Università degli Studi di Milano - Bicocca

Dipartimento di Scienze Umane per la Formazione "Riccardo Massa"

Corso di Laurea Magistrale in Scienze Pedagogiche

Tirocinio Formativo e di Orientamento

Workshop

"I compiti li fate?" - Costruire alleanze educative tra servizi e famiglie

19/01/2021

Conduttrice: Dott.ssa Cristina Ruga, Opera Don Guanella - Casa San Giuseppe (NO)

Partecipanti: Valeria Marabelli, Ketty Burattin, Martina Piccinini, Valeria Vismara, Vanessa Volpe, Irene Caloni, Nicoletta Bartesaghi, Mariasole Viaro.

I principali contenuti trattati durante il Workshop

Il workshop al quale abbiamo preso parte è stato condotto dagli educatori e responsabili della Casa San Giuseppe Opera Don Guanella, Gozzano (NO) e con loro abbiamo ragionato in piccoli gruppi (ognuno supportato da un educatore) sulla stesura di strumenti per creare interazioni con le famiglie e i servizi sociali invianti dei minori nei servizi attivati. Il materiale sul quale è stato attivato il lavoro è stato poi sperimentato in simulazione, confrontandoci, cercando di teorizzare l'esperienza fatta e scambiandoci spunti di riflessione.

L'incontro si è aperto con un momento che ha favorito la conoscenza del gruppo, poiché molte di noi non avevano mai avuto l'occasione di incontrarsi e lavorare insieme. A seguire una presentazione del servizio e delle linee guida, della *mission* che supporta il loro lavoro sul campo.

La Casa San Giuseppe ha recentemente festeggiato i 90 anni di presenza guanelliana sul territorio; si occupa di costruire strumenti che aiutano a stabilire sinergia con le famiglie.
Ospita al suo interno:

– il progetto Facciamo Centro, comprendente un Centro Educativo Minori (C.E.M.) convenzionato con il Consorzio Intercomunale per i Servizi Socio-assistenziali C.I.S.S. di Borgomanero e il servizio post-scolastico Verso l'autonomia;

– un Dopo-scuola educativo convenzionato con il Comune di Gozzano e riservato ai bambini delle scuole elementari;

– il servizio Casa Angela, social housing per donne in difficoltà.

La Casa ha inoltre avviato progetti laboratoriali aperti al territorio e si occupa di creare situazioni ricreative durante il periodo estivo.

Ci è stato spiegato che San Luigi Guanella ha lavorato al fianco di Don Bosco a Torino, scegliendo poi di occuparsi di tutti coloro che non hanno nessuno, quindi come promozione integrale della persona: "di tutte le persone e di tutta la persona". Tale presentazione, da parte degli operatori, ci ha permesso di inquadrare meglio il contesto in cui si situa il servizio.
Di fatto la struttura è posta in un vecchio collegio del territorio di Gozzano e, nonostante gli interni siano molto cambiati e le attività siano diversificate, la comunità ritiene ancora che si tratti di un'istituzione con competenze regolative nei confronti dei ragazzi difficili.

Dopo un'introduzione sul servizio ci viene spiegato come avvengono i passaggi necessari alla presa in carico di un minore. L'inserimento al centro educativo viene differenziato in alcuni passaggi a seconda che sia la famiglia a chiedere supporto o i servizi sociali.

Nel caso la richiesta provenga dalla famiglia, la richiesta avviene attraverso un colloquio, telefonico o in presenza. Successivamente viene fissato un incontro in cui la famiglia, insieme al minore, visitano la struttura con il coordinatore. Poi avviene il colloquio di iscrizione durante il quale il coordinatore, mediante un'intervista più strutturata, inizia a raccogliere i dati relativi

al minore, che in questa fase non è presente. Inizia così l'inserimento e il minore viene assegnato a un piccolo gruppo, con un educatore di riferimento, dove viene osservato per circa un mese. Tale osservazione consente di stilare il patto educativo che contiene bisogni, risorse, finalità ed obiettivi di lavoro da condividere con la famiglia.

Nel caso in cui la richiesta arrivi dall'assistente sociale, attraverso un colloquio telefonico, viene fissato un incontro di presentazione del caso con conseguente intervista ad hoc da parte del coordinatore. Poi avviene la visita della struttura con il nucleo familiare, minore compreso. Se la famiglia è favorevole a questo inserimento, il minore viene iscritto e quindi inizia il periodo di osservazione con le stesse modalità del caso precedentemente esposto.

