



SCUOLA APERTA CITTÀ CHE EDUCA

REPORT DELL' ATTIVITÀ
DI ASCOLTO DEI DOCENTI



Regione Toscana



APP

autorità regionale per la garanzia e
la promozione della partecipazione



sociolab
partecipazione e società civile



IL PERCORSO

Che cos'è il percorso Scuola Aperta?

L'emergenza Covid-19 è stata fonte di forte stress anche per il sistema scolastico.

In numerosi istituti la DAD ha fatto emergere criticità in termini di qualità della comunicazione, della relazione e dello scambio tra le componenti della comunità educante da un lato, e in termini di gap formativi ed educativi che spesso hanno aggravato situazioni di vulnerabilità preesistenti.

“Scuola Aperta Città che Educa” è un percorso che vuole rispondere a queste due fronti di criticità in modo partecipativo e inclusivo, e si propone come esperienza pilota per la costruzione di strumenti condivisi e forme di collaborazione delle reti educative territoriali.

I promotori

Il percorso è promosso dall'Istituto Comprensivo Rossella Casini di Scandicci, il

finanziamento dell'Autorità Regionale per la garanzia e la Promozione della Partecipazione (APP) e con il supporto metodologico di Sociolab Ricerca Sociale.

Gli obiettivi

Il percorso coinvolgerà studenti, genitori, docenti e personale scolastico e anche realtà del tessuto associativo locale nella definizione e progettazione condivisa di:

- **Piano di emergenza educante**, come indicazioni, strumenti e modalità operative di lavoro e di relazione, che una volta concluso il progetto resteranno patrimonio della scuola per rispondere a difficoltà evidenziate dalla pandemia.
- **Patto collaborativo di comunità**, rivolto a istituzioni, realtà associative e culturali del territorio per promuovere un sistema di “scuola allargata”, che favorisca la collaborazione e il dialogo tra risorse educative territoriali e scuola.

Quali sono
le fasi del
percorso?

Il progetto si articola in tre fasi di attività:

1) ASCOLTO ATTIVO. Momenti dedicati a ciascuna componente della comunità educante (alunni, famiglie, docenti e personale) con strumenti e metodi disegnati *ad hoc* per rilevare bisogni, registrare proposte e favorire il confronto.

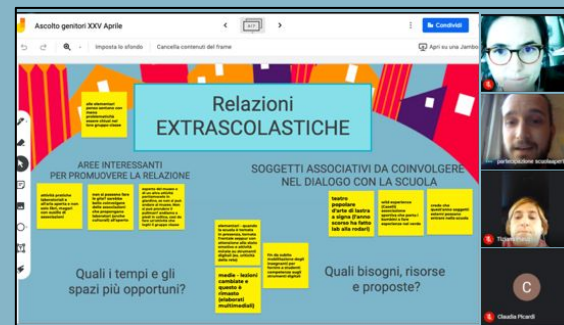
2) FORMAZIONE. Momenti trasversali di formazione su temi connessi alla DDI e comunicazione online, sviluppati con un approccio interattivo e alla luce dei bisogni emersi nella fase di ascolto.

3) CO-PROGETTAZIONE. Momenti di progettazione condivisa di soluzioni per rispondere alle criticità e valorizzare sia le proposte emerse in fase di ascolto sia le competenze acquisite durante la formazione. Gruppi di lavoro misti, guidati da facilitatori esperti, prenderanno parte a laboratori ispirati al design thinking.

4) RESTITUZIONE. Momento di condivisione e di confronto sull'esperienza e sui risultati del percorso partecipativo con la comunità educante e con il territorio.

Questo report contiene una sintesi dei contenuti dei confronti e delle discussioni di tutte le attività realizzate durante il percorso partecipativo.

Il report si offre quindi ai partecipanti come strumento di **aggiornamento** sul procedere delle fasi di lavoro per i partecipanti, di **garanzia di trasparenza** sui contenuti emersi durante i momenti di confronto, come **base condivisa di temi e suggerimenti** per i successivi appuntamenti e come **strumento informativo** per tutte le persone interessate.





