vista, come esito di una costante e responsabile negoziazione. Il confronto, a sua volta, stimola cambiamenti di prospettiva all'interno della stessa équipe di lavoro, generando lo sviluppo del sé professionale.
- L'approccio allo strumento e la sua gestione nelle varie fasi di lavoro, nel rispetto delle procedure suggerite nelle *Linee guida* elaborate da Rossner, implicano:
  - l'assunzione di un atteggiamento problematizzante e interrogativo in relazione agli ambiti selezionati;
  - l'acquisizione di un linguaggio condiviso e la disambiguazione di termini specialistici e dei contenuti di riferimento;
  - la messa a fuoco del profilo complessivo dell'ente (vincoli di contesto, aree di criticità, di eccellenza, gestione delle risorse umane, coinvolgimento degli utenti...);
  - lo sviluppo di competenze descrittive, interpretative e organizzative che costringe ad operare per sintesi successive, con un approccio sistemico;
  - un potenziamento graduale della competenza autovalutativa nella sua dimensione sociale, di co-costruzione e attribuzione di significati, di negoziazione e mediazione;
  - la capacità di entrare in relazione con la propria storia professionale e con quelle altrui, modificandone l'autopercezione ed evidenziando i bisogni di sviluppo professionale di tutti i soggetti coinvolti;
  - la crescita di un pensiero collettivo e dinamico di gruppo.
- Lavorare sulla *Guida* promuove un pensiero mobile: richiede un continuo spostamento dall'esperienza alla riflessione, dall'*io* al *noi*, da una descrizione consapevole a una prospettiva di azione, in un continuo movimento oscillatorio che richiama quello del pendolo, in grado di attivare un processo che si sviluppa con un andamento generativo di successivi cambiamenti. "*Il processo di insegnamento/apprendimento contestualizzato viene colto nella molteplicità degli elementi che lo costituiscono e allo stesso modo l'oggetto viene*

*ricompreso dinamicamente. Il processo di comprensione introdotto dallo strumento è dinamico.”*

La *Guida* è uno strumento progettato per l’autovalutazione. Ma il processo che essa avvia e lo stile di lavoro che richiede, generano non solo autovalutazione, ma nuove idee su tematiche e questioni cruciali da discutere e azioni da intraprendere rispetto alla propria professionalità, alla tipologia e alla qualità dei corsi erogati, alla lettura dei bisogni degli utenti e all’organizzazione dell’ente. Tale processo introduce un cambiamento culturale che coinvolge gli stessi utenti e contribuisce a modificare contemporaneamente il contesto fisico, apprenditivo e relazionale di lavoro. Accresce il livello di consapevolezza pedagogico/gestionale - individuale e di gruppo - in ordine ai *saperi*, al *saper fare*, al *saper essere*, al *saper apprendere* e al *saper divenire*.

### 3.4 Il cambiamento agito e documentato

A conferma di quanto messo in evidenza, si riporta uno stralcio del “Format” elaborato dalla Cooperativa Sociale «Comunità del Giambellino» di Milano, a partire dall’utilizzo della *Guida*. Il documento presenta e sintetizza per tutti gli ambiti presi in considerazione, le azioni intraprese e da intraprendere, mettendo a fuoco attività, soggetti coinvolti, tempi e risorse.

