



MILANO
EDUCAZIONE

Percorsi di formazione e ricerca
rivolti al personale educativo e ai professionisti
dei servizi 0/6 pubblici e privati

GRUPPO DI LAVORO

La qualità dell'offerta formativa

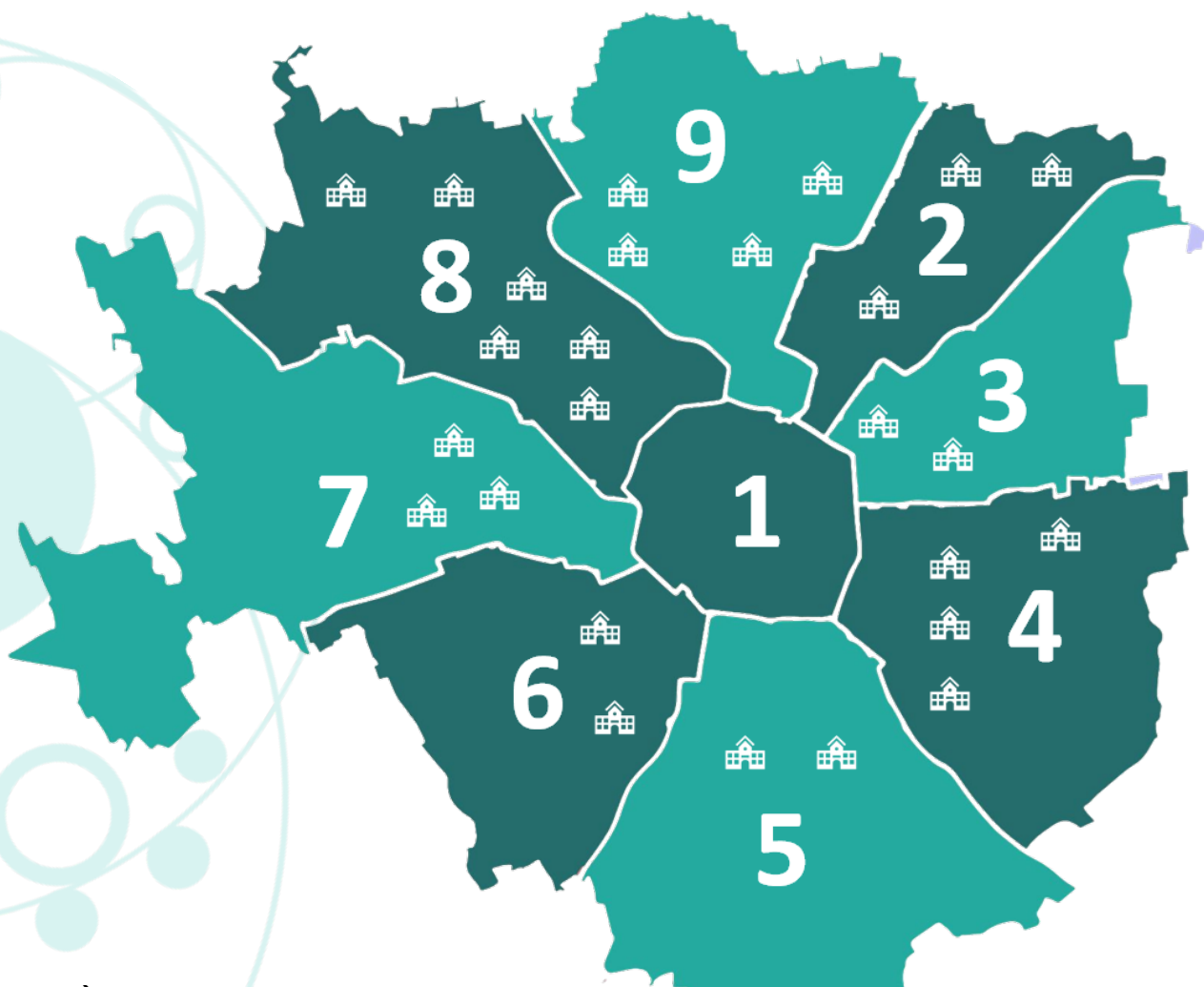
REPORT DEI LAVORI

gruppo 2A | 24 settembre; 8 ottobre 2024
gruppo 2B | 27 settembre; 13 ottobre 2024

Formatrici: Elisabetta Marazzi, Ilaria Mussini
Tutor: Alessandra Bocchi

**Coordinamento
Pedagogico
Territoriale
Milano**

Servizi del sistema integrato che hanno partecipato



REALTÀ TERRITORIALI PRESENTI

- Asilo Nido "Raggio di Sole"
- Asilo Nido Ape Bombo
- Asilo Nido Baby Farm
- Asilo Nido Il pianeta dei bambini
- Asilo Nido Il tappeto volante
- Asilo Nido Raggio di Sole
- Centro di Accoglienza Ambrosiano onlus
- Istituto Figlie di Betlem
- Asilo Nido Villaggio Orsenigo
- Micronido Gieffegi s.r.l
- Nido d'Infanzia Elior
- Nido e Infanzia Colletta
- Nido e Infanzia Annoni 4

- Nido ... o 2
- Nido ... Bri ... o 8
- Nido Infanzia del Fontanile 2
- Nido Infanzia Miramare 9
- Nido Infanzia Senigallia 61
- Nido Infanzia Zuretti 70
- Nido Piccoli Amici
- Scuola Infanzia Colletta 53
- Scuola Infanzia Devoto 7
- Scuola Infanzia Mac Mahon 100
- Scuola Infanzia Pescarenico 1
- Scuola Infanzia Reni 1
- Unità Educativa 39

Inquadramento del tema in correlazione con le linee guida nazionali (introduzione al tema)

Il tema della qualità dell'offerta formativa, focus del presente percorso formativo, trova diversi punti di ancoraggio all'interno del documento delle Linee Guida Nazionali. In questo contributo porremo attenzione ad alcune particolari sottolineature presenti nello strumento pedagogico per tentare di dare senso e significato ad alcuni nodi ritenuti essenziali per la riflessione sul concetto di qualità nei contesti educativi zero-sei anni.

