

# **DEFINIRE LA QUALITÀ**

LA VERSIONE INTEGRALE DI QUESTO DOCUMENTO PUO' ESSERE RICHIESTA SCRIVENDO ALL'INDIRIZZO E-MAIL [info@retestresa.it](mailto:info@retestresa.it)

## ***Che cos'è la qualità dell'educazione ?***

## ***Che cosa significa "prendersi cura" del processo educativo ?***

*Gli insegnanti, utilizzando il brainstorming, riflettono sulle tematiche proposte; Silvano Tagliagambe commenta gli elementi di riflessione emersi nei gruppi, introduce il tema della qualità e lo discute con Raimondo Bolletta.*

### **Corsi 1- 6 (1 luglio 2003)**

- Sintesi delle attività di brain-storming
- Intervento di Silvano Tagliagambe:

*Il commento dal relatore è focalizzato su alcune parole-chiave, emerse nei lavori di gruppo, quali: condivisione, tempo, progetto, valutazione*

### **Corsi 7- 10 ( 3 luglio 2003)**

- Sintesi delle attività di brain-storming
- Intervento di Silvano Tagliagambe:

*Il commento dal relatore rilegge le caratterizzazioni del concetto di qualità, emerse nei lavori di gruppo, e le rielabora all'interno di una cornice rigorosamente scientifica.*

## SINTESI DELLE ATTIVITÀ DI GRUPPO ( BRAIN-STORMING)

### Relazione n. 1 di Natale Ornaghi

A nostro parere la qualità significa *condivisione* e realizzazione *dell'osmosi fra scuola e famiglia*, abbiamo focalizzato l'attenzione sui concetti di *interazione*, di *sintonia*, di *collaborazione*. Altri aspetti importanti sono *dinamicità e flessibilità*. Abbiamo centrato la riflessione anche su questi termini, che sono legati al "prendersi cura": *conoscere, rispettare, ascoltare, interagire*; ci paiono necessari la chiarezza di obiettivi e di ruoli e l'osmosi fra le varie componenti della scuola. Viene posto l'accento anche sulla necessità di avere ordine, sistematicità, empatia e condivisione nelle relazioni con gli studenti, di stimolare la motivazione. La scuola di qualità è "luogo dello studente".

### Relazione n. 2 di Nicoletta Gritti

Le parole-chiave per definire la scuola di qualità sono: *condivisione* degli obiettivi, del processo e degli strumenti che si mettono in atto. Questa va continuamente monitorata attraverso un confronto continuo fra gli insegnanti, le famiglie e gli studenti. Questo monitoraggio deve portare ad una *riprogettazione* e ad un continuo riadattamento per migliorare ed adeguare il processo educativo. Un'altra parola chiave emersa è *flessibilità*. Qualità significa "prendersi cura" di ogni singolo bambino, sapendo cogliere le sue potenzialità e svilupparne le capacità. "Prendersi cura" è anche assunzione di *responsabilità*, che significa sapersi mettere in gioco e farsi coinvolgere nel processo educativo sotto l'aspetto emotivo ed affettivo. L'assunzione di responsabilità non è legata alla disponibilità del singolo, ma è un tratto della professione e quindi proprio del team e della scuola. Un'ultima riflessione: la scuola di qualità deve saper riconoscere il valore della professionalità del docente.

### Relazione n. 3 di Luigia Raimondi

La scuola che crea qualità è una scuola che "conosce il cliente", è padrona delle procedure che mette in atto, conosce l'ambiente circostante, sa progettare, crea condivisione fra i docenti quindi sa condividere, al proprio interno, i criteri di valutazione e con l'esterno, ambiente e famiglie, tutta la progettazione messa in atto, assumendone le proposte. Importanti sono anche *i modi della comunicazione*: una scuola che crea qualità deve essere chiara, precisa. *Il progetto di scuola* deve essere flessibile e ben chiaro nelle sue fasi, aperto alle proposte. La scuola deve saper monitorare il lavoro, rivederlo, accettando i controlli esterni. Riteniamo che "prendersi cura" significhi anche prevedere gli imprevisti, in vista dell'evoluzione degli alunni. Molto importante è la figura del docente, che deve possedere professionalità, per creare le condizioni di apprendimento e di soddisfazioni. La soddisfazione da parte delle famiglie deve essere facilitata da una buona comunicazione.

### Relazione n. 4 di Teresa Cortelli

Abbiamo parlato di qualità come *qualificazione del personale docente* e di tutte le componenti della scuola. *L'interazione* fra gli operatori rappresenta una delle possibilità di avere ambienti accoglienti, di usare strumenti adeguati, di stabilire buone relazioni tra alunni e docenti, di aver chiari gli obiettivi del processo educativo. Qualità significa essere in grado di unire e far combaciare una serie molto ampia di elementi che si devono armonizzare come in un puzzle. Per concludere: una scuola è in grado di fare qualità e di rispondere alle esigenze dell'utenza,

se sa ascoltare ed armonizzare le esigenze di tutte le componenti scolastiche e sa fare in modo che fra queste ci sia interazione e confronto.

