

Sandra Benedetti  
Servizio Politiche Familiari, Infanzia e Adolescenza  
Regione Emilia Romagna

Intervento conclusivo del seminario di studi su  
**LA VIDEO OSSERVAZIONE DEI PROCESSI INTERATTIVI:  
QUALI PERCORSI DI RICERCA E FORMAZIONE?**

Parma, 3 dicembre 2010

Il valore dell'osservazione dei processi interattivi costituisce un oggetto di forte interesse per chi, come me, sta in questo momento lavorando alla definizione di *indicatori di qualità* per la valutazione dell'efficacia e dell'efficienza delle relazioni nei servizi educativi.

La Regione Emilia Romagna dispone di un patrimonio di servizi che oggi più che mai vanno difesi con competenza e alta professionalità. Parliamo infatti di 1700 servizi, che comprendono quelli comunali, statali e convenzionati. Questa competenza si costruisce a partire dalle connessioni fra mondo accademico e mondo dei servizi, incentivando alleanze in grado di rendere più operative le trasversalità della ricerca con gli ambiti in cui gli esiti delle ricerche stesse possono essere applicati e a loro volta ri-analizzati in forma ricorsiva.

Per venire alle connessioni con i temi della giornata, mi preme partire dal fatto che da alcuni anni stiamo lavorando alla definizione di un sistema di servizi fondati su alcuni requisiti che ne garantiscono la qualità. In particolare, il Progetto Pedagogico costituisce il documento che, sostenendo i punti forti che reggono l'impalcatura del servizio, ne definisce anche il profilo identitario. Faccio alcuni esempi. Come si realizza l'ambientamento? Come si valorizzano le relazioni fra pari nel rispetto sia dei momenti di intimità che di quelli sociali? Come si rispettano le diverse età e come si tutela la continuità educativa tra i servizi e le famiglie? Questi sono aspetti che devono essere esplicitati nel Progetto Pedagogico indipendentemente dalla natura del servizio, o meglio aldilà dei valori etici e culturali a cui si ispira e che devono comunque essere esplicitati.

Due passaggi in particolare, fra quelli previsti dal Progetto Pedagogico, hanno grande attinenza con le proposte odierne: come si precisa nell'art. 19, devono essere esplicitate le metodologie usate per *osservare* e per *documentare*. Occorre allora considerare almeno tre aspetti che coincidono con la prospettiva teorica che la Prof.ssa Laura Fruggeri stamane affermava ispirare gli studi e le ricerche sui processi educativi: la *vita quotidiana* dei soggetti nei servizi, l'integrazione e la *negoziatura* tra gruppi (di pari, di adulti, di educatori e genitori), la dimensione *processuale* ed evolutiva che caratterizza le dinamiche relazionali dentro i servizi.

Quello che in effetti può sfuggire in un microcosmo come quello dei servizi per l'infanzia sono proprio le *microtransizioni*, intendendo qui ciò che Fruggeri definisce come coordinazione, data dalla compresenza di più fattori, quali attenzione, responsività, riproposizione di segnali comuni, contingenza e temporaneità. Sarebbe interessante, a questo proposito, ricercare la relazione o la connessione tra microtransizioni e modelli gestionali, per comprendere, ad esempio, se una sezione di bambini omogenea per età faciliti o meno le microtransizioni rispetto a una sezione mista che, essendo formata da bambini di età diverse, presenta alcune caratteristiche specifiche: da un lato, l'adulto è meno autocentrante nella relazione con i bambini, e ciò può facilitare maggiori autoregolazioni autonome ed evolutive dei bambini; dall'altro, l'educatrice è più orientata alla costruzione della regia del setting, e ciò consente di operare maggiori interventi osservativi.

Altro aspetto è la connessione tra osservazione e autovalutazione da parte di una équipe educativa, e la successiva fase documentativa: osservazione, autovalutazione e documentazione sono passaggi centrali che consentono di comprendere se ciò che si dichiara si pratica davvero e come. Abbiamo lavorato con i coordinatori pedagogici alla definizione, per la struttura del Progetto Pedagogico, degli assiomi universali che lo devono caratterizzare, e abbiamo predisposto un corso di formazione per indurli ad approfondire alcune tematiche centrali nella loro professione, quali: il coordinamento dei gruppi con la capacità di leggere le dinamiche relazionali in chiave sistemica, la padronanza delle tecniche osservative, la tempestività a cogliere le correlazioni fra i dispositivi legislativi e le azioni progettuali richieste per qualificare il sistema. Abbiamo inoltre potenziato il valore della documentazione come strumento comunicativo e conservativo della memoria fra servizi, famiglie e amministratori.

Capite quindi come sia indispensabile avvicinarsi il più possibile all'osservazione come scelta non solo coerente ma, come si diceva stamane, anche dovuta e necessaria alla rilevazione di *ambivalenze e inconsapevolezze*, che vanno lette come dimensioni costitutive delle relazioni piuttosto che deviazioni delle relazioni stesse. Se le équipe educative assumono l'osservazione in questa accezione, possono meglio discostarsi da un approccio giudicante, perché prima di leggere ambivalenze e inconsapevolezze nei genitori possono riconoscerle come parti di loro stesse, ossia dimensioni del loro agire, pensare, relazionarsi. Allo stesso modo, anche il passaggio dall'analogico al linguaggio è un aspetto cruciale, perché sottolinea il rischio di disperdere i *frammenti di un dialogo relazionale* troppo complesso per essere raccolto integralmente al massimo delle sue potenzialità.

Quindi cosa mi porto a casa da questa giornata? Che i mondi della ricerca e del lavoro dovrebbero essere meno paralleli e più intersecanti, e che la psicologia orientata all'indagine delle dinamiche sociali della relazione può dialogare con la pedagogia: la prima entra nell'analisi del

dettaglio, la seconda definisce lo sfondo e il contesto in cui i dettagli possono alloggiare. Il dialogo reciproco non può che facilitare la formazione delle educatrici, se si resta fuori da un approccio clinico, e lontani da un approccio diagnostico: a ognuno il suo mestiere, e il mestiere dell'educatrice e del coordinatore è quello di evitare di emettere sentenze, perché quanto più si agisce il giudizio (se non il verdetto), tanto più si allarga e si allontana, oltre che si distorce, il feedback retroattivo al genitore. In quest'ottica, anche la pedagogia può avvalersi di un approccio emico, quello cioè, come mi avete insegnato oggi, che consente non di adottare a priori categorie di indagine ma che permette di definire categorie che vengono desunte come risultante di ciò che emerge dalla qualità delle relazioni stesse, dentro passaggi di negoziazione, coordinazione, oscillazione, accomodamento reciproco, destrutturazione e ristrutturazione di routine e azioni interattive. E se questa è anche la modalità con la quale le educatrici si relazionano nei contesti educativi, il contributo offerto da questo tipo di osservazione mi sembra oltre che pertinente anche funzionale all'elaborazione di un Progetto Pedagogico meno standardizzato e più prossimo alla vera natura dei suoi destinatari.

Cosa può fare una Regione al riguardo? In primo luogo, sollecitare questo approccio nei menù formativi delle educatrici, affinché l'osservazione sia, al pari della valutazione e della documentazione, uno strumento imprescindibile nel kit di cui si avvale per svolgere il suo mestiere: quello di facilitare l'accompagnamento alla crescita dei bambini valorizzandone le potenzialità cognitive, emotive, relazionali, dentro contesti facilitanti, autorevoli e non giudicanti.