Nella parte prima "I diritti dell'infanzia" si afferma: "Si tratta di progettare insieme [...] condizioni di apprendimento e di socializzazione che garantiscano a ogni bambino il diritto soggettivo all'educazione e consentano a ciascuno di sentirsi riconosciuto e accolto nella propria unicità e diversità". Ciò, a nostro avviso, rappresenta uno degli assunti fondanti la costruzione dei progetti pedagogici e dei relativi progetti educativi da parte di ogni istituzione educativa. Riconoscimento dell'unicità di ciascun soggetto nei propri modi di essere, di dire, di comunicare, di apprendere, di stare in relazione con l'altro da sé e con il mondo e cura nella progettazione di quelle condizioni che garantiscono la tutela del diritto soggettivo all'educazione di ciascuno.

Un'infanzia che le Linee Guida interpretano attraverso uno sguardo "sistemico, olistico e inclusivo", un approccio che non separa ma riconosce la "globalità dello sviluppo della persona", la specificità della fascia zero-sei e il valore dell'unitarietà dell'esperienza educativa.

Parlare di qualità dell'offerta formativa significa accogliere, come paradigma di riferimento, quello ecologico (Bateson, 1984, 1990) che riconosce il valore delle ecologie relazionali e valorizza, nella progettazione dell'intervento educativo, i sistemi di relazioni nei quali bambini, operatori e genitori sono implicati e che generano continue trasformazioni all'interno e tra un livello e l'altro dei sistemi coinvolti. L'idea di qualità si colloca dunque all'interno della complessità che caratterizza i fenomeni educativi, è un concetto articolato e multiforme, non statico e che trova significato grazie all'apporto negoziato di tutti gli attori coinvolti in un sistema.

Gariboldi, nel volume "Per una qualità diffusa" che restituisce il percorso di valutazione della qualità compiuto dalla Regione Emilia-Romagna con i servizi educativi a partire dal 2010, riprende la distinzione di Robert Pirsig a proposito di qualità e della nozione di qualità statica e qualità dinamica scrive che "la qualità presenta dunque due componenti: la componente statica si riferisce a quegli schemi fissi, stabili, che possono essere chiaramente esplicitati e definiti; [...] la componente dinamica [...] è catalizzatore dei processi evolutivi, è trasformativa e generativa di cambiamento (Gariboldi, 2017, p. 38).

Ancora, indagare i significati della qualità dell'offerta formativa mette al centro i bambini e le bambine nel qui e ora, con le loro predisposizioni ad apprendere, le loro curiosità e i loro interessi, con le domande che portano e con la loro capacità di essere interpreti attivi del loro incontro con il mondo. Gioco, apprendimento, esplorazione e scoperta rappresentano dunque i linguaggi dell'infanzia che vanno coltivati insieme ai bambini.

Nell'incontro con il mondo, ogni bambino non è solo ma fa esperienza insieme ad altri. La costruzione della qualità avviene nel riconoscere le potenzialità delle esperienze socialmente costruite: i servizi educativi e le scuole dell'infanzia sono luoghi di comunità: l'essere, il fare e il pensare insieme creano i presupposti per generare azioni ad alto potenziale educativo, suscettibili di arricchimenti plurimi. Bambini e adulti ricercano insieme il senso e le ragioni del proprio essere nel mondo, ciascuno in modo originale, ma grazie all'essere con l'altro.

Educazione e cura nei contesti zero-sei rappresentano dimensioni fortemente intrecciate: cura è

educazione, educazione è cura. “L’educazione nel sistema integrato zero-sei ha come scopo primario quello di promuovere la crescita dei bambini favorendo un equilibrato intreccio tra gli aspetti cognitivi, affettivi, relazionali, corporei, estetici, etici e spirituali, senza trascurarne alcuno.”

Educare significa avere attenzione per tutte le dimensioni di sviluppo dell’essere umano e predisporre contesti esperienziali atti ad offrire a ciascuno le migliori condizioni perché possa assumere la sua forma migliore. Educare significa “coltivare nel soggetto educativo la passione per la cura di sé, ossia accompagnarlo nel processo di costruzione di quegli strumenti cognitivi ed emotivi necessari a tracciare con autonomia e con passione il cammino dell’esistenza” (Mortari, 2022).

Un modo di fare educazione, quello proposto dalle Linee Guida, che adotta uno sguardo progettuale e una precisa intenzionalità pedagogica a partire dallo specifico contesto nel quale ci si trova ad operare e tiene conto della peculiare identità del gruppo di bambini che si incontra e per i quali si elaborano via via i percorsi progettuali, sempre all’interno di un processo di ascolti reciproci.

Progettazione situata, curriculum, intenzionalità educativa rappresentano tre importanti concetti nella costruzione dei sensi legati alla qualità dell’offerta formativa.

“Nella costruzione del curriculum e della progettazione è importante che educatori/insegnanti abbiano in mente le direzioni di sviluppo da perseguire durante il percorso, nella consapevolezza che gli apprendimenti non si sviluppano in modo frammentario né lineare, ma in un continuum in cui ciascuna conquista genera nuove situazioni di apprendimento, in una dinamica evolutiva costruttiva e ricorsiva”.

L’offerta formativa prende forma a partire da un’accurata progettazione del quotidiano e dei contesti nei quali ogni giorno bambini e adulti (professionisti e famiglie) vivono e agiscono. Se l’ambiente, inteso come “terzo educatore”, è costituito da spazi, arredi, materiali, strutture e tecnologie, il tempo rappresenta una variabile centrale nella predisposizione dei contesti e un potente dispositivo pedagogico. Spazi e tempo costituiscono il telaio dell’agire quotidiano, un agire che deve predisporre spazi e tempi non soltanto per l’azione, ma anche per la riflessione sull’esperienza, meglio se esercitata in modo corale.

