

Benessere organizzativo, identità e creazione di competenze

Educatori e insegnanti del sistema 0/6 anni fra pedagogia, formazione e bisogni organizzativi

Patrizia Belloi

26 Ottobre 2023

Benessere, formazione, competenze, pedagogia, qualità, didattica, organizzazione.

Parole chiave

*Benessere organizzativo, identità e
creazione di competenze*

Il progetto e le sue premesse

La persona al centro

la Fondazione ha messo in campo una ricerca quali-quantitativa sui temi del benessere organizzativo e della creazione e implementazione di competenze.

L'idea di fondo è di mettere la persona al centro (Zan, 2004) del servizio, sviluppando così motivazione, autonomia e work engagement anche attraverso la costruzione di occasioni concrete orientate alla strutturazione dell'identità che legittimi e rinforzi l'appartenenza (Maslow, 2010) ad una struttura nata per migliorare la qualità dei servizi, fare ricerca pedagogica, consolidare le esperienze e migliorare ulteriormente i servizi 0/6 anni.

Il progetto assume come dato di fatto che le organizzazioni migliorino le loro capacità di **creare benessere professionale e personale, non solo inserendo nuove figure all'interno del proprio organico** al fine di ripartire in modo più adeguato il lavoro, **ma anche potenziando le competenze e le capacità del personale esistente in modo da aiutarlo ad adattarsi alle innovazioni ed ai cambiamenti sociali, economici e culturali in atto** (Pellerey, Le competenze individuali e il portfolio, 2004). A tale fine, **l'analisi delle criticità** esistenti e **la definizione degli interventi** atti a gestirle e possibilmente a rimuoverle devono essere effettuate con la **partecipazione ed il coinvolgimento effettivo degli operatori**. Laddove il personale si senta coinvolto nelle scelte, diventando parte integrante del progetto – percependo di esserne timone e motore – si motiva all'agire e si lega all'organizzazione, operando nella direzione della qualità del servizio prestato. L'analisi delle caratteristiche del servizio e della sua organizzazione portano inevitabilmente ad un'analisi o, almeno, ad una riflessione, sul ruolo professionale e la sua evoluzione, ponendo l'attenzione sia sui bisogni formativi dei singoli (Ghiotto, 1998), sia sulla relazione tra identità professionale e identità organizzativa (Pellerey, L'identità professionale oggi, 2021).

Elementi di base

Domanda di ricerca:

Mettere la persona al centro dal punto di vista relazionale, formativo e organizzativo, aiuta a migliorare la qualità pedagogico/didattica dei servizi 0/6 anni della Fondazione Cresci@Mo?

Campione:

- Tutto il personale educativo ed insegnante della Fondazione Cresci@Mo (95 persone hanno compilato il questionario e 100 hanno partecipato ai focus group).
- All'indagine hanno partecipato gli insegnanti e le educatrici di Fondazione per un totale di 100 soggetti di età compresa tra i 20 e i 60 anni, con provenienza e anzianità di servizio differenti.

Analisi quantitativa

Il questionario

Obiettivo generale: inquadrare la condizione di benessere lavorativo del personale educativo ed insegnante dipendente di Fondazione.

Le aree

- Prima area: analisi del campione da un punto di vista anagrafico e professionale;
- Seconda area: analisi dei bisogni e situazioni percepite come critiche.

Analisi qualitativa

Il questionario è stato approfondito attraverso tre focus in collettivo.

I focus: Tre incontri di approfondimento

Primo incontro:

- conoscenza degli insegnanti del plesso;
- esplicitazione degli intenti e degli obiettivi generali della ricerca;
 - garanzia dell'anonimato.

Contenuti specifici

- Sono stati riportati in maniera aggregata i dati ricavati dal questionario;
- Analisi approfondita, delle aree a partire da domande
- riguardanti il perché e le motivazioni sottese alle risposte date.

Analisi qualitativa

Il questionario è stato approfondito attraverso tre focus in collettivo

Secondo incontro:

- Analisi approfondita, delle aree e discussione dei dati al fine di comprendere anche le cause delle criticità emerse.

Terzo incontro:

- Definizione, chiarificazione ed esplicitazione delle possibili soluzioni alle criticità;
- Richieste e cambiamenti da proporre alla Fondazione;
- Feedback finale sul percorso "Benessere".

Analisi quali-quantitativa

Questionario quantitativo e tre focus group per ogni plesso

- L'analisi dei dati prevede tre approcci:
 - quantitativo (QN);
 - qualitativo (QL);
 - misto (Mixed Method -MM).
- **Approccio Quantitativo:** I dati quantitativi sono stati raccolti utilizzando lo strumento di Form, presente nell'applicazione di Microsoft Office 365, ed esaminati e riportati attraverso procedure di analisi statistica.
 - **Approccio Qualitativo:** Così come è stato ideato e configurato il questionario ci permetterà anche un'analisi dei dati qualitativi. I tre focus svolti per ogni plesso saranno analizzati con il software MAXQDA secondo l'approccio definito come il Computer Assisted Qualitative Data Analysis (CAQDA).
 - **Approccio Misto:** I disegni di ricerca con il metodo misto (MM) combinano approcci metodologici qualitativi e quantitativi in un singolo studio.

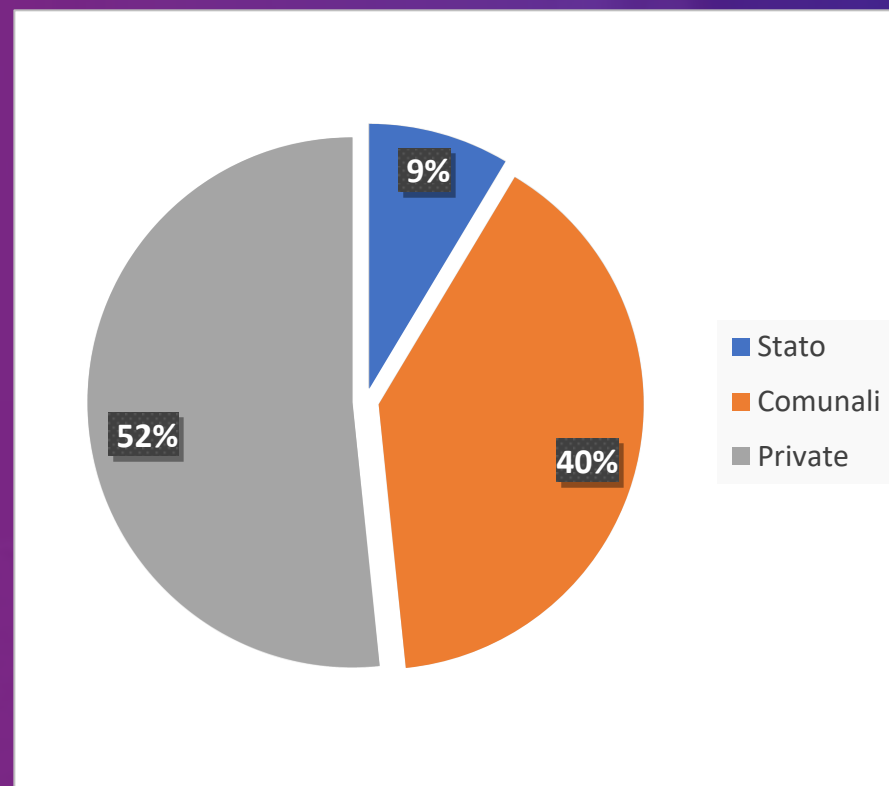
I primi risultati quantitativi

2022

95 Soggetti di genere femminile

- Emergono opinioni discordanti relativamente alle condizioni di lavoro a seconda della provenienza
 - comunale o statale;
- Le insegnanti tendono a mostrare malcontento rispetto al tipo di contratto stipulato con Fondazione che prevede più ore e retribuzione più bassa rispetto alle colleghe statali o comunali;
- Alcune che lamentavano la differenza salariale e di orario, riconoscono come il passaggio in Fondazione e alla tipologia di lavoro con compresenza serva a migliorare in maniera esponenziale la qualità del lavoro e del servizio offerto alle famiglie;
- Le insegnanti con provenienza dall'ambito privato, concordano sul fatto che il passaggio a Fondazione sia stato migliorativo sia dal punto di vista salariale sia dal punto di vista contrattuale e di tutela personale.

Tabella 1: "Precedenti esperienze in nidi di infanzia e/o scuole dell'infanzia non appartenenti alla Fondazione"



I primi risultati quantitativi

2022

Anzianità di servizio

- Il 54,8% dei soggetti lavora presso Fondazione da massimo 3 anni;
- Negli ultimi anni la Fondazione ha ampliato i suoi confini, acquisendo ben 18 plessi;
- Il fatto che più della metà dei dipendenti lavori da tempi recenti presso la Fondazione Cresci@Mo, dimostra come la sua crescita porti con sé anche la necessità di aumentare l'attenzione sul proprio personale.

Seconda sezione

2022

“Al fine di svolgere al meglio il tuo ruolo professionale, in quali aree senti maggiormente il bisogno di un intervento specifico?”

