

L'INTERAZIONE ON LINE E LA MEDIAZIONE. RIFLESSIONI SUL COMPANION VOLUME DEL QCER E IL PROGETTO ERASMUS+DELCYME

PREFAZIONE

Monica Barsi¹, Anne Jardin²

È riunita in questo numero di *Italiano Lingua Due* una selezione dei contributi presentati al Seminario *Verso nuove frontiere della comunicazione: l'interazione on line e la mediazione. Riflessioni sul Volume Complementare del QCER e il Progetto Erasmus+ DELCYME (Developing E-Learning Capacities for Youth Mobility in Europe)*, che si è tenuto dal 21 al 22 ottobre 2019 all'Università degli Studi di Milano, organizzato dal Centro d'Ateneo per la promozione della Lingua e della Cultura Italiana G. e C. Feltrinelli (CALCIF) e dall'Office franco-allemand pour la Jeunesse (OFAJ).

Come indicato nel titolo dell'incontro, gli studi si sono focalizzati sul nuovo volume pubblicato in inglese e in francese dal Consiglio d'Europa nel 2018, intitolato *Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. Companion Volume with new descriptors*³, e sul progetto Erasmus+ DELCYME che, sciogliendo l'acronimo in italiano, verte sullo Sviluppo di capacità in e-learning per la mobilità lavorativa dei giovani diplomati in Europa. DELCYME è coordinato dall'OFAJ (Office franco-allemand pour la Jeunesse) e riunisce cinque paesi: la Francia tramite il CAVILAM (Centre d'Approches VIVantes des LANGues et des Médias) - Alliance Française, la Germania tramite il Carl Duisberg Centren, la Polonia tramite SemperAvanti, la Spagna tramite l'Università di Castiglia-La Mancha e l'Italia tramite il CALCIF presieduto da Massimo Prada fino al 2019 e, dal 2020, dal Centro linguistico d'Ateneo SLAM dell'Università degli Studi di Milano. Il nesso tra il nuovo *Volume Complementare* e DELCYME si trova nella pertinenza di alcuni nuovi descrittori – quelli dell'interazione online, della mediazione e della più generale competenza plurilingue e pluriculturale – con le attività formative del progetto europeo. Inoltre, nel primo semestre dell'a.a. 2019-20 l'Università degli Studi di Milano ha avuto l'onore e il grande piacere di ospitare, come *Visiting Professor* dall'Università di Toronto, Enrica Piccardo, che ha magistralmente guidato gli studenti della Facoltà di Studi Umanistici alla scoperta del *Quadro Comune Europeo di Riferimento* (d'ora in poi *QCER*) in uso tra il 2001 e il 2019 e ha contribuito alla presente raccolta di studi.

¹ Università degli Studi di Milano.

² Cheffe de bureau-adjointe, responsable du secteur linguistique, Office franco-allemand pour la Jeunesse (OFAJ)

³ Di prossima pubblicazione su *Italiano LinguaDue* nella versione italiana del testo inglese del 2020 (vedi *infra*); il titolo italiano sarà *Quadro Comune Europeo di Riferimento per le lingue. Apprendimento, insegnamento, valutazione. Volume complementare con nuovi descrittori*. La versione inglese del 2018, che si discosta da quella definitiva del 2020, è online <https://rm.coe.int/cefr-companion-volume-with-new-descriptors-2018/1680787989>.

Riguardo al *Volume Complementare*, tutti i principi caratterizzanti il *QCER* del 2001 rimangono immutati in questa nuova edizione, dove però sono stati introdotti nuovi descrittori per rendere conto del livello Pre-A1 e per perfezionare i livelli A, B e C. Qui troviamo i descrittori della padronanza fonologica sulla base dell'intelligibilità del messaggio e non sul raggiungimento del livello di 'parlante nativo'; compaiono i descrittori per delineare la mediazione che non era stata sviluppata ma solo prevista in passato, i descrittori per illustrare il plurilinguismo e il pluriculturalismo e quelli per considerare la letteratura non solo a scopo linguistico ma anche per le emozioni che può suscitare; sono stati inseriti inoltre i descrittori per includere l'interazione on line, che si trova a metà strada tra forme orali e scritte della lingua, e l'uso delle telecomunicazioni. Infine sono forniti anche descrittori per la lingua dei segni e per gli alunni della scuola primaria e secondaria di primo grado (7-10 e 11-15 anni). I contributi di North, Piccardo, Crestani, Langé, Cinganotto e Benedetti permettono di apprezzare le novità del nuovo *QCER* attraverso presentazioni, applicazioni e considerazioni, che aprono la strada ad una didattica sempre più rivolta alla complessità degli scambi reali.