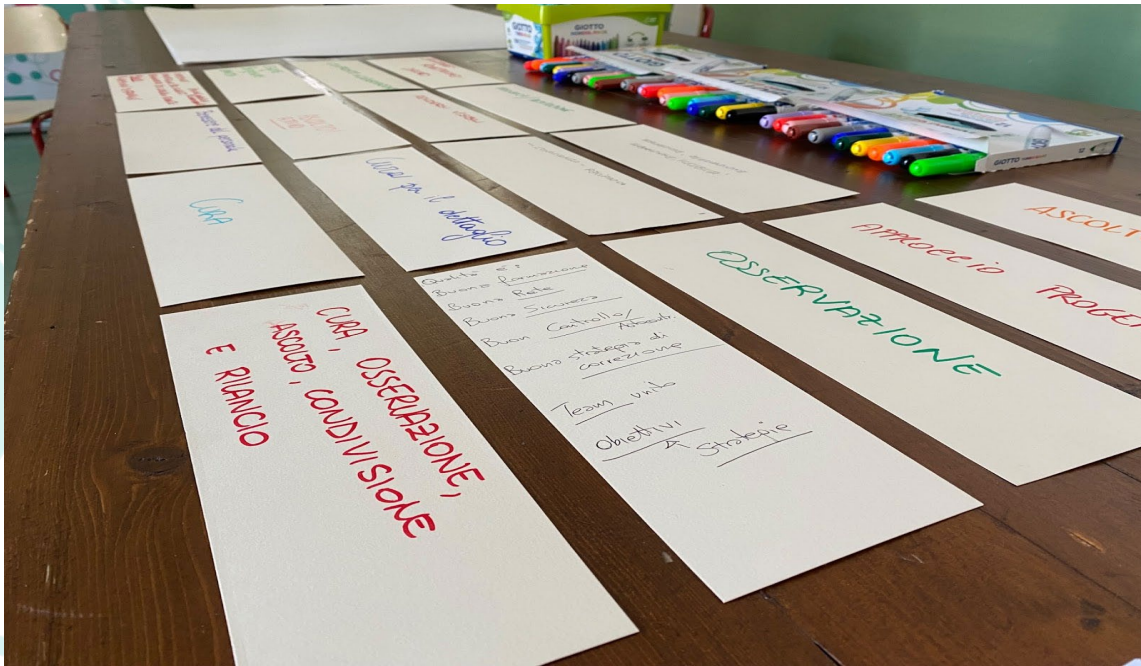
Per costruire servizi di qualità occorre infatti che “la progettazione e l’organizzazione educativa dei nidi e delle scuole dell’infanzia si fondano sull’attività collegiale del gruppo di lavoro”. Per realizzare sistemi competenti il lavoro in team rappresenta un buon indicatore ed è ciò che tutela e garantisce la realizzazione di una buona qualità dell’offerta formativa. L’ascolto di sé e dell’altro, il dialogo, la negoziazione, il confronto dei punti di vista, la co-progettazione, l’analisi dei materiali documentativi prodotti diventano strategie di pensiero e di azione atte a progettare con cura gli interventi rivolti ai bambini, alle famiglie e, più in generale, alla promozione della cultura dell’infanzia e per l’infanzia. Tra gli strumenti chiave del professionista dell’educazione l’osservazione, la documentazione e la valutazione costituiscono processi essenziali “in un movimento ricorsivo tra progettazione, azione, riflessione in cui ciascun momento è strettamente legato all’altro”.

Se l’osservazione è innanzitutto una predisposizione della mente e una postura che consente, attraverso differenti modalità e strategie, di raccogliere tracce dell’esperienza e di rielaborare successivamente significati resi visibili mediante differenti forme narrative e documentative, la valutazione assume, nelle Linee Guida, la forma sia della valutazione formativa che della valutazione di contesto, alimentata da processi di riflessività realizzati in modo collegiale dal team di lavoro.

Le Linee Guida, infine, delineano il profilo professionale dell’adulto che opera in educazione tratteggiando alcune delle sue qualità: l’educatore/insegnante è un adulto accogliente, in ascolto, incoraggiante, regista, responsabile, partecipe. È un professionista in ricerca, capace di andare oltre i confini delle proprie consuetudini per attraversare sentieri nuovi della conoscenza. In questo la formazione in itinere rappresenta uno “strumento di apprendimento organizzativo e culturale”

sistematico e collegiale.

Riprendendo il concetto di qualità dinamica enunciato all'inizio di questo breve contributo, possiamo in conclusione concordare sul fatto che "un'organizzazione educativa" è di qualità se "in grado di cogliere i bisogni e le domande, di leggere e accompagnare il cambiamento, di apprendere dall'esperienza e modificarsi continuamente, dimostrando flessibilità e progettualità".

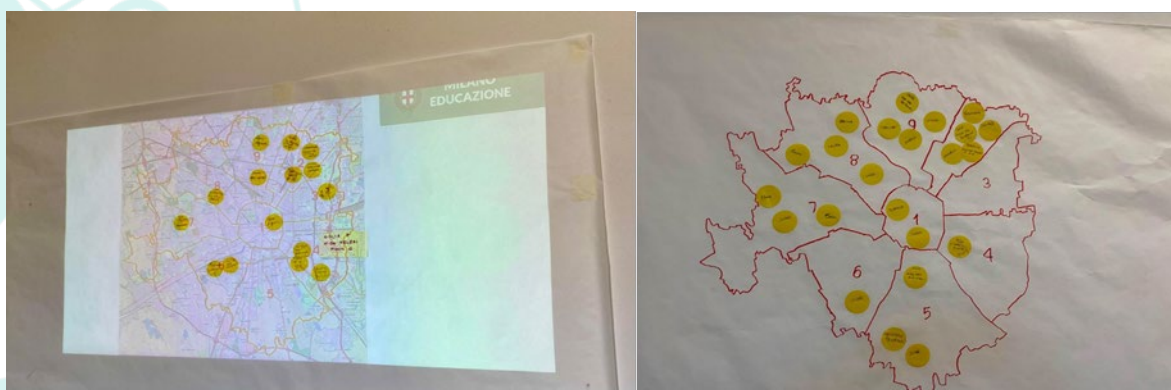


Processo metodologico

Il percorso formativo si è sviluppato intorno ad attivazioni, momenti di lavoro in piccolo gruppo e momenti di restituzione e confronto in grande gruppo. I passaggi di lavoro sono stati progettati per favorire il confronto intorno al tema della qualità dell'offerta educativa, facilitando l'emergere di ricerche, analisi e riflessioni, oltre alla nascita di domande e buone pratiche da condividere.

