

Valutare per migliorare la qualità educativa delle Comunità per minori: un percorso di ricerca partecipato

14 febbraio 2023

Webinar gratuito del ciclo Master Tutela, diritti e
protezione dei minori

Luisa Pandolfi - Università di Sassari - lupandolfi@uniss.it

Lo scenario di riferimento

- ▶ Carezza e disomogeneità di parametri di qualità univoci a livello nazionale nei servizi educativi di accoglienza per minori; approcci di intervento variegati da regione a regione
- ▶ Importanza di valutare l'efficacia degli interventi e di documentare le pratiche
- ▶ Incentivare e promuovere la partecipazione attiva dei protagonisti

Minori 0-17 anni fuori dalla famiglia di origine in Italia al 31 dicembre 2017 - dati significativi

- ▶ **14.219** i minori accolti temporaneamente presso una famiglia affidataria
- ▶ **14.781** sono i minori accolti in comunità

FONTE: Ministero del lavoro e delle politiche sociali

A livello europeo

- ▶ Raccomandazione Rec(2005) '*Rights of Children Living in Residential Institutions*' - Comitato dei Ministri dell'Unione Europea
- ▶ 'Quality4Children Standards' (2007) - International Foster Care Organisation e SOS - attenzione all'intero processo di accoglienza (tradotto in 27 lingue)
- ▶ Linee Guida Onu sull'Accoglienza Etero-familiare (2009)

A livello nazionale

- ▶ *Linee di indirizzo per l'accoglienza nei servizi residenziali per minorenni (2017)*: tracciano una cornice unitaria sulle tipologie di accoglienza e sull'intero processo di accoglienza (prima, durante e dopo)
- ▶ Obiettivo: ridurre la distanza esistente tra regioni

La letteratura scientifica

- ▶ Studi empirici *evidence-based* che suggeriscono l'importanza di **valutare** le condizioni di **efficacia** del lavoro educativo residenziale e l'**impatto** per le politiche sociali, di **documentare** le buone prassi e **sviluppare standard di qualità** (Boel-Studt & Tobia, 2016; James & al, 2015; Tessier, O'Higgins, Flynn, 2018)

Quali forme di valutazione della qualità per le comunità?

- ▶ Non possono essere solo di tipo ‘certificativo’, sulla base di una logica top-down (es. UNI EN ISO 9000)
- ▶ Più funzionale un **approccio valutativo come dispositivo per riflettere sull’azione**, al fine di promuovere linee di miglioramento, sulla base di **una logica di sviluppo, bottom-up e partecipativa**

Il contributo della ricerca empirica

- ▶ Perseguire un accrescimento della conoscenza scientifica su questi temi
- ▶ Produrre una conoscenza utile per i partecipanti

Il principio di base è che *«la ricerca non va fatta sulle persone, ma con le persone, dunque i partecipanti alla ricerca non sono oggetti dell'indagine, ma co-soggetti, co-ricercatori»* (Mortari, 2007, pp. 136-137).

Ricerca educativa e pratica professionale

[Hammersley, 2002; Viganò, 2010]

- ▶ Ricerca educativa come interlocutore per le pratiche e le politiche; arricchimento reciproco
- ▶ Accrescimento del sapere scientifico su un tema poco esplorato, come la valutazione della qualità dei servizi educativi extrascolastici
- ▶ Sviluppo di ricadute positive in termini di utilità e miglioramento nel mondo della pratica professionale

La ricerca *‘Valutare per migliorare la qualità delle comunità per minori’*

- ▶ Esempio di collaborazione tra ricercatori e pratici che ha gradualmente costruito un terreno comune di confronto generativo e trasformativo
- ▶ Avviata nel 2016 nell’ambito di un Protocollo di Intesa tra Università di Sassari e Centro Giustizia Minorile per la Sardegna - DGMC

Obiettivi della ricerca

- ▶ Costruire in modo partecipato uno strumento di autovalutazione delle principali dimensioni della qualità sottostanti al lavoro educativo in comunità;
- ▶ Attivare percorsi di miglioramento e riflessività nei servizi coinvolti;
- ▶ Validare sul campo l'attendibilità e l'efficacia dello strumento;
- ▶ Confrontare gli esiti dell'autovalutazione con un percorso di valutazione esterna, al fine di implementare piani di miglioramento in linea con i bisogni e le priorità di ciascun servizio.