Lo sguardo retrospettivo di Brian North, che ripercorre le tappe della costruzione del *QCER* dagli anni 70 del Novecento fino ad oggi, ci consente di riflettere sulla ricezione di questo strumento, frutto di un lavoro e di un impegno collettivo degli autori e di tutti i collaboratori. La vocazione del Consiglio d'Europa, a volte confuso con l'Unione Europea, si concretizza nel *QCER* attraverso funzioni quali l'inclusività linguistica, la protezione delle minoranze, l'integrazione degli immigrati, la qualità dell'educazione rivolta a tutti e la cittadinanza democratica. North si sofferma anche sulla versione riveduta del *QCER*, il *Companion Volume* o *Volume Complementare*, presentandone le novità e le potenzialità sottese, che saranno parte integrante del nostro futuro operare nell'apprendimento, insegnamento e valutazione delle lingue straniere. La visione dell'apprendente come attore sociale, l'approccio orientato all'azione, il superamento del modello delle quattro abilità sostituite da produzione, ricezione, interazione e mediazione come modalità di comunicazione e la competenza plurilinguistica/pluriculturale sono aspetti che, a vent'anni di distanza dalla pubblicazione del *QCER*, restano al centro del *Companion Volume*, sia nella sua prima edizione online in inglese e francese del febbraio 2018 sia in quella definitiva del 2020⁴.

Il saggio di Enrica Piccardo si concentra sul *Volume Complementare*, facendo ben comprendere come esso includa e vada oltre il *QCER* attraverso il ricco intreccio tra mediazione, plurilinguismo e approccio orientato all'azione. La complessità è il concetto chiave che è opportuno cogliere nello schema descrittivo delle competenze generali e linguistiche dell'apprendente/utilizzatore e delle strategie di comunicazione, in cui le quattro tradizionali competenze (comprensione scritta e orale e produzione scritta e orale) sono sostituite dalle quattro modalità: ricezione, produzione, interazione e mediazione considerate all'orale o allo scritto, sia separatamente sia congiuntamente. In particolare, l'autrice spiega come nel *Companion Volume* sia stata presa in considerazione la mediazione insieme allo sviluppo plurilingue e pluriculturale, rendendo così fluido il passaggio dall'approccio comunicativo all'approccio orientato all'azione. Ed è in questo modo che giunge al concetto di una didattica 3.0, per cui gli apprendenti sono attori sociali che collaborano tra di loro in una fitta rete semantica da fruire, interpretare e collegare con tutti i mezzi e i limiti esistenti.

In una prospettiva di mediazione testuale e comunicativa Valentina Crestani fa conoscere come in lingua tedesca vi siano recentissimi studi sulla *Leichte Sprache* (linguaggio

⁴ <https://book.coe.int/fr/pedagogie-et-langues-vivantes/8150-common-european-framework-of-reference-for-languages-learning-teaching-assessment-companion-volume.html>.

facile da leggere), che ancora non esistono in modo sistematico per la lingua italiana. Affronta gli aspetti teorici che caratterizzano le peculiarità della *Leichte Sprache*, come le tipologie di testo, i destinatari e gli ambiti in cui è applicata, e gli aspetti pratici attraverso un'analisi di testi in tedesco e in italiano sul tema del coronavirus affrontato a livello divulgativo.

Gisella Langé, Letizia Cinganotto e Fausto Benedetti offrono un resoconto del progetto pilota, sviluppato dal Ministero dell'Istruzione italiano e l'Istituto Nazionale per la Documentazione, l'Innovazione, la Ricerca Educativa (INDIRE), che è stato condotto per sperimentare e osservare l'utilizzo dei descrittori *Interazione online* e *Collaborare in gruppo* del *Companion Volume*. Il progetto è stato avviato nel 2018 in nove regioni italiane, dove diversi insegnanti di lingua inglese e alcuni docenti CLIL sono stati invitati a progettare e sperimentare attività CLIL *online* nelle loro classi, finalizzate a facilitare le interazioni online in inglese tra gli studenti. I risultati sono stati raccolti tramite un questionario adattato da un modello fornito dal Consiglio d'Europa, e qui brevemente sintetizzati.