Primo incontro

- Presentazione del percorso. Al termine le corsiste si sono presentate anche attraverso il posizionamento, attraverso l'utilizzo di puntine, sulla cartina geografica della città di Milano.
- Materiali: proiezione mappa di Milano, posizionamento con segnale grafico



- Condivisione delle parole chiave rappresentative del concetto di qualità attraverso la scrittura su cartoncini con condivisione di primi pensieri e riflessioni. Materiali: cartoncini, pannelli su cui affiggere i cartoncini

LE NOSTRE PAROLE
DELLA QUALITA'

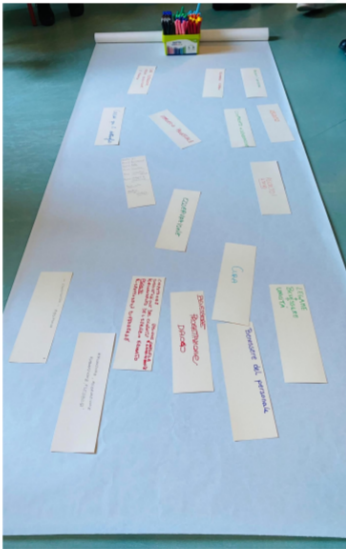
- Riflessività
- Cura
- Collaborazione
- Professionalità
- Cura (rispetto dell'altro)
- Cura (dei bambini e del sistema famiglia)
- Ambiente accogliente
- Conoscenza reciproca
- Abilità e benessere


**MILANO
EDUCAZIONE**

- Sostenere i bisogni
- Attenzione
- Percorso
- Diritti
- Ascolto attivo
- Inclusività
- Qualità per chi? Come possiamo Valutare la qualità?
- Rispetto
- Progettualità
- Osservazione

LE NOSTRE PAROLE DELLA QUALITA'

- Legame Benessere Unicità
- Cura
- Benessere, progettazione, dialogo
- Benessere del personale
- Esplorazione, osservazione, elaborazione, flessibilità
- Conoscenza reciproca
- Competenze, Visione condivisa e lungimirante, soddisfazione del cliente, Miglioramento del servizio erogato, Ascolto, Rispetto delle differenze
- Cura per il dettaglio





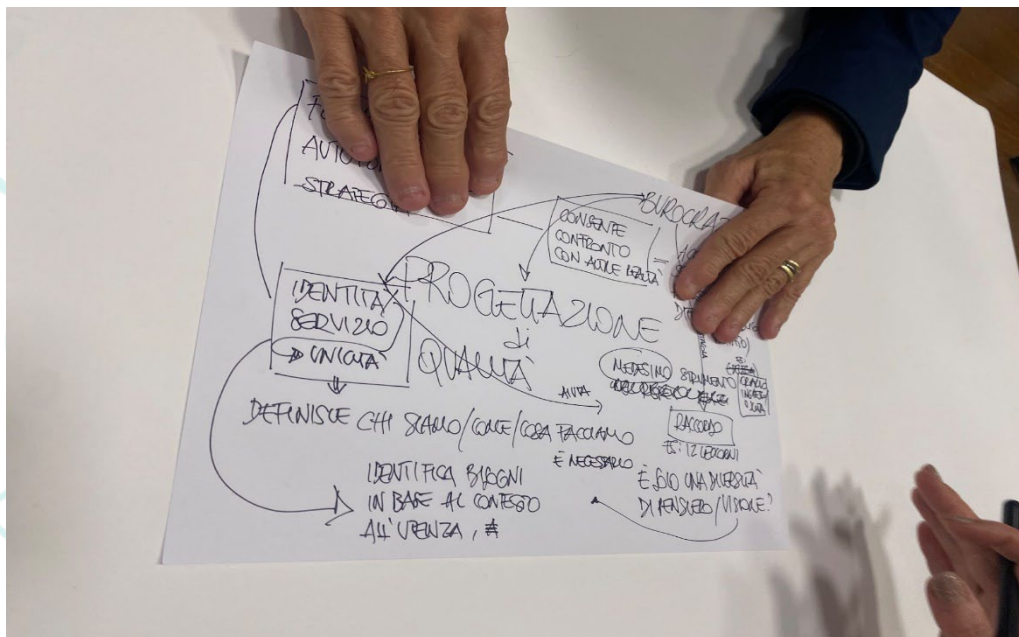
**MILANO
EDUCAZIONE**

- Approccio progettuale
- Confronto e collaborazione
- Ascolto
- Feedback e restituzione
- Rendersi visibili
- Cura, osservazione, ascolto, condivisione e rilancio
- Ascolto attivo
- Osservazione
- Buona osservazione, buona rete, buona sicurezza, buon controllo e autocontrollo, buona strategia di correzione, team unito, obiettivi e strategie

- Suddivisione in piccolo gruppo con il seguente mandato: scegliere in sottogruppo una o due parole della qualità condivise in grande gruppo. Sulla base delle parole scelte condividere un esempio che sia esplicativo di una buona pratica di qualità o rappresentativo di quanto non efficace in termini di qualità. Materiali: cancelleria
- Condivisione in grande gruppo con l'obiettivo di far emergere le questioni/domande. Materiale: documentazione narrativa

