

## *Percorso partecipato sui servizi per l'infanzia*

### Fase di ascolto

Restituzione sintetica delle interviste realizzate tra maggio e settembre 2013  
(Documento redatto da Daniela Ghidini - aggiornato al 5 ottobre 2013)

#### Premessa

Le interviste si sono svolte sotto forma di colloqui registrati, per indagare ed ascoltare i punti di vista di diversi soggetti che hanno qualche relazione con i servizi educativi (o per un'attinenza professionale, in ruoli diversi, o in quanto fruitori), rispetto a due punti essenziali: la percezione dei servizi oggi e l'immaginario che ne hanno per il prossimo futuro.

Sono state realizzate **più di 50 interviste**:

18 genitori (di servizi comunali, di cooperativa, statali, Fism)

10 educatori/insegnanti (comunali e statali di ruolo, supplenti, di cooperativa, Fism);

3 assistenti educativi (comunali e di cooperativa)

2 amministrativi dei circoli

18 tra funzionari, dirigenti e coordinatori sia pubblici che privati (di Circoli didattici, Iter, uffici centrali comunali, dirigenti scolastici statali, dirigenti e coordinatori pedagogici della cooperazione sociale, rappresentante FISM)

2 esperti esterni (Neuropsichiatria infantile e Pediatria).

Gli intervistati sono di zone diverse della città, con età ed esperienze variegata, e quasi la metà, all'interno della categoria dei genitori, sono di altri Paesi.

#### Risultati emersi

Dal materiale analizzato, emerge un quadro piuttosto approfondito su quali siano gli elementi di qualità del servizio oggi (competenze e professionalità nella relazione con bambini e famiglie, nella cura delle stesse, degli apprendimenti dei bimbi e della dimensione comunitaria; inoltre aspetti legati a coordinamento, formazione, controllo) e le sue criticità (carenza di risorse umane e materiali, turn-over e instabilità, mancanza di prospettive, autoreferenzialità e rigidità, scarsa integrazione).

Gli argomenti tratti dai colloqui affrontano inoltre aspetti di prospettiva, comprendendo timori ma anche visioni del futuro auspicate. Vengono di seguito restituiti in sintesi per temi chiave, in forma aggregata, senza attribuzioni alle singole persone incontrate.

Quando parliamo di "tecnici" o "operatori" intendiamo personale educativo, ma anche dirigenti/funzionari, "esperti" cioè in qualche modo di servizi educativi per l'infanzia, distinguendoli dai genitori.

## Cosa offrono e a quali bisogni rispondono oggi i servizi educativi 0-6 anni

Per la quasi totalità degli intervistati i servizi sono un'esperienza formativa per un bimbo, oggi, e rispondono anche all'esigenza di affidare i figli mentre loro lavorano. Un genitore di altra nazionalità afferma invece che *“un figlio piccolo dovrebbe stare con i genitori il più possibile e il più possibile senza regole,... perché sta ancora cercando se stesso”*.

I servizi 0-6 anni sono considerati nella larga maggioranza luoghi in cui *“ci sono persone preparate”*, che stimolano *“lo sviluppo sociale e cognitivo”* dei bambini, e che **inseriscono in una comunità** dove si mescolano ceti, persone, nazionalità e lingue, dove si trova spesso una grande accoglienza, capacità di comunicazione ed empatia, un'attenzione all'individuo, al singolo, voglia di condividere il rapporto con le famiglie. Tutto ciò li rende **luoghi formativi, di integrazione e coesione sociale** importanti e significativi, ricchezza non solo per bambini e famiglie inseriti, ma per la collettività ed il futuro: *“I bambini (stranieri, ndr) iniziano a parlare bene l'italiano perché stanno bene psicologicamente”*. Il pediatra afferma che servono occasioni di confronto tra culture, e un genitore propone di aprire le scuole in giorni e orari extra per aiutare i genitori, *“specialmente i genitori stranieri, per incontrarsi, per parlare, per capire che se c'è un problema non è solo di tuo figlio”*.

Qualcuno, sia tra i genitori, che tra i tecnici, richiama la funzione di **sostegno alle famiglie** ed all'essere genitori: iper-attenti, protettivi, spesso soli, i genitori hanno bisogno di trovare accoglienza, appoggio, condivisione, confronto, relazioni anche di aiuto e supporto. Le famiglie sono sole e hanno necessità di aiuto anche perché *“c'è questa pressione dall'esterno dove devi essere la più bella mamma, la più brava sul lavoro, devi avere il figlio più bello... non c'è più spazio innanzitutto per la diversità... è questo confronto negativo che disturba, manda in crisi i genitori...”*.

In particolare è chi ha usufruito del servizio nidi a sottolineare **la cura e attenzione per i bambini e per la famiglia**: *“tutto pensato ed intenzionale, mai improvvisato o lasciato al caso... un lavoro d'èquipe”*.

