

## ITALIANO PER L'AUTOPROMOZIONE E LO SVILUPPO

di Lucia Cristina Ciccioli e Alice Siviero

### ABSTRACT

*La presente ricerca fa parte di un progetto del Post Master ITALS avviato nel 2020 per via telematica per ovviare alle difficoltà di incontro e interazione causate dalla pandemia di Covid-19. Abbiamo elaborato degli incontri tra studentesse straniere e madrelingua italiane di maggior età per monitorare e stimolare le competenze dello studente di italiano L2 in contesti estranei alla sua zona di comfort.*

### 1. INTRODUZIONE

Da marzo a maggio 2020 abbiamo sviluppato un progetto incentrato sullo studio dell'italiano con finalità di autopromozione e sviluppo. Abbiamo lavorato con tre giovani studentesse straniere di livello A2/B1 residenti in Italia almeno da sei mesi e con altrettante signore madrelingua. L'obiettivo principale era vagliare lo sviluppo della competenza relazionale e della capacità di adattamento da parte delle studentesse.

Basandoci sulla nostra esperienza personale prima di studentesse di lingue all'estero e poi di insegnanti, abbiamo riflettuto sulla possibilità di mettere in contatto le studentesse con persone anziane, che fossero chiaramente interessate a partecipare al progetto. Abbiamo ritenuto che da un lato le persone di età avanzata avessero spesso molto tempo libero a disposizione e a volte fossero sole, e dall'altro lato che per persone giovani un'esperienza di questo tipo sarebbe potuta risultare stimolante proprio in relazione a quelli che erano i nostri obiettivi, legati tanto alla competenza relazionale quanto alla capacità di adattamento (sia per mezzo di comunicazione sia di relazione, trattandosi di persone adulte, seppure di giovane età).

## 2. ATTORI COINVOLTI

Diana, 41 anni dell'Honduras, ingegnere industriale, è in Italia da agosto 2019 perché il marito frequenta un master presso l'Ateneo di Trento. Le piace l'Italia e la sua lingua e cultura.

Adèl, studentessa Erasmus ungherese di 22 anni, in Italia da settembre 2019 a settembre 2020, sa l'inglese e il tedesco e vuole migliorare la conoscenza dell'italiano perché ama le lingue straniere e trova che questa lingua sia molto bella.

Nel periodo in cui si è svolta la nostra ricerca, Diana e Adèl stavano frequentando un corso di livello A2 presso il Centro Linguistico di Ateneo di Trento.

Denise, di livello B1, ha 32 anni. È in Italia per amore da settembre 2019 e studia la lingua italiana in una scuola privata di Bologna. È molto motivata e curiosa e dedica allo studio.

Le signore che abbiamo abbinato a loro sono Irene, zia di Alice, 70 anni, e Carla, studentessa di tedesco di una delle docenti, 69 anni, entrambe di Trento.

La terza signora è Maria Cristina, 70 anni, della provincia di Bologna, volontaria con gli immigrati.

## 3. TEMPI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL PROGETTO

A causa delle limitazioni a spostamenti e incontri dovute alla pandemia di Covid-19 e anche per il fatto che una ricercatrice risiede a Bologna e l'altra a Trento, così come le studentesse e le signore a loro abbinate, si è lavorato per via telematica. Per questo motivo non contavamo di avere un grande numero di partecipanti, aspetto che si è poi rivelato un punto di forza per quanto riguarda la gestione online del percorso.

Per iniziare abbiamo definito gli attori della ricerca e il numero dei partecipanti, chiedendo conferma via email o oralmente ai nostri responsabili del lavoro e presentando l'idea agli ipotetici studenti e anziani.

Successivamente abbiamo valutato gli interessi dei soggetti sperimentali verso alcuni aspetti della cultura italiana, sottoponendo loro dei questionari da cui ricavare dati quantitativi e qualitativi. Lo scopo era visionare quali fossero gli interessi reali delle partecipanti, soprattutto delle studentesse. Nel questionario si è circoscritto il campo dell'italianità correlata all'autopromozione, tenendo in considerazione i possibili cambiamenti delle abitudini provocati dalla pandemia di Covid-19. Sono state proposte le seguenti tematiche di discussione: la cultura italiana intesa come quotidianità (*che uso del tempo stanno facendo gli italiani in questo momento? Quali sono le differenze rispetto a prima?*); la cultura italiana intesa come abitudini alimentari (*cosa si sta prediligendo in questo momento? Come si vive il rapporto con il cibo? A cosa si dà più importanza sui pasti*

*settimanali?); la cultura italiana intesa come tempo libero (cosa significa oggi avere del tempo libero, come lo si usa?), la cultura italiana intesa come fruizione dei mass-media (come gli italiani decidono di informarsi? Quali canali preferiscono?).*

L'idea era quella di capire come venisse intesa dagli stranieri proprio in questo momento storico l'italianità e come poi la vivono gli italiani (ad esempio se prima si parlava di piazze e incontri al bar... adesso non è più così): cosa è cambiato e cosa è rimasto? Da dove ripartire?

Nel questionario abbiamo anche dato ai partecipanti la possibilità di inserire un altro tema di loro interesse e aggiunto uno spazio in cui gli studenti potessero fare un'autoriflessione rispetto agli obiettivi del progetto a cui hanno partecipato tenendo conto di aspettative, dubbi e punti di forza.

#### **4. STRUMENTI: SPIEGAZIONE, USO, MIGLIORAMENTI**

La raccolta dei dati è stata effettuata attraverso la compilazione di un questionario iniziale e di un'intervista finale e la stesura del diario, delle note di campo e di una *checklist*.

