



Tirocinio Formativo e di Orientamento
Corso di Laurea Magistrale in Scienze Pedagogiche
Dipartimento di Scienze Umane per la Formazione “Riccardo Massa”
Università degli Studi di Milano – Bicocca

Workshop anno accademico 2021/22

L'INSERIMENTO: COME LA DOCUMENTAZIONE PUÒ DIVENTARE PUNTO DI
PARTENZA DI UN PERCORSO EDUCATIVO

25 novembre 2021

Conduttori

Dott.ssa Cristina Ruga ed équipe Casa San Giuseppe

Partecipanti

Elena Asnagli
Gaia Colnaghi
Silvia Crippa
Chiara Miri
Giulia Pirovano
Emilia Denisa Popa
Simona Romano

I PRINCIPALI CONTENUTI TRATTATI DURANTE IL WORKSHOP

"Promuovere la persona umana in tutte le sue dimensioni secondo le potenzialità di ciascuno."
Don Guanella.

La Casa San Giuseppe – opera don Guanella di Gozzano ha recentemente festeggiato i 90 anni di presenza guanelliana sul territorio, e ospita al suo interno:

- un progetto 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 (DSE) convenzionato con il Comune di Gozzano e riservato ai bambini delle scuole elementari
- un servizio di social housing per donne in difficoltà
- progetti laboratoriali aperti al territorio

Durante il workshop ci siamo concentrati principalmente sull'analisi della documentazione esistente per l'inserimento al Centro Educativo sia che avvenga tramite i servizi sociali sia che avvenga tramite le richieste dei privati. Per far ciò ci siamo divise in due gruppi.

All'interno del servizio ci è stato spiegato come funzionano entrambi i canali: nel primo caso la telefonata di un'assistente sociale precede un colloquio di presentazione in cui l'assistente sociale stessa condivide la documentazione in possesso. Un gruppo ha lavorato proprio sulla stesura di questo documento che la Casa San Giuseppe usa per raccogliere informazioni utili al migliore inserimento del minore.

A seguire, si struttura un incontro con la famiglia accompagnata dall'assistente sociale stessa. Un educatore osserverà poi il minore in un piccolo gruppo e a seguire stenderà una scheda di osservazione e anamnesi unita alla documentazione fornita dai servizi sociali e dalla Neuropsichiatria infantile. L'educatore stenderà poi un patto educativo a partire dalle informazioni raccolte, dai bisogni e dalle risorse stabilendo obiettivi da condividere con il C.E.M.

Per gli inserimenti privati è invece necessaria la richiesta da parte di una famiglia che si reca in struttura. Si comincia con un primo colloquio conoscitivo tra servizio e famiglia, al quale deve essere presente anche il minore in questione. A seguito, ci sarà un secondo incontro nel quale sarà presente solamente la famiglia. Durante questa fase, verrà richiesto loro di fare

un'intervista conoscitiva. Questa procedura risulta fondamentale per il recupero di tutte le informazioni necessarie per la presa in carico del minore. Successivamente verrà scelto un educatore di riferimento e dopo un mese e mezzo / due verrà stilato un patto educativo, visto non come una lista di obiettivi per le famiglie ma piuttosto come risorsa del minore e del centro stesso, così come la presa in considerazione di eventuali possibilità e limiti. È necessario comprendere se il centro risulta adatto ai bisogni e agli obiettivi del minore che richiede di essere inserito, così come se il minore possa effettivamente usufruire e trarre vantaggi dei servizi offerti. Questo patto educativo verrà annualmente rivisitato ed eventualmente modificato aggiungendo nuovi obiettivi e finalità. La famiglia si impegnerà a prenderne visione e a firmarlo.

Nella seconda fase dell'incontro la conduttrice del workshop ha invitato le studentesse, suddivise in due gruppi, a stendere delle domande che guideranno colloquio conoscitivo.