Può succedere che la famiglia non voglia aderire al percorso formativo, ed è una posizione che può assumere, a meno che non sia presente un decreto del tribunale che obbliga all'accoglienza della proposta. Nell'ultimo passaggio viene stilato e avviato il PEI, nel quale si trovano dati derivati dall'osservazione dettagliata, l'anamnesi familiare raccolta precedentemente dall'educatore e la documentazione del servizio sociale. La fase finale comprende, come nel caso di richiesta di ingresso avanzata dalla famiglia, il momento di condivisione e la firma del Patto educativo, che rappresenta un momento di attivazione ed impegno di tutte le parti, verso il raggiungimento di obiettivi stabiliti. Se il ragazzo è abbastanza grande, il patto educativo viene condiviso anche con lui.

Gli educatori spiegano al gruppo che, normalmente, la richiesta che viene posta al servizio è legata all'aiuto compiti, spesso si tratta di bambini con certificazioni DSA che i genitori faticano a seguire in modo tecnico e preciso. Un'altra motivazione che porta alla richiesta di accoglienza è relativa alla fatica nel socializzare, al bisogno di trovare altri momenti per stare e vivere in gruppo, ma con uno sguardo attento e professionale.

L'iscrizione al centro è della durata di un anno per i bambini che vengono "inviati" dalla famiglia, infatti il patto educativo fa riferimento ad obiettivi e traguardi pensati per questo periodo di tempo. Il patto viene ridiscusso alla fine dell'anno per valutare i progressi compiuti e gli aspetti sui quali è ancora necessario lavorare. Nel caso di ragazzi che vengono presentati dall'assistente sociale il progetto è più a lungo termine, spesso fino alla fine della terza media. Per loro è compreso anche il periodo estivo, che nel primo caso invece è scelta facoltativa della famiglia.

In estrema sintesi, tema centrale del Workshop è che, con tutte le figure agenti nella vita dell'utente minore, è importante costruire legami autentici e la creazione di rete. Avviare e consolidare quest'ultima risulta essere lavoro molto impegnativo, in quanto i vari

professionisti, non sempre, seguono una stessa direttiva o si mostrano costanti nel seguire il caso nello specifico.

In conclusione, al termine dei laboratori, si è discusso sull'importanza di "fare teoria attraverso la pratica", con la condivisione di esperienze personali da parte dei professionisti: approccio inverso rispetto a quello che siamo abituati a vivere tramite l'insegnamento didattico. Fare teoria attraverso la pratica significa riuscire ad estrapolare dei modelli/costrutti teorici grazie all'esperienza diretta, basandosi quindi sull'esperienza "qui ed ora" e tralasciando momentaneamente la presunzione di etichettare una situazione all'interno di un determinata cornice teorica.

Metodologia utilizzata

La conduttrice del workshop, Cristina Ruga, attraverso una mail ha richiesto a ogni partecipante di portare all'incontro due oggetti: uno che rappresentasse il professionista di primo livello, e l'altro quello di secondo livello. Il workshop è iniziato con una breve presentazione degli stessi, prima da parte della conduttrice e in seguito da parte del gruppo di partecipanti. Questo primo momento è stato pensato per consentire la conoscenza del gruppo e per raccogliere i nostri pensieri, le nostre rappresentazioni in merito alla figura e al lavoro dell'educatore e del pedagogista. In questo modo abbiamo iniziato a ragionare sui diversi ruoli e le diverse funzioni svolte all'interno della Casa San Giuseppe.

La mattinata si è svolta attraverso due momenti di un'ora e mezza ciascuna con una piccola pausa tra un contributo e l'altro. Nella prima fase, attraverso una breve presentazione in Power Point, sono state presentate la mission, la procedura di accoglienza e inserimento del minore e la cultura del servizio. Nel secondo momento i partecipanti sono stati suddivisi in gruppi da due o tre sotto la guida di professionisti che lavorano a Casa San Giuseppe. Alcuni si sono occupati di stilare un Patto Educativo con la famiglia, e in alcuni casi anche con i minori se considerati abbastanza grandi da comprendere; altri, si sono occupati di costruire un questionario informativo da porgere ai servizi sociali o alla famiglia nel momento del primo incontro con Casa San Giuseppe.