Spesso su quali siano **gli aspetti che sostanziano la qualità** dei servizi oggi vengono fatte **affermazioni generiche**: soprattutto da parte di insegnanti ed educatori sembrano essere aspetti dati per scontati, che quindi rimangono impliciti.

Sono in pochi a declinare in maniera più articolata quali siano gli elementi concreti che caratterizzano la qualità; oltre alla capacità e **competenza nella relazione con le famiglie**, già citata, vengono indicati:

- **la preparazione e formazione del personale**: molti tra genitori e tecnici specificano questo aspetto, affermando che dietro al servizio c'è un lavoro di preparazione e aggiornamento, di lavoro collegiale e di progettazione, e non va dimenticata anche la formazione per le insegnanti di sostegno.
- Un genitore di altra nazionalità del nido rileva alte competenze nella cura degli **apprendimenti**, e come per i bambini sia importante non solo l'essere ben seguiti, ma anche il trovare nelle educatrici ottimi “modelli” di adulto.
- In questo senso è sottolineata **l'importanza della passione e del “cuore”** che le educatrici mettono in questo lavoro: *“...fanno di tutto per far star bene i bambini, inserirli nella società. Mancano giochi, ma recuperano materiali diversi”*.

- **L'alimentazione:** per i genitori spesso un elemento di qualità è la cucina fresca interna, il servizio di refezione. Il pediatra evidenzia l'importanza dell'educazione alimentare, la necessità di flessibilità e attenzione ai ritmi dei bambini, permettendo *“a chi non fa colazione a casa di fare lo spuntino a scuola e di non farlo rifare a bambini che arrivano alle 9,00 con la colazione appena fatta. C'è un problema di soprappeso nell'infanzia...”*;
- Il **coordinamento pedagogico**, la capacità di valutazione, il **controllo** e la presenza da parte dell'Amministrazione comunale: sia i tecnici, soprattutto non comunali, che i genitori, sottolineano che dove manca un riferimento/responsabile educativo, o i necessari controlli, le cose sono lasciate alla soggettività e al caso, e ne risente la qualità dell'offerta complessiva.
- Tra i tecnici interni al servizio comunale, quando si parla di qualità di servizi, si fa molto riferimento alla **storia** di questi, alla nascita e sviluppo avuti tra gli anni '80 e '90. Gli elementi *“storici”* di qualità riportati sono: il lavoro d'èquipe, la continuità dei riferimenti adulti per i bambini, la formazione (ed il tempo-lavoro riconosciuto per essa), la preparazione didattica e pedagogica, i laboratori ed il rapporto con Iter.

Altri elementi di qualità citati sono:

- gli spazi adeguati, interni ed esterni;
- l'identità del gruppo di lavoro e della scuola,
- il senso di comunità: *“se c'è un problema, c'è anche una comunità intorno che ti aiuta. Questa è la base per le società sane. Il problema di uno diventa il problema di tutti”*.

Vengono richiamati e descritti anche aspetti di qualità e di valore in generale: soprattutto i genitori di altri Paesi esprimono una grande considerazione della **scuola come luogo di studio e istruzione**, da un lato per la formazione di cultura, *“perché le persone che hanno una buona cultura guardano il mondo con altri occhi, più sensibili”*, dall'altro anche come preparazione di specifiche competenze e abilità, su cui però, alcuni di questi genitori, sentono la scuola d'infanzia carente: *“Mia figlia ha solo disegnato e giocato per 3 anni, si stufava anche...e ora non sa leggere né scrivere niente”*.

A ciò è connesso un altro aspetto ritenuto da qualcuno importante: il **dialogo tra scuola e famiglie, la trasparenza, la documentazione**. Genitori di altre nazionalità hanno, infatti, espresso il dispiacere e la preoccupazione di non capire cosa succede dentro la scuola: non ricevono documentazione e informazioni secondo loro sufficienti ed esaurienti, e questo ostacola la collaborazione.

Non solo i tecnici, ma anche alcuni genitori, parlano di *“pedagogia veramente inclusiva”*, con un progetto educativo orientato ad *“una concezione plurale dei bambini: i bambini sono tutti diversi e diverse sono le loro intelligenze”*, e dove siano contemplate la capacità e il tempo degli adulti *“per costruire e curare le relazioni, per realizzare progetti che tengano dentro i genitori, riconoscendo le loro competenze”*.

*“La buona scuola è quella che rispetta il bambino e i suoi genitori”*.

## **Le criticità del servizio oggi**

### **La mancanza di personale**

Si può distinguere in due diversi aspetti: molti, soprattutto operatori comunali, rilevano il **declino delle risorse** rispetto ad epoche storiche di grandi possibilità in

più, risorse che garantivano condizioni di vivibilità e qualità maggiori ma che sono state nel tempo tolte.

