



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

CORTI-NIAMOCI. Le avventure del coordinatore

30 novembre 2021

Conduttore/Conduttrice

Dott.sse Tiziana Scardilli e Chiara Ronzoni, Casa della Carità

Partecipanti

Bonfanti Elisabetta

Butera Sabrina Francesca

Corti Mariagrazia

Dalla Gasperina Veronica

La Monica Ylenia

Zingarelli Emanuela

1) Principali contenuti

Il giorno martedì 30 novembre 2021 si è svolto il workshop intitolato “CORTI-NIAMOCI. Le avventure del coordinatore” condotto dalla Dott.ssa Tiziana Scardilli e Chiara Ronzoni, coordinatrice del servizio “Casa della Carità” presente nel territorio milanese.

Il workshop è stato molto interessante e ben organizzato.

Per prima cosa le conduttrici hanno introdotto il loro servizio: esso nasce nel 2004, grazie alla donazione di un imprenditore, con la finalità di essere una casa di accoglienza per gli ultimi e per tutte quelle persone che i centri già esistenti non potevano accogliere.

Inizialmente, il centro non era ben voluto nel quartiere, ma poi con il tempo, è diventato un punto di riferimento ed è nata una forte collaborazione con gli abitanti e con tutto il territorio circostante.

Ci hanno spiegato come è organizzato il servizio e come esso è cambiato a seguito dell'emergenza sanitaria da Covid-19: in epoca pre-COVID-19, ad esempio, la struttura accoglieva circa 140 persone, ad oggi la metà, circa 80.

Il servizio vede quotidianamente il transito di molte persone, che giocoforza è stato limitato durante il periodo del lockdown, e offre servizi per l'igiene personale, come docce e servizi igienici, anch'essi temporaneamente chiusi a causa del COVID-19, togliendo un importante appoggio a tutte le persone che ne usufruivano. Piano piano, con l'affievolirsi dell'emergenza e lo stabilizzarsi della situazione pandemica il centro sta tornando sempre più frequentabile.

Dopo aver fornito informazioni circa la realtà del servizio, dunque, ci è stato chiesto di presentarci, indicando eventuali luoghi di lavoro (informazione utile alle conduttrici per capire in che modo impostare il discorso) e spiegando il motivo per cui abbiamo scelto il workshop. Tutte le partecipanti lavorano in contesti educativi, dai servizi per la prima infanzia fino alle comunità di vario genere.

Tra i motivi che hanno spinto le studentesse a scegliere il workshop appare l'interesse per la figura di secondo livello del coordinatore e la volontà di approfondire tale figura, cogliendo tanto aspetti teorici quanto, e soprattutto, aspetti pratici del lavoro sul campo.

Oltre a ciò, tutte le studentesse ammettono di essere state molto incuriosite dal titolo del workshop.

A questo punto le conduttrici chiariscono che il titolo assegnato al workshop richiama la modalità di lavoro che si sarebbe utilizzata durante lo svolgimento dello stesso: alle studentesse, infatti, divise in coppie, è stata affidata la visione di due cortometraggi tra cui:

- La luna (2011)
- Il giorno e la notte (2010)
- The present (2014)
- Piper (2016)
- Agnello rimbalzello (2003)
- Bao (2018)

Dopo la visione, ogni coppia ha individuato una/due parole, suscitate dal cortometraggio, che richiamassero la figura del coordinatore. Tornate in plenaria, ogni coppia ha esposto alle altre e alle conduttrici quanto ricavato dalla visione del cortometraggio. Questo momento ha permesso di esporre le nostre idee sulla figura del coordinatore e di porre le basi per il confronto.

Le conduttrici hanno affermato che non è facile passare da essere un educatore ad essere un coordinatore, non è un passaggio immediato, ci vuole il tempo di fare esperienza e capire come funzionano le cose.

Anche la parte burocratica è tanta, con il tempo si impara a gestire i tempi e capire quali sono le priorità.

Oltre a ciò, bisogna tenere presente il fatto che ci sono diversi stili di coordinamento e ognuno costruisce il proprio stile, attraverso il proprio carattere, le proprie conoscenze teoriche e le proprie esperienze sul campo.

Inoltre, è stata in seguito sottolineata l'importanza del gruppo di lavoro: se l'équipe funziona e lavora bene, e il coordinatore è in grado di tenerla insieme e di creare una relazione di fiducia e collaborazione allora il servizio funziona bene.

I cortometraggi hanno suggerito il coordinatore come una figura che sostiene il gruppo, tanto nei momenti di progettazione degli interventi quanto nei momenti di difficoltà.