Per quanto riguarda il colloquio con l'assistente sociale sono state predisposte 5 macro aree di interesse, a partire dalle quali sono state ipotizzate delle domande guida più specifiche da sottoporre durante l'incontro.

Per quanto riguarda la griglia d'intervista rivolta alla famiglia abbiamo ipotizzato alcune domande lavorando per collegamenti e suggestioni, cercando di immedesimarci nell'educatore che avrebbe condotto il colloquio.

Di seguito è stato inserito il lavoro prodotto dai due gruppi durante il laboratorio. Durante il successivo lavoro di scrittura condivisa abbiamo provato a integrare le domande da noi ipotizzate e osservare se le macro aree coperte fossero le stesse o se al contrario ci fossero significative differenze. Abbiamo notato che le aree toccate in entrambi i colloqui sono le medesime ma è emerso che i due gruppi hanno lavorato in maniera differente: il primo ipotizzando domande puntuali mentre il secondo appuntando semplicemente un canovaccio utile ad indirizzare il colloquio.

GRIGLIA PER COLLOQUIO CON ASSISTENTI SOCIALI	GRIGLIA PER COLLOQUIO CON FAMIGLIA
INFORMAZIONI DI BASE SUL MINORE	
1) Come si chiama (nome e cognome completo)? 2) Quanti anni ha? 3) Luogo di nascita	<ul style="list-style-type: none"> • Presentazione del minore: nome, età • Presentazione della famiglia e com'è formato il nucleo familiare

<p>4) Culto di appartenenza</p> <p>5) Ha svolto valutazioni specialistiche (eventuali diagnosi: da chi è seguito, da quando e perché)?</p> <p>6) Ci sono informazioni rilevanti sullo stato di salute (passato e presente)? Assume farmaci?</p> <p>7) Ha una dieta particolare?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza di richieste particolari riguardo ai bisogni del ragazzo
INFORMAZIONI SUL CONTESTO FAMILIARE	
<p>8) Quanti e quali sono i componenti della famiglia?</p> <p>9) Quanti anni hanno?</p> <p>10) Dove vivono?</p> <p>11) Qual è l'occupazione dei genitori?</p> <p>12) È presente una rete familiare e amicale significativa (eventuali altri adulti)?</p> <p>13) Ci sono stati eventuali lutti o separazioni?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presentazione della problematica riscontrata • Come mai, secondo il genitore, il ragazzo si comporta in questo modo? • Come si potrebbe, secondo il genitore, risolvere il problema? • Come sono i rapporti tra i genitori? • Come sono i rapporti col figlio?
INFORMAZIONI SUL PERCORSO E CONTESTO SCOLASTICO	
<p>14) Quale classe e scuola frequentata?</p> <p>15) Appartiene alla classe corrispondente all'età?</p> <p>16) Esiste una documentazione predisposta per lui/lei dalle insegnanti?</p> <p>17) Quali sono le sue figure di riferimento?</p> <p>18) Ha una buona motivazione nei confronti della scuola (fatiche, vissuti emotivi...)?</p> <p>19) Come sono le relazioni con il gruppo dei pari?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Quale è il rimando della scuola sul ragazzo? • Ci sono altri ambiti (NPI, specialisti) che possono fornire un rimando sul ragazzo?
INTERESSI E PUNTI DI FORZA	

<p>20) Partecipa ad attività extrascolastiche? Quali?</p> <p>21) Quali sono i suoi interessi, potenzialità, punti di forza?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • fa sport o altre attività (oratorio, corsi..)? nel caso se c'è qualcosa da annotare? • come il ragazzo si relaziona con gli altri? • com'è caratterialmente? quali sono le sue passioni?
SEGNALAZIONE E PRESA IN CARICO	
<p>22) da chi è partita la segnalazione?</p> <p>23) Per quale motivo (dinamiche familiari, situazione personale, difficoltà...)?</p> <p>24) Ha un'esperienza pregressa all'interno di un servizio educativo? - Se sì, con quale struttura? - Perché è stato richiesto il passaggio ad un'altra struttura?</p> <p>25) La famiglia è d'accordo con la presa in carico?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Come il genitore è venuto a conoscenza del servizio? • Perché ha scelto proprio il nostro centro educativo? • Quali sono le aspettative riguardo il centro educativo • la scelta di iniziare questo percorso è condivisa anche dal ragazzo? se ne è parlato a casa? come è stata la sua reazione?