Il maggior bisogno di intervento:

- Area Condizioni di lavoro;
 - aspetti concernenti tematiche contrattuali e organizzative;
- Area Organizzativa;
 - tematiche connesse alla struttura amministrativa, alla gestione del lavoro e del tempo, etc.
- Altrettanto rilevanti sono state le tendenze relative all'Area Formativa e all'Area del supporto al ruolo, ambiti questi ultimi tra i più commentati durante i focus group, essendo aree in cui è possibile agire direttamente in funzione di cambiamenti futuri.

Seconda sezione

2022

“Al fine di svolgere al meglio il tuo ruolo professionale, in quali aree senti maggiormente il bisogno di un intervento specifico?”

- Area Formativa, sono stati 41 i soggetti in totale;
 - per approfondire il tipo di bisogno percepito: “Se hai selezionato l'Area Formativa indica in quali degli ambiti proposti riscontri particolari bisogni”.
 - La possibilità di risposta era a scelta multipla e con possibilità di selezionare al massimo tre ambiti Formativi;
- Tra gli ambiti maggiormente selezionati vi sono i seguenti ambiti:
 - Pedagogia e didattica innovativa (17,4%);
 - Programmazione e progettazione (16,5%);
 - Inclusione e personalizzazione dei percorsi (15,7%);
 - Continuità e metodologie didattiche (10,4%).

Approfondimenti e motivazioni

- Area legata ad aspetti pedagogici, educativi, metodologici per:
 - Trovare un metodo uniforme per tutti, un'impronta da seguire per poter dare un'immagine di Fondazione che non differisca in ogni scuola;
 - Fornire strumenti agli operatori provenienti da esperienze precedenti differenti.
- La richiesta è di essere riconoscibili per approccio e stile pedagogico pur nelle differenze e specificità di ogni plesso.

Approfondimenti e motivazioni—

- Area relativa alla continuità didattica, e strettamente connessa anche alle sinergie e reti col territorio, la quale emerge nel momento in cui le insegnanti si rendono conto del fatto che alcune pratiche fondamentali per i passaggi dei bambini da un servizio all'altro, vengono svuotati del loro stesso valore a causa della mancanza di lavoro di rete o continuità con altri servizi o enti.

Seconda sezione

2022

Area connessa alle emozioni, alle relazioni e alla gestione dei possibili conflitti

La necessità è quella di saper gestire le relazioni con le famiglie sapendo accogliere dubbi, perplessità, critiche, desideri, etc., senza però innescare discussioni o conflitti che possono danneggiare la fiducia su cui si basa l'alleanza scuola/famiglia, ponendo in maniera chiara i confini e le responsabilità reciproche.

La necessità di proporre una formazione di base per i neoassunti

- La richiesta è di avere una preparazione di base per poter entrare nel sistema con consapevolezza della visione pedagogica espressa dall'organizzazione e alcuni strumenti pratici di lavoro in ambito relazionale.
 - «Fornire elementi formativi di base alle neoassunte che si sono trovate in difficoltà nel doversi orientare e inserire in contesti per loro nuovi.»

Formazione

2022

FORM-AZIONE

- Tra le altre richieste sono state più volte sollecitate quelle relative al metodo didattico, ossia non orientato esclusivamente all'ambito teorico, quanto piuttosto alla pratica, al confronto e all'applicazione diretta sul campo;
- Si tratta cioè di una richiesta che non critica le tipologie di formazioni proposte o le tematiche scelte, piuttosto viene sollecitato il bisogno di un cambio nell'approccio didattico, più legato al concreto della realtà vissuta nei plessi e quindi più consono ad affrontare i bisogni e le criticità quotidiane con cui le professioni educative si interfacciano.

Formazione

“Se hai selezionato l'Area Formativa indica in quali degli ambiti proposti riscontri particolari bisogni”

Benessere organizzativo, identità e creazione di competenze

Ambito programmazione e progettazione	16,5%
Ambito della continuità didattica (modelli e strategie)	10,4%
Ambito emozioni primarie e la loro gestione	5,3%
Ambito pedagogia e didattica innovativa	17,4%
Ambito sinergie e reti	8,7%
Ambito del lavoro in team	8,7%
Ambito delle relazioni	1,7%
Ambito del ruolo professionale come integrazione di tre dimensioni fondamentali: relazionale, tecnica e gestionale	5,2%
Ambito delle metodologie didattiche	10,4%
Ambito dell'inclusione e della personalizzazione dei percorsi educativi	15,7%

Area organizzativa

2022

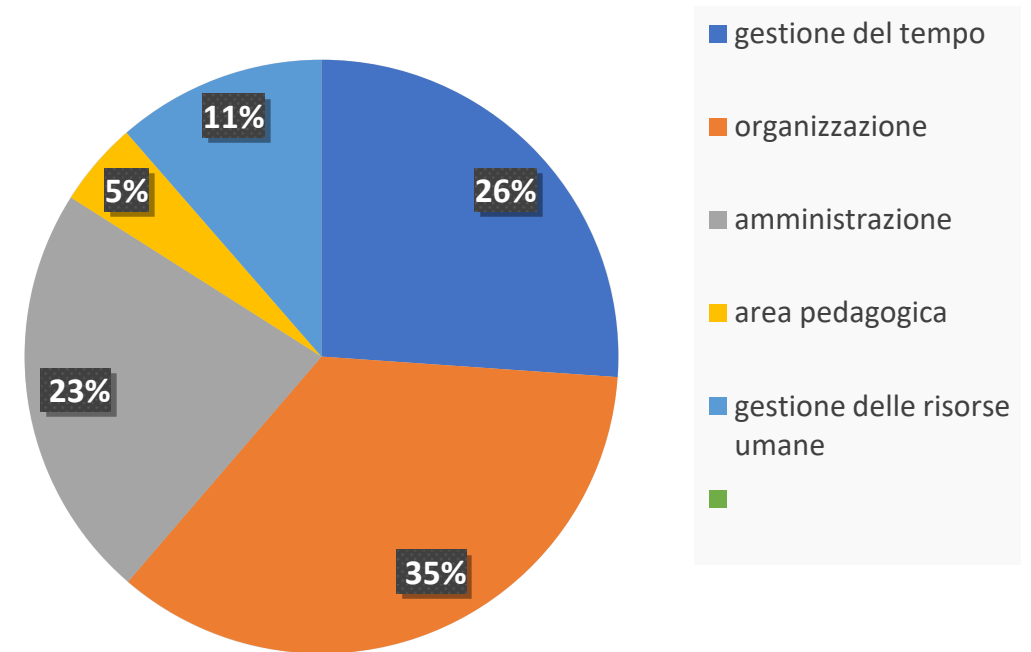
- Se hai scelto l'Area Organizzativa: ritieni che ci siano criticità nell'attuale modello organizzativo?_____
- _____
- È stata selezionata da 57 soggetti;
- Durante i focus, al pari dell'Area Formativa e delle Condizioni di Lavoro, questa è stata una tra le più dibattute.

Organizzazione

2022

“Se hai risposto SI alla domanda precedente, indica in quali degli ambiti proposti riscontri particolari bisogni”.

Ambiti di intervento



Area organizzativa

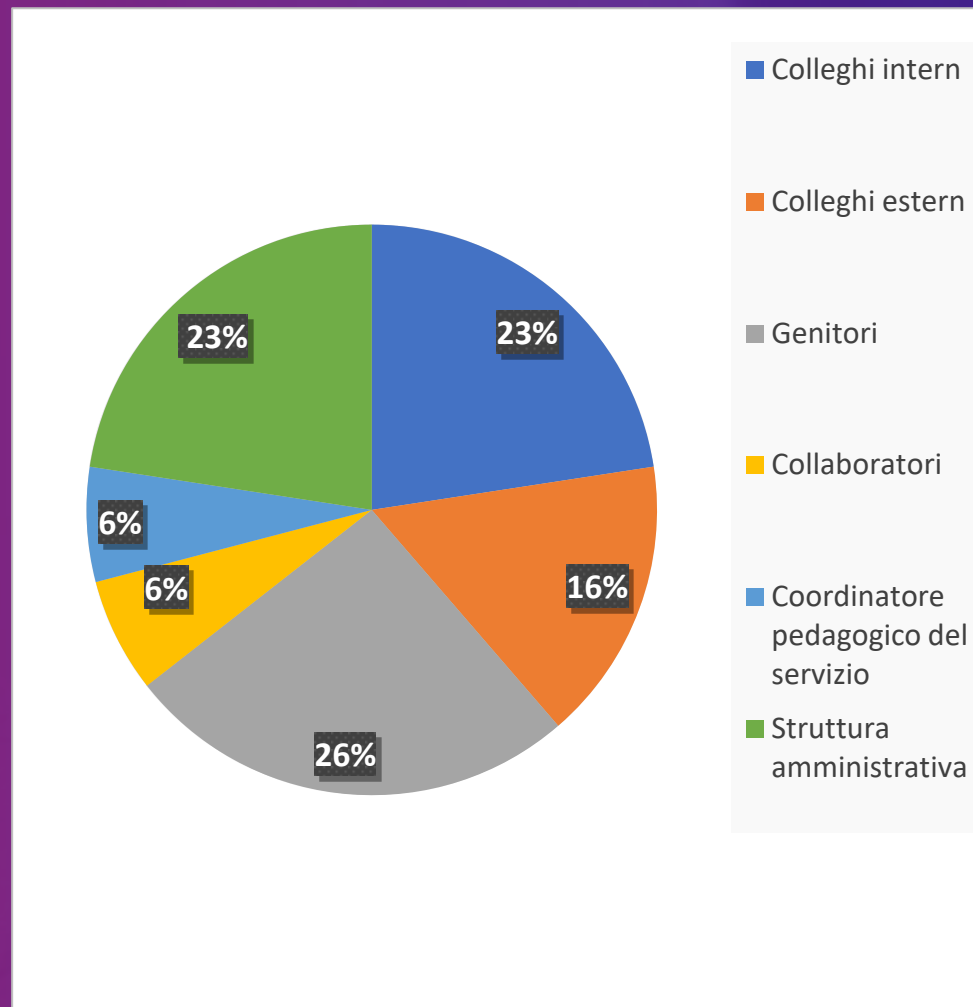
2022

L'organizzazione del lavoro risulta critica nel momento in cui subentrano differenti variabili che rendono il lavoro frontale coi bambini difficoltoso da gestire

- Gestione del tempo difficile a causa dagli incarichi burocratici di cui le insegnanti devono farsi carico;
- Mancanza di coordinate e linee guida pedagogiche univoche per tutti i servizi di Fondazione;
- Mancanza di strumenti adeguati a procedure legate a documentazione o a pratiche più burocratiche per cui sono essenziali strumentazioni tecnologiche adeguate;
- Informazioni a volte dissonanti fornite dalla segreteria.