È una figura che dà il suo appoggio all'équipe, ma che tuttavia è in grado di lasciare che il gruppo, gli educatori e gli operatori di primo livello, agiscano e mettano in atto autonomamente quanto progettato. Fondamentale per il coordinatore è ascoltare l'équipe: bisogna imparare a conoscersi e valorizzare anche le differenze all'interno del gruppo, dal momento che non tutte le persone sono uguali, non tutti si relazionano allo stesso modo.

Infine, il coordinatore deve anche imparare a staccare. È una persona e fare il coordinatore è il suo lavoro. È importante che si trovi un compromesso per riuscire a gestire al meglio vita privata e attività lavorativa in modo che quest'ultima non sia un peso. Non si può essere sempre presenti ovunque, e di ciò bisogna esserne consapevoli e far sì che lo sia anche l'équipe.

Ci sono servizi in cui è necessaria una figura di coordinamento presente su turni, che vive la quotidianità del servizio ed è inserito in essa, mentre in altri servizi, è sufficiente una figura di coordinamento esterna che frequenta il servizio in momenti dedicati.

2) Metodologia utilizzata

La metodologia che è stata utilizzata durante il workshop è una metodologia operativa, laboratoriale che ha fatto mettere in primis noi partecipanti in azione, adottando una postura attiva. Il metodo utilizzato non è stato quello della lezione frontale, ma bensì quello dello scambio attivo tra relatori e partecipanti. Siamo partiti proprio dall'azione pratica, nello specifico dall'analisi di cortometraggi in piccolo gruppo per poi arrivare alla teoria e alla discussione nel grande gruppo. Il focus principale dell'incontro è stata proprio la parte della divisione in piccoli gruppi dove ognuno aveva il compito di visionare due cortometraggi e da lì estrarre per ogni cortometraggio una parola che lo riconduceva al lavoro del coordinatore o alla sua figura. A seguito poi un ritorno nel grande gruppo, per uno scambio e una condivisione del lavoro svolto. Tutto l'incontro si è proprio basato sulla metodologia della lezione non frontale, basata sullo scambio e condivisione, sul mettere i partecipanti in un ruolo attivo, per metterli in discussione, ponendosi domande. L'utilizzo dei cortometraggi ha favorito l'uso di una metodologia basata anche sull'approccio estetico e proprio tramite la visione, l'analisi e l'indagine di questi abbiamo costituito le nostre conoscenze e ci siamo posti delle domande.

La metodologia laboratoriale che abbiamo utilizzato ha come caratteristiche proprio l'investigazione e sperimentazione, il mettersi in gioco in prima persona.

Le conduttrici, infatti, hanno lasciato spazio alla nostra voce, mettendosi nella posizione di ricercatori, ma senza fornire nozioni teoriche preconfezionate e precise, siamo noi che in un secondo momento, collaborando e discutendo, e con il loro aiuto siamo arrivati anche ad ottenere e ad indagare anche la parte più teorica del lavoro del coordinatore, senza mai però dimenticarci della pratica.

3) Aspetti teorici

Durante lo svolgimento del workshop, le conduttrici hanno portato alla luce differenti aspetti teorici fondamentali per analizzare dettagliatamente la figura di secondo livello.

Attraverso il confronto con i partecipanti del workshop e l'esperienza lavorativa personale di ognuno, abbiamo avviato una riflessione sull'importanza di poter usufruire di una buona capacità osservativa, collaborativa e di confronto, sia con gli utenti, sia con la propria equipe educativa. Abbiamo ragionato insieme su quanto il benessere dell'equipe influenzi la qualità del servizio in cui lavora, infatti è importante che il coordinatore svolga una funzione da mediatore, in grado di conoscere e valorizzare le peculiarità e unicità di ciascun soggetto.

Oltre alla necessità di conoscere l'Altro, è significativo avere una buona consapevolezza di sé, delle proprie capacità e dei propri limiti; la conoscenza di sé permette ad un professionista di mettersi in discussione totalmente e di essere in grado di gestire la frustrazione e il fallimento, potendo inoltre coordinare l'intervento educativo e pedagogico in modo adeguato.

Il lavoro di secondo livello è differente da quello educativo di primo livello, ma è di vitale importanza che un professionista di secondo livello, sia stato a sua volta un educatore, così che possa comprendere al meglio le dinamiche e i meccanismi in gioco nella relazione educativa.