Domanda di ricerca e campione

- ▶ *Quali sono le principali aree che caratterizzano il contesto e le pratiche di accompagnamento educativo delle comunità per minori intorno a cui è possibile ragionare in termini di **qualità, miglioramento e sviluppo?***
- ▶ Soggetti coinvolti: 20 comunità per minori del territorio regionale sardo (educatori, coordinatori, ragazzi e ragazze; circa 100 operatori e 100 ospiti)

Fasi della ricerca

- ▶ Ricerca - azione per la costruzione di uno strumento di auto-valutazione condiviso e co-costruito, denominato C.A.M. (giugno-dicembre 2016)
- ▶ Validazione sul campo da parte delle comunità dello strumento di auto-valutazione (marzo-dicembre 2017)
- ▶ Raccolta, analisi dei dati e sistematizzazione degli esiti emersi (gennaio-settembre 2018)
- ▶ Restituzione e diffusione dei risultati agli stakeholders coinvolti (ottobre 2018-aprile 2019)
- ▶ Valutazione esterna (maggio 2019 - giugno 2021)
- ▶ Percorsi formativi (in corso di svolgimento)

Strategia di ricerca: Ricerca-Azione

Prevede che: «*l'indagine sia condotta sul campo, si strutturi sulla base di una **stretta collaborazione fra ricercatori e pratici** e assuma come suo compito specifico quello di **provocare cambiamenti migliorativi***» (Mortari, 2007, p. 210).

Scambio tra il **ricercatore** che fornisce delle **competenze metodologiche** e i **professionisti** da cui riceve **competenze** relative alle dinamiche concrete della **pratica sul campo**

Strategia di ricerca: Ricerca-Azione

Fasi in cui si articola: identificazione del problema; ideazione, pianificazione ed implementazione del processo; valutazione dell'efficacia

*La valutazione dell'efficacia della ricerca azione si basa necessariamente sul genere di **trasformazione** della realtà educativa che si è prodotta in seguito all'attuazione del progetto (Baldacci, 2014)*

Perché un modello di autovalutazione?

- ▶ Prevede il coinvolgimento in prima persona degli attori nella verifica del proprio agire educativo
- ▶ E' in grado di mettere in evidenza peculiarità e tratti contestuali delle singole esperienze
- ▶ Insieme alla valutazione esterna sono momenti di analisi della pratica lavorativa in prospettiva del miglioramento

[Castoldi, 2013]

Perché costruirlo insieme ai pratici?

- ▶ Scelta di non proporre uno strumento preconfezionato da applicare
- ▶ Elaborare uno strumento che realmente rispecchi le peculiarità e le specificità dei servizi
- ▶ Valorizzare il sapere dei pratici, che possono fare ricerca sulla propria esperienza professionale
- ▶ Processo valutativo vissuto non come controllo intrusivo o adempimento burocratico

A quale modello concettuale ci siamo ispirati?

- ▶ Modello **C.I.P.P.** (*Context, Input, Process, Product*) di Stufflebeam (2002, 2007)
- ▶ **Utile perchè:** Propone un approccio valutativo multidimensionale di sistemi scolastici ed educativi, con la finalità di sviluppare azioni di miglioramento
- ▶ **Distante perché:** il focus è sul '*Product*' (ad esempio le prestazioni scolastiche); per noi il focus è sul '*Process*' (sulla qualità dei percorsi di accompagnamento educativo)

Modello ipotizzato: C.A.M.

- ▶ **C**ontesto: lo sfondo e la cornice entro cui si collocano i processi e gli interventi educativi
- ▶ **A**ccompagnamento anzichè Processo: meglio rappresenta l'agire educativo in comunità; un agire che affianca con cura, che attiva risorse, promuove esperienza, capacità, cambiamenti
- ▶ **M**iglioramento: spazio aperto da completare al termine del percorso di autovalutazione