SECONDO INCONTRO

- Sintesi del precedente incontro e ripresa dei contenuti portati dalle corsiste. Materiali: slide
- In piccolo gruppo – ricostituendo i sottogruppi del primo incontro – viene sostenuto il confronto ripartendo da quanto esplicitato nel primo incontro e ripreso nel secondo con l'obiettivo di rintracciare strategie e azioni utili alla costruzione della qualità. Materiali: cartello per ciascun sottogruppo per sistematizzare il confronto



- Condivisione in grande gruppo cercando di far emergere le questioni/domande. Materiali: documentazione narrativa

Il percorso formativo ha previsto un tempo ed uno spazio di riflessione sul tema della qualità dell'offerta educativa dei servizi 0-6. Per approfondire la presente tematica è stato importante far sì che i corsisti e le corsiste presenti potessero avviare un primo momento di conoscenza e altrettanto inquadrare il posizionamento di ciascun contesto educativo all'interno dell'area territoriale del Comune di Milano. In tal senso è stato chiesto, all'inizio della prima giornata, di fare un momento di presentazione di ciascuno narrando del proprio ruolo e di indicare sulla cartina della città di Milano dove si trovasse il servizio o i servizi in cui si svolgeva la propria professionalità (viene utilizzato il termine servizi al plurale perché la presenza di alcuni coordinatori ha determinato l'acquisizione di consapevolezza rispetto al fatto che tale ruolo veniva svolto su più realtà cittadine). Il poter indicare sulla mappa la posizione del servizio di appartenenza da un punto di vista metodologico è sembrato utile per le seguenti motivazioni:

- favorire lo scambio, il dialogo e la rete tra i servizi (la conoscenza, per quanto non approfondita, e il primo dialogo tra partecipanti è aspetto imprescindibile per far sì che ciascun servizio non si senta solo e affinché i differenti servizi tra loro non si percepiscano esclusivamente come *competitors*, ma come soggetti dotati di identità tra loro diversificate e differenti);
- favorire la prefigurazione dei servizi in relazione all'area geografica di appartenenza (immaginarsi la posizione geografica degli altri servizi permette di rappresentarsi sia quei servizi, tanto quanto il proprio in relazione alle possibili vicinanze nonché distanze e permette di conoscere gli altrui territori con le loro caratteristiche, risorse e complessità, aspetto tanto più vero per le realtà che abitano una città variegata e composita come Milano);
- sostenere la possibilità di dare vita a contatti legati anche a possibili contiguità (sapere dove sono posizionate le altre realtà educative può agevolare la possibilità degli incontri tra professionisti, tra famiglie e tra bambini in una logica di continuità di incontro e di supporto);
- connettere la dimensione della qualità con il territorio di riferimento (parlare di qualità non può non comportare un'analisi sociale, storica e politica del territorio in cui si trova il contesto educativo

e non può non determinare un'attenzione specifica a chi abita quel territorio proprio perché le realtà educative devono poter dialogare con esso, con le famiglie che lo frequentano, con le domande emergenti da quelle famiglie e con i bisogni dell'infanzia e degli adulti che attraversano quelle strade).

In un secondo momento è stata fatta la richiesta ai corsisti e alle corsiste di scrivere su un cartoncino una parola chiave, un aspetto o una questione rappresentative del concetto di qualità. La possibilità di scrivere su cartoncino ha permesso di far fermare il pensiero su che cosa rappresenti per ciascuno la qualità e altrettanto di renderlo concreto nella propria testa e attraverso le parole della narrazione nel successivo momento di condivisione. Non da ultimo poter scrivere e poi condividere la parola o questione scelta, i significati ad esse sottesi, le eventuali domande connesse alla parola selezionata hanno permesso di rinforzare ulteriormente la conoscenza tra i partecipanti al percorso e soprattutto hanno permesso di mettere in luce quegli aspetti che sembrano essere coerenti e condivisi tra le persone, tanto quanto di far emergere le differenze, le distinzioni e le opportunità. Nel corso di questo spazio e tempo di confronto è emerso come alcune parole, benché diverse, rimandassero a concetti di qualità tra loro simili. Alcuni corsisti hanno anche esplicitato che avevano pensato ad una parola che poi è stata scritta da qualcun altro, ma che avevano deciso di focalizzare l'attenzione su un termine ancora diverso. Questo aspetto ha permesso di mettere in luce come, benché appartenenti ad una medesima professionalità e appartenenti a servizi per l'infanzia, le parole abbiano significati che non possono essere dati per scontati e che necessitano di chiarificazioni e delucidazioni per comprenderne il senso più profondo. Inoltre riuscire a esplicitare il proprio pensiero sulla qualità dei servizi, attraverso l'utilizzo di una parola o di un concetto, ha permesso anche di evidenziare la presenza di eventuali differenze o somiglianze rispetto a cosa sia qualità per i servizi 0-3 e per i servizi 3-6.

Il passaggio successivo ha previsto che il grande gruppo si suddividesse in piccoli gruppi con il compito di scegliere nel sottogruppo una o due delle parole elaborate dal gruppo allargato e di condividere esempi rappresentativi di pratiche efficaci o non efficaci, in termini di qualità, connesse a quella o quelle parole individuate dal sottogruppo. Questo esercizio ha favorito le narrazioni tra i partecipanti attraverso il racconto di situazioni e occasioni che fossero indicative della propria realtà educativa: avere occasioni di racconto da un lato permettono di far entrare l'altro nel proprio servizio, dall'altro permettono all'altro di chiedere e domandare per approfondire la conoscenza e per sostenere il processo riflessivo di chi racconta e altrettanto chi racconta, proprio attraverso le proprie narrazioni, può rileggere e rivedere quanto accaduto in un processo di riflessione sull'adozione di alcune pratiche possibile solo attraverso lo scambio con chi non abita il proprio servizio di riferimento. Tale opportunità sostiene altresì quella possibilità di ricondurre le parole a una dimensione concreta affinché non rimangano solo verbalizzazioni ma si connettano con la quotidianità e la realtà dei servizi, cercando di leggere in una modalità metariflessiva la coerenza tra quanto dichiarato e quanto agito attraverso il proprio sguardo e attraverso lo sguardo dell'altro, un altro che si trova in una posizione di ascolto autenticamente curioso.