Relazioni

“Se hai scelto l'Area Relazionale indica in quali degli ambiti proposti riscontri particolari bisogni”



2022

Area Relazionale

2022

Selezionata da 25 soggetti su un totale di 95

- Indaga che tipo di criticità possano emergere sul posto di lavoro a livello sociale e relazionale.
 - Alla domanda “Se hai scelto l'Area Relazionale indica in quali degli ambiti proposti riscontri particolari bisogni”:
 - “Genitori” (25,8%);
 - “Collegli Interni” (22,6%);
 - “Collegli Esterni” (16,1%).

I dati quantitativi sono poi stati supportati, dalle analisi qualitative.

Area relazionale

2022

Negli ultimi anni si stia assistendo a una sempre più complessa **gestione dei rapporti con le famiglie**; le motivazioni non possono essere racchiuse e circoscritte nel cosiddetto scollamento scuola-famiglia.

- **Aspetti culturali o legati alla provenienza** e l'origine della famiglia, laddove il fattore etnico può gravare sulla relazione con la scuola a causa di assenza e/o limitata **comprensione della lingua**;
- **Concezioni culturali differenti della scuola** considerata come assistenza/servizio babysitteraggio svuotato di tutto quel lavoro pedagogico di cui si fa portatrice;
- **Mancato riconoscimento del ruolo educativo** di educatori ed insegnanti;
- **Sconfinamento dei ruoli** che porta a perdere la propria autorevolezza, tendendo anche a cadere nella trappola dell'essere accondiscendenti e più vicine al ruolo che spesso si tiene nei servizi privati;
- Scambi comunicativi e sociali veloci e freddi, dettati dalle **normative Covid**, che non hanno concesso di avvicinare il genitore alla scuola, circostanziandolo a brevi e limitati momenti di relazione con l'insegnante;
- Una **generale minor partecipazione della famiglia alla vita della scuola**.

Area relazionale

2022

Le criticità emerse in relazione a colleghi, interni o esterni alla sezione

È stato spiegato dagli insegnanti che in generale non si tratta di conflitti o problematiche gravi, piuttosto di mancanza di relazione e di confronto a cui sono state obbligate per preservare le bolle e aderire alle normative Covid; questo ha determinato a volte difficoltà di comunicazione e chiusura.

Area relazionale

2022

Le criticità emerse in relazione all'amministrazione ed alla segreteria

È stato rilevato come critico:

- Lo scambio comunicativo spesso incoerente o difficoltoso a causa di diversi passaggi da compiere prima di poter avere risposte certe;
- L'atteggiamento a volte poco disponibile o aggressivo degli operatori della segreteria.

Area relazionale

2022

Le criticità emerse in relazione ai collaboratori

- Difficoltà dovute agli orari dati dalle cooperative ai collaboratori che spesso coincidono con momenti della giornata in cui vengono svolte attività con i bambini, facendo così entrare in contrasto i momenti di sanificazione e le attività da proporre alle sezioni.

Le criticità emerse in relazione al coordinatore pedagogico

- Desiderio di essere maggiormente seguite e sostenute dalla figura di riferimento del servizio presso cui si lavora, ovvero il coordinatore pedagogico, che al momento della compilazione dello strumento era ancora appannaggio del comune;
- Nei mesi successivi sono state fatte nuove assunzioni da Fondazione, tanto che da gennaio 2022 tre coordinatrici pedagogiche operano sui servizi e da agosto 2022 una quarta pedagoga completa l'organico.

Area personale

2022

Autostima e Autorevolezza

Motivazione e Gestione del conflitto

Sono stati 32 i soggetti ad aver selezionato nel questionario l'Area Personale che nei focus è stata più volte associata all'Area Relazionale e soprattutto all'Area Organizzativa:

- L'autostima, la motivazione e l'autorevolezza sembrano venire meno quando nel confronto e/o conflitto coi genitori si crea una tensione tale per cui la discussione porta gli operatori a sentirsi inadeguati rispetto al proprio ruolo;
- Il lavoro viene influenzato negativamente dalle pratiche burocratiche da sbrigare;
- Perdita della motivazione, stanchezza, mancanza di autorevolezza, necessità di imparare a gestire il conflitto senza farlo diventare un problema a livello individuale.

Area personale

2022

Autostima e Autorevolezza

Motivazione e Gestione del conflitto

Una possibile soluzione individuata è la **Supervisione** svolta:

- alla pari, ossia tra colleghi stessi;
- dal coordinatore pedagogico;
- dal consulente pedagogico della Fondazione;
- in casi specifici, più complessi e gravi, da esterni e/o esperti.

All'interno del questionario sono state 25 le insegnanti che hanno segnalato la necessità di un supporto al ruolo sotto forma di "Supervisione pedagogica che si occupi di sostenere operatori e famiglie in caso di criticità".

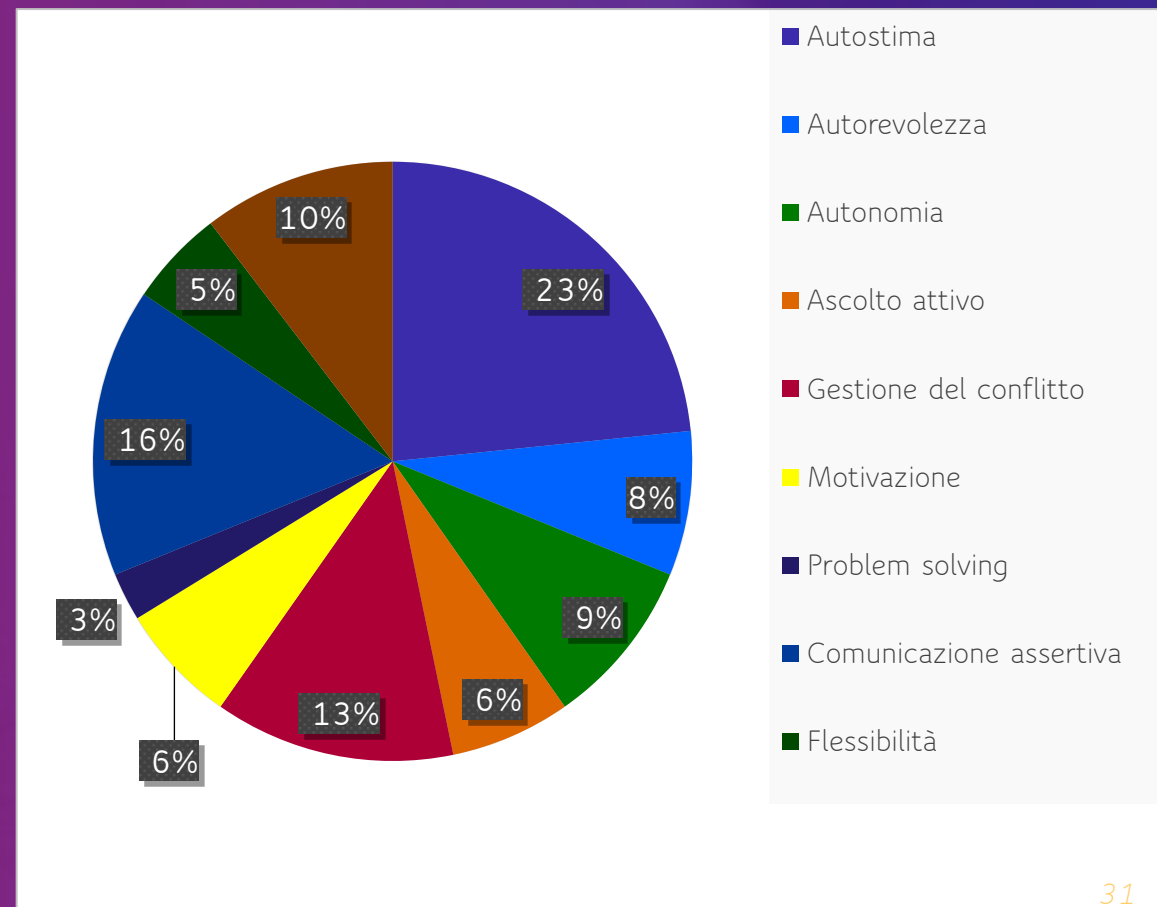
È stato segnalato il bisogno di imparare a **definire meglio i confini di ruolo ed avere maggiore chiarezza relativamente alle proprie responsabilità.**

Area Personale

2022

“Se hai scelto l'Area Personale indica in quali degli ambiti proposti riscontri particolari bisogni?”