Dopo aver condiviso con le conduttrici del workshop le domande ipotizzate, è stato fatto notare alle partecipanti che molte di queste informazioni non emergeranno durante un primo colloquio. Questo strumento però non dovrebbe esaurirsi con un primo colloquio ma anzi è bene che venga ripreso successivamente e integrato man mano che si sviluppa la relazione, in quanto esso risulta essere un utile mezzo per approfondire la conoscenza del bambino, nella globalità delle sue specificità, anche nel lavoro in prima persona con il minore. A questo proposito si sottolinea come una buona documentazione possa fungere da sostegno al lavoro di rete, che si auspica possa essere presente tra le figure educative. La documentazione, in ingresso, in itinere e conclusiva, è fondamentale per mettere in atto un lavoro coordinato tra gli enti e le figure educative di riferimento.

LA METODOLOGIA UTILIZZATA

All'inizio del workshop è stata presentata la metodologia della struttura, attraverso il supporto di slide, dove si evidenziava che il centro educativo si discosta da un'attività meramente sanitaria per attivare progetti di cura della persona, cercando di tenere in considerazione tutti gli aspetti ad essa legati. In questo processo diventa fondamentale il dialogo e la comprensione della famiglia e una collaborazione attiva con tutte le realtà circostanti, con l'obiettivo di condividere un'unica linea educativa.

La filosofia guanelliana guida i passaggi e le prassi in un'ottica di progressiva accoglienza e attribuzione di significato ad ogni passaggio e osservando la metodologia applicata alla pratica educativa del centro, abbiamo rilevato una duplice modalità di inserimento degli utenti nel servizio in cui rimane centrale l'attenzione al singolo e alle sue relazioni.

Nel primo caso la famiglia si rivolge al centro educativo mediante un colloquio telefonico o in presenza, nel quale viene fissata una visita alla struttura con il coordinatore o un educatore che ne fa le veci. Successivamente il coordinatore somministra un'intervista conoscitiva al fine di tracciare il profilo dell'utente. Al minore viene assegnato un educatore di riferimento che interagisce con lui nel piccolo gruppo. Nel secondo caso, la richiesta si attiva per iniziativa dell'assistente sociale che nel colloquio di presentazione espone il caso e risponde all'intervista del coordinatore presentando la documentazione di cui è in possesso. La consueta visita alla struttura si svolge in presenza dell'assistente sociale, oltre che del nucleo familiare e del minore. A quest'ultimo viene assegnato un educatore di riferimento, il quale a seguito dell'anamnesi familiare, unendo la documentazione del servizio sociale, della neuropsichiatria infantile e del minore stesso, avvierà il P.E.I e il patto educativo con gli obiettivi di lavoro.

Dopo aver chiarito i concetti alla base del lavoro abbiamo proceduto alla divisione in piccoli gruppi al fine di stilare alcune domande guida per impostare un eventuale colloquio iniziale conoscitivo dell'utente, tenendo conto della metodologia del servizio e dell'importanza di questo primo contatto con la famiglia. Non è stato facile immaginarsi in una situazione in cui non eravamo mai state e formulare delle domande adeguate ad un primo incontro perché il rischio era quello di tralasciare dettagli importanti o darne altri per scontati. Ciò nonostante abbiamo cercato di redigere le domande sulla base di ciò che ci sembrava essere più utile nella pratica educativa per l'inserimento del ragazzo. L'educatrice ci ha poi proposto di inscenare il colloquio (Role play), richiedendo così un coinvolgimento in prima persona e uno sforzo di immedesimazione nell'educatore che dovrebbe condurre il colloquio. In seguito sono stati fatti notare, dall'educatrice di Casa San Giuseppe che aveva in carico l'attività, tutti gli aspetti che

avevamo tralasciato, mettendo così in evidenza quanto sia complesso stilare una documentazione che sia esaustiva ma allo stesso tempo quanto questa attività sia importante per il processo di presa in carico della persona.