**ASCOLTO:
i docenti**

METODO

Far emergere il cambiamento

Il confronto con i docenti è stato avviato secondo la traccia già adottata con famiglie e studenti, finalizzata a **condividere l'analisi di criticità e punti di forza**, così come l'individuazione di proposte migliorative, in merito ai **diversi fronti di relazione tra i docenti e gli altri attori della comunità educante**.

Gli elementi emersi dalle discussioni precedenti con studenti e genitori, per **molti aspetti analoghi in termini di criticità e bisogni rilevati** ma ovviamente da una diversa prospettiva, sono stati il naturale spunto per attivare la discussione.

Il focus group

Il momento di confronto online è stato gestito da **due facilitatori professionisti**, che hanno fornito alcuni input allo sviluppo della naturale discussione tra i partecipanti, prendendo al contempo nota tramite una **lavagna virtuale**

La scelta degli interlocutori

delle osservazioni emerse, articolate per ambiti tematici di riferimento.

Per esplorare le dimensioni della relazione e della comunicazione, si è scelto di realizzare l'ascolto di un campione di insegnanti, individuati tra le figure di riferimento per **Inclusione e Funzioni Strumentali**: docenti particolarmente attivi a livello progettuale e organizzativo incaricati dal Collegio dei Docenti e dalla Dirigenza Scolastica di favorire l'attuazione di quanto indicato nel POFT. Il coinvolgimento di questi docenti mirava a integrare la visione del vissuto personale dell'insegnante rispetto alle dinamiche del gruppo classe con uno sguardo più ampio sulle pratiche organizzative interne all'Istituto e la comunicazione con le rappresentanze dei genitori.



Partecipanti

All'incontro hanno partecipato 8 docenti, delle scuole XXV Aprile e Rodari, ricoprenti il ruolo di Funzioni Strumentali, animatori digitali, referenti BES-DSA.

Una indagine qualitativa

Le attività di ascolto online si sono svolte in un **clima dialogante e collaborativo**, orientato allo scambio di prospettive anche quando i punti di vista presentavano delle divergenze.

Le considerazioni riportate nel report non sono da considerarsi come il frutto di un'attività di ricerca su un campione rappresentativo.

L'obiettivo dell'ascolto non è infatti quello di rilevare un'opinione generalizzabile all'intera popolazione dei genitori degli istituti coinvolti nel percorso partecipativo.

L'attività è piuttosto mirata a portare un contributo in itinere di natura qualitativa per **stimolare, ispirare e provocare il confronto**

dei punti di vista delle diverse componenti della comunità educante in merito alle **sfide che la stessa comunità ha affrontato negli ultimi due anni scolastici** e affronterà in futuro, da porre poi alla base della costruzione delle successive attività di empowerment e di progettazione partecipata previste dal percorso.





CONTENUTI



CONTENUTI

Una **DOI**
faticosa

Questi ultimi due anni scolastici sono stati presentati dagli insegnanti come occasione per loro stessi di **forte messa in discussione professionale** e di **continuo riassetto organizzativo del lavoro**, in cui riconoscono non sono mancati **errori anche sul fronte della gestione delle comunicazioni** con le famiglie.

In questo processo ancora in itinere, i docenti raccontando di aver “giocoforza” dovuto gestire molte situazioni e aspetti

“Si è assistito a una ipercomunicazione, per cui il mancato rispetto di certi orari lo hanno vissuto i ragazzi ma lo viviamo anche noi.”

non di competenza per il proprio ruolo - e in questo riconoscono inevitabilmente di non aver sempre saputo garantire massima inclusività e accessibilità.

“Andando avanti con il lock-down, i tempi si sono dilatati e si è perso ad esempio il rispetto degli orari”.

In particolare, pur da una prospettiva differente, confermano la fatica raccontata dalle altre componenti della comunità educante di una **comunicazione permanente e pervasiva** consentita dai nuovi canali e strumenti digitali, evidenziando un trend che nel tempo ha portato a comportamenti non sempre rispettosi del tempo vita.