L'altro aspetto evidenziato invece da tutti, in generale, è la **non copertura delle assenze**, condizione ritenuta non sostenibile:

- per i lavoratori: per il carico di lavoro in più di chi è in servizio, che fa ore in più e/o si trova ad avere un maggior numero di bimbi, o a correre *“per arrivare a pulire dappertutto”* ...

- per bambini e famiglie: perché non si garantiscono condizioni di continuità dei riferimenti educativi (bambini di una sezione suddivisi quotidianamente in più sezioni nei pomeriggi, o affidati a molte insegnanti diverse nel corso dell'anno...).

Qualcuno parla del **turn-over** che si crea spesso, secondo qualche genitore, nei servizi privati, ma anche in Comune, soprattutto negli ultimi anni, da quando si procede con **disegni di breve periodo**, cambiando le situazioni di anno in anno, spesso troppo tardi ed in emergenza, impedendo stabilità ai lavoratori, creando stress e scontento, anche nelle famiglie, oltre che nei dipendenti e nei precari, i quali, qualcuno evidenzia, sono sempre più precari, in quanto le assenze si coprono molto meno.

A questo proposito, sia tra genitori che tra tecnici, viene segnalato come fonte di **fatica e malessere**, per il personale dei servizi, il fatto di **non sapere cosa può succedere**, avvertire la riduzione di risorse, le mancanze, ma non sapere le prospettive reali, cosa ci si può aspettare. E nella riduzione di risorse, cercare di tenere la linea è mentalmente più faticoso.

Qualcuno sottolinea che le difficoltà del sistema non sono recenti, ma almeno degli ultimi 10 anni, ed hanno nel tempo portato ad una maggior **solitudine** nella modalità di lavorare degli educatori.

Tra il personale (sia precario che dipendente comunale e di cooperativa), molti affermano che le condizioni di lavoro, quando **umentano il rapporto numerico adulto-bambini o le ore di lavoro** (anche perché devono coprire assenze non sostituite), **non sono sostenibili** nel tempo e non riconoscono dignità ai lavoratori.

Un'educatrice comunale riporta con preoccupazione anche il problema della ridotta sostenibilità psichica e fisica di questa professione a causa dell'**avanzare dell'età** nel servizio, vista la riforma delle pensioni e le percentuali di fasce d'età presenti oggi. Questo acuisce una difficoltà non legata però solo all'età: *“ci sono situazioni di disagio grande e le persone sono veramente stufe... bisognerebbe trovare un modo...”*, per esempio forme di part-time o distacchi temporanei.

### **Autoreferenzialità - soggettività**

Da alcune persone delle diverse categorie viene rilevata troppa **soggettività delle insegnanti di sezione**, in particolare nelle scuole d'infanzia: *“tutto è lasciato alla singola sezione o insegnante”*. Collegata a questa c'è l'idea di un'autoreferenzialità soprattutto nelle scuole, intesa come **immagine troppo positiva di sé**, formatasi senza un confronto con altri soggetti e al di fuori della città, basata soprattutto sul sistema delle “specializzazioni” di alcune insegnanti: ciò *“porta a dare molte cose per scontate e non consente di vedere le proprie dinamiche autentiche”*.

Nel **nido** i genitori, generalmente, percepiscono maggior preparazione, aggiornamento, accoglienza, insegnanti più “moderne”: due genitori, che hanno sperimentato sia nido che scuola, riportano infatti una differenza tra i due tipi di servizi, in quanto la *“scuola dell'infanzia è un sistema più tradizionale e meno*

*aperto del nido*". Probabilmente conta in questo il fattore generazionale, i maggior ricambi e movimenti che avvengono in essi, e la stessa storia dei nidi, rimarcata dalle educatrici con lunga esperienza, in quanto nati con un intento di grande vicinanza e sostegno alle madri.

Tuttavia anche nel nido alcuni, di più recente ingresso nel servizio, rilevano un modo di pensare troppo basato sulle abitudini. A questo si collegano atteggiamenti di *"conservatorismo e paura del nuovo"*, *"forse perché le insegnanti sono stanche, spesso sole, e in questi anni, non ho visto un rinnovamento all'interno del gruppo insegnanti"*.

Tra i funzionari qualcuno afferma che il personale comunale non riesce a rinnovarsi perché, *"chiuso in se stesso, tende a replicare un modello che non può più esistere"*.

Alcune insegnanti/educatrici e qualche genitore sottolineano che **la contemporaneità dei bambini**, tanto distante da quella di pochi anni fa, è un elemento di crisi perché *"il bambino è diverso da quello che era"*, e per le insegnanti è più difficile *"stare di pari passo con questi bambini, che per certi versi sono geniali, hanno una mente che... noi non riusciamo più a entrare nella loro mente..."*.