All'interno dei gruppi i partecipanti hanno avuto mezz'ora di tempo per elaborare un prodotto e confrontarsi tra di loro; successivamente hanno potuto condividerlo con i professionisti e ricevere i loro feedback e consigli su quanto si sarebbe potuto migliorare. È stato interessante notare come i nostri ragionamenti in merito agli strumenti siano stati spunto di riflessione anche per gli educatori. In alcuni gruppi è stato dichiarato proprio l'intento di osservare e rilevare alcune scelte metodologiche, l'uso o meno di alcuni termini, la definizione di una postura da

utilizzare nei diversi momenti, per potere ritornare sui documenti elaborati dall'équipe nel tempo. Questo aspetto ci ha fatto riflettere sull'importanza di mettere e mettersi costantemente in discussione per continuare ad elaborare e migliorare il proprio lavoro.
Importante il momento di sperimentazione di quanto creato con la simulazione diretta insieme all'educatore/conduttore del lavoro di gruppo. Difficoltà, imbarazzo ma anche voglia di mettersi alla prova. Sicuramente questa scelta metodologica ci ha permesso di rilevare le criticità o ingenuità delle nostre scelte in fase di stesura dei diversi protocolli, e sulla base dell'errore, compiere delle riflessioni condivise.
In seguito l'intero gruppo del workshop si è riunito nuovamente nella stanza principale della piattaforma Zoom: sono stati condivisi in plenaria apprendimenti, emozioni ed esperienze significative che sono state vissute durante la mattinata e nel lavoro di gruppo con il supporto dei professionisti.
Si è trattato quindi di una metodologia che ci ha consentito di attivarci, mettendo alla prova in modo concreto le nostre conoscenze simulando un ipotetico incontro con la famiglia o i servizi sociali. Il confronto con chi lavora tutti i giorni con questi utenti è stato per noi una modalità per riflettere sulla complessità e sulla cura necessaria a garantire questi incontri e alla costruzione di rapporti utili al raggiungimento degli obiettivi stabiliti per ogni minore accolto nel servizio.

Gli aspetti teorici che sostengono quanto affrontato

Nell'esperienza del Workshop vi sono numerosi agganci teorici che possono essere ravvisati.
Inizialmente l'équipe della casa San Giuseppe ha ritenuto importante raccontarci la storia e il carisma dell'opera Don Guanella: ha provato a condividere la propria cultura. Chiaramente, per comprenderne la complessità occorre esserne parte e vivere nella quotidianità il servizio per un periodo più lungo, ma abbiamo potuto avere un primo affondo di quanto questo possa significare. Soprattutto quanto esperito ci ha permesso di riflettere su alcuni aspetti teorici che qui riportiamo.
Secondo Simoni, nel testo "Le culture organizzative dei servizi. La sociologia dell'organizzazione e i servizi alla persona" la cultura è "il sistema di significati operante in un gruppo in un determinato tempo per interpretare una situazione".
La cultura illumina alcuni ambiti della realtà e ne oscura altri: reagiamo ai vari stimoli in base al significato che noi stessi gli attribuiamo, significato acquisito in base alle esperienze che abbiamo vissuto.

Gli operatori della casa San Giuseppe sono consapevoli che la cultura dà significato ai compiti di lavoro e perciò è necessario che abbiano coscienza della natura della realtà sulla quale e nella quale agiscono[1].

Se nella prima parte del workshop è stato per noi necessario ascoltare, quindi ci siamo trovati di fronte ad una lezione di tipo frontale, nella seconda parte è emerso un approccio di tipo riflessivo.

È stato Dewey[2] a teorizzare il valore euristico, conoscitivo e trasformativo del pensiero riflessivo; in seguito Schon ha sottolineato la necessità della riflessione nel corso dell'azione e l'importanza della formazione a un pensiero e a una razionalità riflessiva. La dimensione educativa, se nutrita di una posizione riflessiva, si allarga e si apre a nuove possibilità e a modi alternativi di pensare e strutturare le condizioni pratiche del proprio agire. Inoltre la riflessione nel corso dell'azione è molto importante perché dà la possibilità di dar vita a percorsi di maturazione e processi di auto-formazione[3].

