



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

Famiglie allo specchio

16 Novembre 2021

Conduttrice

Dott.ssa Licia Vitale

Partecipanti

Karima Ali

Elisa Casablanca

Camilla Colombo

Eleonora Grandi

Anna Gritti

Isabella Russo

Maria Chiara Santini

Federica Titone

1. I PRINCIPALI CONTENUTI TRATTATI DURANTE IL WORKSHOP

In data 16 novembre 2021 abbiamo partecipato al Workshop numero 2, “Famiglie allo specchio”, condotto dalla Dott.ssa Licia Vitale, pedagoga e coordinatrice della Cooperativa Sociale L’Aquilone. “Famiglie allo specchio” è un servizio, situato a Sesto Calende, che si occupa di consulenza pedagogica in ambito familiare.

1.1 Prima parte: storia del servizio, dalle origini ai giorni nostri

Nella prima parte del Workshop, la coordinatrice ci ha presentato la storia del servizio, utilizzando come riferimento la Carta dei Servizi.

“Famiglie allo specchio” nasce intorno agli anni 2012/2013 come progetto sperimentale finanziato dalla legge 23/99 e, in quegli anni, permetteva di prendere in carico ventisette nuclei familiari, i quali potevano accedere gratuitamente.

Nel 2013 “Famiglie allo specchio” viene rifinanziato e riesce a prendere in carico sessanta nuclei familiari in un anno e mezzo.

I temi trattati dai professionisti sono racchiusi in macro categorie:

- Supporto ai genitori nella gestione dei figli piccoli (regole, capricci etc);
- Supporto ai genitori nella gestione di figli adolescenti;
- Supporto ai bambini legate all’ambito scolastico;
- Sostegno nella separazione (come comunicare ai bambini, come gestire le successive difficoltà etc);
- Supporto ai servizi per elaborazione di un progetto;
- Conflittualità genitori-figli.

Da questo momento in poi il progetto, sganciandosi da finanziamenti solo esterni, inizia a delinearsi come servizio a pagamento con tariffe minime, per consentire a più persone possibili di accedervi. Inoltre, collabora con i Comuni del territorio prendendo in carico i nuclei familiari segnalati dai servizi sociali.

Successivamente, grazie al contributo degli operatori, che seguendo ciascuno i propri interessi continuano a formarsi, il servizio si apre a nuove aree d’intervento: autismo e violenza contro le donne e stereotipi di genere.

Ad oggi, il servizio eroga le seguenti prestazioni:

- Consulenza psicologica per genitori e psicoterapia: offre momenti di supporto rispondendo alla richiesta di aiuto da parte di genitori in condizioni psichiche difficili.

- Consulenza pedagogica per genitori: lavora su due aree, l'infanzia e l'adolescenza. Offre spazi di ascolto attivo centrato sul conflitto, sulle difficoltà nella gestione del ruolo genitoriale, sulla gestione del ruolo adulto-educatore, sulla relazione tra adulti all'interno della famiglia, sul conflitto di coppia e sulla separazione.
- Consulenza psicologica e pedagogica per adolescenti e giovani adulti: i professionisti intervengono in caso di comportamenti difficilmente comprensibili dai genitori legati alla crescita o manifestazioni più complesse (uso e abuso di sostanze e alcool, atteggiamenti di autolesionismo, isolamento e gravi difficoltà scolastiche).
- Osservazione e intervento educativo al domicilio: brevi percorsi in cui il pedagogo offre alla famiglia spazi di confronto e di sperimentazione. Si svolge a domicilio perché è il luogo in cui emergono le difficoltà di relazione tra genitori e figli.
- Laboratorio per minori: offre contesti altri rispetto a quelli familiari lontano dall'ingerenza dei genitori.
- Percorsi di gruppo per genitori: offre uno spazio-tempo di condivisione tra genitori che vivono la medesima esperienza. si trattano tematiche specifiche relative a situazioni di problematicità oppure tipiche dello sviluppo della crescita dei bambini.
- Percorsi di psicomotricità: rivolta a bambini, adulti e famiglie.
- Pedagogo a domicilio: serate di confronto su tematiche educative e sul rapporto genitori-figli offerte a gruppi di genitori che si organizza presso il domicilio di uno di loro. Il contesto poco formale e il setting inusuale e domestico facilitano l'apertura e lo scambio.