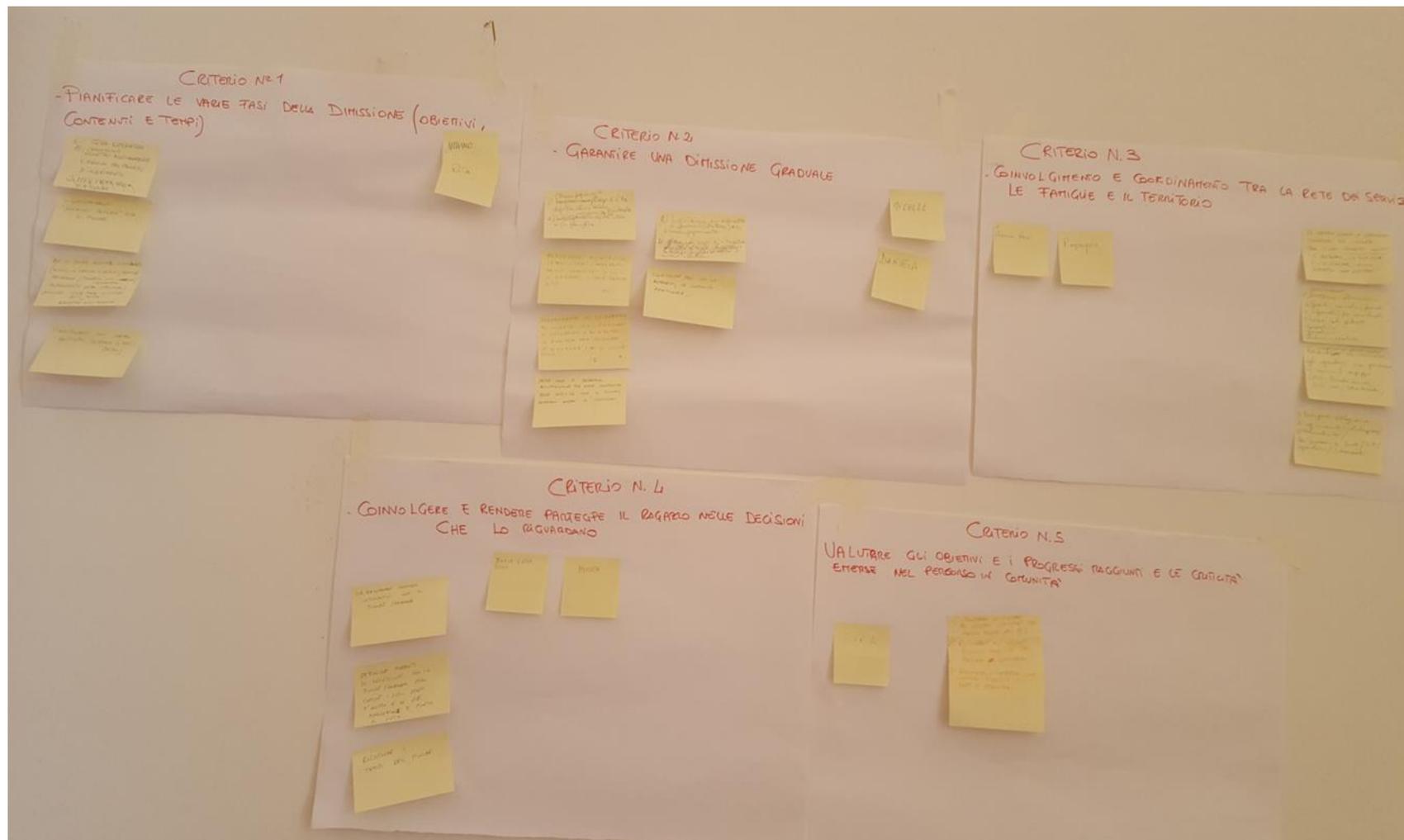
Focus del modello

Il modello di autovalutazione prende forma....