Sulla strutturazione del colloquio iniziale con la famiglia

Riflettiamo sulla modalità di condurre un'intervista semi-strutturata con la famiglia. Decidiamo quale ordine dare alle nostre domande, alternando momenti di confronto più ampio e momenti in cui raccogliere dati anagrafici o informazioni specifiche legate all'organizzazione familiare (età, nome, Culto di appartenenza, eventuali disposizioni del tribunale, eventuali malattie, ospedalizzazioni precedenti, allergie, attività sportive, eventuali cambi di scuola nel corso del tempo, storia fisica, storia psichica - lutti, separazioni importanti, farmaci, ...- e storia affettiva). L'utilizzo di domande più aperte permette di raccogliere la storia scolastica, il tipo di rete familiare che si trova alle spalle del minore, i rapporti fra i genitori e l'eventuale accordo al ricorso al servizio. Motivazione all'inserimento. Ragioniamo sul fatto che il questionario deve essere strutturato in precedenza ma anche che può essere modificato in itinere nella presentazione delle sue domande, soprattutto perché deve essere aderente al confronto e al discorso portato dalla famiglia. Ripetere una domanda, semplicemente perché presente nel questionario ma già trattata, può dare l'impressione di poca attenzione e/o scarso interesse a quanto sta avvenendo[4]. Per queste riflessioni ci appoggiamo alla teoria ma anche all'esperienza

[1] Ferrante A. (2016), *Materialità e azione educativa,* Franco Angeli, Milano

[2] Dewey J. (2019), *Come pensiamo*, Raffaello Cortina Editore, Milano

[3] Bove C. (2009), *Ricerca educativa e formazione. Contaminazioni metodologiche*, Franco Angeli, Milano

[4] Milani, P. & Pegoraro E. (2015), *L'intervista nei contesti socio-educativi: una guida pratica*, Carocci editore, Roma

lavorativa nel mondo della scuola e dei servizi educativi, dove la relazione con la famiglia è davvero il primo passaggio da stabilire per un rapporto coerente e costruttivo.

Il primo colloquio o intervista ha l'obiettivo di raccogliere alcuni dati, ma è abbastanza ampio da permettere di cogliere "altri racconti" che la famiglia è in grado di portare, elementi che potrebbero ampliare la visione sul contesto. Sarà poi il tempo e un'osservazione continuativa a dare risposta ad alcuni aspetti meno chiari, alcuni "non detti" che si percepiscono o intuiscono durante il confronto.

Un altro riferimento importante è legato al testo di Marianella Sclavi e *"L'arte di ascoltare e mondi possibili. Come si esce dalle cornici di cui siamo parte".* Di fatto, abbiamo compreso, nell'esperienza del colloquio simulato, come sia necessario incontrare l'altro senza pregiudizi, con apertura, con l'idea di uscire da alcuni stereotipi che derivano dall'esperienza e dalle famiglie incontrate nel passato. Essendo ogni storia diversa dall'altra, risulta molto rischioso e fuorviante accingersi all'ascolto partendo da pregiudizi e conclusioni già definite sulla base di alcuni primi elementi[5].

Ci risulta chiaro da questi riferimenti teorici come il colloquio sia fatto di una parte dichiarata, di verbalizzazioni ma anche di ascolto ed osservazione della comunicazione non verbale.

Sempre sul colloquio abbiamo riflettuto sull'utilizzo e sulla scelta del linguaggio, sulle domande, facendo riferimento al libro "*I trucchi del mestiere. Come fare ricerca sociale*" Di Howard S. Becker, in cui si tratta la questione relativa alla formulazione delle domande affermando che aprire con un "perché" porta l'altro a mettersi sulla difensiva e chiude le possibili risposte, mentre partire da un "come" sei arrivato a... come è successo che... porta l'altro a narrare, a raccontare di più il percorso che lo ha portato fino al momento presente.