Nel periodo successivo alla pandemia il servizio ha iniziato ad occuparsi anche dell'area dei Disturbi Specifici dell'Apprendimento, dell'Autismo e della Sindrome di Asperger (organizzando gruppi di lavoro e gruppi aggregativi) e della Mediazione familiare. A proposito dell'area della mediazione familiare, viene offerto uno spazio-tempo definito in cui si trova una modalità di gestione dei conflitti all'interno della famiglia. Il percorso si rivolge alle coppie, con o senza figli, coniugate o conviventi, in situazioni di crisi, in fase di separazione, separate o divorziate; la mediazione affronta anche i conflitti tra genitori e figli oppure tra fratelli adulti.

Dopo questa prima introduzione, la Dott.ssa Vitale ha delineato il suo ruolo all'interno del servizio elencando le sue mansioni: colloqui di filtro (primi contatti), ricezione mail e telefonate e coordinamento dei professionisti a cui vengono assegnati gli utenti in base ai loro bisogni e alla disponibilità degli operatori.

1.2 Seconda parte: lavori di gruppo

Nella seconda parte del Workshop abbiamo lavorato in piccoli gruppi su due esercizi proposti dalla Dott.ssa Vitale.

A conclusione del Workshop, abbiamo condiviso le nostre impressioni e “ciò che ci siamo portati a casa” da questa esperienza.

2. LA METODOLOGIA UTILIZZATA

La metodologia utilizzata durante il workshop richiama molto quella dei laboratori didattici del corso di laurea. L'incontro si è aperto con una breve presentazione da parte della conduttrice, la quale ha successivamente lasciato la parola alle studentesse, dando loro la possibilità di presentarsi e parlare delle loro esperienze in ambito lavorativo o in qualità di tirocinanti. In seguito, la conduttrice ha presentato la carta dei servizi, illustrando la storia e l'offerta del progetto “Famiglie allo specchio” della Cooperativa L'Aquilone, per poi passare alla divisione delle partecipanti in quattro coppie, a ciascuna delle quali è stato assegnato un servizio tra quelli offerti dal progetto stesso. Ci siamo riunite nelle coppie in due momenti distinti, al fine di portare a termine le consegne della conduttrice:

1. Riflettere su una delle prestazioni erogate dal servizio assegnata ad ogni coppia (Colloquio di filtro, Consulenza pedagogica per genitori, Osservazione e intervento educativo al domicilio o Pedagogista a domicilio), in particolare l'obiettivo dell'esercitazione consisteva nel soffermarsi su “*cosa fa*” il professionista di secondo livello, “*come lo fa*” a livello metodologico e, infine, trovare un'immagine evocativa che rispecchiasse il professionista e il suo intervento.
2. Immaginare, in modo creativo, un servizio innovativo che potesse rientrare all'interno di “Famiglie allo specchio”. Ogni coppia ha quindi pensato ad un'area non ancora coinvolta dal servizio seguendo il pensiero della coordinatrice “siamo e dobbiamo essere costruttori dei servizi in cui siamo inseriti” e “in quanto operatori, lasciamo la nostra impronta” (Dott.ssa Licia Vitale); abbiamo, quindi, cercato di partire dai nostri interessi e dalle nostre passioni.

È possibile affermare che la prima esercitazione è legata alle attività di analisi e ricerca, mentre la seconda alla progettazione.

In alcuni casi, per portare a termine il lavoro a coppie, è stato utile fare riferimento alle proprie esperienze pregresse come lavoratrici e/o tirocinanti.

Al termine di ogni lavoro di gruppo, ci siamo riunite in plenaria per esporre e condividere quanto emerso. Il clima del workshop è stato indubbiamente partecipativo, poiché ogni partecipante ha potuto esporre i propri dubbi, fare domande ed esprimere la propria opinione sul servizio.

