

# MIGRATION

ENERGY FOR THE PLANET  
FEEDING CULTURES

2014 INTERNATIONAL METROPOLIS CONFERENCE - MILAN, NOVEMBER 3-7 2014



[www.coe.int/lang-migrants](http://www.coe.int/lang-migrants)

LIAM



Language Policy  
Politiques linguistiques

Venerdì 7 novembre 2014

h. 10.30-13.30

## ***Sostenere la qualità nell'offerta formativa di corsi di lingua a migranti adulti: lo strumento di autovalutazione del Consiglio d'Europa***

*Relatore*

***Richard Rossner***

***LIAM*** (*Linguistic Integration for Adult Migrants*) – COUNCIL OF EUROPE

***EAQUALS*** (*Evaluation and Accreditation of QUALity in Language Services*)

*Responsabili:*

**Costanza Bargellini**, Fondazione ISMU – Settore Educazione - [c.bargellini@ismu.org](mailto:c.bargellini@ismu.org)

**Silvana Cantù**, Fondazione ISMU – Settore Educazione - [s.cantu@ismu.org](mailto:s.cantu@ismu.org)



Conseil de l'Europe

Council of Europe Language Policy Unit – [www.coe.int/lang](http://www.coe.int/lang)

*La qualità nel percorso di integrazione linguistica dei  
migranti adulti*

www.coe.int



COUNCIL OF EUROPE    CONSEIL DE L'EUROPE

Language Policy  
Politiques linguistiques

# LA GUIDA ALL'AUTOVALUTAZIONE DEL CONSIGLIO EUROPEO – UN'INTRODUZIONE

Richard Rossner, EAQUALS



Conseil de l'Europe

Council of Europe Language Policy Unit – [www.coe.int/lang](http://www.coe.int/lang)

Un'associazione no-profit internazionale di centri di formazione linguistica

Obiettivo: promuovere e sostenere un alto livello di qualità

Metodo: modello di certificazione basato su criteri chiari e su un rigoroso sistema di ispezioni, consulenza e sostegno formativo

Membri in oltre 30 paesi

Eaquals collabora con il Consiglio d'Europa e con l'ISO (International Standard Organization)

È stato coinvolto in vari progetti finanziati dalla Commissione Europea, tra i quali il progetto EPG

# Programma del seminario

- Il significato di 'qualità'
- Qualità e corsi per migranti adulti
- Autovalutazione e riflessione - un'introduzione
- Introduzione alla Guida all'autovalutazione del Consiglio Europeo
- Come pianificare l'autovalutazione d'istituto?
- Piano d'azione
- Le altre risorse del Consiglio Europeo per LIAM
- Domande

# COS'E' LA QUALITA'?

“La qualità è semplicemente l’andare incontro alle esigenze del cliente ”

(John Oakland)

“La qualità è qualcosa che viene determinato dal cliente in base alla sua effettiva esperienza con un prodotto o un servizio, misurata in riferimento alle sue esigenze – siano esse dichiarate o non dichiarate, consapevoli o semplicemente avvertite come tali ”

(Armand Feigenbaum)

# DISCUSSIONE – PUNTO 1

Pensi a una recente esperienza vissuta:

- In un Hotel
- Dal parrucchiere
- In un corso di formazione di qualche tipo

Quali sono gli aspetti dell'esperienza che considera "di alta qualità"? Perché?

Ha mai avuto esperienze "di scarsa qualità"? Di che tipo?

# Raccomandazione del Consiglio Europeo

*21. I corsi di lingua dovrebbero essere erogati da autorità locali o nazionali competenti in collaborazione con dipendenti, sindacati, enti professionali, organizzazioni non governative e associazioni di migranti.*

*22. Occorrerebbe stabilire un sistema di controllo della qualità al fine di garantire il livello dei contenuti dei corsi di lingua e le qualifiche possedute dai formatori.*

[Raccomandazione Cm/Rec(2008)10 del Comitato dei Ministri agli Stati Membri per migliorare l'accesso al lavoro da parte di cittadini migranti e cittadini provenienti da un percorso migratorio]

# LIAM

= integrazione linguistica dei migranti adulti

[http://www.coe.int/t/DG4/LINGUISTIC/liam/default\\_en.asp](http://www.coe.int/t/DG4/LINGUISTIC/liam/default_en.asp)



# L'importanza della qualità nella LIAM

- I migranti si trovano in condizione di vulnerabilità
- Hanno retroterra culturali, bisogni e aspettative molto diversi
- Sfide impegnative per gli enti erogatori
- Finanziamento e supervisione da parte di enti pubblici
- Talvolta esiste un sistema di appalti
- I risultati positivi sono cruciali:
  - per i migranti coinvolti
  - per la società ospitante

# DISCUSSIONE – PUNTO 2

Nel suo lavoro di insegnante o dirigente, quando le capita di pensare a quello che fa nell'ambito della sua attività?