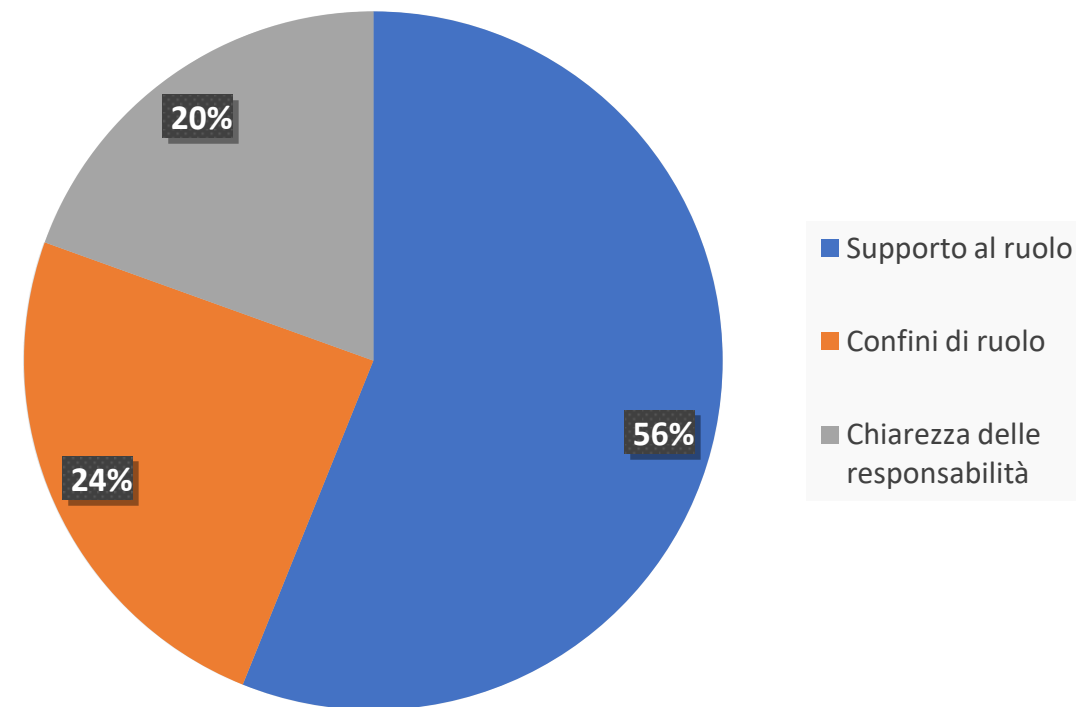
Benessere organizzativo, identità e creazione di competenze



Area relativa al Ruolo

2022

“Se hai scelto l'Area del Ruolo indica criticità e bisogni in relazione ai seguenti ambiti: Chiarezza delle responsabilità, Confini di ruolo, Supporto al ruolo».



Area Condizioni di lavoro

2022

Percentuali di scelta

Il 23,9% dei soggetti ha selezionato l'area tematica inizialmente tuttavia a completare rispondendo effettivamente alle domande dell'ultima sezione del questionario relativa alle condizioni di lavoro sono quasi il triplo dei soggetti, si tratta infatti del 76%.

Condizioni di lavoro

2022

Le domande poste alle insegnanti:

- carico di lavoro;
- possibilità di scelta di cambio contrattuale tra riduzione del lavoro o aumento di retribuzione;
- avere più tempo per ...;
- soddisfazione per il proprio lavoro;
- percezione di differenze con scuole private, comunali e statali;
- scelte future riguardo la possibilità di restare dipendenti della Fondazione Cresci@Mo nei prossimi anni;
- possibilità di adottare modelli, strategie e orari del comune.

Condizioni di lavoro

2022

Bisogni e criticità

Il carico di lavoro sembra essere aumentato negli ultimi anni proprio a causa della pandemia;

Alla domanda “Se avessi l’opportunità di scegliere tra riduzione dell’orario di lavoro e aumento della retribuzione, sceglieresti:” nel 73,7% dei casi i soggetti hanno scelto l’opzione “Aumento della retribuzione”.

Nonostante ciò si evidenzia un’alta soddisfazione per il proprio lavoro (68,4%). Questo dato sarà meglio indagato nella fase di rielaborazione qualitativa supportata dal software.

Resta un forte bisogno di confronto, di discussione, di tempo dilatato per poter svolgere il proprio lavoro nel migliore dei modi. Di fatti, alla domanda “Nel mio lavoro, vorrei avere più tempo per...”, tra le risposte più frequenti vi sono proprio quelle che sollecitano questi aspetti: *Condivisione con colleghi; Confrontarsi e costruire insieme nonostante i punti di vista differenti; Relazionarmi con le colleghe; Poter avere un confronto con le colleghe, anche di altre sezioni; Dedicarmi totalmente ai bambini; Passare più tempo in osservazione dei bambini, delle loro dinamiche relazionali nel momento del gioco libero. Avere più occasioni di confronto e di scambio anche con le colleghe delle altre sezioni.*

Condizioni di lavoro

2022

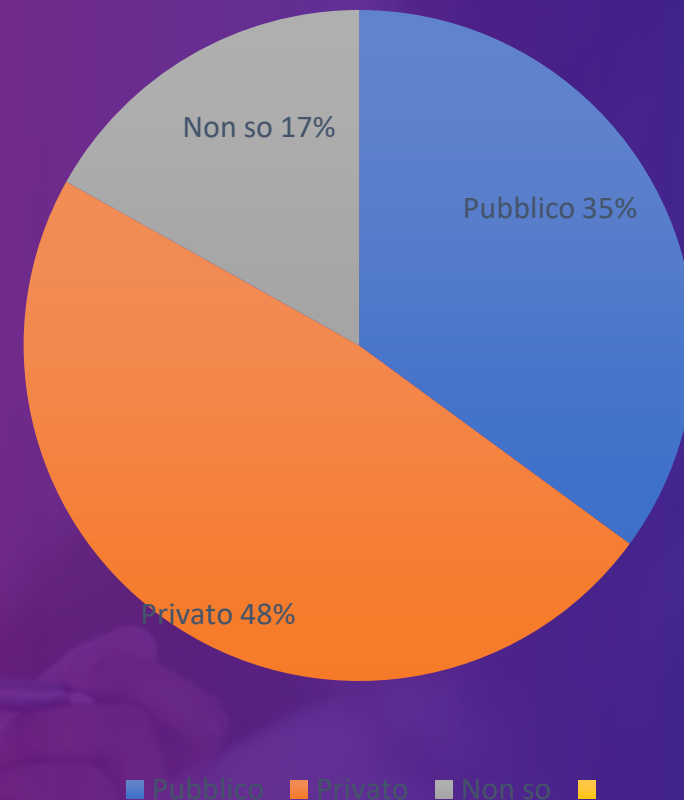
Una fase di transizione

- Nel periodo entro cui si è data la possibilità di risposta, che va da dicembre 2021 a gennaio 2022, la Fondazione ha attraversato una fase di transizione e trasformazione, di passaggio e di innovazione:
- La contrattazione per il miglioramento degli aspetti contrattuali degli operatori;
- Il cambio del coordinamento pedagogico (nella direzione di averne uno dedicato che lavorasse però in stretta sinergia con il coordinamento pedagogico comunale);
- Nuove assunzioni;
- In programma: Assunzione del nuovo direttore e da settembre l'assunzione del responsabile amministrativo,

Le condizioni di lavoro

2022

“Nel tuo lavoro, ti senti più vicino/a ad un dipendente pubblico o privato?”



Condizioni di lavoro

2022

Prospettive, criticità e bisogni

- Nonostante le percezioni delle insegnanti siano tendenzialmente quelle di sentirsi diverse rispetto alle colleghe del comune, il 58,4% di queste afferma che nei prossimi 3 anni si vede e **si prospetta** di lavorare ancora con Fondazione;
- La restante parte si definisce invece incerta a causa delle possibilità di passaggio allo Stato, per ragioni di tipo economico e per tutti i vantaggi che contrattualmente ne deriverebbero;
- **Bisogno di** coinvolgimento nelle decisioni che la Fondazione prende relativamente alla vita dei servizi, all'organizzazione scolastica, di gestione sociale e/o delle strutture stesse;

Le proposte

2022

Alcune idee per il miglioramento della qualità della proposta educativa

- Formazione di base per neoassunte;
- Formazione con proposta laboratoriale, non solo di tipo seminariale o nozionistico;
- Laboratori sul tema dell'autostima;
- Elementi pratici e strumenti di comunicazione per sentirsi più sicure;
- Laboratori rivolti ai genitori su tematiche di sostegno alla genitorialità;
- Supervisione, osservazioni, formazioni e confronto con altri plessi;
- Collaborazioni con tutti i servizi anche per progetti specifici.

Conclusioni

2022

Uno sguardo verso il futuro...