### **Relazione n. 5 di Silvia Orlandi**

Il termine “qualità” nell’educazione”, che, secondo Scheerens, dipende dalla prospettiva dei diversi attori, non considera il punto di vista e *l’influenza dei mass media*, ci comunicano continuamente una visione svalutativa della scuola. Secondo i mass media, non c’è qualità nella scuola ed essa non è preparata ad affrontare i problemi contemporanei. Inoltre i mass media presentano la scuola come poco attenta al mondo del lavoro e quindi non di qualità. Sicuramente ci deve essere un collegamento fra scuola e mondo del lavoro, non unidirezionale ma in un rapporto sinergico. Per definire la qualità di una scuola non basta monitorare i risultati degli alunni ma bisogna avere idee di base e un progetto chiaro e ben strutturato, condiviso dagli insegnanti. Si è detto, inoltre, che forse, per migliorare la qualità della scuola, sono importanti alcune figure, che già sono presenti in alcune scuole sperimentali di Milano: i tutor. Il tutor è una persona preparata, che condivide le procedure stabilite dal collegio, che si prende cura di un gruppo di ragazzi e delle loro famiglie e ha un rapporto costante e quasi individualizzato con i ragazzi problematici. Come ultimo aspetto, si è parlato *dell’educazione*, che non è solo produzione, quanto piuttosto *riproduzione*, che è rapporto fra soggetto e soggetto e non oggetto, che è ponte fra passato e futuro.

### **Relazione n. 6 di Elena Vittori**

Il focus della nostra riflessione ha riguardato in particolare l’alunno, condividendo il fatto che debba essere al centro del processo educativo. Risultato di un processo educativo di qualità deve essere un alunno sereno dal punto di vista affettivo, che abbia acquisito delle competenze che lo riteniamo che alcuni degli elementi fondanti del processo educativo siano mettere l’alunno nelle condizioni di saper individuare le proprie caratteristiche, i propri punti di forza e le proprie debolezze e costruire insieme all’alunno un progetto che sia, per quel momento, valido. Un altro aspetto importante è la capacità dell’alunno di relazionarsi con i suoi compagni e con gli insegnanti in un contesto che non è prettamente di divertimento, anche se ha questa componente, ma di apprendimento. Altro aspetto, emerso definendo la qualità del processo educativo, è che esso non debba essere autoreferenziale, ma debba aprirsi ed interagire positivamente, e qui abbiamo utilizzato il termine “coinvolgimento”, con i propri soggetti, in primis le famiglie, ma anche le altre agenzie educative. Un ulteriore aspetto ripreso successivamente del processo educativo, quando abbiamo cercato di definire cosa significhi “prendersi cura”, riguarda l’importanza della chiarezza dei ruoli, che devono essere definiti e rispettati. Altro elemento prima di passare all’analisi del “prendersi cura” riguarda il grado di soddisfazione: un processo educativo di qualità deve essere soddisfacente rispetto al prodotto, che è quanto abbiamo descritto, ma anche rispetto al processo. In questo senso abbiamo messo a fuoco gli elementi che definiscono il concetto di prendersi cura. Molto importante è, naturalmente, ripensare al punto di partenza e al punto di arrivo del processo educativo, valutare e monitorare. “Prendersi cura” significa, quindi, disponibilità a rivedere il processo. Gli insegnanti, inoltre, condividono il fatto che sia molto importante riuscire a valutare e ad analizzare le condizioni che rendono differenti gli esiti del processo. Si è detto, infatti, che ci si trova spesso a riflettere su come lo stesso insegnante si relazioni in maniera profondamente differente con un alunno rispetto che con un altro o con una classe rispetto ad un’altra, pur insegnando la stessa materia. “Prendersi cura” del processo significa anche riflettere su queste componenti, che sono poi quelle con cui ci misuriamo quotidianamente. Abbiamo dato particolare importanza anche alla questione del tempo, riconoscendo che spesso riteniamo sia opportuno andare avanti o non rispettarlo; in realtà “prendersi cura” significa anche rispettare il tempo. Abbiamo cercato poi di individuare gli elementi qualificanti rispetto alla relazione. *Relazione* significa saper motivare e saper mettere in gioco la propria professionalità soprattutto in termini di coerenza. Abbiamo anche parlato del valore della testimonianza rispetto agli alunni

con cui comunichiamo, ma anche rispetto ai colleghi con cui ci relazioniamo. L'ultimo input ha riguardato la collegialità, che deve essere condivisione e rispetto delle scelte condivise.