> *"Chiedere "come", non "perché". Tutti conoscono questo trucco (...) Ho compreso per la prima volta che "Come?" era meglio di "Perché?" facendo ricerca sul campo. Quando intervistamo le persone, chiedere loro perché avevano fatto una certa cosa provocava inevitabilmente una risposta difensiva. Se chiedevo a qualcuno perché aveva fatto quella cosa in particolare che mi interessava - "Perché sei diventato un medico?" (...) il povero intervistato indifeso interpretava la mia domanda come una richiesta di giustificazione, di una ragione buona e sufficiente per l'azione su cui stavo indagando. Alle mie domande sul "Perché"*

[5] Scalvi M. (2003), *Arte di ascoltare e mondi possibili. Come si esce dalle cornici di cui siamo parte,* Mondadori, Milano

davano risposte brevi, guardinghe, combattive, come se mi avessero voluto dire, "Ecco, amico, ti va bene così?"[6]

Dal testo "*Micropedagogia. La ricerca qualitativa in educazione*" del prof. Duccio Demetrio leggiamo un'interessante riflessione sulla conduzione del colloquio con la famiglia. Questo momento appare importante per la raccolta di dati che sono presenti e definiti in modo standard (con definizione da parte dell'equipe) ma diventa anche uno spazio di mediazione, di accoglienza e di raccolta di alcuni aspetti che possono emergere durante il confronto.

Il riferimento teorico va alle modalità discorsive che nel testo vengono definite "Speech events"[7] (atti di parola) che permettono di mettere a fuoco ciò che accade in un microsistema formativo. Alani Blanchet specifica che le informazioni, durante il colloquio, arrivano sotto forma di rappresentazioni, un'informazione deformata dall'esperienza dell'intervistato, di cui occorre essere consapevoli. Si tratta di quanto, l'altro, è disposto a condividere con noi in modo consapevole e di aspetti latenti, che si scopriranno nel corso del tempo.

Le modalità discorsive possono essere ricondotte al paradigma clinico, volto all'esplorazione della soggettività altrui (e a tener conto anche la soggettività del ricercatore) e a quello costruttivista. Le modalità discorsive sono caratterizzate per la costruzione in progress del contenuto conversazionale. Nel senso che pur in presenza di un intento conoscitivo focalizzato alla scoperta di alcune rappresentazioni del soggetto, l'esperienza deve costruirsi come interattiva e aperta, richiedendo uno stile di conduzione definito ma non direttivo basato su domande che implichino il più possibile l'impegno del monologo da parte del soggetto. Alcuni degli accorgimenti da utilizzare durante il colloquio con le famiglie sono stati sperimentati durante il sottogruppo e pare utile riportare di seguito: il *completamento* che consente all'educatore o al coordinatore che conduce l'incontro, di potere avere delle precisazioni di tipo concettuale o fattuale, indispensabile alla ricostruzione del discorso; l'*interpretazione* in cui il conduttore suggerisce un'attribuzione di significato a quanto l'interlocutore afferma; l'*eco* che è la riformulazione di un enunciato al fine di mostrare al soggetto che si è compreso quanto si va dicendo; il *rispecchiamento* che è la ripetizione pedissequa di parole o frasi volta a confermare quanto l'interlocutore va sostenendo accreditando la sincerità.

Bateson diceva che le nostre abitudini di pensiero si nutrono di credenza oggettivista, superstizione che ci porta ad assumere che le immagini di quel che vediamo siano copia fedele degli oggetti della nostra attenzione. In realtà le nostre immagini sul mondo sono sempre filtrate

[6] Becker, H.S. (1998), *I trucchi del mestiere. Come fare ricerca sociale* Ed. Il Mulino, Bologna, pp.78 -79

[7] Demetrio D. (2020), *Micropedagogia. La ricerca qualitativa in educazione*, Raffaello Cortina Editore, Milano, pp.150-154

da valori taciti, esperienza personale, preconcetti, senso comune. Dato che i pregiudizi non sono sempre eliminabili, diventa quindi fondamentale esserne consapevoli e assumere un atteggiamento esplorativo, non giudicante, per comprendere le cornici di senso diverse dalle nostre.[8]

In ogni momento valori educativi, idee e credenze - dimensioni implicite - e pratiche e comportamenti - dimensioni visibili - si influenzano. Gli individui accedono alle proprie idee, tacite o assunte, ai modelli, alle concezioni per spiegarsi gli avvenimenti quotidiani orientandosi e scegliendo come comportarsi.

L'incontro con altre rappresentazioni di educazione, scuola, responsabilità, date dalla famiglia, dall'assistente sociale o dal minore stesso nel momento del colloquio iniziale, implica la verifica della chiarezza dei discorsi e delle ragioni che li orientano, della capacità di dialogare con altri e di discutere di queste idee radicate e mutevoli, della capacità di mettersi in prospettiva provando a vedere le cose anche da un altro punto di vista.