- Pensarsi come un sistema di parti tutte interconnesse che evolvono insieme;
- Sostenere la genitorialità e costruire alleanza educativa;
- Saper dar voce e - al tempo stesso - ascolto, all'infanzia;
- Dare valore al proprio lavoro;
- imparare a fare ricerca, per imparare a confrontarsi con studiosi e ricercatori;
- Integrare le incertezze e le insufficienze accettandole e imparando a gestirle;
- Supportarsi vicendevolmente nella logica dell'E e non dell'O;
- Sentirsi parte dell'organizzazione.

Progetto Benessere anno 2023

- La realizzazione del progetto Benessere è stata strutturata in 7 fasi
- La prima fase
 - Analisi dei risultati del questionario somministrato nel 2022;
 - Obiettivo: individuare le variabili che influenzano maggiormente l'insoddisfazione di un campione di 95 tra insegnanti ed educatrici dei plessi di Fondazione Cresci@mo.
 - I risultati hanno mostrato una maggiore richiesta di interventi nell'area di Condizioni di lavoro e soddisfazione sul lavoro (55%);
 - Area Organizzativa (52%);
 - Area Formativa (37%);
 - Area di sostegno al ruolo (31%);
 - Area Relazionale (26%);
 - Area Personale (25%).

Area Formativa

- Ambiti che hanno trovato maggiore riscontro sono stati:
- Programmazione e progettazione (16%);
- Pedagogia e didattica innovativa (19%);
- Inclusione e personalizzazione dei percorsi educativi (18%).

Area organizzativa

- Ambiti che hanno trovato maggiore riscontro sono stati:
- Organizzazione del lavoro (27%);
- Amministrazione (17%);
- Gestione del tempo (22%).

Area relazionale

- Ambiti che hanno trovato maggiore riscontro sono stati:
- Area della gestione dei rapporti con i genitori (30%);
- Area della gestione dei rapporti con i colleghi interni al gruppo di lavoro (22%).

Area personale

- Ambito che ha trovato maggiore riscontro:
- Area autostima (25%).

Area del supporto al ruolo

- Ambito che ha trovato maggiore riscontro:
- Richiesta di un servizio di Supervisione Pedagogica che si occupa di sostenere operatori e famiglie in caso di particolari (60,5%).

Seconda fase

- Focus Group

- Strutturazione delle domande per ognuna delle aree con l'obiettivo di analizzare ancora più a fondo le tematiche emerse.

Terza fase

• Focus group

- Attraverso domande specifiche sono stati affrontati temi legati ai diversi aspetti organizzativi, formativi, personali, relazionali e di sostegno al ruolo.
- La moderatrice ha diretto l'attenzione dei partecipanti, con l'obiettivo di esplorare in modo approfondito le opinioni, gli atteggiamenti, le problematiche e le necessità di 4 figure:
 - Educatrici;
 - Insegnanti;
 - Pedagogiste;
 - Amministrazione.

Al garanzia dell'imparzialità e della corretta lettura delle informazioni emerse la moderatrice è stata accompagnata da una laureanda in Scienze pedagogiche dell'università La Sapienza di Roma.

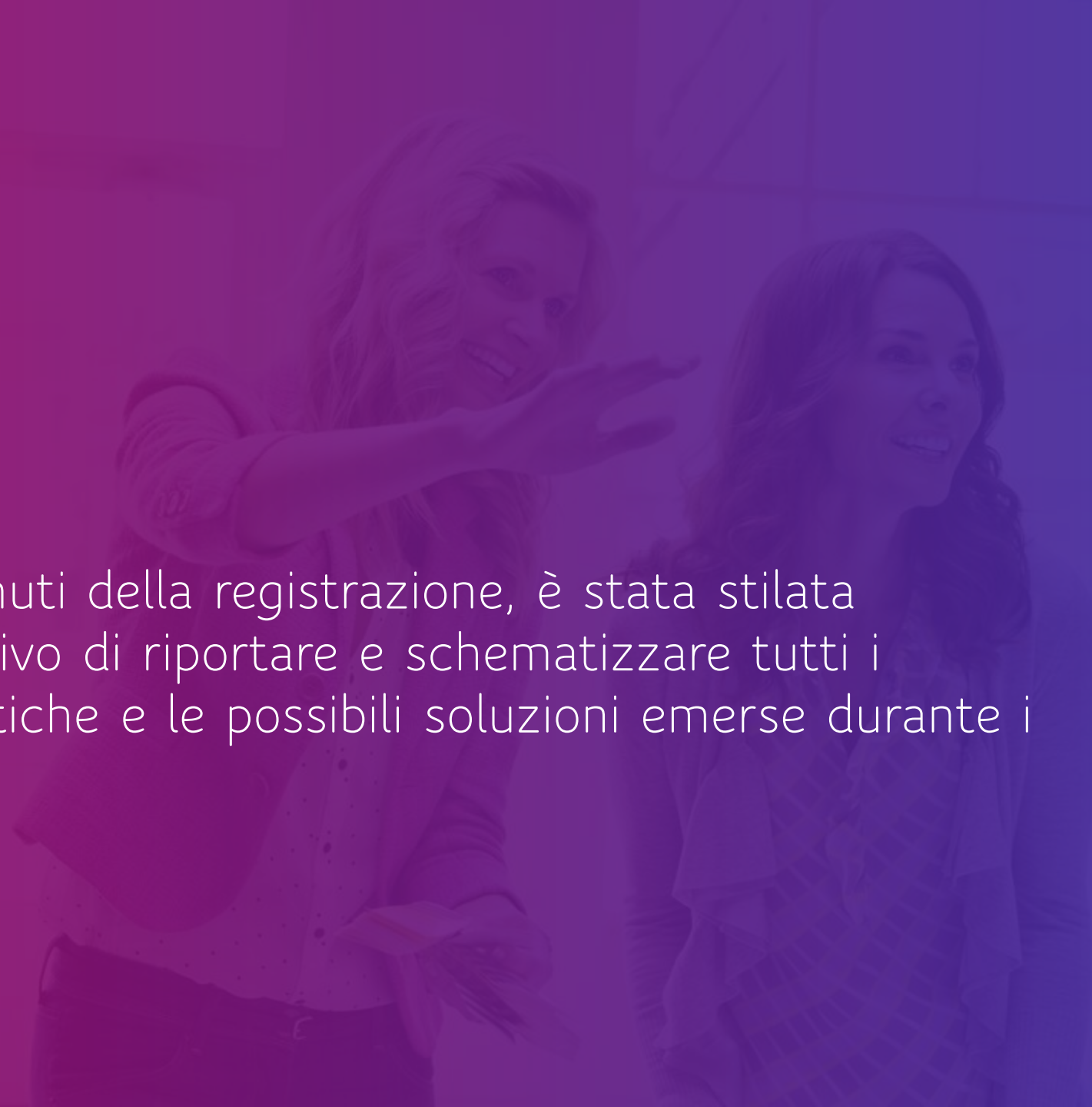
Focus group

Struttura e composizione

- Il focus group ha visto coinvolti:
 - 1 o 2 educatrici e insegnanti per i 18 plessi;
 - 30 soggetti di età compresa tra i 20 e i 60 anni provenienti da plessi differenti;
 - 3 pedagogiste;
 - 4 componenti dell'amministrazione.
- Sono stati organizzati 4 incontri di 120 minuti l'uno, suddivisi per pedagogiste, insegnanti, educatrici e amministrazione.
- Gli incontri sono stati registrati.

Quarta fase

- **Analisi dei dati**
- In relazione ai contenuti della registrazione, è stata stilata un'analisi con l'obiettivo di riportare e schematizzare tutti i pensieri, le problematiche e le possibili soluzioni emerse durante i focus group.



Quinta fase

- Restituzione degli esiti al personale coinvolto: 26 Ottobre 2023

Sesta fase

- Questionario: elaborazione
- Strutturazione di un nuovo questionario necessario per misurare il benessere complessivo delle educatrici e insegnanti, e per valutare possibili relazioni tra variabili che direttamente o indirettamente influenzano la loro soddisfazione.

Settima fase

- Focus group e questionario

- Focus group rivolto a pedagogiste e amministrazione *poiché è stato valutato non necessario somministrare un questionario in quanto durante i focus group ogni componente di questi due gruppi era presente, mentre per le educatrici e per le insegnanti solo una parte ha potuto partecipare e quindi esprimere le proprie preoccupazioni, insoddisfazioni e pensieri.*
- Somministrazione del questionario a educatrici di nido e insegnanti dell'infanzia;
 - Periodo fine novembre 2023-dicembre 2024;
- Rielaborazione dei dati entro gennaio 2024;
- Incontro di approfondimento in ogni plesso da febbraio a giugno 2023;
- Restituzione dei risultati entro fine 2024.

Restituzione dei risultati

Focus group: Educatori e Insegnanti.

Analisi di 5 Aree: formativa, organizzativa, relazionale, ruolo e personale

Area formativa

<<Partire da una definizione comune per poi nella pratica mettere in atto una metodologia comune da poter declinare in modo più personale affinché ogni servizio si senta rappresentato.>>.

- Avere una linea comune su come progettare, osservare e documentare condivisa tra tutti i plessi;
- Risulta necessaria “un’identità di servizio” che deve trasparire dalla metodologia di lavoro, identificando gli obiettivi e la mission del servizio.