### **Rigidità del sistema pubblico**

Vengono rilevate rigidità nell'amministrazione, soprattutto negli ultimi anni, in cui sembra prevalere troppa **attenzione al funzionamento organizzativo**, al servizio inteso nei suoi aspetti di **quantità ed economicità**, piuttosto che ai tempi ed alle esigenze dei bambini.

Secondo i dipendenti comunali che esprimono questa criticità, le azioni percepite come "ingabbianti", considerate un **"eccesso di regolamentazione"** sotto diversi punti di vista (sicurezza, gestione del personale e RAP, conteggio giornaliero dei numeri di bambini, conteggi *over-booking*...), rendono tutto più difficile:

- *"non puoi nemmeno salire su uno sgabello per appendere qualcosa"*
- *"nel servizio educativo ci sono esigenze di elasticità, flessibilità, nel rispetto delle esigenze dei bambini, del progetto educativo, del servizio, che non sembrano contemplate da tante disposizioni, circolari, regole dell'amministrazione: sono limiti che rischiano di danneggiare la motivazione del personale"*

Dall'altro lato ci sono rigidità legate ad un sistema, sempre tipico della PA, che portano ad una **mentalità rigida dei lavoratori stessi**, di una parte almeno del personale, per cui è difficile combattere le abitudini consolidate, che quindi impediscono di pensare il presente:

- un educatore comunale sottolinea che, se da un lato è fondamentale mantenere i rapporti numerici bassi, dall'altro bisogna anche avere il coraggio di *"spostare gli educatori anche a livello di circoscrizione, le persone devono cambiare mentalità"* ed *"è fondamentale dare lo "stacco" (una pausa pranzo, ndr) agli educatori, per la loro sanità mentale"*;
- una figura con responsabilità di coordinamento ritiene che *"la distinzione rigida tra monte-ore e ore dedicate al rapporto diretto con i bambini è stata certo in passato un utile modo per assegnare il giusto spazio alla formazione e alla documentazione"*, ma oggi porta a *"comportamenti piuttosto rigidi che impediscono di affrontare opportunamente le situazioni di difficoltà"*.

- un educatore afferma anche che le *“agevolazioni sindacali, come permessi, indennità, ecc.”*, che i dipendenti pubblici hanno, *“vanno bene, ma se ne fa un abuso a livello personale”*.

Sia tra genitori che tra educatori qualcuno rileva il **problema della disomogeneità** che c'è tra servizi anche dello stesso gestore (sia statali che comunali), cosa che, in un'ottica di sistema, non si ritiene corretta: *“si percepisce una situazione di isolamento anziché un coerente Sistema cittadino, con risultati evidentemente disomogenei e non sempre di qualità”*.

Tra i tecnici, alcune persone rilevano l'esistenza di forti **differenze qualitative delle professionalità**, tra pubblico, privato e Fism (pur con casi di eccellenza in ciascun ambito), oltre che tra nidi e scuole d'infanzia, come già riportato sopra.

### **Le condizioni per garantire la qualità del servizio educativo nel futuro**

Quasi tutti, parlando del nido, hanno citato il **rapporto numerico tra il numero di adulti ed il numero di bambini presenti**, ritenuta una condizione di garanzia all'evitare la riduzione a servizio assistenziale. Solo pochi però argomentano questa affermazione: in particolare un genitore afferma che ciò permette un'organizzazione della giornata con momenti in piccolo gruppo e non solo di grande gruppo, un paio di insegnanti/educatori dicono che favorisce la cura e attenzione per i bambini, *“perché solo nel piccolo gruppo si può lavorare in un certo modo”*.

A questo proposito, per quanto riguarda la scuola dell'infanzia, molti tra i tecnici fanno riferimento all'importanza della **compresenza delle insegnanti**, che va salvaguardata il più possibile, con diffusione di orari e compresenze non discrezionali, come talvolta oggi avviene, ma comuni e condivisi a livello di sistema.

In concreto un'insegnante indica tra gli elementi di qualità la *“possibilità di essere aiutate nel lavoro, ad esempio non dovendo sostituire le colleghe assenti”*.

Un funzionario riporta che a tal fine non possono essere *“le insegnanti che si stabiliscono gli orari da sole”*.

Qualcuno fa riferimento alle **condizioni di lavoro**, in particolare orario, turni e stipendi del personale:

- in generale tutti ritengono che i **turni** di educatrici / insegnanti non debbano essere troppo lunghi né stressanti, essendo un lavoro faticoso e impegnativo, che ti richiede di essere sempre disponibile, presente e attento, anche fisicamente.

- Genitori che hanno avuto un'esperienza in nidi di **cooperativa**, ma anche un assistente di cooperativa, affermano che le condizioni date dalle cooperative sono sufficientemente tutelanti: *“io lavoro per una cooperativa e devo dire che l'organizzazione è ottima, ho una referente su cui posso contare sempre, comunque so di essere tutelata, se ci sono problemi la cooperativa interviene, anche se è vero l'aspetto economico è sicuramente inferiore al pubblico”*.