Riguardo al progetto europeo Erasmus+ DELCYME i contributi pubblicati in questa monografia approfondiscono aspetti specifici, per cui si rende necessaria una breve presentazione generale di tutto l'impianto. A monte di DELCYME vi è la piattaforma PARKUR implementata dall'OFAJ nel 2015 per costruire dei percorsi di apprendimento linguistico franco-tedeschi. Nel 2018 l'OFAJ vi ha associato, tramite Erasmus+, dei partner per ampliare l'esperienza: è nato così il progetto DELCYME che ha trasformato PARKUR in uno strumento plurilingue a disposizione di un gran numero di giovani provenienti dalla formazione professionale in Europa⁵. Su una piattaforma in 5 lingue viene offerto un ventaglio di percorsi di apprendimento, chiamati 'isole', a loro volta riunite tematicamente in arcipelaghi, in cui giovani tra i 16 e i 30 anni, francesi, polacchi, spagnoli, tedeschi e italiani, praticano la lingua straniera prescelta a livello A1/A2 in simulazioni lavorative o di vita quotidiana in svariati ambiti. Le isole comprendono momenti asincroni e sincroni con la costante assistenza di tutor, in cui gli utenti/apprendenti svolgono attività che prevedono la pratica delle principali abilità linguistiche, in particolare la produzione orale e scritta, la comprensione orale, audiovisiva e scritta, l'interazione orale e scritta, la mediazione. Si accrescono in questo modo, oltre alle competenze prettamente linguistiche, anche le strategie di apprendimento che includono il saper fare, il sapersi informare, il saper interpretare dei fatti sociali e politici e il saper essere. In effetti, l'apporto di ogni paese partner di DELCYME è sia comparativo con tutti gli altri, sia identificativo di una propria caratteristica o tradizione che viene così condivisa da tutti gli altri.

Elke Nissen, che ha fortemente contribuito all'impianto teorico di PARKUR, indaga come promuovere l'interazione e migliorare il social networking tra pari in un ambiente di apprendimento online non formale. PARKUR offre una risposta alla grande eterogeneità dei discenti, al bisogno di flessibilità e alle molteplici esigenze didattiche, combinando diversi approcci pedagogici in seno all'interazione online tramite formazione differenziata, apprendimento autoguidato e guidato, apprendimento basato sui compiti, scambio virtuale o tandem, apprendimento tra pari. I dati ricavati dalle interviste agli studenti completano la riflessione che illustra svantaggi e vantaggi dell'interazione online all'interno di una comunità, che va motivata e sostenuta tenendo conto del suo profilo e delle sue aspettative.

Il contributo di Michel Boiron si focalizza in modo inedito e particolarmente arricchente sui concetti di empatia e mediazione all'interno del progetto DELCYME in

⁵ Si veda a questo proposito la *Postfazione*.

base alla personalizzazione dei percorsi formativi, dove l'apprendente sceglie ambiti relativi alla propria vita quotidiana e lavorativa. Il processo di creazione da parte degli autori dei percorsi è a questo proposito denso di significato per quanto riguarda la definizione delle attività adattate al livello prescelto, alla selezione o costruzione del materiale del corso, alla progressione ed elaborazione dei task dal livello più semplice a quello più complesso. L'intervista ad una delle autrici dei percorsi presso il CAVILAM completa la descrizione.

María Muelas-Gil e Julián Serrano Heras presentano la doppia figura di tutor operanti nella piattaforma PARKUR, ovvero il Tutor Coach (TC) e il Tutor Isola (TI), tenendo conto dei diversi ruoli e delle diverse formazioni e abilità. Il ruolo del TC è quello di accogliere gli apprendenti e di essere il loro interlocutore di riferimento durante tutta la durata dei percorsi intrapresi. Il ruolo del TI è quello di seguire da vicino gli apprendenti sull'isola, inviando dei feedback, scritti e orali, e dei messaggi di supporto per evitare gli abbandoni. Il TI è anche il mediatore nel forum, nei *task* che si trovano alla fine di ogni tappa e nella videoconferenza finale con tutta la comunità degli apprendenti. La parte svolta dai tutor nella loro lingua madre, la stessa di quella degli apprendenti nel caso dei TC e quella di arrivo nel caso dei TI, è risultata importante fin dalla fase pilota del progetto DELCYME per le relazioni particolarmente motivanti tra tutor e apprendenti. Il contributo di Muelas-Gil e Serrano Heras riflette sulla presenza indispensabile di questa figura di mediatore da cui non sembra possibile prescindere anche nell'era delle nuove tecnologie.