Area formazione

Necessità emersa da entrambi i ruoli di una differenziazione rispetto al tipo di formazione;

- << **Una nuova assunta** che non ha esperienza ha bisogno di essere formata diversamente da una che lavora lì da 20 anni. Spesso tocca a noi, che nel mentre dovremmo stare con i bambini, a insegnargli come fare alcune cose.>>
- **Declinazione della formazione dedicata alla fascia 0-3 anni** (formazione già disponibile è poco pratica e prende poco in considerazione i temi relativi alla fascia 0-3).

Area formativa: La documentazione

<<La documentazione è la conseguenza del saper progettare...è la conseguenza di una buona progettazione. >>

- **Formazione per:**
 - Avere delle linee guida che consentano di sapere se il modo in cui si sta documentando corrisponde alle aspettative ed è corretto;
 - Apprendere competenze tecniche, digitali e grafiche;
 - Capire come essere efficaci, veloci ed esaurienti in relazione agli obiettivi ed ai destinatari.
- **Formazione come?**
 - Laboratoriale ed esperienziale;
 - Osservazione delle colleghe nelle altre sezioni/plessi per apprendere diverse modalità di documentare.

Area formativa: La documentazione

- <<La documentazione è importante, anche se non bisogna lasciarsi trascinare troppo da questo documentare, anche perché toglie del tempo ai bambini. Per me è importante stare con i bambini, viverli i bambini, e lo stress che viene dalle famiglie, dall'alto, dal coordinamento di produrre, produrre ma facendo così nel presente, nel concreto, nel reale stai poco. È importante dare un limite.>>

Area Formazione: come gestire le relazioni, comunicare in maniera efficace e gestire il conflitto sia con la famiglia che all'interno del gruppo di lavoro .

- <<Quando il gruppo di lavoro è unito e lavora bene insieme, allora anche la relazione con il genitore si affronta in gruppo. Se invece c'è una discontinuità tra quello che fa uno rispetto all'altro si ingigantisce tutto il resto.>>
- << Mentre prima si fidavano e si affidavano e stavano al loro posto, adesso sembra che sappiano tutto loro, sono arroganti. Noi facciamo tutto quello che possiamo per andare incontro alle famiglie ma sembra che non sia mai abbastanza. Hanno un gran bisogno di assicurazione, supporto e accoglienza. spesso capita che le famiglie si mettano al centro mettendo da parte il bambino e io come educatrice che cosa posso fare? Metto davanti il bisogno delle famiglie o del bambino?.>>

Spesso è necessario avere una terza persona che abbia un'altra prospettiva rispetto alle dinamiche conflittuali.

Area Formazione

- Inclusion e disabilità
- Bisogni educativi speciali e disabilità per aiutare nel concreto il bambino e la famiglia a fronteggiare le situazioni che di volta in volta si possono presentare;
- Esempi pratici e analisi di caso.

Area organizzativa

- <<Posso rimanere indietro nel rispondere ad una mail però almeno sono stata con i bambini>>
- Gestire il tempo in maniera efficace significa avere spazio da poter dedicare ai bambini, che per quanto dovrebbero essere una priorità, a volte non è così;
- Accade che si ricevano indicazioni in merito a documentazioni e attività da dover svolgere in giornata e questo va a discapito dei bambini;
- Soluzioni proposte:
 - Avere delle scadenze che non siano da svolgere in giornata ma almeno con una settimana di anticipo, così da potersi organizzare nella maniera più funzionale per dedicare il giusto tempo alle diverse attività con i bambini;
 - Gestire meglio il tempo dandosi delle priorità.

Area organizzativa

<<Ci troviamo a dover organizzare diverse attività e svolgere ruoli diversi. Abbiamo la testa spezzettata in tante attività ed è un continuo prendi e molla , ...e i bambini in tutto questo?>>

- **Bisogni:**
- Definire le competenze;
- Un «manuale guida» fornito dalle coordinatrici che chiarisca fino a dove è loro competenza;
- **Organizzazione del tempo più razionale** per poter incontrarsi, con l'obiettivo di condividere e confrontarsi su diverse questioni come ad esempio:
 - svolgere collettivi pedagogici così da poter individuare delle linee comuni e condividere situazioni problematiche.

Area organizzativa

- << Abbiamo bisogno di tempo per decidere assieme come gruppo che strada prendere per esempio attraverso un momento dedicato all'inizio dell'anno>>

- Più tempo con il coordinatore ma anche più tempo per condividere esperienze e idee con le colleghe;
- Disponibilità di apparecchiature tecnologiche e connessione internet;
- Organizzazione degli spazi e dei materiali (a volte anche materiali fondamentali come guanti, salviette e sapone).

<<Stiamo facendo autofinanziamenti perché vogliamo comprare i passeggini multipli, volendo uscire nel parco ci piacerebbe uscire e non ci sono strumenti pratici per l'uscita.>>

Area organizzativa

- Come poter innovare nell'organizzazione questi spazi e materiali?
- Ricerca di carattere formativo, di fonti e autoformazione che possano ispirare;
- Utilizzo di materiali partendo dai bisogni specifici dei bambini;
- **Investimenti:**
 - strumenti digitali (lavagna interattiva, proiettore, open-office, PC);
 - spazi che stimolino l'autonomia del bambino, creando stanze più ampie e arredamenti più consoni e funzionali allo sviluppo del bambino

Area organizzativa

- Rapporti con la segreteria

<< È successo che i genitori venissero a sapere prima di noi che in quel giorno si sarebbe organizzato l'open day. In più le indicazioni che ci sono arrivate erano poco chiare. >>

- La gestione del tempo viene influenzata dalle diverse comunicazioni provenienti dalla segreteria amministrativa;
- Difficoltà nell'organizzarsi dovuta alle comunicazioni che arrivano in ritardo, comunicazioni errate e procedure poco chiare;
- Poco chiaro anche il ruolo dei diversi componenti dell'amministrazione, per cui le insegnanti chiedono sia attuato un percorso formativo al fine di poter svolgere efficientemente le mansioni.

Area organizzativo-formativa

<<Manca un po' di formazione per esempio sul cartellino. A molte non è stata fatta e stanno imparando facendo>>.

- Difficoltà con il funzionamento dei cartellini: è da Settembre 2022 che le ore feriali, permessi e ore di gestione non richiamano la realtà.

Area relazionale con i colleghi

- **Relazione tra colleghi all'interno del gruppo e con i genitori**
- Elementi che contraddistinguono un lavoro in equipe funzionale: rispetto reciproco, mediazione, ascolto e coordinamento;
- Fare dei collettivi di servizio e di sezione per riuscire a trovare un punto di incontro su temi come la relazione con il bambino, la progettualità, ecc.;
- Ad inizio anno e quando ci sono nuovi accoppiamenti tra i colleghi, organizzare degli incontri conoscitivi prima di iniziare a lavorare assieme;
 - *avendo esperienze diverse spesso diventa difficile andare nella stessa direzione.*

Area relazionale (Famiglie)

<<Qualcosa che serva a loro, anche perché spesso capita che loro sembrano menefreghisti ma probabilmente non sanno neanche loro come comportarsi, non hanno i mezzi e gli strumenti. >>

- Formazione per genitori con esperti, affinché possano rendersi conto di quali siano in generale i loro bisogni e quelli del bambino, per poter lavorare sulla loro comunicazione a livello relazionale;
- Organizzare delle serate a tema, ad esempio sulla gestione del conflitto, gestione del bambino nel momento del capriccio, alimentazione, lettura e malattie, con l'obiettivo di renderli più attenti e sensibilizzarli rispetto a temi che contraddistinguono l'età dei loro figli.
- Creare un regolamento sanitario più specifico sulla base di un patto di corresponsabilità su come comportarsi con il bambino malato, firmato sia di genitori che dalle educatrici e insegnanti per poter tutelare i bambini e loro stesse.

Area Personale

- Autostima

- << Conta quanta esperienza si ha, il nostro è un lavoro molto pratico ed emotivo e l'esperienza fa tanto. Sbagliare e trovarsi di fronte a tante tipologie di casi. È importante prendere spunto dalle colleghe che hanno più esperienza. È un lavoro comunque molto personale e individuale sulla base del proprio background d'esperienze.>>
- L'autostima ha un ruolo fondamentale, in quanto si interagisce con adulti e bambini e il modo di porsi, anche in maniera non verbale è importante: si comunica verbalmente e non verbalmente, ed è un lavoro che bisogna fare costantemente e che si impara con il tempo. In merito a questo, il sostegno e i feedback provenienti sia da genitori che dai colleghi influenzano l'autostima;

Area personale

- Propongono la presenza di un occhio esterno che ci permetta di crescere e vederci da un'altra prospettiva.
- << *Probabilmente noi che le viviamo costantemente non notiamo alcune cose, sarebbe utile avere qualcuno di esterno che in qualche modo ci dia dei feedback su ciò che possiamo migliorare. Vorrei essere spronata e crescere attraverso la supervisione pedagogica.* >>
- Ricevere feedback positivi e/o negativi per capire se il lavoro che stanno svolgendo è corretto e imparare dagli errori e migliorare.