Durante il workshop è stato più volte evidenziato un "pilastro" del lavoro pedagogico, cioè il continuo scambio e dialogo tra teoria e pratica, che si nutrono vicendevolmente in un flusso continuo e sempre in divenire. Le conduttrici hanno inoltre posto il focus sulla definizione di un proprio stile lavorativo, che parta dagli aspetti teorici ma che si sviluppi in maniera soggettiva, unica e coerente con la propria personalità e col proprio modo di lavorare. Poter usufruire di un proprio *modus operandi*, permette e favorisce una più armoniosa collaborazione e un benessere generale dei soggetti coinvolti.

Le conduttrici hanno evidenziato quanto il coordinatore spesso sia identificato come la figura che possiede tutto il sapere e le risposte, in realtà è importante che egli possa usufruire di una supervisione e uno sguardo esterno, in modo tale da potersi mettere in discussione tramite il confronto, prendendo in considerazione svariati punti di vista e opinioni.

Durante lo scambio tra i partecipanti del workshop, in cui in seguito alla visione di cortometraggi andavano individuate delle parole chiave che si potessero collegare alla figura del coordinatore, sono stati evidenziati e analizzati i seguenti concetti:

- **Il Cambio di prospettiva:** cogliere diversi punti di vista permette ad un professionista di prendere in considerazione tutte le sfaccettature di una situazione, non rimanendo fossilizzato sulle proprie idee e convinzioni.
- **Attenzione e cura:** risultano essere di fondamentale importanza nei confronti dell'equipe e degli utenti con i quali lavoriamo, per conoscerli e accompagnarli in un percorso fatto su misura.
- **La giusta distanza:** saper individuare un giusto compromesso tra vicinanza e distacco da mantenere, è utile per poter lavorare in maniera equilibrata nel rispetto reciproco.
- **Collaborazione e sostegno reciproco:** essendo un lavoro d'equipe è importante lo scambio generativo e il supporto tra gli operatori e i soggetti coinvolti.
- **Autonomia:** oltre al sostegno, è necessario cercare di favorire l'autonomia degli utenti e degli educatori nel gestire il lavoro.
- **Testimonianza:** il coordinatore cerca di trasmettere la propria conoscenza ed esperienza all'equipe educativa, in favore di una crescita continua di tutti gli operatori.
- **Ascolto e comprensione:** l'ascolto attivo è una capacità che va coltivata e che risulta necessaria per cercare di capire l'Altro e la sua soggettività.
- **Pregiudizio:** essendo esseri umani, abbiamo tutti dei pregiudizi, che orientano e a volte ostacolano il nostro agito; cercando però di essere consci delle lenti attraverso le quali osserviamo e giudichiamo la nostra realtà, possiamo diventare più responsabili delle nostre azioni e agirle in modo ponderato.

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

Durante il workshop abbiamo trattato diverse tematiche incontrate durante il percorso di studi e connesse alle competenze richieste ad un pedagogo/ coordinatore, tra cui gran parte delle tematiche incontrate durante il corso di Consulenza familiare:

Il pedagogo deve essere in grado di agire da **mediatore** tra le diverse visioni dei soggetti coinvolti nell'agire educativo. Egli deve operare una **gestione creativa dei conflitti** applicando **autoconsapevolezza emozionale** alle lenti attraverso le quali osserva situazioni e contesti al fine di poter co-costruire con gli operatori “**un'altra visione**”, che diverga dalle consuete cristallizzazioni stereotipate connotate da premesse lineari a cui per natura, l'essere umano tende. Per poter giungere insieme ad un'altra visione è necessario che il pedagogo apporti una sorta di **spiazzamento** all'interno della conversazione, il quale “*In parte sta proprio nell'accorgersi di avere pregiudizi che possono*

condurre fuori strada. La presa di coscienza nasce dallo scontro tra cornici di senso, quelle stesse che ci fanno vedere la realtà non come è ma come noi stessi la costruiamo.”¹

“La conversazione ha la funzione di esplorare e co-costruire idee, di esprimere intuizioni e provare a connetterle, senza avere fretta di chiudere tutto in una definizione unica, calata dall’alto.”²

Per giungere all’acquisizione di tale competenza è fondamentale apprendere come esercitare un **ascolto attivo**; in quanto *“Noi tutti abbiamo un bisogno profondo di riconoscimento, di essere ascoltati. Soddisfare questo bisogno è la condizione della gestione creativa dei conflitti e può essere la chiave di svolta dei negoziati.”³*

Come narratoci dalle due coordinatrici che hanno diretto il workshop che abbiamo seguito, è di estrema rilevanza per un coordinatore avere buone competenze comunicative e relazionali, in quanto ciò permette di giungere a concepire l’equipe come una **mente collettiva**, capace di coordinarsi in una **danza relazionale** e di conseguenza di agire pratiche educative coerenti e in continuità e connessione tra loro.