Le istituzioni che fanno parte del progetto DELCYME hanno, nei rispettivi paesi, vocazioni diverse.

L'OFAJ, rappresentato da Anne Jardin, ha tra i suoi principali obiettivi lo sviluppo dell'apprendimento e della pedagogia interculturale, dell'apprendimento linguistico, dell'occupazione lavorativa dei giovani e della condivisione delle migliori pratiche con paesi terzi (Europa centrale e sudorientale, area mediterranea). In ambito scolastico, universitario e, più in generale, extra-scolastico sostiene scambi di studenti e di giovani, promuove la formazione linguistica sotto varie forme e offre la possibilità di tirocini. I suoi pubblici comprendono le fasce d'età che vanno dai 3 ai 30 anni, cioè dai bambini della scuola materna fino ai giovani in cerca di lavoro mediante progetti transnazionali e di cooperazione europea. Negli ultimi 50 anni l'OFAJ ha costantemente sviluppato approcci e metodi per aumentare la consapevolezza linguistica e le competenze comunicative in francese e tedesco, soprattutto nell'ambito dell'istruzione non formale; ad esempio, è stato pioniere dell'approccio tandem. Dal 2010 è emersa chiaramente la necessità di sviluppare competenze linguistiche per rimuovere uno degli ostacoli alla mobilità dei giovani durante la loro formazione professionale non accademica. La preparazione linguistica in un breve periodo di tempo, con obiettivi il più possibile pragmatici, è da allora al centro dell'attenzione dell'istituzione insieme all'e-learning come potenziale da sfruttare. L'OFAJ ha di fatto continuato a promuovere l'approccio tandem, l'apprendimento reciproco tra partner, l'apprendimento non formale al di fuori del programma scolastico, la motivazione attraverso attività ludiche e relazioni socio-affettive, la scoperta della cultura dell'altro come aspetto importante di ogni esperienza linguistica, lo sviluppo delle competenze interculturali.

Il CARL DUISBERG CENTREN, rappresentato da Helga Grabbe, è un centro di formazione linguistica tedesco, che promuove l'apprendimento lungo tutto l'arco della vita attraverso corsi di lingua di alta qualità, formazione interculturale, esperienze all'estero e formazione professionale in vari ambiti. È un partner competente per programmi rivolti a persone di tutte le età e in tutte le fasi della carriera, ad esempio sia per gli studenti che accedono per la prima volta nel mondo del lavoro, sia per i professionisti che cercano di

migliorare la loro posizione, sia per aziende che si ampliano a livello globale. Il Carl Duisberg Centren gestisce anche progetti educativi transfrontalieri e ha sedi e uffici di rappresentanza in Germania e all'estero, collocandosi così in un'ampia rete internazionale. Dal 1962 offre programmi di corsi di lingua di alta qualità per adulti, adolescenti e bambini, basati sui sei livelli del QCER. Più di 200 formatori vi lavorano; nel 2019 più di 4.000 studenti provenienti da quasi 100 paesi diversi hanno partecipato ai corsi di lingua.

Il CAVILAM-AF (Centre d'Approches Vivantes des Langues et des Médias) - Alliance Française, rappresentato da Michel Boiron, è un'organizzazione senza scopo di lucro che insegna il francese come lingua straniera. I suoi membri fondatori sono l'Università di Clermont-Ferrand e il Consiglio Comunale di Vichy. CAVILAM-AF ha aderito alla rete dell'Alliance française nel 2012. Ogni anno, il centro accoglie circa 4000 studenti di oltre 130 nazionalità, che intendono imparare il francese e anche l'italiano, il tedesco, lo spagnolo e l'inglese. Il CAVILAM-AF ha 70 dipendenti fissi, tra cui 27 insegnanti. Il numero di dipendenti aumenta nella stagione estiva, arrivando a circa 200 persone.