L'impostazione laboratoriale rimanda a quanto illustrato da Zecca: "caratteristica della strategia laboratoriale è l'esperienza attiva dei soggetti, la loro azione e la conoscenza che si produce nell'azione e nell'interazione con l'ambiente ('enazione')" (Zecca, 2016, p.8). Parlando di didattica laboratoriale è inevitabile ricollegarsi al pensiero di John Dewey, padre dell'attivismo americano e fondatore della scuola-laboratorio. Secondo l'autore "'Imparare dall'esperienza' significa fare una connessione indietro e in avanti fra quel che facciamo alle cose e quel che ne godiamo o ne soffriamo di conseguenza" (Dewey, 2012, p. 152). Questa citazione si avvicina molto a quello che le studentesse hanno sperimentato durante il workshop: i momenti di spiegazione uniti alle attività svolte in gruppo hanno permesso alle partecipanti di creare delle vere e proprie "connessioni" tra teoria e pratica.

3. GLI ASPETTI TEORICI CHE SOSTENGONO QUANTO AFFRONTATO E ALCUNE CONNESSIONI CON LE CONOSCENZE ESPLORETE DURANTE IL PERCORSO FORMATIVO DEL CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN SCIENZE PEDAGOGICHE

Durante il Workshop si è fatto più volte riferimento all'*approccio sistemico* nell'ambito della consulenza familiare. Nel corso di Consulenza familiare abbiamo avuto modo di approfondire questo approccio mettendo al centro la famiglia come sistema interconnesso e/o inserito in altri sistemi macro, meso e micro. Anche nella Carta dei Servizi della cooperativa "L'Aquilone" viene esplicitato come "L'approccio sistemico prende in considerazione la famiglia come l'insieme di relazioni che la caratterizzano e la costituiscono. La famiglia è un sistema inserito, a sua volta, in altri sistemi (sociale, scolastico, lavorativo e culturale) che interagiscono tra loro e si influenzano. La famiglia è anche la storia di chi la compone: aiutare le famiglie a riappropriarsi delle proprie storie e delle proprie esperienze, pensandola come ad un soggetto composto da relazioni diventa uno strumento centrale per l'azione di supporto e accompagnamento".

In un'ottica sistemica, il professionista di secondo livello, nell'incontro con la storia portata dalla famiglia, si trova nella posizione di vedere altro grazie al diverso angolo

prospettico generato dalla sua diversa formazione, professionalità, biografia. “Assumere un ruolo attivo rispetto al problema portato, cercare le soluzioni possibili, decentrarsi e immaginare altrimenti” (Formenti, 2016, p. 321) sono competenze fondamentali per un professionista di secondo livello che lavora con un approccio sistemico. In questa concezione, la famiglia è espressione di un processo compositivo nel quale il conflitto è una dimensione inevitabile, da riconoscere, accogliere, attraversare per aprire ad inedite nuove traiettorie evolutive.

“Composizione [...] non significa ricercare un’assoluta e definitiva armonia, espungere - oppure risolvere una volta per tutte - il conflitto, le ambivalenze, le polarizzazioni [...], ma fare leva su queste dimensioni per trasformarle in occasioni di apprendimento” (Formenti 2017, p. 228). Quest’ultimo aspetto rappresenta un punto focale dell’approccio del servizio di “Famiglie allo specchio” sotto una molteplicità di prospettive.

Innanzitutto l’approccio adottato con le famiglie e gli utenti è orientato alla consulenza di processo (Shein, 2001) secondo la quale il cliente è parte attiva nell’approfondimento, nella riformulazione della domanda e nella definizione di possibili strategie per affrontare la situazione problematica. Abbiamo osservato questo aspetto in modo particolare nella proposta innovativa del Pedagogista a domicilio, il quale, lavorando in un setting informale, può aprire a spazi di riflessione con gruppi di genitori che presentano necessità comuni.

Quella che viene a crearsi tra i vari attori in gioco può essere definita una vera e propria *comunità di pratica*, così come l’avrebbe ritenuta il consulente Etienne Wenger: esperti e genitori beneficiano di momenti di confronto che possono essere lo spunto di trasformazioni possibili. Per Wenger, nelle comunità di pratica, gli individui mirano a un apprendimento continuo attraverso la consapevolezza delle proprie conoscenze e di quelle degli altri, mettendo in gioco ciascuno la propria identità in modo da costruire un repertorio condiviso: “le comunità di pratica possono diventare un luogo privilegiato non solo per l’acquisizione, ma anche per la creazione di conoscenze” (Wenger, 2006, p. 241) A pensarci bene, anche lo stesso workshop ha costituito una comunità di pratica, un’opportunità di riflessione formativa, anche se per un tempo limitato.