Il questionario iniziale, sottoposto alle partecipanti via email prima dell'inizio degli incontri, aveva come obiettivo generale l'analisi degli interessi delle stesse e l'individuazione delle motivazioni che le spingessero ad aderire al progetto, in modo da poter programmare delle riunioni che rispettassero le aspettative del gruppo e le coinvolgessero in toto. Abbiamo preparato un questionario per le madrelingua e uno per le studentesse, differenziando il registro linguistico e inserendo nel questionario rivolto alle studentesse alcune domande non presenti in quello predisposto per le madrelingua. I quesiti posti sono stati pensati a partire dal nostro obiettivo principale: lo sviluppo e il monitoraggio della competenza relazionale e delle *soft skills*, spiegate e argomentate nel Documento delle Raccomandazioni del Consiglio Europeo del 22 maggio 2018. La prima parte del questionario era la stessa per tutte le partecipanti e si focalizzava sulla promozione dell'italiano, con l'obiettivo di far emergere un'altra faccia dell'Italia, collegata trasversalmente alla competenza in materia di cittadinanza, facendo leva su<sup>1</sup>:

- *la capacità di sviluppare argomenti e di partecipare in modo costruttivo alle attività della comunità*, richiedendo alle partecipanti di concentrarsi sulla situazione che l'Italia stava affrontando;

---

1 In corsivo, per la prima e la seconda parte del questionario, quanto è stato citato dal Documento delle Raccomandazioni del Consiglio Europeo.

- *la capacità di accedere ai mezzi di comunicazione sia tradizionali sia nuovi, di interpretarli criticamente e di interagire con essi, avendo sviluppato l'intero progetto online;*
- *la comprensione e il sostegno della diversità sociale e culturale, della parità di genere e della coesione sociale, di stili di vita sostenibili, stimolando il gruppo a un confronto con persone aventi uno sfondo culturale differente dal proprio.*

Nell'ideazione del questionario abbiamo preso in considerazione solo alcune delle caratteristiche della competenza sopracitata. Tenendo presente la situazione concreta degli studenti, non sarebbe stato possibile concentrarsi su tutti i fattori costituenti la competenza stessa. Nella pagina che segue riportiamo la prima parte del questionario.

### QUESTIONARIO INIZIALE STUDENTE

Caro studente, con il questionario vogliamo introdurti agli argomenti di conversazione con i madrelingua. Data la particolare situazione del Corona Virus, vorremmo farti conoscere un'altra faccia dell'Italia, quella degli italiani e metterla a confronto con la tua vita di adesso. Visto che ti incontrerai, su internet, con dei madrelingua distanti da te per età, vorremo sapere come ti relazioni di solito con altri italiani.

Come rispondere: Nella prima parte del questionario dovrai scrivere i tuoi dati personali. Nella parte 'L'Italia' e 'Lo studente', dovrai rispondere a partire dalla tua esperienza.

#### PRIMA PARTE

**Nome:**  
**Età:**

**Paese di provenienza:**

- *Che cosa fai in Italia?*
- *Da quanto tempo sei in Italia?*
- *Perché studi l'italiano?*

**Professione:**

#### L'ITALIA

##### 1. La cultura italiana: quotidianità (vita di tutti i giorni)

- Come passi il tuo tempo durante il COVID-2019? Cos'è cambiato rispetto a prima?
- Hai più tempo o il cambiamento ti porta ad avere meno tempo (le lezioni online richiedono più concentrazione e sei più stanco)?
- Cosa ti piace attualmente della tua vita in Italia?

##### 2. La cultura italiana: abitudini alimentari (il cibo)

- Pensa al tuo rapporto con il cibo e *sottolinea le abitudini* che hai modificato in questo periodo di isolamento:
  - Il tempo che trascorri cucinando è *maggiore, minore o uguale*
  - Prepari ricette *più elaborate, meno elaborate, uguali*
  - Mangi *come prima, di più di prima, di meno di prima*
- Quali prodotti utilizzi maggiormente rispetto al tempo normale?
- Quali prodotti utilizzi meno rispetto al tempo normale?
- Quando e dove fai la spesa adesso?

##### 3. La cultura italiana intesa come mass-media

- Come ti informi normalmente?
- Che cosa è cambiato nell'uso dei mass-media durante questo periodo?
- Quanto credi a quello che viene comunicato sul COVID-19?

**Fig. 1.** Questionario: Prima Parte

La seconda parte dei quesiti, rivolta solamente alle studentesse, si concentrava direttamente sull'autopromozione dello studente, intesa come sviluppo della competenza personale e sociale di imparare a imparare, mirando alla valutazione di alcuni elementi che la costituiscono quali:

- *comprendere i codici di comportamento e le norme di comunicazione generalmente accettati in ambienti e società diversi, ovvero monitorare e stimolare la competenza sociale facendo rapportare le studentesse tra di loro, con livelli linguistici differenti, e con persone di età maggiore della loro;*
- *imparare e lavorare sia in modalità collaborativa sia in maniera autonoma, sapendo valutare e condividere le proprie conoscenze, da qui l'idea di proporre sia incontri di gruppo su Zoom, favorendo il confronto di gruppo, sia di lasciare libero lo studente nella propria ricerca personale a partire da un compito settimanale proposto dall'insegnante;*
- *essere resilienti e capaci di gestire l'incertezza e lo stress, come si esplica nella definizione di competenza personale. Il contesto del nostro progetto ci è sembrato ottimale per spronare e analizzare tale competenza.*

Quanto esposto si riconduce allo sviluppo della competenza relazione e della capacità di cambiamento e adattamento, strettamente dipendenti l'una dall'altra. Nel nostro caso di studio la competenza relazionale sottende alla capacità di cambiamento, trattandosi di una situazione totalmente nuova per le ragazze straniere: incontri online in italiano con studenti sconosciuti e madrelingua di età maggiore della propria. A seguire la seconda parte del questionario:

#### LO STUDENTE

##### 4. Comunicazione

Hai paura parlare con degli italiani che non conosci? Perché?

##### 5. Uso della tecnologia

Come ti senti in rapporto al parlare in italiano con delle persone che non conosci, utilizzando internet?

##### 6. L'altro

- Perché dovresti confrontarti con persone che vivono in forma differente dalla tua?

- Ti piace di più fare le cose da solo/a o con gli altri?

##### 7. Io

- Di solito ti informi e ricerchi informazioni da solo o preferisci chiedere a qualcuno?

- Che cosa ti aspetti da questo progetto?

Grazie per la tua collaborazione,  
Alice e Lucia

**Fig. 2.** *Questionario Studente*

Durante gli incontri abbiamo raccolto i dati in forma sistematica tramite le note di campo, in modo da poter appuntare sinteticamente particolari eventi e avere la possibilità di registrare rapidamente informazioni rilevante ai fini della ricerca.