Area personale e relazionale

- Migliorare la comunicazione e le relazioni
- La comunicazione che dovrebbe essere utilizzata nei feedback dovrebbe essere funzionale all'obiettivo, ovvero migliorare.
- Bisognerebbe migliorare la comunicazione anche in equipe:
 - saper dire le cose senza urtare la sensibilità dell'altro, trovando un modo per comunicare in maniera efficace e esprimersi in maniera costruttiva.
- Spesso gli operatori si sentono abbandonati a loro stessi soprattutto quando si parla di gestione e responsabilità nei confronti dei bambini difficili.

Area sostegno al ruolo

- << In sezione abbiamo un bambino che capita che inizi a prendere a testate gli oggetti...e non è l'unico con queste problematiche. Come li gestisco se hanno difficoltà? Lo blocco?>>
- A volte ci si sente impotenti di fronte ad un bambino che ha dei problemi e diventa ancora più difficile non sapendo come gestire la situazione, non avendo gli strumenti né la formazione per fronteggiare una casistica del genere;
- Capita spesso che queste situazioni non possano essere gestite in quanto i genitori si rifiutano di collaborare e di accettare la situazione;
- La presenza di una persona che dall'alto del suo ruolo dica ai genitori che il figlio riscontra delle problematiche, e dall'altra, nel momento in cui viene confermata questa difficoltà, essere affiancate da un esperto che possa gestire questi bambini che hanno difficoltà.

Sostegno al ruolo

- Educatrici ed insegnanti hanno espresso il desiderio di avere un sostegno, uno sportello in cui ci sia un'esperta/o che possa alleggerire il grande carico che questa professione comporta.

Sostegno al ruolo

- Analisi delle situazioni in cui si sono sentite supportate e quelle in cui diversamente non si sono sentite supportate.
- Nell'ambito della relazione e del sostegno emotivo le educatrici e le insegnanti si sentono sostenute: <<Non mi sento giudicata ma mi sento che è venuta lì per collaborare. Abbiamo un rapporto più umano e di questo ne sono felice>>. (la coordinatrice pedagogica).
- In ambito pedagogico sentono una mancanza: << Non si tratta mai di pedagogia nei collettivi con i coordinatori, non per colpa loro, probabilmente hanno tante cose da gestire e spesso rimane indietro quella che per noi è la parte più importante. Il coordinatore dovrebbe fornire degli strumenti, un supporto per progettare e documentare>>.

Organizzazione e sostegno al ruolo

Educatrici ed insegnanti si sentono poco supportate nella gestione dei casi di bambini che presentano problematiche

- Bisogno di sostegno in situazioni complicate per non doversi staccare dalla classe focalizzandosi su un unico bambino, dovendo mettere in atto una didattica mirata. Propongono e richiedono un supporto sia da esperti esterni sia dalle coordinatrici.
- *<<Purtroppo al nido e all'infanzia le certificazioni non sono così immediate, ...questo va a discapito del bambino ma anche della sezione perché spesso le educatrici e le insegnanti stanno sul bambino che ha delle difficoltà.. >>*

Organizzazione e sostegno al ruolo

<<Ho richiesto la presenza costante di una supplente ma non poteva esserci per motivi contrattuali. Tenere in conto che se manca un equilibrio diventa difficile gestire il tutto.>

- Difficile trovarsi sole, senza collaboratrici oppure affiancate da un susseguirsi di supplenti (soprattutto per le educatrici che si trovano a dover gestire bambini molto piccoli),
- BISOGNI:
 - Presenza di un sostegno;
 - Affiancamento di un/una professionista per gestire in maniera più efficace la sezione;
 - Selezione più accurata del personale e dei colleghi supplenti o in potenziamento (a volte arrivano persone senza titolo);
 - Maggiore organizzazione per potersi confrontare nei collettivi, parlare con i genitori, gestire le attività e (la cosa più importante) passare del tempo di qualità con i bambini.

Area organizzativa e di sostegno al ruolo

- <<Quando una collega chiede due ore e non viene sostituita, il rapporto numerico viene a mancare, se succede qualcosa? io mi trovo in difficoltà anche perché influenza quella che è la qualità del servizio. Non è giusto nei confronti nostri e neanche nei confronti dei bambini. Quindi che cosa facciamo, noi ci prendiamo la giornata intera però non è giusto, perché per noi sono ore preziose, abbiamo solo 6 giorni di permesso durante l'anno e per chi ha delle famiglie o situazioni personali diverse sono ore importanti. >>

Le pedagogiste

Focus group

Hanno partecipato tre pedagogiste su 4 assunte

- Temi del Focus group:
- Area formativa, organizzativa, relazionale, personale e di sostegno al ruolo con l'obiettivo di indagare il benessere di questa figura.

Area formativa

- Temi legati al saper progettare, documentare, osservare, personalizzare i contesti educativi, innovazione didattica.
- Tipologia e temi formativi per le pedagogiste;
- Tipologia e temi formativi di cui, secondo il loro giudizio, necessitano le educatrici e le insegnanti.

Area formativa: Progettazione e osservazione

<<Progettare significa avere un modo di pensare e muoversi nei contesti : voglio fare qualcosa? Dove voglio arrivare? Da che punto sto partendo? Che domande mi devo fare nel mezzo? Questo può essere interpretato in maniera simile nel modo di muoverci che abbiamo nella vita.>>

- Capacità di farsi delle domande specifiche sull'attività pedagogica e sull'attività organizzativa (a cui va dato senso e ordine);
- Creare una cornice in cui potersi muovere;
- Ascolto dei colleghi e del contesto in cui si progetta;
- Dialogo e scambio fra le persone a cui è rivolta la progettazione e l'osservazione;
- Osservazione che rappresenta il punto di partenza e il punto d'arrivo; Un momento in cui riflettere sull'agire, mettendo in pausa la frenesia delle attività, ragionando su ciò che è stato messo in pratica e su ciò che si è osservato, Un lavoro che fanno in primis su se stesse;

Area Formativa: documentazione

<<L'educatrice e l'insegnante quando fa documentazione sta lavorando su se stessa, io spero tanto che nel momento in cui sceglie le foto e tutto quello che riguarda la documentazione, si faccia delle domande sul suo lavoro. E mentre compone deve pensare ai destinatari.>>

- Un mezzo per dare voce e che faccia trasparire il valore, l'impegno e il perché del loro agire;
- Le pedagogiste, le educatrici e le insegnanti si sentono di dover documentare a tutti i costi e in qualsiasi momento, essendo l'unico modo che certifica il loro operato;
- La documentazione è un modo per ripensarsi.

Processo di osservazione- progettazione-documentazione

- ...alcune parole chiave
- Circolarità
- Destinatari
- Riflessione

Inclusione e personalizzazione dei percorsi educativi

- <<Tutti siamo diversi e quindi l'inclusione dovrebbe essere di tutti perché se no non è inclusione.>>

- Livelli di inclusione :

- Genitori;
- Coordinatori;
- Personae ausiliario;
- Educatrici;
- Insegnanti;
- Comune e Fondazione.

- Strumenti

- Ascolto;
- Adattamento;
- Flessibilità;
- Negoziazione;
- Autenticità;
- Persona al centro.

Bisogni formativi

- Formazione incentrata anche sui bisogni di Fondazione.
 - Interesse a visitare luoghi d'eccellenza per ricevere stimoli e per poter imparare dai migliori.
-
- Aspetti pedagogici;
 - Ricerca pedagogica;
 - Metodi di mediazione relazionale;
 - Costruzione e gestione del gruppo (sezione, collettivi e famiglie);
 - Metodologie che consentano la riflessione sul proprio operato e permettano di andare nella direzione dell'innovazione continua;
 - Strumenti di prevenzione dello stress da lavoro (anche per gli operatori);

Bisogni organizzativi

- <<Organizzare il tempo affinché io possa andare da tutti. Però mi manca il tempo per mettere giù tutte le mie idee che vorrei proporre per l'innovazione, per il collettivo. Ho bisogno di un momento dove dedico un po' di tempo alle mie idee. >>

Tempo per:

- Definire le priorità;
- Approfondire;
- Riflettere su casi particolari e innovazione;
- Documentarsi;
- Diritto alla disconnessione;
- Stare più tempo nei servizi;
- Smart working per una giornata alla settimana;
- **Gestione di materiali e spazi**
 - Servizi: funzionale allo svolgimento e progettazione di una pedagogia innovativa;
 - Uffici: spazi per lavorare insieme e studiare/progettare individualmente;
- **Gestione delle relazioni:**
 - con gli uffici amministrativi nell'ottica del miglioramento del lavoro di tutti (risposte univoche da ogni membro della segreteria;
- **Gestione del ruolo:**
 - Grado di autonomia;
 - Aspettative dell'organizzazione in relazione alla qualità, al «dover essere»

Bisogni relazionali (organizzazione interna)

- La visione del gruppo ed i bisogni manifestati:
 - Imparare gli uni dagli altri;
 - Avere rispetto;
 - Comunicare in modo aperto, scambiando idee e pensieri;
 - Costante verifica del proprio agire;
 - Maggiore flessibilità da parte di tutti;
 - Empatia e visione d'insieme;
 - Autenticità;
 - Accettazione dell'errore;
 - Condividere maggiormente i progetti che «arrivano dall'alto» in quanto spesso fanno fatica a sentirli loro;
 - Dare dei feedback positivi sottolineando quando qualcuno svolge il proprio lavoro correttamente.