#### Scala delle priorità: azioni intraprese e da intraprendere nel breve, medio e lungo periodo

	AZIONE	N. SEZ. N. DESCRITTORE	TEMPI	SOGGETTI COINVOLTI
1.	Formazione, delle volontarie-insegnanti, di tipo laboratoriale, quindi calendarizzazione di incontri.	- Sezione 9 descrittore 9.1 - Sezione 1 descrittore 1.10	Cfr. tabella successiva <i>AZIONI INTRAPRESE</i>	
2.	Potenziamento del numero delle riunioni plenarie.	- Sezione 1 descrittore 1.1	Cfr. tabella successiva <i>AZIONI INTRAPRESE</i>	
3.	Valorizzazione e uso della lingua materna in classe.	- Sezione 1 descrittore 1.6	Cfr. tabella successiva <i>AZIONI INTRAPRESE</i>	
4.	Elaborazione di curricoli e sillabi per i diversi livelli.	- Sezione 1 descrittore 1.12	Cfr. tabella successiva <i>AZIONI DA INTRAPRENDERE</i>	
5.	Elaborazione di un unico test di posizionamento.	- Sezione 1 descrittore 1.5	Cfr. tabella successiva <i>AZIONI DA INTRAPRENDERE</i>	
6.	Elaborazione questionario per la rilevazione dei bisogni, somministrazione, feedback e condivisione degli obiettivi di apprendimento	- Sezione 1 descrittori 1.3; 1.4; 1.9; 1.10 - Sezione 9 descrittore 9.5.2	Cfr. tabella successiva <i>AZIONI DA INTRAPRENDERE</i>	
7.	Condivisione e formalizzazione delle linee guida nate dall’esperienza degli ultimi quattro anni.	- Sezione 1 descrittore 1.2	Cfr. tabella successiva <i>AZIONI DA INTRAPRENDERE</i>	
8.	Potenziamento degli strumenti volti a migliorare la comunicazione interna	- Sezione 7 dal descrittore 7.1 al 7.4	Cfr. tabella successiva <i>AZIONI DA INTRAPRENDERE</i>	
9.	Condivisione di un calendario delle feste e dei riti	- Sezione 7 descrittore 7.10	Cfr. tabella successiva <i>AZIONI DA INTRAPRENDERE</i>	
10.	Elaborazione di un database per l’archiviazione dei dati	- Sezione 1 descrittore 1.11	Da definire, in base alle future risorse economiche	Insegnanti e segreteria

AZIONI INTRAPRESE			
N. SEZIONE/ N. DESCRITTORE/I	TIPO DI AZIONE	SOGGETTI COINVOLTI	TEMPI & RISORSE
<p>PUNTO 1 TABELLA GENERALE</p> <p>- Sezione 9 descrittore 9.1</p> <p>- Sezione 1 descrittore 1.10</p>	<p>Formazione, delle volontarie- insegnanti, di tipo laboratoriale, quindi calendarizzazione di incontri volti:</p> <p>- alla condivisione delle esperienze in classe;</p> <p>- alla condivisione dei metodi d'insegnamento adottati, condivisione condotta attraverso la consultazione di materiale esistente ed attraverso la creazione di materiale didattico integrativo (rispetto al manuale in uso in ogni classe).</p> <p>Proposta alle volontarie di condurre osservazioni partecipate all'interno delle classi dello staff, non saranno quindi le volontarie ad essere osservate in classe, ma saranno loro ad osservare i membri dello staff e parteciperanno alla conduzione. Al momento hanno mostrato interesse tre volontarie e due membri dello staff.</p>	<p>Staff insegnanti (Marta Berti, Ilaria Colarieti, Francesca Riva) e undici insegnanti- volontarie.</p>	<p>Calendarizzazione incontri insegnanti- volontarie:</p> <p>- 12.01.2015 Aggiornamenti sulle assenze /descrizione e riflessione sull'andamento del corso. È seguito invio di materiali sulle caratteristiche della lingua araba.</p> <p>Il 7.01.2015 si è svolta un'équipe preparatoria della riunione insegnanti.</p> <p>- 16.03.2015 Aggiornamenti sulle assenze /descrizione e riflessione sull'andamento del corso. Erano previste la consultazione e creazione di materiale didattico, si è parlato invece della necessità di condividere delle linee guida nella progettazione dei corsi che permettano di strutturarli maggiormente. È seguito invio di materiali su descrittori del QCER, Linee guida Cils ed alcune pagine tratte da Borri A., Minuz F., Rocca L., Sola C., <i>Italiano L2 in contesti migratori. Sillabo e descrittori dall'alfabetizzazione all'A1</i>, Torino, Edizioni Loescher, 2014.</p> <p>Il 5.03.2015 si è svolta un'équipe preparatoria della riunione insegnanti.</p> <p>Calendarizzazione osservazioni partecipate e "selvagge" all'interno della classe di livello A2-B1:</p> <p>- I osservazione: 16.03.2015 - II osservazione: 18.03.2015 - III osservazione: 25.03.2015 - IV osservazione: 15.04.2015</p> <p>Per l'anno scolastico 2015/2016 sarà stabilito un calendario d'incontri a partire da novembre 2015.</p>