Altre tematiche affrontate, riguardano quanto incontrato durante il corso di Consulenza nel disagio educativo, dove abbiamo trattato il concetto di **disagio** in svariati aspetti, tra cui anche quelli inerenti agli operatori. Abbiamo appreso quanto sia importante per un coordinatore o consulente fungere da stimolo riflessivo che permetta di alleviare la pesantezza emotiva dovuta al disagio che gli operatori si trovano ad affrontare quotidianamente. Ci riferiamo al disagio dei servizi, delle politiche sociali, al disagio di cui sono portatori gli utenti ed a cui gli operatori sono costantemente esposti, il disagio dovuto al mancato riconoscimento lavorativo del ruolo dell’educatore e al disagio individuale che ogni persona sperimenta singolarmente.

L’importanza di questo campo di lavoro del pedagogo l’abbiamo incontrata anche nel corso a scelta Psicologia delle disabilità e dell’integrazione.

Essa è connessa al fatto che il disagio può rivelarsi uno strumento di **apprendimento**, può rappresentare un’esperienza formativa se attraversato anziché evitato.

¹ Formenti L., Luraschi S., & Rigamonti A. (2017). L’oggetto evocativo. Innovazione, riflessività e trasformazione nella didattica universitaria. *ENCYCLOPAIDEIA*, 21(48), p. 12

² Formenti L. *Formazione e trasformazione. Un modello complesso*. Raffaello Cortina, 2017., p. 76

³ Sclavi M., *Arte di ascoltare e mondi possibili. Come si esce dalle cornici di cui siamo parte*, Bruno Mondadori, Milano 2003., p. 303

Il disagio può addirittura prospettare un **rinvigorimento**, grazie al quale la persona non solo acquisisce resilienza ma ne risulta fortificato e acquisisce nuove competenze.

Il workshop ha incentrato la formazione per gli operatori di secondo livello *attraverso e con* la comunicazione cinematografica come teoria e prassi del fare educativo e veicolo indispensabile per la relazione, che può essere attraverso il dialogo sia duale sia collettiva, l'interazione diventa educazione aperta al cambiamento di sguardi e visioni. Un altro aspetto è il conflitto che si crea nelle situazioni nuove che costituisce un'occasione di crescita, apprendimento, negoziare una possibile pratica dialogica del linguaggio che permette di entrare in contatto con e di co-costruire pensieri, emozioni, sentimenti e azioni.

Un'altra tematica importante è quella incontrata nel corso di Coordinamento dei servizi educativi e cioè la mancanza di un adeguato sostegno istituzionale che guidi i processi di rete. Questo comporta che la realizzazione di pratiche efficaci sia affidata alla buona volontà e/o alla competenza dei singoli soggetti interessati. La grande difficoltà a coordinare i tempi di lavoro vale a dire a fornire e/o ricevere risposte in tempi congruenti ai progetti in corso di realizzazione. Viene sottolineato il disagio di ordine temporale dei coordinatori pedagogici (non c'è tempo per svolgere bene i loro numerosi compiti e funzioni), ma qualcuno ipotizza anche analoghe problematiche da parte di coloro i quali operano nei servizi sociosanitari, suggerendo pure una mancanza di formazione in direzione dell'educativo.

Il tema dell'identità si coniuga non solo in relazione alle differenti mansioni presenti nei servizi educativi, ma anche rispetto al cambiamento e alla flessibilità. Esistono resistenze al cambiamento e a sospendere il giudizio. L'importanza di questo campo di lavoro del pedagogo l'abbiamo incontrata anche nel corso a scelta Psicologia delle disabilità e dell'integrazione.

Essa è connessa al fatto che il disagio può rivelarsi uno strumento di **apprendimento**, può rappresentare un'esperienza formativa se attraversato anziché evitato. Il disagio può addirittura prospettare un **rinvigorimento**, grazie al quale la persona non solo acquisisce resilienza ma ne risulta fortificato e acquisisce nuove competenze. Il rimando è chiaro, l'operatore di secondo livello lavora nella complessità, contingente, problematica e impara a nominare, riconoscere, legittimare il benessere e il disagio e trovare quindi forme di convivenza funzionali, capaci di sviluppare progettualità esistenziale.

Il pedagogo si prende cura della persona e non è incaricato a curare, non indica terapie e ricette ma si occupa di suggerire **comportamenti educativi e percorsi formativi** idonei a sviluppare le potenzialità dell'utente, fornendo alle diverse agenzie educative del territorio il necessario supporto per la progettazione di percorsi educativi attenti **ai bisogni del singolo** e nei **diversi contesti inclusivi**.