Instaurare buone relazioni con tutti i servizi e le singole persone che li compongono

- Nei collettivi c'è l'idea che il coordinatore sia separato dal collettivo, differenziando un loro e il noi...mentre le pedagogiste dicono:
- *<<Io ho un collettivo che mi è stato detto: si sente che tu ti senti parte del nostro gruppo perché usi il noi e cerco di farlo anche nei confronti degli altri anche se da parte loro vedo un distacco. Invece nel caso delle altre capita che sono felici che veniamo ma creano spesso un distacco che poi si vede semplicemente quando io mi siedo e loro si siedono dall'altra parte, di fronte a me. >>*
- *<< Per me non sono solo i servizi che coordino , sono i miei servizi. Voglio esserci dentro e spero che questo passi anche con il personale. >>*

Bisogni relazionali (con l'esterno)

- Si sottolinea l'importanza di creare:
 - Una relazione proficua con i genitori è importante fargli capire che le pedagogiste sono disponibili per ascoltarli senza giudizio con l'obiettivo comune di trovare una soluzione;
 - Uno spazio in cui i genitori si sentano ascoltati nelle loro richieste, problemi e dubbi;
 - Rassicurazione... valorizzando le insegnanti e le educatrici (*«vostro figlio è in buonissime mani»*).
 - Dei protocolli e delle regole che siano chiare e condivise in cui ci si possa muovere nella flessibilità. In questo modo si stabiliscono quei confini dove ognuno sa qual è il suo posto e il suo ruolo, creando una cornice di riferimento da rispettare;
 - Fiducia e condivisione con l'organizzazione tutta al fine di migliorare le relazioni e il benessere personale e di gruppo.

Amministrazione



- Al Focus Group hanno partecipato i componenti
- dell' amministrazione per un totale di 4.
- Sono stati toccati temi relativi a 5 aree: formativa, organizzativa, relazionale, personale e di sostegno al ruolo con l'obiettivo di indagare il loro benessere in queste 5 aree.

Bisogni formativi

- << Oggi c'è confusione anche all'interno dell'ufficio sulla classificazione giuridica che ci compete, sul fatto che siamo o non siamo associati a determinati obblighi della pubblica amministrazione. Questo lascia aperto tanti interrogativi che vengono mal gestiti. Per chi lavoro? chi è la Fondazione? >>
- Generale su Fondazione Cresci@mo;
- Gestire il tempo in maniera efficace;
- Lavorare in gruppo e con il gruppo di lavoro;
- Comunicazione più efficace;
- Tecnica su come utilizzare al meglio programmi e software come excel e openoffice, che faciliterebbe il lavoro;
- Aspetti normativi: un aggiornamento sulle normative vigenti per essere sempre al corrente essendo un ramo del diritto molto dinamico;
- **Formazione diretta agli operatori:** A inizio anno, ognuno dei componenti in funzione del proprio ruolo amministrativo, fornirà delle indicazioni e delle linee guida sulle attività amministrative;

Bisogni organizzativi

- << Cinque in una stanza? Siamo in tanti ed è troppo affollato. Quando siamo tutti e 5, al telefono è infattibile e non si sente. Troppe persone nella stessa stanza, non c'è lo spazio, quando siamo tutti al telefono non riusciamo a lavorare. >>
- << Perché? Il mio terrore è di ritrovarmi come agosto e settembre scorso dove c'era una quantità di lavoro spropositata, dove mi sentivo mortificata, perché non riuscivo a dare il giusto supporto alle coordinatrici che mi chiedevano aiuto. Mi piacerebbe e sarebbe importante che riorganizzassimo tutti gli adempimenti da fare durante l'anno. >>
- Gestione spazi e materiali: lavorare in cinque in una stanza è difficile inoltre occorre investire su nuove tecnologie;
- Servirebbe uno spazio di Fondazione, ben organizzato, che permetta di staccarsi a livello identitario dal comune di Modena, per poter essere riconosciuti come Fondazione Cresci@mo;
- Cadenzare le attività, pianificando e ottimizzando i compiti durante l'anno per semplificare la qualità del lavoro;
- Tenere in considerazione gli aspetti amministrativi e normativi quando vengono organizzate delle attività di coordinamento o dal lato educativo;
- Chiarezza dei ruoli, dando un volto alle diverse funzioni.

Bisogni relazionali

- <<Mi metto nella parte anche loro, di una situazione di confusione e che magari se si riuscisse a creare una comunicazione più organica e meno spezzettata di tutto, diventa anche meno faticoso per loro ma diventa meno faticoso per noi. Ad oggi c'è una confusione dovuta ad una mala gestione. Anche da parte nostra è necessario andare in contro loro in merito a questo. >>
- **Lavorare in equipe attraverso:** coordinamento, comunicazione, trasferire le proprie conoscenze e sostegno dei propri colleghi affinché il lavoro venga svolto. Rispetto reciproco, onestà, spirito collaborativo, proattività, preparazione, disponibilità da parte di tutti nel spiegare, assunzione di responsabilità di quello che sta all'interno di quel ruolo e comunicazione diretta attraverso colloqui piuttosto che mail;
- La cassetta degli attrezzi, ovvero la base per costruire un **metodo di lavoro improntato sulla comunicazione**, sulla trasparenza e sul **riconoscere la propria posizione nella squadra**;
- Chiarezza nella richiesta di manutenzione per non perdere tempo e fare errori;
- Maggiore riconoscimento della segreteria;
- Pianificare delle comunicazioni mirate sulle attività che le operatrici devono fare più frequentemente in particolare per le nuove assunte.

Bisogni personali

- <<Autostima...varia di giorno in giorno, E' l'opinione nei propri confronti. Più è bassa più influenza il proprio lavoro ma anche al contrario. Se uno si sente bravo, ha dei feedback positivi dal proprio lavoro, magari influenza positivamente la propria autostima. Avere un capo e un collega che ti da sempre addosso e ti sminuisce sicuramente abbassa l'autostima. >>
- Self-engagement inteso come il cercare il rinforzo positivo ma non necessariamente dall'esterno: non aspettarsi la pacca sulla spalla ma riconoscere quando nell'attività quotidiana ho dato 100% e ho raggiunto i miei obiettivi;
- Autoanalisi e autocritica: chiedersi che cos'è mi sono persa, che cosa che non mi ha fatto raggiungere l'obiettivo?
- Riconoscere i propri errori in maniera costruttiva e non distruttiva verso se stesso e verso gli altri attraverso un'autovalutazione obiettiva, saper evolvere nel proprio lavoro cercando di migliorarlo, saper gestire le situazioni difficili e stressanti, essere organizzati e utilizzare leadership differenti in base alla situazione in cui si trova.

Bisogni relativi al sostegno del ruolo

- <<Il dover correre e non darmi tempo di conoscere la materia mi disturba perché non riesco ad approfondire. Spesso mi trovo a dover fare un qualcosa che non sapevo facesse parte dei miei compiti. Non ho delle linee su quello che devo fare, non ci sono dei documenti in rete.>>.
- Ci
- È capitato che non ci si sentisse supportati nel lavoro.
- Le cause identificate:
 - poca professionalità da parte dei colleghi;
 - poco supporto dai «capi»;
 - invasione dello spazio personale;
 - insabbiamento;
 - non avere il giusto tempo per conoscere la materia

Bisogni di sostegno al ruolo

- <<È già stato fatto un passo avanti che è già il secondo anno che siamo incluse nel progetto benessere. Per noi è stato importante. >>
- Sentirsi legittimati come gli altri dipendenti;
- Prendere maggiormente in considerazione l'opinione della segreteria:
 - <<Capisco che spesso veniamo viste come i burocrati, quelli che ti chiedono delle cose che non hanno senso nella vita pratica ma spesso se le chiediamo un motivo c'è. Non vogliamo appesantire il lavoro degli altri.>>

Bibliografia

2022

Dalla A alla M

Contini M., D. S. (2014). Deontologia pedagogica. Riflessività e pratiche di resistenza. Milano: Franco Angeli.

Contini, M. (2009). Elogio dello scarto e della resistenza. Bologna: CLUEB.

Demozzi, S. (2011). La struttura che connette.

Bateson in educazione. Pisa: Edizioni ETS.

Ghiotto, G. (1998). La formazione per l'impresa. Milano: Franco Angeli.

Goleman, D. (1996). Intelligenza emotiva. Milano: Bur Saggi.

Lissi, C. &. (2016). Arte e relazione d'aiuto. Roma: Armando.

Maslow, A. H. (2010). Motivazione e personalità. Roma: Armando editore.

Bibliografia

2022

Dalla M alla Z

Mori, L. (2021). Genitori con filosofia. Erickson. Pellerey, M. (2004).

Le competenze individuali e il portfolio. Roma: La Nuova Italia.

Pellerey, M. (2021). L'identità professionale oggi. Milano: Franco Angeli.

Rebora, G. &. (2001). Manuale di organizzazione aziendale. Roma: Carocci.

Stallworthy, O. K. (1990). Il lavoro in team. Franco Angeli.

VERBI Software - Consult -. (1989-201). MAXQDA, SoftwareforQualitative DataAnalysis.

Zan, S. &. (2004). Il fenomeno organizzativo. Roma: Carrocci

2022

GRAZIE!

patriziabelloi22@gmail.com