L'educatrice ha infine fornito degli spunti per una più attenta formulazione delle domande sottolineando la necessità più importante: mettere a proprio agio gli utenti intervistati, creando un setting funzionale al dialogo e limitando l'utilizzo di domande dirette e specifiche che potrebbero risultare scomode in un primo colloquio. I temi rimasti sospesi potranno essere ripresi in altri tempi e spazi.

Nella parte conclusiva dell'incontro abbiamo avviato un confronto in cui sono state ascoltate le nostre considerazioni generali sull'esperienza, i nostri dubbi e le nostre difficoltà.

La conclusione del workshop prevedeva la restituzione di un elaborato condiviso sia alla conduttrice del workshop che all'università. Per far ciò abbiamo lavorato divise a coppie, dove ognuna ha affrontato un aspetto riguardante l'esperienza del workshop, per poi ritrovarci online in un ultimo incontro per rivedere il prodotto finito.

GLI ASPETTI TEORICI CHE SOSTENGONO QUANTO AFFRONTATO

La documentazione utilizzata dall'equipe al momento dell'inserimento è stata costruita ad hoc dalla stessa, al fine di rendere tale strumento il più funzionale possibile al lavoro svolto. Considerevole e prezioso è dunque l'impatto della pratica educativa nella costruzione del modulo, in quanto metro di paragone rispetto a ciò che può essere rilevante cogliere o no al momento dell'inserimento. La pratica, però, poggia il suo valore educativo e pedagogico su una solida teoria che deve essere sempre interrogata al momento della costruzione di uno strumento. Facendo infatti riferimento all'impostazione delle domande, importante è la logica attuata nella loro formulazione. Difatti è possibile osservare dapprima delle domande conoscitive e chiuse, a cui sia il servizio sociale che la famiglia o il minore stesso possono rispondere nell'immediato, ad esempio i dati anagrafici di tutto il nucleo.

Importante, soprattutto nel caso di accessi al servizio volontari, è sottoporre alla famiglia anche delle domande generative, in grado di stuzzicare la riflessione e un ragionamento circolare tra famiglia e servizio, magari per indagare le motivazioni che hanno mosso tale ricerca o le relative aspettative (Tomm, 1991). Al momento dell'inserimento e di un ipotetico colloquio conoscitivo, è bene che l'operatore si approcci alla storia come un investigatore alla scoperta di nuove informazioni e di nuove storie, consapevole della propria posizione e magari anche dei propri pregiudizi. L'operatore, forte dell'esperienza pregressa e della conoscenza della

propria equipe di lavoro indagherà nuove strade, a partire dal canovaccio prestabilito di domande precedentemente preparato (Bingle L. & Middleton A., 2019).

ALCUNE CONNESSIONI CON LE CONOSCENZE ESPLORATE DURANTE IL PERCORSO FORMATIVO DEL CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN SCIENZE PEDAGOGICHE

Durante lo svolgimento di questo workshop - complice forse la formazione della tutor, laureata in scienze pedagogiche- abbiamo ritrovato parecchi eco o filoni sottotraccia dei vari concetti che stiamo affrontando in questo percorso universitario.