Si tratta quindi di aiutare il “cliente a trovare da solo una decisione” (come viene testualmente riportato nella carta dei servizi di “Famiglie allo specchio”) supportandolo in un percorso di maturazione di consapevolezza relative alla condizione di fatica che sta attraversando e di ricerca di risorse che possono favorire l’attraversamento delle difficoltà.

In questo senso, l'esperienza consulenziale è innanzitutto percepita come un'opportunità formativa per il cliente.

La prospettiva che l'approccio sistemico fornisce dell'apprendimento nei sistemi è centrale anche per analizzare la storia del servizio medesimo che nel corso del tempo è evoluto in una costante danza compositiva con le istanze dell'utenza, dei servizi ed enti territoriali, dei suoi operatori medesimi.

La dimensione della creatività deve essere inserita in quella della *progettazione* dei servizi. La progettazione, che abbiamo visto essere nel corso di Progettazione e Valutazione dei servizi e degli interventi educativi l'analisi dei bisogni, la messa a punto delle strategie, delle risorse, degli obiettivi, delle azioni e, infine, della valutazione, è qualcosa di fondamentale che può (e delle volte deve) essere modificata in itinere, attraverso un continuo movimento "all'indietro", capace di rileggere quanto avvenuto.

Questo aspetto della progettazione è emerso nel momento in cui la Dott.ssa Vitale ci ha spiegato come nel tempo i servizi e i progetti offerti dall'associazione siano cambiati. La stessa narrazione della storia di "Famiglie allo specchio" esposta dalla coordinatrice durante il Workshop è stata infatti esplicitamente protesa a mostrare la dinamicità del servizio, la sua plasticità: in un periodo abbastanza contenuto (circa dieci anni) sono state proposte, perfezionate, abbandonate e riproposte diverse tipologie di prestazioni pedagogiche, tutte accomunate dal fine di supportare le famiglie e i loro membri, in condizioni di particolari fragilità. In questo senso, l'attraversamento degli imprevisti, dei conflitti e delle incertezze ha implicato un approccio orientato all'empowerment e alla creatività. "La possibilità di dischiudere orizzonti inediti richiede azzardi creativi" (Mortari, 2008, p.29) ed è piuttosto evidente che "Famiglie allo specchio" sia un servizio che nel suo percorso storico è stato attraversato da numerose scelte e traiettorie inedite. Esse sono state condivise e maturate dai suoi operatori (che negli anni hanno intrapreso percorsi formativi personali che li hanno specializzati in alcuni ambiti come la consulenza, il supporto alle famiglie, la disabilità) in relazione al contesto locale, ai suoi bisogni e alle sue risorse allo scopo di fornire un pacchetto di proposte alternative e innovative rispetto a quelle già esistenti.

Il fatto che "Famiglie allo specchio" si sia affermato sul territorio non è però da leggere come un caso: come ricorda Mortari "Creare un nuovo senso della realtà diventa possibile attraverso la disciplina dello stare con il pensiero radicati nel presente, attivando la pratica di mettere in parole la propria esperienza" (2008, p.28). Il momento dell'équipe, vissuto a detta

della Dott.ssa Vitale con un forte senso di impegno sociale da parte di tutto il personale, si è appunto connotato come uno spazio per immaginare il futuro del servizio a partire da un'analisi accurata del presente.

In fin dei conti, questo stile di radicamento del pensiero al presente per individuare risorse per il futuro è il medesimo che viene proposto all'utenza in tutte le proposte elaborate. A questo proposito, nella Carta dei Servizi si legge un passaggio in particolare riferito all'offerta della psicomotricità che riassume, a nostro parere, la prospettiva teorica e filosofica che attraversa anche tutte le altre opportunità formative e consulenziali di "Famiglie allo specchio": aiutare "l'essere umano a comprendersi nelle sue potenzialità e difficoltà, a ripensarsi come "risorsa" da cui partire per migliorare (...) la propria vita di relazione".