AZIONI INTRAPRESE			
N. SEZIONE/ N. DESCRITTORE/I	TIPO DI AZIONE	SOGGETTI COINVOLTI	TEMPI & RISORSE
<p>PUNTO 3 TABELLA GENERALE</p> <p>- Sezione 1 descrittore 1.6</p>	<p>Valorizzazione e uso della lingua materna in classe</p> <p>È stata proposta, alla classe di livello A1-, una visita alla Pinacoteca di Brera che contempla la presenza di una guida e mediatrice culturale arabofona, la visita guidata prevede il commento di alcune opere e si colloca all'interno un percorso interculturale ed a tratti autobiografico. Dopo la visita è stato proposto alle partecipanti di produrre un testo in L1, l'argomento: <i>Racconti, emozioni e pensieri suscitati dalla visita.</i></p> <p>Le studentesse della classe di livello B1 cureranno le traduzioni dei testi.</p> <p>Alla fine dell'anno sarà composto e distribuito un libretto in cui saranno contenuti i testi in L1 ed in L2 e le fotografie.</p>	<p>Insegnanti e studentesse delle classi di livello A1- e B1</p>	<p>- Visita alla Pinacoteca di Brera: 25 marzo 2015.</p> <p>- Raccolta e traduzione testi entro la fine di aprile.</p> <p>- Creazione e distribuzione del libretto entro fine maggio.</p>
<p>PUNTO 2 TABELLA GENERALE</p> <p>- Sezione 1 descrittore 1.1 descrittore 1.10</p> <p>- Sezione 9 descrittore 9.4</p>	<p>Potenziamento del numero delle riunioni plenarie allo scopo di esplicitare o ridefinire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- i ruoli delle componenti dello staff e delle volontarie;</li> <li>- gli scopi dell'azione progettuale;</li> <li>- il contesto sociale e territoriale;</li> <li>- gli elementi caratterizzanti l'ente erogatore (la Cooperativa);</li> <li>- le azioni di autofinanziamento programmate per garantire il finanziamento e la prosecuzione dei corsi nell'anno scolastico 2015-2016;</li> <li>- aggiornamenti e riflessioni sull'andamento dei corsi e sulle attività dello spazio bimbi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipe: insegnanti, coordinatrice e responsabile d'area, mediatrice e coordinatrice dello spazio bimbi.</li> <li>- Volontarie-insegnanti</li> <li>- Animatrici-volontarie dello spazio bimbi.</li> </ul>	<p>Calendario incontri:</p> <p>1° incontro: 20.10.2014</p> <p>2° incontro: 25.02.2015</p> <p>25.02: incontro d'équipe di preparazione della riunione.</p> <p>3° incontro: 04.05.2015</p> <p>4° incontro: in giugno per chiusura e valutazione, presentazione e discussione del presente lavoro di autovalutazione.</p> <p>Per l'anno scolastico 2015/2016 sarà stabilito un calendario d'incontri a partire da settembre-ottobre 2015.</p>

## 4. Appendice

### 4.1. Ambiti della lista di controllo selezionati dagli enti sperimentatori

#### CPIA Treviglio – Sede di Albano Sant’Alessandro (BG)



#### Ambiti selezionati:

- 5 - Verifica dei progressi e dei risultati raggiunti - 5A - Durante il corso; 5B - Al termine del corso.
- 7 - Altri servizi per i partecipanti ai corsi.
- 9 - Comunicazione interna.