La prima connessione che abbiamo colto, anche se forse non marcatamente evidente, è stata con le lezioni di politiche sociali, durante le quali si è analizzato il tipo di welfare presente oggi nel contesto italiano (Saraceno, 2013). Dalle parole della tutor si è potuta cogliere la volontà della loro Opera di andare oltre il sistema prestazionale, di superare quell'ottica di risoluzione veloce, meccanica e impersonale per cui viene presentato un problema e a quello, e solo quello, si risponde. L'equipe ci ha infatti raccontato come in un loro servizio di doposcuola abbiano deciso di aggiungere l'aggettivo "educativo" per sottolineare proprio questo sguardo più ampio e come ciò sia ancora più fondante nel servizio di centro diurno: soprattutto nel caso di accesso privato di famiglie, l'intento è soffermarsi solo inizialmente ad esplorare la richiesta presentata dai genitori (es. il migliorare i voti di scuola) per poi allargarsi su altre aree d'interesse quale il contesto familiare, scolastico, sociale. L'intervista conoscitiva da loro strutturata ha proprio questo compito, aprire ipotetiche piste di intervento educativo prendendo in carico non solo il singolo ragazzo ma la sua intera famiglia e ancor più ampiamente l'intero tessuto sociale. Lavorare con questo approccio, sicuramente più vicino a un welfare generativo, significa cercare di rispondere al problema collocandolo entro un discorso globale, strutturando interventi e sinergie di reti che possano poi agire per il benessere complessivo dell'individuo, in questo caso del minore.

Questo pilastro fondamentale dell'educazione guanelliana ci ha ricordato anche l'approccio sistemico studiato con la professoressa Formenti, nel quale alcune indicazioni chiave sono l'osservazione su più livelli (micro-meso-macro) e sulle interazioni, relazioni e reciprocità che il soggetto vive (Formenti, 2017).

Lo strumento della griglia dell'intervista - non un questionario ma una traccia flessibile, da compilare con il genitore come occasione di dialogo - ci hanno rimandato ai concetti di premesse implicite e storie utili, per le quali da una parte non bisogna mai dare nulla per

scontato e dall'altra bisogna sempre inizialmente permettere all'altro di raccontarci la sua storia lasciandogli la libertà di fornirci le informazioni che egli desidera, poichè il valore che gli attribuisce fornisce spesso snodi e chiavi di lettura importanti.

Infine, per quanto riguarda la creazione, ma ancora di più il valore dello strumento e della comunità di pratiche, abbiamo ritrovato molti dei concetti affrontati nel corso di progettazione tenuto dalla professoressa Zecca (Wenger, 2006). E' stato interessante ascoltare come la griglia dell'intervista oggi da loro utilizzata sia l'esito finale ma non definitivo di un lungo lavoro di riflessione, manipolazione e aggiustamento di uno strumento nato anni fa: ci hanno raccontato che ultimamente hanno sentito l'esigenza di rimetterci mano poichè si sono resi conto che esso non rispecchiava più le caratteristiche del mondo contemporaneo, con alcune domande risultanti anacronistiche e vari aspetti dell'attuale società non indagati.

A nostro avviso l'equipe di Casa San Giuseppe è riuscita a scansare quel pericolo citato da Wenger per il quale lo strumento indirizzi (e fossilizzi) l'agire educativo intorno all'inerzia: avrebbero potuto continuare ad usare la loro griglia e a lavorare nello stesso modo degli ultimi decenni, nel caso di insuccessi incolpando magari gli utenti o questa società "diversa da quella di una volta" mentre hanno scelto, probabilmente non senza fatica, di compiere un processo di consapevolezza e risignificazione della propria pratica, che ha portato inevitabilmente alla reificazione di una nuova versione dello strumento.

BIBLIOGRAFIA

- Bingle L. & Middleton A.; *From doing to being: the tensions of systemic practice in social work –group reflective supervision in child protection*; Journal of Family Therapy, 2019.
- Formenti, L.; *Formazione e trasformazione. Un modello complesso*; Milano; Raffaello Cortina; 2017.
- Saraceno, C.; *Il welfare. Modelli e dilemmi della cittadinanza sociale*; Bologna; Il Mulino, 2013.
- Tomm, K.; *Intendi porre domande lineari, circolari, strategiche o riflessive*; Il Bollettino, 1991.
- Wenger, E. *Comunità di pratica. Apprendimento, significato e identità*. Cortina, Milano, 2006.