Per realizzare questo ambizioso scopo in funzione delle specifiche istanze dei clienti, viene offerto un ampio ventaglio di opportunità che coinvolgono linguaggi, pratiche, tempi molto differenti: tra queste ne vengono selezionate una o alcune di concerto con gli utenti in primis, con gli operatori interni al servizio e con gli altri enti territoriali. La personalizzazione e l'individualizzazione delle proposte è evidentemente espressione di un approccio, una mediazione creativa alle situazioni di fatica, ai bisogni portati dall'utenza, che viene invitata attraverso strategie specifiche a riconsiderare la condizione di difficoltà vissuta secondo cornici alternative (Sclavi, 2003).

3.1 Questione di postura

Immediatamente correlato a quanto finora descritto, ci sembra di poter leggere in filigrana, nelle modalità di pensiero e d'azione del servizio "Famiglie allo specchio" un'attenzione continua e specifica alla postura dei professionisti. Sembrerebbe, infatti, che, a tutti gli operatori, non solo a quelli che ricoprono funzioni di secondo livello, sia richiesta una postura da ricercatori. Questo si evince anche, a nostro parere, dal modo in cui negli anni, si è evoluto il servizio, passando dall'essere un progetto legato a finanziamenti a divenire un servizio strutturato, radicato come punto di riferimento per il territorio di Sesto Calende.

La postura del ricercatore e il processo di ricerca che si avvia nel momento in cui si entra in una situazione, in un sistema di relazioni, è sempre guidato dalle metafore di cambiamento, apprendimento, "capacità di risolvere problemi e crescita che cliente e consulente applicano alla situazione" (Schein, 2001, p. 62). È importante allora che tutti gli attori in gioco si rendano conto delle proprie metafore implicite, per riuscire a riconoscere le possibilità presenti nella realtà in cui si trovano immersi.

Sempre Schein ci ricorda, a questo proposito, che “se partiamo con l’ottica del problema da risolvere, sarà più facile per noi proseguire con domande che fanno supporre che qualcosa vada male, se invece il nostro orientamento sarà fin dal principio di apprezzamento, le domande che seguiranno metteranno in luce quello che funziona (...), tenderanno a scoprire dove il cliente voglia andare” (Schein 2001, p.60).

Noi crediamo che all’interno di “Famiglie allo specchio” questo atteggiamento di apertura e di attenzione verso ciò che già c’è e che c’era è riscontrabile sia nelle proposte rivolte all’utenza, sia nel modo in cui il servizio si è costruito e modificato negli anni. Per quanto riguarda quest’ultimo punto, infatti, risulta evidente come gli operatori tutti siano stati coinvolti in modo attivo e partecipe all’elaborazione di nuove e diverse esperienze da realizzare all’interno del servizio.

Per fare ciò, è stata necessaria un’attenta analisi del territorio e un’accurata osservazione rispetto alle sue risorse preesistenti, ai suoi spazi d’azione e ai suoi vincoli, nonché un ascolto attivo dei bisogni espressi dai vari attori sociali. Unito a questo però c’è stata anche una cura di quelli che erano gli interessi personali degli operatori e una ricerca e valorizzazione delle loro competenze professionali e personali, maturate negli anni grazie al lavoro nel servizio e grazie a percorsi di formazione paralleli.

Grazie anche ad un continuo confronto con l’équipe, si è riusciti così a dare voce agli operatori anche per quanto riguarda l’attivazione di nuovi spazi da realizzare all’interno di “Famiglie allo Specchio”. Questo, a nostro parere non è un passaggio da poco perché è ciò che permette ad un gruppo di persone che lavorano insieme di strutturarsi e di pensarsi realmente come “gruppo di lavoro”: “un gruppo che opera in un’organizzazione di lavoro è sempre nella condizione di dover necessariamente evolvere in gruppo di lavoro perché da questo dipendono il suo successo e la sua sopravvivenza (...) e la soddisfazione dei membri che è legata al piacere di appartenere e di realizzare qualcosa di più grande di quello che ciascuno può produrre individualmente” (Quaglino, Casagrande, Castellano, 1992, p. 73).