Durante ogni incontro è stata compilata una checklist per monitorare i comportamenti delle studentesse. La checklist richiedeva di inserire ogni volta i nomi delle studentesse e la data dell'incontro. Inoltre comprendeva una scala di valori da 1 a 3 a cui inizialmente avevamo attribuito la valenza di "1 = male", "2 = così così" e "3 = buono". Dopo la prima compilazione dello strumento abbiamo cambiato gli indicatori dei valori, in quanto non propriamente funzionali: "1" è stato cambiato da "male" in "poco", "2" è rimasto lo stesso e "3" ha assunto il significato di "tanto". Abbiamo differenziato la *checklist* di gruppo da quella di coppia per valutare se ci fossero dei cambianti nell'interazione in plenum e a tu per tu. I descrittori della *checklist* corrispondevano alle competenze e capacità prese in analisi nel questionario iniziale, per avere un filo rosso che guidasse i nostri passi ed essere oggettive nel valutare il percorso compiuto dalle studentesse. In fase di progettazione avevamo previsto una prima analisi dei dati raccolti con lo strumento fino al terzo incontro. Qualora i valori avessero oscillato tra l'1 e il 2 sarebbe stata necessaria un'azione di supporto; se invece la media fosse stata tra il 2 e il 3, si sarebbe intervenuti con un'azione di rinforzo a sostegno di quanto fatto fino a quel momento. Nel quarto e quinto incontro sono stati raccolti i dati alla luce della nuova azione proposta. In questo caso se la media dei descrittori fosse stata tra l'1 e il 2 saremmo passate a un nuovo piano di R-A; invece se la media avesse oscillato tra il 2 e il 3 avremmo registrato un esito positivo dell'azione. Nel conteggio sono stati presi in analisi tutti i descrittori e abbiamo poi valutato anche una media relativa a ogni capacità dello studente. Segue un esempio dello strumento, suddiviso in due parti per questioni di spazio:

**CHECK LIST PER L'INSEGNANTE**

Strumento da completare ad ogni incontro. Sotto alle voci 'Gruppo-Coppia', si scriveranno i numeri da 1 a 3, valutando il comportamento dello studente in quantità (1= poco, 2= così così 3= tanto). Per spiegazione dettagliata si veda file 'Spiegazione strumenti'.

Data \_\_\_\_\_ Incontro n: \_\_\_\_\_

COMPETENZA	STUDENTE A NOME:		STUDENTE B NOME:		STUDENTE C NOME:	
<i>Capacità di sviluppare argomenti e di partecipare in modo costruttivo alle attività della comunità</i>						
<b>Gli studenti:</b>	GRUPPO	COPPIA	GRUPPO	COPPIA	GRUPPO	COPPIA
Parlano spontaneamente dei loro interessi						
Ascoltano gli altri						
Avanzano proposte						
<i>Capacità di accedere ai mezzi di comunicazione sia tradizionali sia nuovi</i>						
<b>Gli studenti:</b>	GRUPPO	COPPIA	GRUPPO	COPPIA	GRUPPO	COPPIA
Si sentono a proprio agio su zoom (sorriscono, sono rilassati)						
Si relazionano nel progetto anche con altri mezzi di comunicazione						
<i>Comprende il sostegno della diversità sociale e culturale</i>						
<b>Gli studenti:</b>	GRUPPO	COPPIA	GRUPPO	COPPIA	GRUPPO	COPPIA
Dimostrando interesse e vicinanza per la provenienza e lo status degli altri partecipanti						
Interagiscono attivamente con gli anziani, mostrando interesse ad un approfondimento della conoscenza al di là del tema trattato						
Fanno volentieri domande						
<i>Comprendere i codici di comportamento e le norme di comunicazione in ambienti e società diversi</i>						
<b>Gli studenti:</b>	GRUPPO	COPPIA	GRUPPO	COPPIA	GRUPPO	COPPIA
Rispettano i turni di parola (es. sono pazienti ed alzano la mano quando voglio parlare)						
Si adattano agli altri durante l'interazione						

Fig. 3. Checklist parte uno



<i>Capacità di imparare e di lavorare in modalità collaborativa e autonoma, valutando e condividendo le proprie conoscenze</i>						
<b>Gli studenti:</b>	GRUPPO	COPPIA	GRUPPO	COPPIA	GRUPPO	COPPIA
Si informano da soli (durante la settimana approfondiscono e 'preparano un intervento' sul tema previsto per la sessione successiva)						
Condividono il loro sapere						
Sono consapevoli del loro sapere						
Chiedono aiuto agli altri utenti						
<i>Le persone dovrebbero essere resilienti e capaci di gestire l'incertezza e lo stress</i>						
<b>Gli studenti:</b>	GRUPPO	COPPIA	GRUPPO	COPPIA	GRUPPO	COPPIA
Dialogano spontaneamente con gli anziani, rispetto al tema trattato						
Dialogano volentieri con gli altri studenti						
Hanno paura di parlare						
Sono impauriti ma provano ad interagire						
Gestiscono positivamente una situazione in cui non si sono mai trovati						

**Fig. 4.** Checklist parte due

Dopo ogni lezione noi docenti siamo rimaste su *Zoom* per scambiare opinioni sulle note di campo e per visionare i dati raccolti con la *checklist*. A seguire abbiamo compilato il diario dell'insegnante, che ci ha permesso di riflettere a caldo e fare luce sugli eventi che si sono manifestati nell'aula virtuale. Gli incontri successivi al primo sono stati organizzati sulla base della lettura dei reciproci diari e dagli elementi ricavati dagli altri strumenti, vale a dire note di campo e *checklist*. In questa maniera abbiamo potuto monitorare minuziosamente ogni fattore e quando necessario abbiamo proposto delle nuove azioni.