Questi stessi genitori affermano che la **flessibilità oraria e gli stipendi un po' più bassi, gestiti nei corretti limiti** (salvaguardia di CCN), sono una condizione accettabile, vista la situazione generale del lavoro oggi, e anzi auspicabile, se aiuta ad affrontare il *“problema di offrire posti-nido in un momento di ristrettezze finanziarie. Le educatrici lavorano con una buona flessibilità oraria, ma è quello che tutti i giovani oggi devono fare per lavorare”*.

Un amministrativo comunale afferma che l'ente pubblico dovrebbe cercare di incanalare meglio le risorse, fare scelte combattendo disorganizzazione e sprechi al suo interno, e puntando sulla voglia di fare e la responsabilizzazione dei propri dipendenti.

Qualcuno ritiene un dovere, in questa professione, dedicare anche **tempo extra** al proprio lavoro, mentre tra i genitori c'è chi ritiene che il **volontarismo** non può reggere a lungo termine, e riportano la convinzione che ci vorrebbero maggiori **riconoscimenti**, per l'importanza che ricopre la professione insegnante, proprio a partire dai servizi nella fascia 0-6 anni: riconoscimenti sociali, culturali e anche economici; viene suggerito utile in tal senso il confronto con altri Paesi europei.

Anche i riconoscimenti che vengono dalle famiglie sono ritenuti importanti, e infatti, quando mancano, le educatrici/insegnanti rischiano maggiormente di demotivarsi: *“le famiglie che sono in difficoltà, entrano qui tristi, non perché non sono interessate alle cose che fanno nel nido, ma perché hanno preoccupazioni e fatiche, e per questo non danno ritorni positivi né ai bambini né alle educatrici, e questo rende più difficile il loro lavoro”*.

Il personale educativo, molto più degli altri soggetti, fa quasi sempre riferimento alla **formazione del personale come condizione essenziale alla qualità**:

- c'è chi parla dell'importanza della formazione collegiale e del ripensare la formazione (rispetto al fatto che i bambini sono molto cambiati);
- chi afferma la necessità di una formazione legata alla prassi, che non sia solo ampliamento culturale e teorico;
- chi sottolinea la necessità che la formazione sia obbligatoria: quando non è così, in particolare nei servizi FISM o statali, è una forte criticità, ancor di più quando non è riconosciuta in orario di servizio;
- chi parla delle risorse economiche necessarie e del rischio di perdita di qualità, se si riducono le opportunità formative.

### **Cosa rende pubblico un servizio educativo**

In generale i non addetti ai lavori identificano la **scuola pubblica** come quella che dà il servizio a **tutti i cittadini**, sia a quello più ricco sia a quello meno ricco. Un servizio pubblico deve essere “accessibile e accogliente”, sottolineando con questo una caratteristica anche relazionale che deve contraddistinguere i servizi educativi. Qualcuno afferma che chi si rivolge al privato, pensa che pagando di più, può pretendere di più, ma chi lavora nel pubblico afferma anche che è nel pubblico che *“c'è una maggior richiesta dei cittadini di assistenzialismo, e anche pretese di qualità che al privato non arrivano”*.

La maggioranza dei soggetti intervistati vede sia nell'oggi che nel futuro un'offerta di servizi educativi data da più soggetti e non solo dall'ente pubblico: tra questi c'è chi lo vede come dato di fatto, non negativo, perché ne ha esperienza positiva (*“per quanto riguarda la pulizia, l'offerta formativa, è un nido vivo, con buone educatrici”*), chi invece esprime preoccupazione: *“le educatrici del privato sono anche brave..., ma (si trovano)... nell'impossibilità di realizzare una buona qualità a causa della gestione stressante dei turni di lavoro e della minaccia di non rinnovo del contratto”*.

Tuttavia, tutti coloro che si esprimono su questo aspetto rilevano che i servizi educativi possono rimanere **pubblici**, aldilà dei soggetti gestori, **se esistono e vengono garantite alcune condizioni**.

Una di queste è definire **elementi comuni** tra i diversi gestori del servizio, garantendo **standard e controlli**: *“Aldilà di chi lo gestisce, è importante che restino nell’ambito della “struttura pubblica”, cioè con la garanzia degli standard comunali: le graduatorie, gli standard, i controlli”*.

Servono anche meccanismi di valutazione, dove l’opinione dell’utenza non può essere *“l’unico ed esclusivo parametro, ma deve essere tenuta in considerazione”*.

Tra il personale comunale, nei diversi ruoli, c’è chi afferma che i nidi comunali devono essere mantenuti in un confronto tra pubblico e privato, lasciando quindi spazio ad altre gestioni, ma **tenendo anche una parte a gestione diretta**, quale **“fulcro”** dell’attività educativa del Comune, per non sprecare l’esperienza di tanti anni.