CONCLUSIONI

Come riflessioni conclusive di questa nostra scrittura, vogliamo portare l’attenzione su due aspetti che, a nostro parere, attraversano sia la riflessione che l’azione del servizio che abbiamo avuto modo di conoscere e che si intrecciano anche con la nostra esperienza di studentesse e di professioniste o future tali.

Il primo aspetto riguarda il tema del senso **politico** di cui è intriso il nostro lavoro: dare voce alle istanze di tutti e permettere di sentirsi parte attiva di un possibile cambiamento sociale è ciò che consente di crescere come comunità e di favorire processi davvero generativi e trasformativi.

A proposito di questo, non si può non accennare al ruolo di coordinamento che sembra essere centrale all'interno di Famiglie allo specchio, sia per quanto riguarda il primo contatto con gli utenti, sia per i continui orientamenti e ri-orientamenti degli operatori rispetto agli interventi che seguono. Sembra che all'interno del servizio da noi analizzato l'agire del coordinatore abbia al centro il suo significato fondante e costitutivo rappresentato dal paradigma pedagogico, che assume come punti cardine proprio la trasformazione e il cambiamento (Premoli, 2008, p.196).

La capacità di adattamento e di rinnovamento dimostrate dal servizio nel corso degli anni, anche a seguito della pandemia sembrano andare in questa direzione. C'è stato uno sforzo continuo di elaborazione delle condizioni che permettevano trasformazione e cambiamento e delle implicazioni che da essi derivano, al fine anche di generare apprendimento sia come gruppo di lavoro che come territorio che cresce, modificando gli orizzonti di senso entro cui collocare i problemi. In questo senso, il coordinamento si connota specificamente come pedagogico.

Il secondo aspetto, quello che ci ha toccato più da vicino essendo anche state chiamate ad agire e a pensare creativamente, all'interno dei lavori di gruppo, è quello, appunto, della **creatività**. Come stiamo scoprendo nel percorso di tirocinio e nel corso di Consulenza nel disagio educativo, il lavoro di secondo livello si può declinare in diverse funzioni: progettazione complessa, supervisione, coordinamento, formazione dei formatori, ricerca, valutazione e lavoro di coordinamento della rete.

L'incontro con il servizio "Famiglie allo Specchio" ci ha fornito degli esempi concreti di alcune di queste sfaccettature, in particolare: il colloquio di filtro, la consulenza pedagogica ai genitori, l'osservazione e l'intervento a domicilio e il pedagista a domicilio. La molteplicità di sfumature del lavoro educativo di secondo livello sottolinea la creatività come aspetto caratteristico sia, nel nostro caso, della cooperativa, sia per quanto riguarda il lavoro degli stessi professionisti.

BIBLIOGRAFIA

- Dewey J., *Democrazia e educazione*, Sansoni, 2012 (dalla Dispensa “Servizi, culture dei servizi e dimensione pedagogica del progetto” del corso di Progettazione e Valutazione dei Servizi e degli Interventi Educativi).
- Formenti L., *Formazione e trasformazione. Un modello complesso*, Raffaello Cortina, 2017.
- A cura di Laura Formenti, *Re-inventare la famiglia. Guida teorico-pratica per i professionisti dell'educazione*, Maggioli Editore, Santarcangelo di Romagna 2016
- L.Mortari, *Educare alla cittadinanza partecipata*, Ed.Bruno Mondadori, 2008.
- Premoli S. (a cura di), *Il coordinamento pedagogico nei servizi socioeducativi*, Franco Angeli Editore, Milano, 2008.
- Quaglino G. P., Casagrande S., Castellano A., *Gruppo di lavoro. Lavoro di gruppo*, Raffaello Cortina Editore, Milano, 1992.
- Sclavi M., *Arte di ascoltare e mondi possibili. Come si esce dalle cornici di cui siamo parte*, Bruno Mondadori, Milano 2003.
- Shein E., *La consulenza di processo*, Raffaello Cortina, Milano 2001.
- E. Wenger, *Comunità di pratica. Apprendimento, significato e identità*, Raffaello Cortina Editore, Milano, 2006.
- L. Zecca, *Didattica laboratoriale e formazione. Bambini e insegnanti in ricerca*. Franco Angeli, Milano 2016.