L'ultimo strumento adottato in chiusura del progetto è stata una video intervista in plenum sottoposta solamente alle ragazze. Abbiamo costruito l'intervista a partire dagli elementi monitorati durante lo svolgimento degli incontri. Si trattava

di domande aperte, poste sotto forma di chiacchierata informale; abbiamo evitato di proiettare i quesiti proprio per mantenere un clima amichevole, e quando ci è stato richiesto abbiamo inviato le domande in forma scritta nella chat di gruppo di *Zoom*. L'obiettivo dell'intervista era non solo di valutare il livello di gradimento degli incontri e di capire se sarebbe stato possibile apportare dei miglioramenti, ma anche di osservare se ci fossero stati dei cambiamenti nelle studentesse in termini di competenza relazionale e di *soft-skills*. Ogni quesito aveva un obiettivo chiaro e mirato. Con la prima domanda introduttiva ("Che cosa ti è piaciuto di più degli incontri?") volevamo avere un'idea generale del gradimento delle studentesse. A seguire abbiamo valutato l'efficacia del progetto focalizzandoci sulla capacità di resilienza e di gestione dello stress (con il quesito "Quali erano le tue paure iniziali e quali pensi di aver vinto? Perché?"). La terza domanda ("È stato utile preparare da sola una presentazione per il gruppo? Come hai percepito le altre partecipanti?") era focalizzata sull'utilità degli incontri rispetto allo sviluppo di argomenti e di volontà a partecipare in modo costruttivo alle attività della comunità. La valutazione delle *soft skills* delle studentesse è stata sviluppata in più quesiti, di cui uno generale ("Pensi che questo progetto ti abbia aiutato a sviluppare delle capacità che ti torneranno utili in futuro?"). Abbiamo poi proposto dei sottoquesiti incentrati su: comprensione del sostegno della diversità sociale e culturale; comprensione di codici di comportamento e di norme di comunicazione in ambienti e società diversi; capacità di imparare e lavorare in modalità collaborativa e autonoma, valutando e condividendo le proprie conoscenze. La terzultima domanda ("Secondo te, quali sarebbero stati i punti forti e deboli del progetto se si fosse svolto di persona? Com'è stato incontrarsi su Zoom?") verteva sulla capacità di accedere ai mezzi di comunicazione sia tradizionali sia nuovi. L'intervista si è conclusa chiedendo alle studentesse dei consigli per un ulteriore miglioramento del progetto e della sua efficacia generale rispetto all'apprendimento linguistico. Abbiamo previsto che le interviste sarebbero durate circa un'ora. Le abbiamo registrate chiedendo preventivamente il permesso alle studentesse. Durante le interviste c'era la possibilità di prendere nota di alcune nostre impressioni rispetto alle risposte delle ragazze; per questa ragione abbiamo creato una scheda in cui raccogliere i nostri appunti. Come si può vedere di seguito, sul lato sinistro c'è un elenco delle domande in base all'ordine in cui sono state sottoposte, e nel lato destro, accanto ad ogni domanda, è stato lasciato lo spazio per annotare elementi specifici per ogni studentessa. I numeri 3, 4 e 5 si riferivano ai punti della *checklist* correlati alle sotto competenze:

SE NECESSARIO SI POSSONO PRENDERE APPUNTI DURANTI L'INTERVISTA

DOMANDA	Diana	Denise	Adel
Che cosa ti è piaciuto di più degli incontri?			
Quali erano le tue paure iniziali e quali pensi di aver vinto? Perché?			
E' stato utile preparare da solo una presentazione per il gruppo? Come hai percepito gli altri partecipanti?			
Pensi che questo progetto ti abbia aiutato a sviluppare delle capacità ( <i>soft-skills</i> ) che ti torneranno utili in futuro? Ad esempio: 'Cosa hai imparato dalle interazioni con persone lontane da te per età e cultura?' (3) 'Ti sei sentito ascoltato e pensi di aver fatto lo stesso con gli altri, nonostante la distanza culturale che c'era tra di voi?' (4) 'Dopo il progetto pensi di aver imparato a collaborare di più con gli altri e di essere più capace di ricercare in forma autonoma?' (5)			
Secondo te, quali sarebbero stati i punti forti e deboli del progetto se si fosse svolto di persona? Com'è stato incontrarsi su zoom?			
Cosa cambieresti del progetto?			
Che cosa ti ha lasciato il progetto?			

Fig. 5. *Intervista conclusiva*

I risultati dell'intervista sono stati in ultimo confrontati con le risposte iniziali dei questionari (relative alla seconda parte), i dati della *checklist*, le note di campo e quanto scritto nel diario.

## 5. CONTESTO CORONA VIRUS: USO DELLA TECNOLOGIA COME PUNTO DI FORZA

Sviluppare e realizzare l'intero progetto online è stata una vera e propria sfida, essendo questa modalità completamente nuova sia per noi docenti sia per le partecipanti. Ci siamo chieste a lungo se fosse concretamente possibile stimolare e monitorare la competenza relazionale senza incontrare fisicamente le studentesse. Abbiamo riflettuto su quali potessero essere i canali che facessero sentire le ragazze protagoniste del progetto, creando una vicinanza tra di loro, sia durante sia al di fuori degli incontri. L'ausilio della email e la creazione dei Doodle hanno favorito l'organizzazione degli incontri, le studentesse avevano la possibilità di visionare con anticipo i materiali di discussione e tutte le partecipanti erano libere di mandare al gruppo le loro proposte. A differenza dell'uso della email e dei Doodle, *Zoom* era uno strumento nuovo sia per noi