Quanto emerso all'interno dei piccoli gruppi è stato poi ricondiviso in grande gruppo con l'obiettivo di far emergere soprattutto le questioni e gli interrogativi dal punto di vista del che cosa sia e che cosa faccia qualità in relazione alle pratiche condivise, per far sì che questioni e domande, al di là degli esempi e al di là delle parole scelte potessero diventare questioni e domande trasversali a tutti e rappresentative di un concetto più alto di qualità. Una qualità che da desiderata, attraverso le questioni e le domande, potesse trasformarsi in qualità progettata e qualità condivisa, pensando non solo alle persone presenti nel percorso formativo, ma prestando attenzione anche alle possibili

ricadute nei servizi in un dialogo con i colleghi e con le famiglie, nel tentativo di dare forma e visibilità alla qualità.

Proprio questa dimensione della qualità progettata ha funto da guida nel corso del secondo incontro che ha preso avvio attraverso un momento di sintesi di sintesi e ripresa di quanto accaduto nella prima giornata (quest'occasione ha avuto l'obiettivo di far tornare i partecipanti alla situazione vissuta precedentemente, di farli riconnettere con i saperi e i pensieri condivisi la volta prima, di valorizzare questi stessi aspetti facendo cogliere le connessioni esistenti tra le voci di ciascuno e di ciascun sottogruppo e, non da ultimo, permettere a chi non avesse avuto modo di partecipare al primo incontro di entrare nel processo riflessivo avviato). A seguito di questo primo frangente i piccoli gruppi della volta precedente si sono ricostituiti con l'obiettivo di rintracciare possibili risposte alle seguenti domande: Quali strategie è possibile attivare per connettere la qualità alle parole scelte la volta precedente? Quali passi e quali azioni è possibile compiere? Quali oggetti di attenzione è opportuno tenere e quali strumenti è possibile utilizzare? Come è possibile rendere visibile la qualità in relazione alle parole individuate dal sottogruppo? Le presenti domande hanno avuto l'obiettivo di accompagnare i gruppi di lavoro a interrogarsi sul piano metodologico cercando di individuare possibili piste e prassi secondo una logica progettuale che prevede di avere la chiarezza rispetto a quello che è la specificità del contesto in cui si opera, i limiti e le risorse caratterizzanti la specificità di quegli stessi ambiti e ambienti. Inoltre interrogarsi sulle sopra indicate domande ha significato chiedersi quali fossero gli strumenti in uso all'interno dei servizi utili a individuare la specificità delle realtà e, altrettanto, interrogarsi sui saperi e i riferimenti teorici che avrebbero sostenuto le eventuali scelte. Non da ultimo tutto ciò ha comportato chiedersi quali possono essere i canali e gli strumenti documentali utili a perseguire il proprio progetto di ricerca della qualità.

Il lavoro realizzato dai sottogruppi nel corso del secondo incontro ha avuto come ulteriore obiettivo quello di far soffermare l'attenzione dei partecipanti sulla dimensione della metodologia progettuale indispensabile a costruire e dare senso alla qualità dei servizi educativi spostando il focus dal mero desiderio ad una fattibilità il più possibile efficace ed efficiente. Un ulteriore aspetto emerso attraverso la successiva ricondivisione in grande gruppo è stato quello di evidenziare gli elementi irrinunciabili della qualità nei servizi educativi e gli aspetti imprescindibili che permettono di trasformare i pensieri e le parole della qualità in agiti concreti e possibili. In questo senso un esempio può essere quello per cui qualcuno ha sottolineato l'importanza e il valore della dimensione del lavoro di gruppo per far sì che i pensieri sulla qualità possono essere tra loro il più possibile coerenti, possano, attraverso il lavoro collettivo, dare vita a un gruppo di lavoro e far sì che il gruppo di lavoro agisca la qualità in coerenza con il progetto pedagogico del servizio.

La sintesi conclusiva dell'intero percorso ha permesso di rendere evidente alle partecipanti le basi della rete attivata tra di loro.

Le riflessioni pedagogiche emerse

Attraverso le differenti attività che si sono svolte nel corso delle due giornate sono emerse alcune riflessioni di natura pedagogica che possono essere sintetizzate come segue.

Prima di tutto è stato sottolineato che solo attraverso la conoscenza sia possibile costruire relazioni, progettare situazioni, contesti e opportunità e offrire benessere e accoglienza dei bisogni e delle specificità dei singoli e del gruppo. Questo aspetto ha messo in luce come l'osservazione e l'ascolto siano gli strumenti fondamentali per poter avviare questo processo conoscitivo e per rispondere adeguatamente alle domande provenienti dalle persone e dai contesti in cui si opera e con cui si costruisce una relazione educativa. Gli esempi riportati da alcune corsiste hanno evidenziato come la relazione educativa stessa non può non dipendere dall'osservazione e dall'ascolto: cercare di comprendere chi si ha di fronte, di cogliere le domande implicite o esplicite, provare a cogliere quegli aspetti unici e identitari di ciascuno affinché sia possibile comprendere come *stare* con e per l'altro, sia che si tratti di famiglie, di bambini e bambine e colleghi. Porsi in una posizione di ascolto vuol dire accogliere l'altro da sé, significa leggere e comprendere i bisogni cercando altrettanto di distinguere quelli che sono i bisogni connessi alla propria professionalità e al servizio dai bisogni dei soggetti che abitano le realtà educative e scolastiche.

Per quanto riguarda l'osservazione è emerso come essa sia trasversale a tutte le dimensioni educative e coinvolga tutti i soggetti presenti nei servizi 0-6. Parlare di osservazione vuol dire essere consapevoli non solo delle caratteristiche dell'altro, ma anche dei vissuti che i soggetti con cui operiamo ci suscitano nella relazione, di quello che le differenti situazioni possono generare in noi avendo ricadute sul nostro agire quotidiano. Ecco allora che mettere in campo uno sguardo osservativo è importante per riuscire a comprendere come ci rapportiamo agli altri.