Imparare a non negare l'altro e accogliere le differenze è l'unico rigore metodologico per apprendere, crescere, trasformarsi.

La vita è un processo costante di negoziazione di significati che coinvolge non solo il linguaggio, dinamico e statico, contestuale e unico, ma anche prospettive diverse che possono convergere un una risoluzione sempre incompleta[9].

Tutti i presenti al colloquio possono possedere una visione diversa, premesse implicite anche contrastanti, che devono essere prese in considerazione; occorre creare le condizioni affinché tutti gli individui possano parlare, esplicitare storie, descrizioni e punti di vista, dialogare e costruire insieme significati.[10]

Emerge l'importanza di saper fare domande. Domandare non è un atto neutro, ma un gesto di potere perché influenza il comportamento dell'altro attraverso le parole e il modo in cui domandiamo. Occorre scegliere con cura le domande e le attivazioni, perché ciò che si chiede e ciò che si fa influenza radicalmente la comprensione della situazione, imprimendo alla relazione certe direzioni piuttosto che altre.[11]

[8] Manghi S. (2004), *La conoscenza ecologica. Attualità di Gregory Bateson*, Raffaello Cortina Editore, Milano
[9] Wenger E. (2006), *Comunità di pratica. Apprendimento, significato e identità*, Raffaello Cortina Editore, Milano
[10] Formenti L. (2017), *Formazione e trasformazione. Un modello complesso*, Raffaello Cortina Editore, Milano
[11] Schein E. H. (2001), *La consulenza di processo. Come costruire le relazioni d'aiuto e promuovere lo sviluppo organizzativo*, Raffaello Cortina Editore, Milano

Nella stesura di un progetto e nella definizione di obiettivi di lavoro con un nuovo minore che giunge al centro

Si giunge poi a definire un'ipotesi progettuale, seppur riconoscendone il valore parziale e temporaneo, sempre incompleto e in divenire.

L'équipe traccia la direzione dell'agire, prefigura azioni possibili, tenendo conto delle richieste della famiglia, del contesto, dei vincoli, delle risorse e dei bisogni[12].

> […] *"quando parliamo di obiettivi non possiamo immaginare un processo di semplice elencazione e fissazione di ciò che si prevede di raggiungere in tempi definiti. L'individuazione di un obiettivo si realizza grazie a processi di negoziazione tra i diversi attori coinvolti".*[13]

L'équipe definisce quindi finalità generali, obiettivi e modalità operative dinamiche e flessibili.

> *"Esiste sempre uno spazio di interpretazione ed una distanza tra obiettivo dichiarato e obiettivo perseguito*".[14]

Questo aspetto è stato evidente all'interno del gruppo che ha elaborato un questionario da sottoporre alla famiglia che chiede l'iscrizione al centro per il proprio figlio. Spesso la richiesta formulata dai genitori si limita all'aiuto nello svolgimento dei compiti, ma se si riescono a porre domande adeguate, è possibile cogliere la complessità: *"gli obiettivi di partenza possono essere stravolti".*[15]

Il testo di Leone Prezza suggerisce di non avere fretta a identificare il punto di arrivo, gli obiettivi di lavoro, ma anche le strategie e le fasi da mettere in campo. Occorre saper sostare sulla problematica portata, sia da parte della famiglia che dai servizi sociali, per capire quale sguardo hanno i diversi soggetti sulla medesima questione. Mettere insieme narrazioni e punti di vista, cioè lavorare sulla domanda iniziale, permette di leggere la situazione cogliendo più dati e sfaccettature, arrivando a elaborare un progetto con obiettivi davvero rispondenti al contesto, accettati da tutti i soggetti coinvolti. Sotto questo punto di vista il colloquio iniziale così come il patto educativo e la stesura del progetto del percorso, sono parte integrante dell'intervento educativo, un momento di presa di consapevolezza di tutti gli attori coinvolti del ruolo che si è chiamati a svolgere e dell'importanza di attivarsi e non di delegare al servizio. Potremmo anche definire la stesura del progetto una reificazione - come la definisce Wenger nel testo "Comunità di pratica. Apprendimento, significato e identità" - il processo con cui si