Qualcuno fa riferimento al **ruolo del Comune** dentro un sistema integrato di servizi, che deve essere garante, regista, evitare il rischio dei **“compartimenti stagni”** e di scaricare la responsabilità di coordinare i diversi aspetti e settori dei servizi e del territorio. I soggetti con finalità pubblica, dicono i rappresentanti della cooperazione, sono definiti dall’art. 45 della Costituzione e dalla Legge 381 sulle cooperative sociali e *“l’idea di sussidiarietà non è sostitutiva, ma comporta il ridisegnare i rapporti tra questi soggetti, ed il costruire e tenere in capo all’ente pubblico il ruolo delle politiche pubbliche”*. Anche secondo alcuni genitori, in capo all’ente pubblico deve restare la **capacità di sviluppo, guida, indicazione di percorso, il coordinamento**, la formazione, la valutazione ed il controllo forte, per tenere insieme economicità con qualità. Un altro genitore, anche rappresentante politico, afferma che per questo serve *“però una PA sempre meno gestore diretto dei servizi, sempre più regolatore del sistema, dove bisogna potenziare in modo significativo i soggetti capaci di effettuare il monitoraggio, controllo e verifica degli obiettivi e avere un sistema di governance all’altezza del compito”*.

Una ridefinizione del sistema pubblico è necessaria anche per altri soggetti che se ne sentono partecipi e vorrebbero essere riconosciuti tali, come l’associazionismo cooperativo e religioso.

### **Le finalità delle politiche educative dei servizi per l’infanzia**

Nelle interviste emergono anche visioni delle persone su quali dovrebbero essere le finalità e priorità delle politiche educative per l’infanzia.

Due genitori su 5 esprimono la necessaria tensione che secondo loro dovrebbe avere il Comune verso un aumento della percentuale di bimbi (0-3 anni) che utilizzano il servizio nido (**universalità del servizio**). *“Bisogna puntare ad allargare la percentuale di frequenza, riducendo le rette al nido”*, con *“un maggior intervento di tutta la cittadinanza nella partecipazione alle spese”*.

Ha una discreta presenza, sia tra insegnanti/educatori che tra genitori, il tema delle **esigenze formative contemporanee**: è importante che i servizi cerchino di rispondere ai bisogni, dei bambini e dei genitori di oggi, di formazione, scambio, sostegno e accompagnamento in questa particolare fase della vita.

Molti auspicano, senza però molte speranze, *“una città a misura di bambino”*, dove si dica, a dispetto delle politiche italiane diffuse da tempo, che *“la scuola è la priorità*



della città. Non è possibile che nel resto del mondo si investa sulla scuola e da noi no”.

Bisognerebbe puntare su **alcuni valori culturali**: l’educazione al rischio, l’educazione alla curiosità e alla libertà mentale, sempre più difficili da sostenere nella società odierna, il sostegno e lo sviluppo della responsabilità di ciascuno, a partire dal bambino, la pedagogia dell’ascolto, l’alfabetizzazione alle nuove tecnologie.

Le esperienze formative dei bimbi dovrebbero venir **pagate dalla scuola e non dalle famiglie**, perché devono essere in tal senso garantite pari opportunità, che non devono dipendere dalle diverse possibilità di reddito delle famiglie, che variano molto da quartiere a quartiere.

In tal senso viene confermata questa idea da un genitore che afferma come molte famiglie nel nido frequentato siano in difficoltà e non riescano, ad esempio, a pagare gite extra, anche se le educatrici cercano di tenerne i costi il più possibile contenuti. Molti soggetti esprimono il forte desiderio di una politica che sappia **stabilire le priorità**, tra ciò che è fondamentale e ciò che invece può considerarsi “accessorio”, evidenziando che serve **investimento di risorse** sulla scuola, sui giovani, sull’infanzia: *“Le risorse sono mal gestite, senza ordine di priorità... i fuochi d’artificio, abbellire l’aiuola Balbo... non è cultura quello su cui vanno queste risorse, quella è “patina”.. Devi mettere in ordine le priorità: prima c’è la sanità, l’istruzione, le cose fondamentali. Tra queste, c’è secondo me la cultura... Però nell’istruzione è compresa la cultura...”*

Un’altra “direttrice” delle politiche educative cittadine, sia secondo alcuni genitori che secondo molti tecnici (soprattutto non comunali), dovrebbe essere quella di **combattere l’isolamento** e favorire la formazione di un **coerente Sistema cittadino**, di visioni che tengono in mente *“il bene comune e non i pezzi di privilegi personali o anche istituzionali/corporativi”*, di una rete che coopera e ottimizza le risorse. Anche i servizi di NPI ritengono importante questo aspetto, di una rete sociale, *“di relazioni tra servizi diversi, di collaborazione, aiuto e comprensione reciproca. Il rischio altrimenti è la solitudine sia da parte dell’utente sia da parte dell’operatore”*.