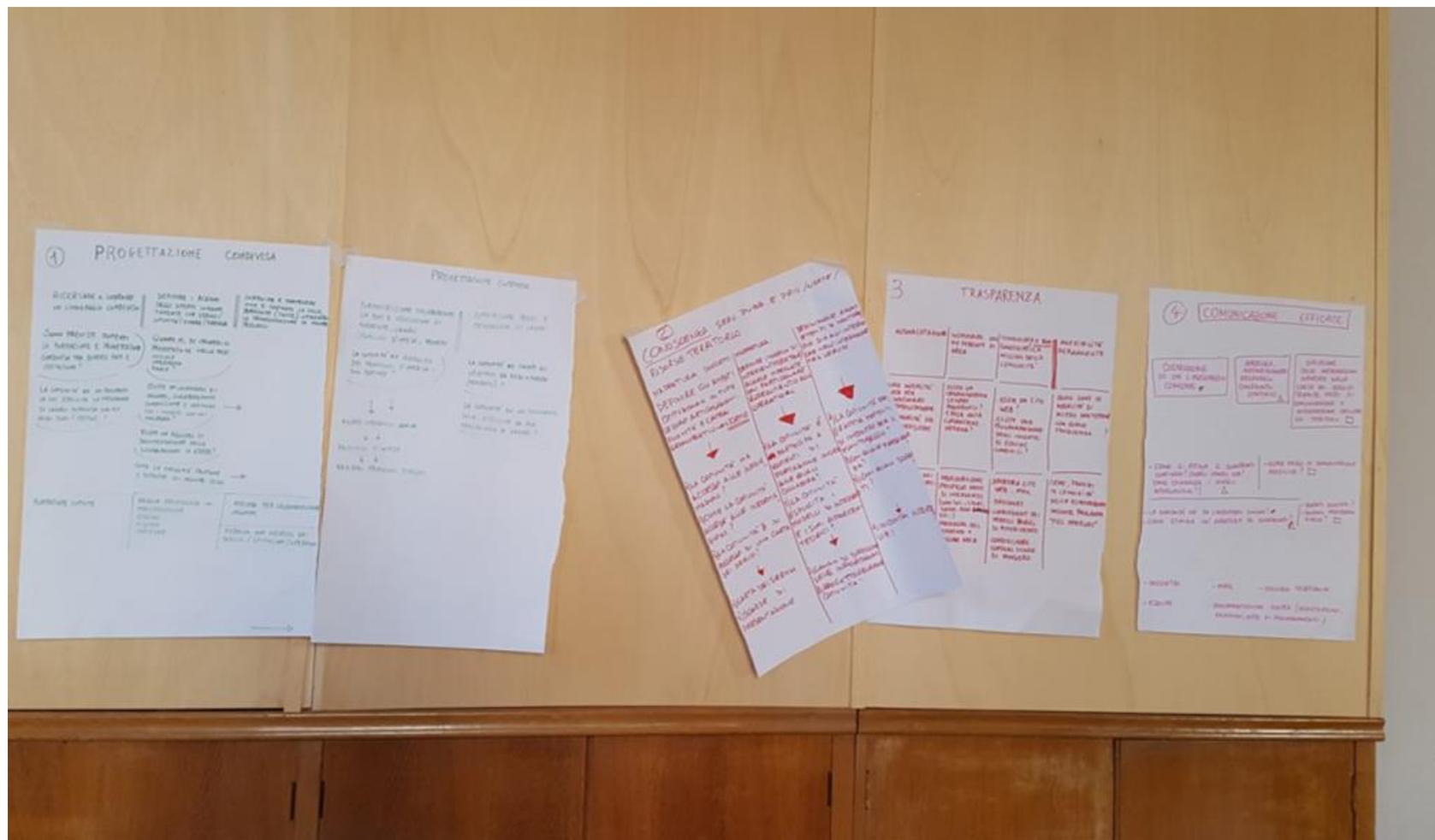


*...dalle parole, dal confronto, dalle
esperienze e narrazioni dei partecipanti,
guidati dai ricercatori....*

Stralci del lavoro di elaborazione, analisi e scrittura



Stralci del lavoro di elaborazione, analisi e scrittura



Ciascun gruppo presenta il proprio lavoro agli altri



Ciascun gruppo presenta il proprio lavoro agli altri



Momenti di discussione e confronto fra i gruppi



Documentazione del percorso

- ▶ I dati raccolti durante l'intero processo sono stati documentati in modo rigoroso, mediante la sistematizzazione dei materiali prodotti e l'audio registrazione delle situazioni conversazionali;
- ▶ L'attività di documentazione, scrittura e sistematizzazione in itinere e finale dei materiali prodotti è stata costantemente restituita ai partecipanti, con la duplice finalità di ricevere utili feed-back e, al contempo, di intensificare la loro capacità riflessiva

Linee guida di auto-valutazione C.A.M. (acronimo di Contesto, Accompagnamento e Miglioramento)

SEZIONI	AREE
CONTESTO	<i>Mission ed organizzazione</i>
	Gestione degli spazi
	Risorse professionali
	Lavoro di rete
	Modello educativo di riferimento
ACCOMPAGNAMENTO	Inserimento e accoglienza
	Osservazione
	Partecipazione del minore
	Progettazione
	Valutazione
	Lavoro con le famiglie
	L'uscita
MIGLIORAMENTO	Individuazione delle priorità e degli obiettivi di miglioramento