docenti sia per le partecipanti, e di conseguenza si temeva che il progetto potesse essere in parte ostacolato da possibili difficoltà nell'uso della tecnologia. A partire dal primo incontro ufficiale di gruppo, *Zoom* si è rivelata una piattaforma intuitiva, facile da utilizzare per tutte e adatta al nostro contesto di ricerca. Grazie alla lavagna potevamo condividere i materiali del giorno, permettendo a tutti di seguire in prima persona il tema; la chat ha facilitato la comunicazione con le studentesse senza dover interrompere la conversazione in atto, quando ad esempio il parlato delle signore risultava complesso o venivano richiesti dei chiarimenti; la presenza delle stanze virtuali ha favorito la conversazione di coppia tra le partecipanti, tanto che le studentesse si sono sentite sin da subito a loro agio nell'interfacciarsi individualmente con la madrelingua italiana che era stata loro assegnata. Se negli incontri iniziali eravamo tutte emozionata e in particolare le ragazze parlavano poco quando si trovavano in gruppo, con il passare del tempo le conversazioni sono diventate pian piano sempre più naturali e spontanee. Le ragazze straniere si sono mostrate disponibili sin dal primo giorno a intervenire in aiuto delle signore italiane quando facevano difficoltà con la tecnologia. Anche un piccolo fattore come questo ha permesso alle partecipanti di mettersi sullo stesso piano: era chiaro che tutte potessero imparare qualcosa di nuovo dalle altre, a prescindere dal livello linguistico e dal vissuto personale. Abbiamo constatato che quello che credevamo essere uno scoglio, ovvero il conoscersi e rapportarsi sugli schermi, si è rivelato una risorsa: le studentesse hanno particolarmente apprezzato la possibilità di parlare in coppia secondo i tempi stabiliti, e di fatto negli incontri online, ancora più che in quelli in presenza, risulta più semplice gestire le interazioni tra i partecipanti, rispettare chi sta parlando senza sovrapposizioni e calcolare per tutti un'eguale porzione di tempo per gli interventi. La bassa presenza di interruzioni e sovrapposizioni durante la conversazione è stata supportata dalla figura del mediatore, nel nostro caso noi insegnanti che guidavamo il gruppo. In un contesto classico sarebbe forse stato più complesso interrompere la conversazione, soprattutto delle italiane, e si poteva rischiare di risultare maleducati, ma dato che le riunioni avevano un tempo ben strutturato e definito, le partecipanti hanno sempre accolto positivamente il nostro intervento. Il clima degli incontri era familiare e ricco di scambi, sia per la curiosità delle partecipanti sia per i temi di discussione scelti a partire dai loro interessi ed esigenze. L'interfacciarsi online ha diminuito la possibilità di distrazioni esterne, che potrebbero verificarsi nelle conversazioni in presenza, fattore fattoci notare dalle studentesse. Sempre grazie alla tecnologia le partecipanti si sono messe in contatto tra di loro su *WhatsApp*, in un primo momento per ragioni circoscritte al progetto, come approfondimenti sul tema di conversazione della settimana o semplici riflessioni su articoli e video. Cionondimeno dopo qualche tempo gli argomenti degli scambi di messaggi su *WhatsApp* sono diventati più personali, a partire dalle vicende personali della vita quotidiana fino ad arrivare al desiderio di

potersi incontrare fisicamente quando la situazione lo avrebbe permesso. Il contesto virtuale è risultato essere un nuovo luogo di incontro in cui era possibile apprendere e perfezionare la lingua e instaurare relazioni, a partire da una motivazione comune.

## **6. INCONTRI TELEMATICI**

Nei paragrafi seguenti illustreremo l'andamento degli appuntamenti svolti all'interno della piattaforma *Zoom*.

### **6.1. PRIMO INCONTRO**

Il primo incontro in plenum su *Zoom* è durato circa un'ora. Si è trattato di un momento collettivo in cui far conoscere i partecipanti; mettere a tema quanto emerso dai questionari precedentemente ricevuti ed osservati; discuterne insieme per mettere a fuoco di che cosa avrebbero trattato gli incontri futuri, lasciando spazio ad eventuali dubbi e curiosità. Il clima era buono e ricco di scambi, soprattutto da parte delle signore contentissime di partecipare. Tutte eravamo molto emozionare. Come immaginavamo, sebbene dalle loro risposte ai questionari emergeva una buona propensione allo scambio con gli altri, le studentesse erano molto timide e sono intervenute poco. Le ragazze si sono poi rilassate nell'interazione a due nelle stanze virtuali bilaterali. Abbiamo quindi previsto che con l'aumentare degli incontri sarebbero state anche più partecipative nel gruppo in plenum, perché alla fine dell'incontro ci hanno ringraziate e hanno detto di essere contente di partecipare.

Entrando nelle varie stanze durante le interazioni di coppia, abbiamo notato che le partecipanti hanno dedicato circa tre minuti al tema di conversazione proposto, mentre nel resto del tempo hanno fatto domande l'una all'altra, mostrando un grande interesse verso chi avevano davanti.

Rispetto a questo è emerso che alcune partecipanti erano molto toccate dalla questione del COVID-19 e si sono commosse, e che la curiosità verso l'altra interlocutrice era tantissima. Abbiamo così riflettuto sull'importanza di dedicare il giusto spazio alla conoscenza dell'altra partecipante: a lezione in presenza lo si fa e lo stesso è emerso anche nel nostro incontro virtuale. Leggendo i questionari tutte avevano mostrato curiosità per l'argomento, e ce lo hanno ribadito anche in plenum, quindi lo scambio di informazioni avvenuto durante la sessione di dialogo in coppia non era legato a un mancato interesse per il tema proposto.

Nell'interazione di gruppo a volte le signore parlavano velocemente e con un linguaggio complesso. Non siamo intervenute per semplificare quello che veniva detto; era la prima volta per tutte e quindi successivamente abbiamo voluto

osservare quando e se le studentesse sarebbero intervenute per avere dei chiarimenti (il chiedere aiuto all'altro era uno dei descrittori per la raccolta dati), pensando di valutare un'azione da compiere solo dopo il terzo incontro (triangolazione).

Si è trattato della prima triangolazione ufficiale dei dati. Prima ci sembrava prematuro ai fini dei nostri obiettivi, pertanto abbiamo deciso di aggiornarci settimanalmente a proposito di annotazioni della *checklist*, note a caldo e diario, per avere sempre un quadro completo davanti agli occhi.

I tempi sono stati rispettati, questo era un punto che ci spaventava. La programmazione dell'incontro è stata un buon supporto e c'è stato spazio anche per risate e battute.

Alla fine dell'incontro le partecipanti si sono scambiate i numeri di telefono, così sono state libere di sentirsi al di fuori degli incontri programmati.

Abbiamo ribadito più e più volte che per loro questa doveva essere una chiacchierata, un possibile momento di arricchimento personale e che, qualora ci fossero stati dei problemi, di non esitare a comunicarcelo. Favorire e promuovere un clima positivo e libero ci sembrava fondamentale per poter procedere insieme. Al termine di ogni incontro abbiamo specificato quale sarebbe stato il tema della settimana successiva, chiedendo alle partecipanti di ricercare informazioni individualmente e lasciando loro aperta la possibilità di confrontarsi in autonomia (via *Whatsapp*, per esempio) su quanto stavano scoprendo. In questo caso il confronto avrebbe dovuto avere luogo tra studente e anziano.