Ulteriori riflessioni rilanciate rispetto al tema dell'osservazione sono state che l'osservazione è garante della qualità poiché permette lo scambio e la narrazione delle buone pratiche e consente, attraverso un processo sia osservativo dell'altro che auto-osservativo, di cogliere il proprio sguardo, di comprendere come si guarda e di capire che, all'interno della relazione educativa, può accadere che ognuno veda cose differenti.

Queste riflessioni, dal punto di vista del gruppo, sono diventate soprattutto domande e quindi, a fronte di domande così delineate, l'ulteriore interrogativo emerso porta a chiedersi quali possano essere le risposte più adeguate e soprattutto le risposte di qualità più appropriate.

Tutto ciò rimanda alla scelta di prendersi cura (dell'altro, di sé, del contesto assumendo le diversità culturali) garantendo rispetto e inclusione delle differenze, che divengono anche l'occasione per accrescere le proprie domande e i propri saperi attraverso l'alterità dello sguardo. Inevitabilmente questo sguardo e questa connessione tra qualità e cura hanno portato a interrogarsi su quali possano essere gli elementi capaci di favorire la cura, in particolare la cura per il dettaglio inteso sia come il dettaglio portato dal singolo, sia come il dettaglio strettamente correlato alla quotidianità, sia come cura del dettaglio che coinvolga il piano organizzativo e funzionale del servizio.

Sempre per quanto attiene la dimensione della cura, attraverso alcuni esempi riportati dalle corsiste, è emerso come l'etica della cura non sempre sembra essere correlata all'etica della giustizia e questo porta a interrogarsi su quale orientamento decidiamo di tenere in educazione e porta

anche a chiedersi quanto possa venire meno la propria responsabilità professionale nel momento in cui l'etica della cura non venga tenuta presente (esempi in questo senso sono stati le motivazione del ritardo delle famiglie all'arrivo al nido).

Questa connessione tra qualità e specificità attraverso l'osservazione, l'ascolto e la cura ha portato altresì le corsiste a chiedersi come sia possibile connettere la cura con la progettualità del servizio, evidenziando in questo senso che parlare di qualità vuol dire tenere l'altro e il servizio nella testa con uno sguardo progettuale strettamente connesso agli obiettivi del servizio e agli obiettivi nati dall'incontro con l'altro. La progettazione, come postura professionale, è stata riletta nell'essere progettazione della qualità e nell'essere garante della qualità stessa perché progettare rimanda alla possibilità del cambiamento, alla rilettura critica della propria identità e alla ricostruzione dell'identità del proprio servizio, rimanda a un'attenzione profonda rispetto a soggetti, tempi e modi che caratterizzano la realtà educativa e scolastica. Ancora è emerso come progettare significhi dare vita a linguaggi coerenti rispetto agli interlocutori (famiglie, bambini, marketing), con la consapevolezza quindi che i linguaggi utilizzabili a seconda degli interlocutori e/o degli obiettivi possono essere molteplici.

Durante il percorso altri due aspetti sono stati oggetto di attenzione e hanno favorito un ulteriore approfondimento in relazione ai concetti di progettualità: i due focus di attenzione individuati sono stati la flessibilità e la documentazione. Per quanto riguarda il concetto di flessibilità è stato sottolineato che la capacità di modificare le proprie posizioni non vuol dire improvvisare e quindi flessibilità vuol dire essere sufficientemente precisi e puntuali avendo uno sguardo chiaro sul contesto e su quello che sta accadendo, una flessibilità che deve essere correlata alla dimensione del pensiero, della riflessione e del processo. Sono altresì emerse alcune domande tra cui: La flessibilità è garanzia di diversificazione? E, in tal senso, qual è il rapporto che esiste tra flessibilità e qualità? Perché la flessibilità non può stare nel particolarismo o come sta in dialogo con esso? Come è possibile connettere flessibilità e etica della cura? Un possibile supporto a tali interrogativi è dato dal fatto che il gruppo ha esplicitato che assumere la flessibilità come postura rappresenta un'opportunità perché permette di agire con gradualità il cambiamento, rimanendo all'interno di un rigore che non è in alcun modo correlato alla rigidità perché la flessibilità stessa tiene aperti al divenire educatori e insegnanti.

Per quanto attiene il tema della documentazione è emerso come sia necessario definire degli strumenti narrativi che possano sostenere la professionalità educativa attribuendo alla documentazione la funzione di strumento di autovalutazione e condivisione. Documentare significa tenere traccia e trattenere e pertanto è necessario potersi dotare di una pluralità di forme documentali. La dimensione della documentazione è stata interpretata anche dal punto di vista della documentazione burocratica, in questo senso interpretata soprattutto nella sua accezione limitante e vincolante, accezione che è stata rilanciata rispetto al significato della parola burocrazia che, nel connettersi all'apparato più istituzionale e all'insieme dei funzionari di un ente, può connettersi al valore della rete e all'insieme dei servizi che, proprio perché garantiti dalla medesima burocrazia, possono stare all'interno di una rete che ne garantisce e sostiene l'identità. La documentazione nelle sue differenti forme diviene il canale attraverso il quale dare forma e visibilità alla qualità, la documentazione diviene l'opportunità per dare vita a narrazioni insieme alle famiglie e, in tal senso, permette di costruire con le famiglie la qualità del servizio.