L'intreccio tra il **sovraccarico informativo**, spesso a ridosso delle scadenze, su più canali e la **mancaza di regole di condotta condivise** per l'utilizzo degli strumenti di comunicazione ha creato un forte stress nel corpo docente. La possibilità del contatto **continuo scuola-docenti e famiglie-docenti** ha infatti diluito i confini normalmente stabiliti dal rispetto della privacy e della professionalità. Se i canali di comunicazione sono numerosi, i docenti evidenziano però

"A me capita tutt'ora di ricevere messaggi [sia dalla scuola che dalle famiglie] la sera dopo cena, anche nel fine settimana."

"Mi è capitato di trovare prenotazione al ricevimento la domenica sera, per il lunedì mattina."

come occorra consapevolezza da parte della scuola che **non possono essere di per sé garanzia di una relazione**. Spesso la principale difficoltà nella comunicazione con le famiglie non riguarda infatti la trasmissione del messaggio ma la sua **corretta interpretazione**: comunicazione a ridosso delle scadenze previste, sovrapporsi di più canali, **diverse competenze nella decodifica dei contenuti** disorientano sia il corpo docenti che le famiglie.

"È la chiarezza a dare sicurezza, anche negli adempimenti formali"

Probabilmente sia noi che i genitori abbiamo vissuto un numero eccessivo di indicazioni e comunicazioni che non sono state d'aiuto nei tempi e nei modi."



Molti strumenti,
quali strumenti?

I docenti riscontrano di frequente un limite nell'atteggiamento delle famiglie in tema di comunicazione: una **mancanza di proattività e di collaborazione**, come se l'essere aggiornati non fosse anche una loro diretta responsabilità e se pretendessero dalla scuola un **aggiornamento costante, in tempo reale, mirato** e adeguato alle diverse preferenze in termini di canali e strumenti di comunicazione.

"Nella mia classe la relazione tra genitori del gruppo classe è mancata del tutto, forse anche indipendentemente dalla pandemia."

I partecipanti alla discussione sottolineano come **con questo tipo di atteggiamento nessuna filiera di comunicazione**, per quanto incrementata nei passaggi e nelle vie di accesso, potrà comunque mai garantire accesso pieno all'informazione.

A fronte di questo atteggiamento ostativo, **si riconosce però la difficoltà per gli docenti stessi di riuscire talvolta a trovare la persona giusta a cui fare riferimento** per acquisire informazioni corrette su procedure e come sia necessario raggiungere uno standard minimo di competenza da parte dei docenti riguardo all'uso degli strumenti digitali per il reperimento delle informazioni.

"Il registro elettronico è uno strumento pensato per le medie ed è stato molto più difficile per noi della primaria usarlo"

In particolare, gli insegnanti della primaria segnalano che i **momenti formativi sull'utilizzo del registro elettronico sono stati limitati** e molto spesso costruiti per i bisogni dei docenti della secondaria, dove comunque l'adozione del nuovo strumento di registro ha coinciso con la pandemia e l'attivazione della DAD, generando non poche criticità.



La gestione della didattica a distanza ha mostrato con evidenza il **ritardo di molte famiglie rispetto alla competenza e alla conoscenza delle diverse funzionalità** sull'uso di alcuni strumenti già messi a disposizione dalla scuola, in primo luogo proprio il **registro elettronico**: elemento che impone una riflessione su quanto in precedenza si fosse fatto erroneo affidamento su questo canale per garantire la comunicazione con i genitori.

"I genitori si sono trovati a usare strumenti di cui non erano neanche a conoscenza."

Per ovviare alle difficoltà di accesso a questo strumento, **molti docenti, in particolare quelli di sostegno, hanno scelto di "personalizzare" il rapporto** con le famiglie, spesso raddoppiando il proprio tempo lavoro in termini di aggiornamento

degli strumenti ma riuscendo così meglio a rispondere a esigenze diverse in termini di canali e punti di riferimento. In questo senso, la pur peculiare esperienza dei docenti di sostegno riporta l'attenzione sull'**importanza di incentivare l'utilizzo del diario cartaceo** che anche alla primaria si conferma strumento molto rilevante anche per rispondere al tema della responsabilità e dell'autonomia dei ragazzi rispetto al rapporto verso la scuola, già sollevato dalle famiglie.