SEZIONE CONTESTO

AREE	REQUISITI DI QUALITA'
<i>Mission</i> ed organizzazione	La comunità ha definito ed esplicitato in modo chiaro e comprensibile la propria <i>mission</i> e le proprie modalità organizzative ed operative, incentivando una gestione democratica, flessibile e partecipativa.
Gestione degli spazi	La comunità garantisce spazi accoglienti e familiari e cura gli ambienti interni e esterni, consentendo ai minori ospiti la personalizzazione degli spazi.
Risorse professionali	La comunità suddivide in modo chiaro e funzionale i ruoli e responsabilità tra i diversi operatori, garantendo la qualificazione e la valorizzazione delle risorse professionali, promuovendo la formazione, la supervisione e la stabilità dell'équipe educativa.
Lavoro di rete	La comunità svolge un ruolo propositivo nella promozione di una progettazione condivisa e di un rapporto collaborativo con gli altri servizi, garantendo l'integrazione nel territorio e condizioni di accessibilità.
Modello educativo di riferimento	La comunità si ispira ad un modello educativo condiviso basato su un'organizzazione di tipo familiare che promuove la cura, la relazione educativa, la responsabilizzazione, la dilatazione del campo di esperienze e la centralità del minore.

SEZIONE ACCOMPAGNAMENTO

AREE	REQUISITI DI QUALITA'
Inserimento e accoglienza	La comunità cura la preparazione di un nuovo inserimento, pianificando in modo adeguato le diverse fasi e garantendo una buona accoglienza.
Osservazione	La comunità pianifica in modo adeguato la fase di osservazione, assicurando la partecipazione dei soggetti coinvolti e curando gli aspetti metodologici.
Partecipazione del minore	La comunità garantisce, in modo adeguato all'età ed alla situazione, la partecipazione del minore a tutte le fasi del percorso comunitario e a tutti gli aspetti organizzativi della vita quotidiana.
Progettazione	La comunità garantisce l'elaborazione di Progetti Educativi Individualizzati (P.E.I.) strutturati in modo adeguato e condivisi con il minore, la sua famiglia e gli altri servizi coinvolti.
Valutazione	La comunità garantisce forme di valutazione strutturata, partecipata ed in itinere dell'andamento dei Progetti Educativi Individualizzati.
Lavoro con le famiglie	La comunità assicura il coinvolgimento delle famiglie nel percorso educativo del minore e promuove interventi di supporto, in accordo con i servizi territoriali.
L'uscita	La comunità garantisce una preparazione adeguata e graduale della fase di dimissione, incentivando la collaborazione con gli altri servizi ed il coinvolgimento attivo del minore e dei suoi familiari.

Dai requisiti di qualità agli indicatori

Sezione Accompagnamento – Area Valutazione

Requisito di qualità: 'La comunità garantisce forme di valutazione strutturata, partecipata ed in itinere dell'andamento dei Progetti Educativi Individualizzati'

Indicatori:

- In fase iniziale sono previsti momenti di valutazione sistematica delle informazioni raccolte durante l'osservazione
- Si realizzano sistematicamente incontri/momenti in équipe per la valutazione dello stato di avanzamento del P.E.I. e del raggiungimento degli obiettivi
- Si dispone di criteri di valutazione comuni, indicatori di rilevazione e descrittori comportamentali, legati agli obiettivi dei P.E.I.
- Vengono attuate rimodulazioni degli obiettivi e delle strategie di intervento a seguito degli esiti della valutazione
- Si utilizzano modalità e strumenti di valutazione strutturati
- Il raggiungimento degli obiettivi previsti nel P.E.I. e l'andamento del percorso sono periodicamente verificati insieme al minore
- Il raggiungimento degli obiettivi previsti nel P.E.I. e l'andamento del percorso sono periodicamente verificati insieme alla famiglia (di origine o affidataria)
- Il raggiungimento degli obiettivi previsti nel P.E.I. e l'andamento del percorso sono periodicamente verificati insieme al servizio sociale di riferimento e/o altre figure professionali
- I criteri e gli indicatori adottati per la valutazione sono conosciuti da tutti i soggetti coinvolti
- Sono adottate forme di autovalutazione per i minori ospiti
- Altri eventuali indicatori (specificare)