#### CPIA 3 Sud Milano “Maestro Alberto Manzi” – Sede di Rozzano (MI)



#### Ambiti selezionati:

- 1 - I bisogni dei migranti adulti nell'apprendimento linguistico e i risultati attesi dei corsi offerti.
- 3 - Risorse e strutture educative - 3A - Aule per l'insegnamento e l'apprendimento; 3B - Materiali e strumenti didattici.
- 5 - Verifica dei progressi e dei risultati raggiunti - 5A - Durante il corso, 5B - Al termine del corso.

## Centro Eda - Costa Volpino (BG)



### Ambiti selezionati:

6 - Garanzia della qualità interna - 6A Osservazione della lezione; 6B Feedback dei partecipanti.

4 - Insegnamento sostegno all'apprendimento - 4A - Metodi e contenuti didattici; 4B - Competenze dei docenti.

## Centro di lingua e cultura italiana per cittadini stranieri – Comune di Cologno Monzese (MI)



### Ambiti selezionati:

2 - Pianificazione dell'insegnamento e dell'apprendimento della lingua - 2A - Curricolo e sillabo - 2B - Documentazione e Piani di lavoro dei docenti.

4 - Insegnamento/sostegno dell'apprendimento - 4A - Metodi e contenuti didattici.



## Cooperativa Sociale «Comunità del Giambellino» – Milano (MI)



### Ambiti selezionati:

- 1 - I bisogni dei migranti adulti nell'apprendimento linguistico e i risultati attesi dei corsi offerti.
- 9 - Comunicazione interna.
- 7- Altri servizi per i partecipanti ai corsi.

## Cooperativa LULE – Abbiategrasso (MI)



### Ambiti selezionati:

- 1 - I bisogni dei migranti adulti nell'apprendimento linguistico e i risultati attesi dei corsi offerti.
- 8 - Qualifiche, esperienza, formazione e competenza gestionale dello staff – 8A - Insegnanti.

## Cooperativa Ruha – Bergamo (BG)



### Ambiti selezionati:

- 3 - Risorse e strutture educative.
- 4 - Insegnamento/sostegno all'apprendimento.
- 5 - Verifica dei progressi e dei risultati raggiunti.
- 6 - Garanzia della qualità interna.
- 7 - Altri servizi per i partecipanti ai corsi.

## Associazione Dimensioni Diverse – Milano



### Ambiti selezionati:

- 1 - I bisogni dei migranti adulti nell'apprendimento linguistico e i risultati attesi dei corsi offerti.
- 3 - Risorse e strutture educative.
- 5 - Verifica dei progressi e dei risultati raggiunti.

**Associazione S.C.U.O.L.A. - Siena (SI)**



**Ambiti selezionati:**

1 - I bisogni dei migranti adulti nell'apprendimento linguistico e i risultati attesi dei corsi offerti.

## 4.2 Scheda di presentazione dell'istituzione aderente alla sperimentazione



<p style="text-align: center;"><b>PRESENTAZIONE DELL'ENTE</b> <b>Progetto di sperimentazione 2014/2015</b> <b>Guida all' autovalutazione per gli enti erogatori di corsi per migranti adulti</b></p>
--

### Referente del Progetto di sperimentazione

Cognome.....Nome.....  
Ente di appartenenza.....  
Qualifica.....  
Tel.....e-mail.....

### Dati anagrafici dell'ente

Denominazione .....

Via.....n.....CAP.....Città.....Prov.....

Tel.....e-mail.....

Sito.....

Dirigente.....

**Componenti dell'équipe di progetto** (per ogni componente specificare nome e cognome, ruolo, anni di docenza di italiano L2, anzianità di presenza presso l'ente, eventuali funzioni ricoperte, condizione contrattuale – di ruolo, a progetto, volontario...)

.....

.....

.....

.....

.....

**Profilo della scuola**

(N.corsi, fasce orarie, presenza di moduli, monteore di ogni corso, profilo dell’utenza, avvio/conclusione corsi, livelli, n. docenti, formazione e stabilità gruppo docenti, ore dedicate alla programmazione e modalità di lavoro, materiali e strumenti didattici, risorse aggiuntive di personale (volontari, mediatori...), comunicazione interna, rapporto con il territorio, punti di forza e di criticità...)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....