SEMPER AVANTI, rappresentato da Martyna Stefańska, è un'associazione rivolta alla gioventù situata a Wrocław (Breslavia) in Polonia. È stata fondata nel 2001 e da allora è cresciuta fino a diventare una grande ONG innovativa e dinamica, attiva in diverse aree. L'area *Gioventù in Democrazia* mira ad aiutare i giovani a capire la democrazia e a farne parte. La maggior parte delle attività è condotta in collaborazione con gli enti locali e regionali. Negli ultimi anni l'associazione è riuscita a portare a termine con successo numerosi progetti che hanno permesso ai giovani di instaurare un dialogo con i decisori a vari livelli e di influenzare le politiche in modo da soddisfare le aspettative dei giovani. L'area *Giovani e tolleranza* ha l'obiettivo di promuovere la tolleranza, l'integrazione europea, la cooperazione internazionale e la diversità culturale. A tal fine, le azioni si basano soprattutto su scambi di giovani: ogni anno circa 25 giovani del Servizio Volontario Europeo e circa 200 studenti in mobilità VET (Vocational Educational Training) provenienti da diversi paesi soggiornano a Wrocław per sviluppare la loro esperienza professionale e personale, contribuendo ad animare la società della Bassa Slesia.

L'UNIVERSIDAD DE CASTILLA - LA MANCHA (UCLM), rappresentata da Julián Serrano Heras, è un'università pubblica spagnola istituita nel 1985. Offre corsi nelle città di Albacete, Ciudad Real, Cuenca, Toledo, Almadén e Talavera de la Reina. È caratterizzata da un ricco patrimonio storico-artistico e ambientale in tutti i suoi luoghi di insegnamento ed è stata riconosciuta come Campus di Eccellenza Internazionale dal governo spagnolo. L'internazionalizzazione, fattore essenziale per migliorare la qualità e l'efficienza delle università spagnole, è una delle strategie chiave dell'UCLM, che prevede la mobilità degli studenti, gli accordi internazionali, una serie di iniziative o progetti volti a immettere il capitale umano su un mercato globale sempre più competitivo. Il Dipartimento di Lingue Straniere ha sottoscritto numerosi accordi inter-istituzionali con università di tutto il mondo, che permettono la realizzazione di diversi programmi di mobilità internazionale (studi Erasmus+, Erasmus+ Internship e altri programmi non-Erasmus) e di programmi per scambio docenti, che insegnano in questo modo in università straniere e presso l'UCLM. Lo scambio di un gran numero di studenti ogni anno arricchisce sia la formazione accademica che quella personale degli studenti, che imparano un altro modo di studiare altre lingue, idee e culture.

L'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO, rappresentata da Monica Barsi e Donatella Zema, è un'istituzione pubblica multidisciplinare fondata nel 1924 e primo ateneo italiano in diverse classifiche internazionali. Comprende 31 dipartimenti, 128 programmi di studio, 31 programmi di dottorato e diversi programmi di studio professionale. Conta quasi 64.000 studenti regolarmente iscritti, 2.164 professori di ruolo e 134 visiting

professor/scholars. Appartiene alla Lega delle Università di Ricerca Europee (LERU). All'interno dell'Università degli Studi di Milano, tra il 2003 e il 2019, il CALCIF ha avuto un ruolo di primo piano nell'attivazione e lo svolgimento di attività rivolte alla promozione e allo sviluppo delle conoscenze della lingua e della cultura italiana presso stranieri e italiani.

Oltre ai partner del progetto DELCYME, hanno sostenuto il seminario milanese dell'ottobre 2019 il Comitato per la Formazione degli Insegnanti dell'Università degli Studi di Milano presieduto da Paola Parravicini, il Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere della stessa università rappresentato da Marco Modenesi e altre istituzioni: l'Ufficio Scolastico Regionale per la Lombardia, INDIRE rappresentato da Letizia Cinganotto, il LEND rappresentato da Silvia Minardi, il Goethe Institut rappresentato da Adrian Lewerken, l'Institut français rappresentato da Stéphanie Sauvignon, il Ministero dell'Istruzione italiano rappresentato da Gisella Langé. Siano qui tutti ringraziati insieme alle persone che hanno permesso, con la loro collaborazione, di organizzare le giornate dell'incontro: Donatella Zema, Camille Farnoux, Julia Gottuck, Valérie Froissart, Elena Locati, Filippo Angelini, Teresa Bettarello, Angelisa Leonesio, Elena Landone, Luciana Pedrazzini, Peggy Katelhoen. Infine un ringraziamento particolare va alla Prorettrice Marilisa D'Amico, che ha appoggiato la nostra iniziativa mirante a rendere sempre più concreta l'inclusività linguistica sotto ogni forma.