"Quello che conta dovrebbe essere il diario. Il registro elettronico è in più, per chi manca, per la famiglia".

Più in generale, l'esperienza degli insegnanti di sostegno in questo anno scolastico risulta di riferimento in termini di **aver saputo al meglio capitalizzare l'esperienza del lockdown** per ripensare il lavoro nel successivo anno scolastico.



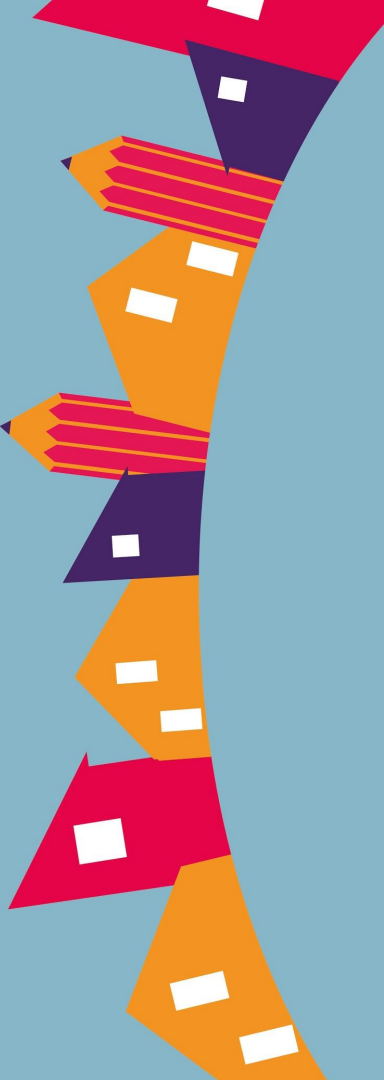
"Le famiglie hanno avuto shock iniziale, e siamo entrati nelle loro case con incontri dedicati. Abbiamo stabilito un rapporto, hanno affidato i loro ragazzi a noi".

Gli insegnanti di sostegno hanno infatti messo in campo **una serie di strategie ad hoc, personalizzate sui bisogni dei singoli ragazzi**: strategie frutto del confronto e della rielaborazione del periodo precedente di sospensione della attività didattiche in presenza. Da una parte, il fatto che i ragazzi abbiano continuato ad andare a scuola anche nei periodi di zona rossa ha per molti aspetti modificato in positivo il rapporto con le famiglie, che si sono sentite più seguite; al tempo stesso si è però prestata **molta cura alla relazione diretta**, esclusiva e personale con il ragazzo, ad esempio

tramite l'uso del diario cartaceo che consente maggior autonomia e responsabilità allo studente con difficoltà, riuscendo a migliorare anche la qualità del rapporto mediato. La positività di questo riassetto ha avuto un forte impatto positivo sui docenti stessi, ad esempio portando a **rafforzare il gruppo virtuale tra insegnanti** per lo scambio di suggerimenti e di materiali.

*Il
rappresentante
di classe*

In particolare nella secondaria di primo grado, in cui le restrizioni sanitarie hanno imposto maggiori limiti alla didattica in presenza anche nel corso di questo anno scolastico, la **mancaza della relazione diretta** con le famiglie ha pesato molto e ha reso non solo necessaria ma talvolta **indispensabile una forte mediazione da parte dei rappresentanti di classe**, specie nei confronti delle **famiglie del primo anno** mai incontrate di persona dai docenti.



In questa situazione, si rileva come **la relazione con i genitori meno competenti sull'uso degli strumenti digitali**, spesso quelli già prima meno partecipi, si sia ulteriormente allentata. L'effetto più evidente di questo *"allentamento"* si è riscontrato nella principale occasione di confronto docenti-famiglie: i **colloqui con i genitori**. I tempi ristretti imposti dalla gestione online e non suscettibili di dilatazioni **difficilmente hanno infatti permesso di andare oltre l'informazione sul rendimento**, generando frustrazione nei docenti stessi. I docenti quindi da una parte confermano la rilevanza del ruolo del rappresentante di classe per contribuire a una relazione di qualità con le famiglie; dall'altra però ribadiscono **la forte discrezionalità nell'interpretazione del ruolo da parte dei genitori eletti** e la tendenza a sottovalutare competenza rilevanti nel momento della candidature.