## 6.2. SECONDO INCONTRO

Una settimana dopo c'è stato il secondo incontro su *Zoom*, svolto in tre fasi: prima in plenum, poi dividendo i partecipanti a coppie (dove anche noi docenti potevamo visionare cosa stava accadendo), infine di nuovo in gruppo per una riflessione conclusiva.

Rispetto alla prima volta c'è stata più partecipazione da parte di tutte e abbiamo potuto constatare che le soluzioni adottate per le criticità previste hanno avuto buon esito. Se all'inizio dell'incontro le ragazze sono intervenute poco, nell'interazione di coppia hanno fatto molte domande e anche nella parte finale si sono sentite a loro agio (erano più sorridenti e soprattutto hanno parlato spontaneamente).

Alcune note:

- ci siamo permesse di registrare l'incontro su richiesta delle ragazze che erano desiderose di poter rivedere e riascoltare la lezione;
- su sollecitazione delle partecipanti abbiamo deciso di lasciare più spazio all'interazione in coppia;

- abbiamo pensato di dare più tempo alle ragazze per poter raccontare le loro impressioni, visto che nella parte finale dell'incontro sono più rilassate;
- abbiamo creato quattro stanze virtuali invece che tre, per permettere anche a noi docenti di interfacciarci mentre le ragazze e le signore lavoravano a coppie;
- il tema del giorno – le abitudini alimentari – è stato molto apprezzato, forse perché più pratico e meno "doloroso" rispetto a quello del primo incontro.

Alla fine di ogni lezione ha avuto luogo una riflessione finalizzata a esplicitare in breve una nuova auto-riflessione su quelli che erano gli obiettivi del percorso. Abbiamo spinto le partecipanti a interrogarsi su cosa stava apportando di nuovo il progetto nelle loro vite e rispetto all'immagine che avevano dell'Italia. In questo modo abbiamo potuto monitorare se i nostri obiettivi fossero almeno in parte realmente perseguibili.

### 6.3. TERZO INCONTRO

Il terzo incontro si è svolto su *Zoom* con le stesse modalità dei precedenti. Il tema era la cultura italiana intesa come tempo libero (*cosa significa oggi avere del tempo libero, come lo si usa?*). Al termine di esso abbiamo pensato di valutare, dopo la triangolazione dei dati raccolti nei primi tre incontri, di scambiare le partecipanti nelle coppie, ci sembrava vantaggioso per la raccolta dei dati (disponibilità al cambiamento) e stimolante per il gruppo (fattore novità).

### 6.4. QUARTO INCONTRO

Il quarto incontro verteva sulla cultura italiana intesa come mass-media (*come gli italiani decidono di informarsi? Quali canali preferiscono?*). Nella settimana in cui si è svolto il quarto incontro ci siamo date appuntamento due volte con il gruppo, visto che in precedenza un incontro era saltato per indisposizione di una studentessa. In questa sede c'è stata un po' di confusione, dato che dopo una settimana in cui non ci si vedeva le partecipanti avevano molta voglia di chiacchierare (soprattutto le signore); di per sé il desiderio di interagire è un fattore positivo, ma questo ha gravato sulla gestione dei tempi dell'incontro. In quella sessione abbiamo notato che una delle ragazze sembrava annoiata quando una signora ha preso la parola troppo a lungo. In generale non

possiamo dire che sia andata male, ma abbiamo pensato ad alcune azioni per migliorare gli ultimi due incontri.

Abbiamo deciso di aspettare di avere ottenuto i dati relativi al quinto e ultimo incontro per eseguire la triangolazione di tutti i dati, ma abbiamo comunque confrontato le checklist al termine del quarto incontro per capire che cosa era possibile migliorare a partire dai valori più bassi. Abbiamo registrato una bassa media dei valori su "interesse verso lo status altrui", "interazione con gli altri studenti" e "auto-apprendimento, preparazione di materiali per la lezione", e così nell'incontro successivo abbiamo apportato alcuni cambiamenti:

- per valutare se le ragazze mostravano volontà di approfondimento del tema, abbiamo chiesto loro di prepararsi a due domande ad esso relative;
- per una maggiore interazione tra le ragazze, che in gruppo intervenivano solo se interpellate, abbiamo creato una stanza in cui si sono confrontate tra di loro sulle risposte alle due domande;
- per valutare l'interesse verso lo status abbiamo scambiato le coppie;
- per evitare che le ragazze si deconcentrassero quando il parlato era troppo complesso, lo abbiamo riformulato nella chat.

Le scelte adottate sono state positive, le ragazze hanno fatto tantissime domande alle signore perché erano curiose di conoscerle ed entrare in parte nel loro mondo. Il cambio di coppie ha aggiunto novità e in questo modo le signore hanno chiacchierato ma rientrando nei tempi previsti. Le ragazze si erano preparate e hanno apprezzato la conoscenza diretta tra studentesse; in effetti nel momento in plenum erano ancora più naturali e rilassate. Il supporto della chat è stato apprezzato. Le partecipanti si sono contattate durante la settimana e due di loro si sono addirittura date appuntamento di persona la settimana seguente.

Per l'ultimo incontro abbiamo chiesto alle ragazze di preparare un tema a piacere da presentare al gruppo, così da valutare più approfonditamente questo punto. A loro volta le signore hanno dovuto pensare a due domande per la loro compagna. Così facendo, pur definendo noi i tempi, abbiamo dato spazio alle curiosità delle signore, in questo modo gli stimoli che spronavano la comunicazione delle studentesse avvenivano senza l'intervento delle insegnanti. Abbiamo poi deciso di incontrarci nel fine settimana con le studentesse per intervistarle in maniera ufficiale sull'andamento di questo mese di incontri e sull'utilità che ne hanno ricavato. Così in fase di triangolazione finale disponevamo di un quadro completo sui mutamenti delle studentesse. Le domande che abbiamo posto erano legate a quanto chiesto loro nell'intervista iniziale.