[12] Ferrante A. (2016), *Materialità e azione educativa*, Franco Angeli, Milano
[13] Leone, L., Prezza, M. (2003), *Costruire e valutare i progetti nel sociale. Manuale operativo per chi lavora su progetti in campo sanitario, sociale, educativo e culturale*, Franco Angeli, Milano, p. 41
[14] Ibidem
[15] Ivi, p. 40

dà forma all'esperienza, attraverso una negoziazione di significati, producendo oggetti che congelano questa in entità materiali. La reificazione si può riferire sia al processo di stesura del progetto sia al progetto stesso ed è fondamentale per tutte le pratiche perché dà forma a un'idea. Gli obiettivi scritti si tradurranno poi in azioni che ciascun educatore attuerà con un proprio stile relazionale differente.

> *"La distanza tra decisore ed esecutore rappresenta quindi un punto critico: man mano che si frappongono attori diversi, livelli organizzativi, enti, ruoli e gerarchie, tra momento decisionale e momento esecutivo, tanto più è probabile che si riduca la possibilità di orientare e prevedere cosa sarà realizzato".*[16]

Documentare il lavoro educativo permette, infine, di tenere traccia, rendere visibile l'educazione, dare senso a ciò che si fa imparando dall'esperienza e costruendo un linguaggio comune.[17]

Alcune connessioni con le conoscenze esplorate durante il percorso formativo del Corso di Laurea Magistrale in Scienze Pedagogiche

La figura professionale nella quale ci si è immedesimati durante l'attività è quella del coordinatore. Abbiamo avuto modo di conoscere questa figura durante il corso di Coordinamento dei servizi educativi. Importante per il coordinatore è il fare rete, creare alleanze e legami autentici con il gruppo dei pari, con la famiglia, con i servizi nel territorio e con i vari professionisti presenti, avendo così una visione sistemica[18], non focalizzata solo sul singolo individuo.

Durante l'esperienza del Workshop, per quanto riguarda gli strumenti utilizzati, ovvero l'intervista e il Patto educativo, è possibile fare una connessione a due insegnamenti. Abbiamo avuto modo di approfondire lo strumento dell'intervista, principalmente, durante il corso di Metodologia della ricerca pedagogica: Teorie e Pratiche. Da tale insegnamento abbiamo potuto apprendere che l'intervista ha lo scopo, attraverso domande, di ascoltare le opinioni degli intervistati, avendo cura degli atteggiamenti e dei comportamenti dei soggetti (i modelli di intervista possono essere: strutturata, semi-strutturata o libera; scritta o orale).

Per quanto riguarda il *patto educativo*, ovvero un impegno condiviso che si intende rispettare da ambe le parti con lo scopo di attuare una collaborazione, abbiamo avuto modo di cimentarci su alcuni aspetti riscontrati durante il Corso di Progettazione e Valutazione dei servizi e degli

[16] Ibidem
[17] Ferrante A. (2016), *Materialità e azione educativa*, Franco Angeli, Milano
[18] Visione sistemica affrontata durante il Corso di "Consulenza familiare: Teorie e Pratiche".

interventi educativi. Questi riguardano l'importanza di stilare obiettivi concreti e realizzabili in relazione al cambiamento e al risultato atteso. Inoltre, è necessario tenere in considerazione tutti i destinatari, famiglia compresa. Per quanto riguarda l'accessibilità della documentazione, come si evince dal Corso di Teorie e Pratiche della Narrazione, è necessaria una scrittura idonea al destinatario, non utilizzando una terminologia troppo distante da chi ne deve prendere visione.

Per quanto riguarda la storia del servizio, viene posta un'attenzione particolare allo sviluppo delle potenzialità e delle risorse degli utenti. Vi è quindi un rimando all'*empowerment*, ovvero un processo di crescita di sé, una maggior consapevolezza delle proprie potenzialità. Tale concetto è stato affrontato trasversalmente e in molteplici occasioni[19] durante il nostro percorso di studio, offrendoci la possibilità di comprendere quanto sia importante creare una "comunità competente" in cui vi è una crescita dei soggetti attraverso la loro partecipazione e collaborazione con la società circostante.

[19] Corsi di "Progettazione e Valutazione dei servizi e degli interventi educativi", "Consulenza nel disagio: Teorie e Pratiche" e "Politiche Sociali II".