Viene affermata l’importanza di portare a riflettere tutti coloro che operano in ambito educativo, allo scopo di *“riconsiderare vecchie abitudini e idee ritenute indiscutibili”*.

La politica dovrebbe assumere e trattare le differenti e frammentate offerte educative oggi presenti in **ottica di sistema e assunzione di responsabilità**: *“l’educazione dei bambini/e è compito della città, sia che frequentino il pubblico che il privato, le scuole statali o comunali... sarebbe opportuno un intervento del Comune, ad esempio con attività di monitoraggio, a sostegno della qualità del servizio offerto dal privato”*.

*“Manca il confronto tra la scuola statale e la scuola comunale, ogni servizio ha una sua storia e tradizione, percorre strade diverse e parallele. L’incontro e il dialogo potrebbero dar vita ad una terza possibile realtà educativa”*.

*“Se facciamo questo lavoro partecipato, certe realtà bisogna farle emergere, non possiamo fare finta di niente: situazioni difficili viste e risapute, non accettabili, vanno assunte. **Bisogna evitare un’omologazione verso il basso**”*.

Le scuole Fism *“non facendo parte fisicamente di un circolo didattico, non fanno attività insieme, non hanno un percorso comune, scambi...”*.

*“All’interno dell’istituto comprensivo le scuole dell’infanzia statali “perdono la voce”, hanno meno peso rispetto ai colleghi della primaria o della scuola media. Questo è un limite perché l’approccio delle insegnanti della scuola materna potrebbe offrire molto ai colleghi degli altri ordini scolastici, ecco perché sarebbe opportuno un coordinamento territoriale di tutte le scuole d’infanzia”.*

Due tra i tecnici sottolineano l’importanza di una politica che si assuma la responsabilità di garantire condizioni eque anche per i lavoratori, che ci siano elementi di garanzia e tutela sia nel pubblico che nel privato.

Un genitore e due persone con funzioni di responsabilità fanno riferimento all’opportunità che potrebbe dare **ripensare il Sistema** in termini di **servizio 0-6 anni**, in quanto permetterebbe di far cadere *“i paletti fra nido e scuola”* e di *“individuare delle linee programmatiche per far in modo che nido e scuola dell’infanzia possano viaggiare insieme”.*

I servizi educativi non sono luoghi di custodia dei bambini, perciò sia genitori che tecnici affermano che si devono **conciliare i tempi** dei bambini e delle famiglie, rispettando e riconoscendo le necessità di entrambi: un genitore afferma a questo proposito che un bimbo non può stare più di dieci ore in un servizio/comunità; un educatore dichiara però che si potrebbero pensare offerte differenziate, con costi differenziati, sempre per allargare la frequenza a più tipologie di famiglie e non far perdere ai bimbi l’opportunità della frequenza al nido, ma permettendo loro di stare in famiglia, quando i genitori sono a casa.

Una questione che la politica non dovrebbe perdere di vista è il grande valore della **coesione sociale**, che i servizi educativi, come abbiamo già sopra riportato, sostengono nella quotidianità.

### **Gli scenari immaginati per il futuro dei servizi**

Qualcuno esprime preoccupazione per l’aver visto una forte **diminuzione delle iscrizioni al nido** per l’ultima graduatoria (maggio 2013), in quanto lo interpreta come fattore legato alla crisi, e dichiara dispiacere nel pensare che il nido, che invece dovrebbe diffondersi, possa a poco a poco sparire perché le famiglie non possono permetterselo.

Un altro scenario, che in particolare i tecnici ma anche alcuni genitori esprimono come dato di fatto, è la distribuzione del numero di **disabili** (perché non si concentreranno più solo nelle comunali) e l’aumento del numero di **stranieri**: è questo un qualcosa che si ritiene debba interrogare i servizi e la città.

Molti esprimono il **timore** che le tendenze in atto portino a creare differenziazioni di qualità dei servizi, con **scuole di serie A** e **scuole di serie B**. Se il sistema pubblico non rimane garante di livelli qualitativi omogenei, un genitore sottolinea il rischio di far emergere solo la **concorrenza**, che comporta che *“qualcuno vada avanti mentre altri rimangono indietro: nella scuola è bene invece sperimentare rinnovamenti, ma dividerli e diffonderli, in senso cooperativo”.*

Concentrarsi sull’economicità, dice qualcuno, non deve far dimenticare che *“i servizi educativi sono un investimento e non una spesa”*, e che le necessità di **formazione e coordinamento** non vanno considerate costi accessori, ma devono rimanere fondamentali. Non si apprezza, infine, una *“qualità di rigore solo sulle procedure”*, dove l’obiettivo sia *“fare tutto nelle regole, ma in modo finto, senza sostanza, solo per non assumersi responsabilità”.*

Sia tra i genitori che tra insegnanti ed educatori si avverte il timore che la **demotivazione** del personale, non riconosciuto in generale, aumenti laddove le operazioni di cambiamento non mostrino di riconoscere e valorizzare il bagaglio storico delle persone.