**Spazio aperto
per eventuali
considerazioni**

Alla fine di ciascuna area è collocata una rubrica valutativa

Rubrica di valutazione	Situazione della comunità
	A AVVIO
L'accoglienza e la cura degli spazi della comunità sono da migliorare, in termini di arredi, dimensione familiare, confort e manutenzione. Gli spazi individuali e comuni non sono sufficientemente personalizzati da chi vive nel contesto e nel regolamento non sono presenti richiami su questo aspetto. I minori ospiti non sono sufficientemente coinvolti nella cura e nella manutenzione della struttura e nella riparazione di eventuali danni. Non ci sono adeguati spazi riservati all'incontro con i familiari.	B BASE
	C IN CAMMINO
Gli ambienti e spazi della comunità sono accoglienti e ben curati. Vengono garantiti con regolarità interventi di manutenzione e di riparazione dei danni. Gli arredi sono in buone condizioni e i minori hanno la possibilità di personalizzare i propri spazi individuali. I minori sono sensibilizzati alla cura degli spazi. Sono presenti spazi riservati all'incontro con le famiglie.	D DEFINITA
	E EMPOWERMENT
Gli ambienti e spazi della comunità sono molto accoglienti, ben curati e restituiscono una dimensione di familiarità. Gli arredi sono in buone condizioni e i minori hanno la possibilità di personalizzare i propri spazi individuali ed anche quelli comuni. Nel regolamento del servizio questo aspetto viene esplicitato e definito. I minori sono coinvolti attivamente nella cura degli spazi. La comunità periodicamente compie una valutazione su eventuali danni e carenze e definisce i tempi per le riparazioni. La comunità dispone di spazi adeguati e funzionali per accogliere le famiglie.	F FUNZIONALE

Sezione Miglioramento

- ▶ Agli operatori viene richiesto di individuare sulla base delle evidenze emerse (punti di forza e criticità) le priorità e gli obiettivi su cui si intende agire al fine di rendere maggiormente efficace la prassi professionale
- ▶ Ipotesi di strategie e piani di miglioramento da implementare e relativi tempi di attuazione, che verranno affinati dopo la valutazione esterna

Validazione sul campo dello strumento

- ▶ Da parte delle comunità coinvolte nella ricerca azione e di altre 5 comunità che non hanno partecipato alla costruzione dello strumento
- ▶ Individuazione dei punti di forza e di debolezza e prima ipotesi dei piani di miglioramento
- ▶ Raccolta di feed-back utili per ri-modulare e ri-calibrare determinate parti dello strumento

Fase di valutazione esterna

- ▶ Prende le mosse dagli esiti dei percorsi di autovalutazione compiuti da ciascun servizio, ripercorrendone le diverse dimensioni ed aree e prestando particolare attenzione alle criticità evidenziate e ai piani di miglioramento ipotizzati
- ▶ Completa il percorso di ricerca, **rinforzando ed arricchendo quanto emerso dall'auto-valutazione**, in quanto consente di definire con maggiore precisione gli obiettivi di miglioramento, i relativi tempi e le strategie per il loro raggiungimento

Articolazione della valutazione esterna

- ▶ Visita di un giorno, da parte del gruppo di ricerca, in ciascuna comunità del campione;
- ▶ Focus group con l'équipe educativa e un'intervista con i coordinatori e/o responsabili della struttura; focus group con i minori ospiti;
- ▶ Visita agli spazi interni ed esterni della struttura e analisi documentale dei P.E.I., regolamenti ed altri materiali utili.

Processo di valutazione partecipata

- ▶ Nella valutazione esterna i professionisti hanno l'occasione di arricchire e dettagliare meglio le motivazioni alla base della scelta di un determinato livello di qualità, condividendo le strategie e le modalità di azione ed intervento ipotizzate
- ▶ Partecipazione attiva di tutti i protagonisti, compresi i ragazzi e le ragazze (14-18 anni) beneficiari dei servizi - sguardo valutativo ampio