## 6.5. QUINTO INCONTRO

L'ultimo incontro ufficiale si è svolto in forma molto fluida; finalmente anche le ragazze hanno chiacchierato attivamente nel gruppo e il momento in coppia è diventato un vero e proprio piacere. Ogni ragazza si è preparata su un tema a scelta; è stato chiaro che ci tenevano a raccontare qualcosa in più di loro stesse al gruppo. Tutte come tema a scelta hanno deciso di presentare la loro città. Ognuna ha usato in modi differenti e fantasiosi la tecnologia: Adel ci ha portate a Buda e Pest attraverso delle foto; Diana ci ha fatto sognare l'Honduras mostrando un video e spiegandoci quello che stavamo guardando; Denise ci ha "invitate" al mercato di Singapore usando gli "screen" di *Zoom* e ci ha spiegato che il loro mercato corrisponde alla nostra piazza. È stato un incontro pieno di domande e racconti, dato che le ragazze hanno interagito in gruppo sia tra di loro sia con le signore. Si è trattato di un cambiamento sperato ma non scontato se si ripensa ai tentennamenti del primo incontro e al fatto che in fondo ci siamo incontrate solo cinque volte su *Zoom*! Le ragazze e le signore si sono organizzate per rimanere in contatto e appena è stato possibile – a ottobre 2020 – ci siamo incontrate quasi tutte a Verona!

Come già accennato, qualche giorno dopo l'ultimo appuntamento ne abbiamo organizzato un altro solo tra studentesse e docenti in cui è stata fatta un'intervista alle prime.

Le ragazze sono state puntuali nelle risposte e ci tenevano a dare il loro contributo. Hanno affermato che il progetto ha permesso loro di imparare a buttarsi e di sentirsi meno intimorite anche in situazioni in cui non capiscono tutto. Inoltre secondo loro forse non ci sarebbe stato lo stesso risultato positivo se gli incontri si fossero svolti in presenza, perché la situazione poteva essere più caotica visto l'andamento di esperienze simili avute in precedenza. Hanno apprezzato l'organizzazione degli incontri e la durata di ognuno di essi. Alla fine dell'intervista abbiamo creato con loro un gruppo *WhatsApp*, tra di noi e tutte le partecipanti al progetto, per rimanere in contatto.

Per una revisione dettagliata di tutti i dati raccolti ci siamo trovate solo noi insegnanti a distanza di pochi giorni. Partendo dalle risposte delle studentesse, abbiamo riflettuto insieme sul progetto nel suo complesso, sull'efficacia delle azioni svolte a livello di cambiamenti in corso d'opera e su possibili perplessità e aspetti da migliorare.

## 7. DIFFICOLTÀ E SOLUZIONI

Le difficoltà incontrate durante la realizzazione del progetto e le conseguenti soluzioni adottate sono circoscrivibili ai seguenti aspetti del percorso didattico:

- *Uso della tecnologia*: citando un intervento della docente Silvia Maneschi nell'intervista sottoposta da Paolo Torresan (2020), si afferma che «non c'è tecnologia favorevole per il docente che non sa dove andare». Durante la programmazione degli incontri ci siamo chieste se avesse senso affiancare altri strumenti tecnologici a *Zoom*, ma abbiamo preferito semplificare al massimo l'uso della tecnologia. Ciò nonostante siamo incappate in problemi tecnici dovuti a *Zoom* e alla mancanza di connessione. La gestione della situazione ha avuto un esito positivo grazie al lavoro di squadra tra insegnanti che ci ha permesso di rimanere rilassate, e la buona conoscenza dello strumento ci ha permesso di trovare una soluzione immediata.
- *Elaborazione degli strumenti di monitoraggio*: affinché il progetto fosse valido a livello scientifico, gli strumenti sono stati costruiti a partire da regole ben definite presenti nella documentazione relativa ai percorsi di ricerca azione. Nel nostro caso specifico ci siamo attenute a quanto sancito negli scritti di Bruno Losito e Graziella Pozzo (2005). Gli strumenti sono stati perfezionati e reinterpretati in corso d'opera, in quanto il contesto stesso ci ha permesso di verificare realmente se fossero proficui e di facile uso per la raccolta dei dati.
- *Organizzazione della classe*: alcuni aspetti dell'esperienza di gruppo online si riscontrano anche nella didattica in presenza. Ci siamo chieste come potessimo creare un clima disteso e amichevole, che favorisse la comunicazione tra le partecipanti. Come primo passo ci siamo espresse noi docenti, spiegando al gruppo che eravamo emozionate quanto loro e che non avevano nulla da perdere, rassicurandole che la loro immagine sociale non era messa a rischio (Balboni 2013: 25).  
Inizialmente l'interazione di gruppo era ostacolata non solo dalla timidezza ma anche dalla mancanza di concentrazione delle ragazze, dovuta alla difficoltà di comprensione di materiali proiettati con la lavagna di *Zoom*. Di conseguenza, a partire dalla seconda sessione, abbiamo deciso di inviare anticipatamente via email quanto avremmo mostrato nell'incontro in modo da non richiedere alle ragazze uno sforzo esagerato, ostacolando la concentrazione delle stesse.  
Inoltre, per incoraggiare e facilitare le studentesse a intervenire spontaneamente nel gruppo, ci siamo assicurate che le partecipanti avessero avuto abbastanza tempo per conoscersi, lasciandole più a lungo nelle stanze virtuali. I primi incontri prevedevano infatti che le partecipanti passassero più tempo in coppia che in gruppo, e col susseguirsi degli incontri abbiamo affidato alle studentesse sempre maggiori responsabilità nel gruppo.