La maggior parte delle persone sono preoccupate del rischio di **perdita di qualità**, che vedono connesso alla riduzione di risorse in termini di aggiornamento, formazione, didattica in piccoli gruppi, data non solo dalla mancanza di risorse economiche ma anche umane, dalle stanchezze e demotivazioni del personale.

### **Proposte**

Si possono avere dei supporti maggiori tenendo e curando le **reti** e le **responsabilità** di tutti: *“la gente è ora disposta a mettersi più in gioco; questa è l’unica strada possibile: le persone hanno bisogno di essere responsabili nel loro piccolo delle proprie azioni, occorre iniziare a cambiare nel piccolo, se no non potrà esserci nessuna trasformazione. Il cambiamento avverrà dove le persone inizieranno ad attivarsi nel proprio piccolo”*.

In quest’ottica un tecnico riporta come esperienza interessante, sulla cui efficacia tornare a riflettere e progettare, l’intervento di personale di Iter come *task-force* nelle situazioni di maggiore criticità.

Qualcuno porta qualche altra idea concreta:

- utilizzare forme di banca del tempo
- coinvolgere le famiglie, valorizzando competenze, lavori “comunitari”, lasciando spazio a chi può, quando può
- valorizzare tirocini e sperimentazioni
- riallacciare e rafforzare i **rapporti con l’Università**
- immaginare e progettare un **radicale ripensamento** dei servizi: un sistema nuovo di servizi 0-6 anni
- prevedere nuove assunzioni

### **Processi da curare in questo tempo**

Sia genitori che tecnici ritengono importante *“individuare linee programmatiche per un servizio 0-6”* perché i diversi servizi e i vari soggetti gestori possano avere riferimenti comuni.

È anche utile curare delle azioni che facciano comprendere e difendere il valore del servizio pubblico, combattendo l’immagine negativa che invece è alimentata (dai mass-media, da politici, da cittadini...): *“l’educazione precoce è importante, bisogna darle forza e sostenerla.”*

### **Accompagnare il cambiamento:**

- non lasciare il personale dei servizi solo ad affrontare grandi cambiamenti (diminuzione di organico, assenze non coperte, ecc.)
- preparare con interventi formativi i passaggi ad altro profilo o ruolo (educatori - insegnanti - insegnanti di sostegno)
- favorire processi di consapevolezza, di rappresentazione dei costi e delle difficoltà economiche

- inquadrare i cambiamenti, anche drastici, in prospettive più lunghe di miglioramento

Costruire realmente un **tavolo molto esteso di trattative**, senza escludere nessuno, con processi di trasparente coinvolgimento di tutti i diversi soggetti e rappresentanti.

Costruire e curare la **RETE**: tra servizi educativi e le altre risorse educative e culturali della città, anche per servizi di diversi gestori, all'interno dei circoli e dei territori... favorire scambi e collaborazioni, creare "piattaforme" per scambi e conoscenze.

Creare **TAVOLI TECNICI** dove chi è esperto di servizi educativi, perché ne studia, vi opera da anni ed ha competenze sull'educazione e l'infanzia, porti ragionamenti seri e validi su cosa serve per formare le nuove generazioni, rileggendo domanda ed offerta di servizi, perché non si vada avanti solo su consuetudini.

Fare paragoni con il resto d'Europa.

Nell'immaginare un Servizio integrato che sia veramente Sistema, **anche situazioni difficili vanno fatte emergere**, non si può far finta che sia tutto uguale, bisogna avere il coraggio di "scoperchiare le pentole".

*"Sento paura e dispiacere di perdere ciò che è stato, che è stato sempre fatto appassionatamente: **mi piacerebbe non perderlo, ma trasformarlo**. Non vorrei venisse perso il grande bagaglio di esperienza, qualità... è importante non creare cesure, ma trasformarlo, **accompagnati**".*

Le interviste sono state realizzate all'interno del Percorso partecipato "Crescere 06", della Direzione Servizi Educativi della Città di Torino, dai Responsabili Pedagogici del Team di progetto:

Celentano Gabriella

Ghidini Daniela

Neri Salvo

Nunnari Antonietta

Puccini Marialuisa

Roncaglio Marina

Tiozzo Mariagrazia

Segalini Ugo

Si ringrazia Iolanda Romano di Avventura Urbana per il prezioso contributo di consulenza alla realizzazione ed all'utilizzo delle interviste.

Un ringraziamento particolare a tutte le persone che si sono rese disponibili alle interviste, dedicandoci il loro tempo ed i loro pensieri.