Report di valutazione esterna

- ▶ Sintetizza gli elementi più significativi emersi, per ciascuna area, dal confronto tra l'autovalutazione e l'esito della valutazione esterna
- ▶ Possibilità di condividere interamente o parzialmente una o più priorità individuate dalle comunità, eventualmente suggerendo di riconsiderarle e/o modificarle, nel caso non fossero condivise, anche attraverso la proposta di una nuova area di miglioramento in cui concentrare l'attenzione

Percorsi formativi per le comunità

- ▶ Si concentrano sulle principali aree critiche presenti nei piani di miglioramento: partecipazione dei minori, progettazione, valutazione e lavoro con le famiglie
- ▶ A cadenza mensile; coinvolgono gli operatori delle comunità con un approccio metodologico teorico-pratico

Riflessioni conclusive

- ▶ Pensare la valutazione e l'auto-valutazione della qualità delle comunità per minori come un **processo in grado di fare luce** sulla pratica consente di incentivare ricadute positive in termini di **efficacia e di apprendimento permanente** dei professionisti e dei servizi
- ▶ L'intreccio tra **differenti punti di vista e vissuti** (ricercatori, professionisti, ragazzi) stimola **senso critico e assunzione di responsabilità reciproca** e si configura come una **sfida** per sperimentare nuove strade, che fanno attraversare e percorrere la complessità dei problemi in modo non lineare, ma **sinergico e multidimensionale**

Alcune parole dei ragazzi/e...

- ▶ *«Quando c'è il cambio turno gli educatori si scambiano le cose che sono successe. Che senso ha chiudere la porta e parlare a bassa voce? Stanno parlando di noi, di quello che è successo stamattina. Una cosa è quando si parla di cose personali di ciascuno di noi, altra questione è parlare delle cose successe in comunità. Potrebbero parlarne anche davanti a noi» [comunità 5]*
- ▶ *«lo vorrei leggere quello che gli educatori scrivono nelle relazioni che mi riguardano» [Comunità 12]*
- ▶ *«Quando sono arrivata in comunità mi era stato detto dalla mia assistente sociale che ci sarei rimasta per un paio di mesi. Sono, invece, qui da 4 anni. Bisogna essere sinceri sui tempi e sui motivi dell'inserimento. Siamo in grado di capire se le cose ci vengono spiegate nei modi giusti» [Comunità 15]*

Grazie per l'attenzione!

- ▶ *«Il percorso di valutazione ci ha fatto riflettere sul fatto che non abbiamo strumenti di autovalutazione da parte dei ragazzi e ci stiamo pensando a come poterli strutturare perché per alcuni di loro, in particolare, sarebbe utile perché proprio ci chiedono: ‘ma in questo sono migliorato? Peggiorato?’ Quindi pensiamo che possa essere importante dare loro questo spazio perché li aiuterebbe ad acquisire maggiore auto-consapevolezza del loro percorso educativo» [Comunità 2 - Educatori]*
- ▶ *«E' stato brutto il cambio degli educatori, questa è una cosa che si dovrebbe migliorare nelle comunità, cioè evitare che dopo un po' di tempo gli educatori vadano via perché per noi ogni volta che succede è difficile perché siamo legati a loro e poi dobbiamo abituarci a persone nuove e a nuovi modi di fare, ma le persone non si possono sostituire come se niente fosse!» [Comunità 4 - Ragazzi]*

Alcuni riferimenti bibliografici

- ▶ Pandolfi L. (2021) *Una ricerca collaborativa nei servizi educativi residenziali per minori: la voce dei professionisti e dei ragazzi nei processi di miglioramento della qualità*. In: Lucisano P. (a cura di). *Ricerca e didattica. Per promuovere intelligenza, comprensione e partecipazione*. Lecce: PensaMultimedia (pp. 404- 417)
- ▶ Mastropasqua I.; Pandolfi L.; Palomba F. (a cura di). *Le comunità educative nella giustizia penale minorile* (pp.117-123). Roma: Gangemi editore
- ▶ Pandolfi L. (2019). *Percorsi di valutazione ed innovazione nelle comunità per minori: esiti e sviluppi di una ricerca empirica*. Excellence and Innovation in Teaching and Learning, 1/2019, pp. 61-76.
- ▶ Pandolfi L. (2017). *La costruzione partecipata di linee guida e di uno strumento per l'auto-valutazione delle comunità per minori*. In: Notti A.M. (a cura di). *La funzione educativa della valutazione. Teorie e pratiche della valutazione educativa*. (pp.627-647). Lecce: PensaMultimedia.