- *Gestione delle relazioni*: prima dell'inizio degli incontri avevamo considerato la possibilità che le ragazze potessero abbandonare il progetto e di conseguenza siamo rimaste costantemente in contatto con loro, prendendo in considerazione le loro percezioni e i giudizi. Tuttavia qualora una delle studentesse avesse abbandonato il percorso, avevamo previsto degli attori di riserva, con un profilo simile a quello delle studentesse selezionate. Comunque questa situazione non si è verificata, ma per tutta la durata del progetto siamo state molto attente alle reazioni e alle osservazioni delle partecipanti, mostrandoci pronte all'ascolto e a cambiare il nostro punto di vista se necessario. Spesso durante i mesi insieme ci siamo chieste quanto fosse realmente efficace il percorso sulle ragazze e la risposta concreta l'abbiamo avuta da loro dopo l'incontro finale in cui abbiamo somministrato un'intervista di tipo metacognitivo. Per tutta la durata del progetto abbiamo dialogato costantemente con le partecipanti sia italiane sia straniere, perché il nostro unico punto di vista sarebbe stato riduttivo e non veritiero.
- *Mediazione tra ospiti-madrelingua e studentesse nelle attività*: visto che nel progetto partecipavano sia studentesse, abituate alle dinamiche di gruppo, sia madrelingua italiane curiose e molto desiderose di condividere il loro pensiero, è stato necessario avvisare prima di ogni incontro che ci saremmo permesse di intervenire se fossero stati superati i tempi previsti, e abbiamo favorito l'interazione in coppia per evitare che le italiane prendessero troppo spazio nei momenti di gruppo. Rispetto al parlato delle partecipanti siamo intervenute via chat e oralmente, per chiarire quanto stessero dicendo sia le studentesse straniere sia le madrelingua italiane, facilitando la comprensione di gruppo.
- *Scelta delle UDA dei moduli*: temevamo che i temi di conversazione potessero non suscitare interesse nelle partecipanti o che, trattandosi di un gruppo eterogeneo per età e provenienza, uno stesso argomento venisse percepito e quindi discusso con differente intensità. Perciò abbiamo valutato gli interessi e i bisogni delle studentesse e delle signore italiane, sia prima dell'inizio del percorso sia durante. Per ovviare alla noia, al rischio di una ripetitività della tipologia degli incontri, abbiamo introdotto degli elementi di diversità come, ad esempio, il cambio delle coppie. Tutte le partecipanti erano libere di prepararsi alle discussioni sapendo già di cosa avremmo parlato la volta successiva, ma mentre le signore proponevano sempre stimoli nuovi, le ragazze sembravano non prepararsi molto agli incontri, seppure fossero particolarmente interessate. Allora abbiamo deciso di affidare loro dei compiti graduati per casa. Con il progredire dei

moduli volevamo che la conversazione tra le partecipanti, seppur guidata, fosse man mano più naturale e spontanea da parte di tutte.

Se non avessimo avuto un obiettivo chiaro e definito sin dall'inizio del progetto, grazie alla discussione nel forum e alle letture proposte dalle docenti, non sarebbe stato possibile superare le difficoltà, trovando delle soluzioni consone. Quando si intraprende un percorso di ricerca azione si può incorrere nel rischio di voler valutare troppi fatti e di perdere la rotta del percorso. È quindi necessario definire sin dall'inizio del progetto l'obiettivo da perseguire (De Luchi 2003:4).

## 8. CONCLUSIONI

Crediamo che, seppur non si possa insegnare profondamente 'il saper essere', sia possibile educarlo mirando a degli obiettivi chiari. Bisogna però partire dalla realtà e dalle necessità pratiche (che potrebbero circoscriversi alla semplice partecipazione a un progetto), di modo che si possa ampliare il proprio sguardo e riflettere sui propri comportamenti. Tutto ciò è realizzabile se si è disposti a mettersi in gioco come hanno fatto le studentesse e le signore del progetto.

In fin dei conti se le ragazze non hanno potuto beneficiare di un corso di italiano e di un progetto in presenza, non significa affatto che l'apprendimento sia stato meno efficace. La tecnologia era lo strumento di cui disponevamo e abbiamo cercato di farne del nostro meglio. Come suggerisce lo studioso Massimo Recalcati, il lamento non ha mai fatto crescere nessuno, anzi tendenzialmente promuove solo un arresto dello sviluppo in una posizione infantilmente recriminatoria. A contrastare il rischio della vittimizzazione è il gesto etico ed educativo di quegli insegnanti che spendono sé stessi facendo salti mortali per fare esistere una didattica a distanza.

Insegnare davanti ad uno schermo significa non indietreggiare di fronte alla necessità di trovare un nuovo adattamento imposto dalle avversità del reale testimoniando che la formazione non avviene mai sotto la garanzia dell'ideale, ma sempre controvento, con quello che c'è e non con quello che dovrebbe essere e non c'è. Si tratta di una lezione nella lezione che i giovani dovrebbero fare propria: lagnanza genera lagnanza, entusiasmo produce entusiasmo.

La riuscita del progetto ci fa pensare che non ci sarà nessuna generazione Covid a meno che gli adulti e, soprattutto, gli educatori non insistano a pensarla e a nominarla così lasciando ai più giovani il beneficio torbido della vittima: quello di lamentarsi, magari per una vita intera, per le occasioni che sono state ingiustamente sottratte loro.

## BIBLIOGRAFIA

- BALBONI, P. E., 2013, "Il ruolo delle emozioni di studente e insegnante nel processo di apprendimento e insegnamento linguistico", *EL.LE*, 2, 1 <<https://edizionicafoscari.unive.it/media/pdf/article/elle/2013/1/art-10.14277-2280-6792-1063.pdf>>
- BRUNO, L.; GRAZIELLA, P., 2005, *La ricerca azione. Una strategia per il cambiamento nella scuola*, Carocci, Roma.
- DE LUCHI, M., 2003, "La ricerca-azione", in DOLCI R., CELENTIN P. (a cura di) *La formazione di base del docente di italiano a stranieri*, Bonacci, Roma, 196-210.
- GAZZETTA UFFICIALE DELL'UNIONE EUROPEA, 2018, *Raccomandazione del Consiglio del 22 maggio 2018 relativa alle competenze chiave per l'apprendimento permanente* <[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604(01))>
- RECALCATI, M., 2020, "No alla generazione Covid", *La Repubblica* <[https://www.massimorecalcati.it/images/Massimo\\_Recalcati\\_-\\_La\\_Repubblica\\_-\\_23\\_novembre\\_2020\\_.pdf](https://www.massimorecalcati.it/images/Massimo_Recalcati_-_La_Repubblica_-_23_novembre_2020_.pdf)>
- TORRESAN, P., 2020, "Didattica online. Intervista a Silvia Maneschi", *Bollettino Itals*, 18, 84 <[www.itals.it/sites/default/files/pdfbollettino/giugno2020/torresan.pdf](http://www.itals.it/sites/default/files/pdfbollettino/giugno2020/torresan.pdf)>