Le riflessioni emerse e condivise all'interno del gruppo necessitano di un contenitore che durante il percorso è stato identificato dal valore del processo riflessivo e dal valore del gruppo di lavoro secondo le seguenti declinazioni:

- il processo riflessivo permette di sostare e tornare alle situazioni dando vita a percorsi di cambiamento e crescita e divenendo, pertanto, garanzia di promozione della qualità;
- la qualità di un contesto educativo è data dalla collaborazione tra tutte le parti (operatori, famiglie, territori, servizi, ecc.) e pertanto i dialoghi tra i soggetti diventano fondativi nel momento stesso in cui vanno a sostenere il piano della riflessività all'interno di una professionalità che si interroga costantemente e che delinea processi di qualità;
- un elemento fondamentale è dato dalla presenza del gruppo di lavoro: per sostenere qualità è importante prendersi cura di sé, del gruppo, delle colleghe e pertanto all'equipe educativa e agli operatori devono essere garantiti adeguati spazi e tempi di riflessione per far sì che la qualità pensata possa trasformarsi in qualità agita;
- è importante creare gruppo per favorire il confronto, la conoscenza reciproca, la conoscenza tra i servizi (e quindi del territorio) nel pieno rispetto delle differenze.

Al termine del percorso i gruppi hanno evidenziato come la parola complessità possa essere trasversale ai contenuti e ai significati condivisi, intesa come complessità di aspetti, complessità di relazioni, complessità di sguardi e hanno evidenziato che per far fronte a tale complessità, intesa come aspetto caratterizzante le realtà educative e scolastiche, sia fondamentale incontrarsi, conoscersi e stare in una rete di servizi che, benché in modi diversificati, possa offrire la medesima qualità alle realtà educative del comune di Milano.

Buone pratiche emerse e possibili domande o rilanci da proporre ai servizi

Dal lavoro intorno alle parole e dalla condivisione tra i gruppi emergono connessioni profonde: il bisogno di condividere con i genitori, i colleghi, i servizi e territori gli aspetti che caratterizzano la professionalità educativa/la qualità dei contesti educativi. Necessario, per un dialogo intorno al tema della qualità, sembra essere il processo di negoziazione con tutti gli attori, con la predisposizione di spazi di cambiamento e migliori condizioni di benessere per tutti gli attori dell'esperienza educativa. Lavorare sulla qualità dell'offerta educativa vuol dire dare valore alla quotidianità, che va di pari passo alla dimensione della flessibilità. È complesso mantenere la flessibilità dentro l'organizzazione della quotidianità. Ma come e quanto la flessibilità impatta/può impattare sul quotidiano? Sembra importante agire una dimensione di flessibilità trasformandola in una possibilità educativa: l'uniformità necessita di diversificazione, non per avere indicazioni su cosa bisogna fare, ma per capire a cosa bisogna fare attenzione in una situazione. Particolare attenzione è stata data alla postura connessa alla flessibilità, che permette di agire piano piano il cambiamento dando importanza al rigore, non inteso come rigidità. L'adozione della flessibilità tiene aperto il lavoro educativo al divenire. Il confronto costante ha generato domande intorno alle parole chiave, indagate in piccolo e grande gruppo:

Progettualità

- La verifica è parte integrante della progettazione, come è possibile verificare i processi?
- La documentazione può essere un'opportunità/strumento di verifica della qualità in termini di progettazione e processi?
- Quale il rapporto tra documentazione e mera burocrazia? Certi documenti sono solo burocrazia? Oppure no?
- Attraverso quali strumenti della qualità è possibile sostenere la dimensione della personalità e dell'identità del servizio?
- Necessario definire degli strumenti, narrativi e aperti ma puntuali per la professionalità educativa. Quali strumenti?
- Quanto la documentazione può essere strumento di
- autoriflessione, autovalutazione e condivisione nel gruppo?
- Quali caratteristiche vanno tenute presenti per
- avere strumenti coerenti tra loro e che permettano la coerenza tra le parti?

Ascolto attivo

- L'ascolto determina l'accoglienza, la lettura e la comprensione dei bisogni, ma di chi sono i bisogni?
- Come è possibile tenere insieme i differenti bisogni? Ad esempio del bambino e/o dell'adulto
- Cosa significa veramente ascoltare in una prospettiva di qualità?

Osservazione

- L'osservazione è trasversale a tutte le dimensioni educative (orientato a genitori, bambini, educatrici, équipe, colleghe/colleghi)
- Cosa ci suscitano i soggetti con cui siamo nella relazione? Cosa ci suscitano le situazioni?
- Come ci rapportiamo agli altri?
- Quali sembrano essere le risposte più appropriate?
- Quali sono le risposte di qualità?

Cura per il dettaglio

- La cura per il dettaglio è presente in tutte le dimensioni dei contesti educativi. Il servizio educativo si basa sulla cura del dettaglio anche negli aspetti pratici, nell'organizzazione, nei tempi e negli spazi
- Quali elementi favoriscono la cura per il dettaglio?
- Come è possibile riconnettere il valore della cura per i dettagli con la progettualità del servizio?

Flessibilità

- Flessibilità declinata nella progettazione che si desidera precisa e puntuali, flessibilità nella progettazione che non diventi improvvisazione
- Cosa permette alla flessibilità di essere pensiero, processo e riflessione?
- Quale il rapporto tra flessibilità, libertà e progettazione?
- La flessibilità è garanzia di diversificazione? Se sì, come?

Bibliografia di riferimento

*Bateson, G. (1984). **Mente e natura. Un'unità necessaria.** Adelphi.*

*Bateson, G. (1990), **Verso un'ecologia della mente.** Adelphi.*

*Benedetti, S., Gariboldi, A. & Maselli, M. (2017), **Per una qualità diffusa. La valutazione della qualità nei servizi educativi per la prima infanzia in Emilia Romagna.** ZeroseiUp.*

*Mortari, L. (2022). **La pratica dell'aver cura.** Milano-Torino.*

*Ministero dell'istruzione (2021), **Linee pedagogiche per il Sistema integrato zerosei, decreto ministeriale n. 334 del 22 novembre 2021.***

*Dahlberg G, Moss P., Pence A. (2003), **Oltre la qualità nell'educazione e cura della prima infanzia. I linguaggi della valutazione,** Reggio Children,*

*Bertin G. (2004), **Promuovere e regolare la qualità in un sistema diversificato di servizi e soggetti gestori, M@GM@***