"La relazione è positiva se trovi il rappresentante che cerca il confronto"

"Ci sono grosse differenze in base a discrezionalità e saper fare: c'è chi sa filtrare richieste individualiste e chi di fatto le alimenta"

La relazione docente-famiglie appare infatti fortemente **condizionata a come sono state poste richieste specifiche di supporto ai docenti coordinatori** anche su questioni pratiche. Secondo i docenti, se è vero che **non esiste una sorta di vademecum** dei rappresentanti, le indicazioni sulle previsioni di norma sono comunque recuperabili e **occorre che i candidati ne siano messi a conoscenza**.



Mancanza di
un tempo
"dedicato" tra
collegli

Nella promozione di una collaborazione positiva con i rappresentanti di classe l'**associazione dei genitori viene considerata come soggetto facilitatore**, purché la natura del rapporto si mantenga nell'ambito di una collaborazione e di un ruolo propositivo rispetto a iniziative coerenti con l'ambito didattico-educativo.

A fronte della programmazione di strumenti e attività digitali formali **la relazione quotidiana tra colleghi è mancata** soprattutto nei momenti e negli **spazi di informalità** in grado di attivare un sostegno immediato ed efficace.

"Tante volte si risolvevano problemi, si passavano informazioni o si interpretavano messaggi nel corridoio, nel cambio di ora."

"Anche i Consigli di classe su Meet non sono più gli stessi."

"Gli incontri di corridoio sono quelli più illuminanti rispetto a quelli a tavolino".

"Sento la mancanza di quei momenti di piacevolezza che è anche creativa"

Anche a livello didattico questa mancanza crea difficoltà e **genera una sorta di senso di solitudine**, e di fatto viene vissuta come un **limite alla pienezza dell'esperienza professionale**, anche a fronte di una forte stanchezza rilevata verso la modalità a distanza dei momenti di incontro lavorativo che pur hanno garantito continuità in questi difficili due ultimi anni scolastici.

"Manca il tempo in cui ci si confronta su impressioni, considerazioni sul ragazzo, valutazioni globali, strategie per la classe."



Relazioni
educative
extrascolastiche

I docenti si sono mostrati interessati soprattutto a **sviluppare relazioni all'interno della cornice generata a seguito dei rapporti con l'Amministrazione comunale**, promuovendo attività che portino la scuola oltre gli edifici scolastici.

Superare quindi una logica per cui la scuola "*ospita*" attività per **farla uscire e "*invadere la città*" negli spazi pubblici e di relazione**, per incontrare le famiglie nei luoghi della loro vita, ponendosi in relazione anche con altri importanti presidi culturali urbani, come **il cinema e il teatro**.



ALCUNE RIFLESSIONI



Alcune riflessioni conclusive

Vecchi problemi,
nuove sfide,
minor confronto

Gli insegnanti rilevano come la pandemia e i cambiamenti introdotti per rispondere all'emergenza sanitaria non abbiano tanto modificato la natura delle relazioni del corpo docente con famiglie e direzione scolastica, quanto **acuito criticità già presenti**.

"Le difficoltà c'erano anche prima, il problema di comunicazione c'è sempre stato. Ora è si è ampliato".

Comunicazione
per prove ed
errori

Il processo di individuazione di modalità ottimali di comunicazione e di relazione è **stato e continua necessariamente ad essere un work in progress**, a procedere per prove ed errori e a non essere il

risultato di un **"confronto collettivo a priori"**: questo rende i processi di relazione lenti e faticosi, **moltiplica gli errori e le smentite**, con un ulteriore aggravio in termini di carico comunicativo.

In questo quadro di analisi, **il tempo e lo spazio da dedicare al confronto e non solo all'organizzazione formale del lavoro** risulta quindi essere il bisogno principale espresso dai docenti.