A quali cose pensa maggiormente?

Ne discute con qualcun altro?

QUELLO CHE CONTA DI PIU'  
E' COME VEDI TE STESSO



# Che cos'è 'l'autovalutazione' d'istituto?

Un processo di revisione e riflessione effettuato da personale competente:

- I membri del personale valutano con attenzione tutti gli aspetti dell'attività
- Prendono in considerazione gli 'elementi di prova' e decidono insieme quanto i loro criteri qualitativi vengano rispettati e applicati
- Riflettono attentamente su quanto hanno rilevato: quali cose sono fatte molto bene? Quali potrebbero essere migliorate?
- Laddove il miglioramento è necessario o possibile, viene elaborato un piano d'azione
- È necessario un lavoro di squadra per assicurare un continuo miglioramento.

# RIFLESSIONE

*Ci sono tre modi per imparare la saggezza: il primo con la riflessione, che è il metodo più nobile; il secondo con l'imitazione, che è il metodo più semplice; e il terzo con l'esperienza, che è il metodo più amaro.*

*(Confucio)*

# Che cos'è la Guida all'Autovalutazione del Consiglio Europeo e da dove viene?

Uno strumento per la gestione della  
qualità

Riadattamento della guida  
all'autovalutazione Eaquals, utilizzata per  
preparare gli istituti alla certificazione

Progetto pilota lanciato in Slovenia e  
revisionato nel 2014

Scaricabile dal sito della LIAM del Consiglio  
Europeo, insieme a molte altre risorse

# La Guida all'Autovalutazione del Consiglio Europeo – argomenti chiave

1. Bisogni degli stakeholders e risultati attesi
2. Pianificazione dell'insegnamento e dell'apprendimento della lingua
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
8. Qualifiche, esperienze, formazione e competenze gestionali dello staff
9. Comunicazione interna
10. Informazioni





# Come usare la Guida all'Autovalutazione?

L'intero esercizio da svolgere in un dato periodo di tempo, o solo alcune parti di esso

Coinvolgere il personale e i dirigenti attivi in quell'ambito

Lettura, discussione e accordo su voti e valutazioni

Punto di avvio di un piano d'azione

# Vantaggi

Può essere usato in modo selettivo

Ottimo strumento per coinvolgere il personale nell'attività d'istituto e nel determinarne la qualità

Incoraggia il team building

Dovrebbe coinvolgere anche studenti e sponsor

È uno strumento convincente per gli enti di finanziamento

# Aspetti a cui occorre fare attenzione

Necessita di un'attenta pianificazione e introduzione

Il suo scopo non è quello di fare pressione sul personale

Richiede tempo (e forse denaro), in particolare per gli incontri

Deve essere aperto, fornire feedback e aggiornamenti a tutti

Le azioni di follow-up devono essere pianificate

# Formazione e istruzione di qualità

1. Si basa sui bisogni
2. Motiva all'apprendimento
3. È pertinente
4. È interattiva
5. Fornisce feedback
6. Stimola alla riflessione
7. Conduce a risultati verificabili

[Fondazione AO]

# La gestione della qualità comprende...

- La creazione e applicazione di criteri alle aree di pertinenza
- L'organizzazione di metodi e procedure volte a verificare regolarmente se i criteri vengano rispettati, ad esempio quello della 'garanzia della qualità' (raccolta e valutazione di dati)
- La formazione delle persone allo svolgimento di tale compito e a rendere conto di quanto rilevato
- L'identificazione delle aree nelle quali i criteri non vengono rispettati
- Lo sviluppo di un piano d'azione per affrontare tali questioni
- Lavoro di squadra per un continuo miglioramento.

Grazie

rrossner@eaquals.org