



**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 2022/23**

***Il pedagoga per gli oratori: ruolo e funzioni educative di secondo livello***

22/11/2022, Università degli Studi di Milano - Bicocca

*Conduttore*

Dott. Antonino Romeo, consulente pedagogico

*Partecipanti*

Sara Chiappa

Laura Alice De Piaggi

Monia De Rocchi

Andrea Di Gallo

Giaele Ghielmi

Sara Guzzi

Andrea Longoni

Sofia Mangiarotti

Sebastiano Motta

Riccardo Previtali

Lidia Tedesco

Il *workshop* aveva l'obiettivo di presentare la figura del pedagogo come professionista di secondo livello nei contesti oratoriani. In primis, il dottor Romeo, conduttore del *workshop*, ha elencato gli enti per cui lavora con gli oratori: Caritas Ambrosiana, FOM (Fondazione Oratori Milanesi) e Odielle (Oratori Diocesi Lombarde).

Il dottor Romeo ha iniziato sottolineando che l'educatore professionale e l'educatore retribuito (cioè senza titolo di studio) non sono funzioni di secondo livello e non rientrano nella definizione di consulente pedagogico per gli oratori, oggetto di questo *workshop*.

Conclusa una panoramica introduttiva sul lavoro di consulenza del dottor Romeo, è stato chiesto agli studenti di rappresentare l'oratorio quale dispositivo pedagogico. L'oratorio, infatti, non è né solo una struttura o un ambiente, ma è un dispositivo.

Per fare consulenza, bisogna definire e descrivere il dispositivo in analisi, che è composto da:

- Il **tempo** dell'oratorio, scandito dall'anno pastorale, il quale ha un nome specifico proprio perché differente dall'anno scolastico, dall'anno accademico o dall'anno solare.
- Gli **spazi** dell'oratorio (campi da gioco, cappella, aule di catechismo, bar...) sono luoghi ben delimitati e definiti: chi rimane fuori non vive la stessa esperienza di chi è dentro.
- Le **persone** e i **corpi** in oratorio sono le persone che lo vivono, dai bambini agli adolescenti, dagli adulti agli anziani.
- I **simboli** dell'oratorio sono il crocifisso, i cartelloni, i palloni, il mazzo di chiavi, la maglietta dei volontari, la divisa della società sportiva.
- Le **regole comuni** (per esempio, in oratorio non si fuma).

Il *setting* è solo la punta dell'*iceberg* del dispositivo e il consulente dovrebbe intervenire su uno degli elementi costitutivi del dispositivo.

In Italia, gli oratori sono oltre 8000, di cui circa 2000 in Lombardia e circa 800 nella diocesi di Milano. L'80% dei ragazzi tra gli 8 e gli 11 anni frequentano gli oratori milanesi e la percentuale di stranieri negli oratori dell'arcidiocesi milanese si aggira tra il 40 e il 50%.

***Che cosa ha fatto sì che ciò che è avvenuto sia avvenuto in quel modo?*** Con questa domanda, il dottor Romeo avvia la riflessione sulla consulenza pedagogica. In ogni oratorio è in atto un dispositivo specifico, diverso da ogni altro oratorio. Il compito di un pedagogo in oratorio è quello di **rendere possibile un'esperienza per accompagnare verso il cambiamento** utilizzando i propri strumenti.

È importante ricordare che il consulente fa solo un tratto di strada, dato che educare significa lavorare per la propria assenza, anche se il proprio intervento non dà risultati evidenti. La durata sufficiente

per la verifica di un'esperienza educativa è di tre anni, dopodiché un consulente deve valutare se il cambiamento che ha avviato ha la capacità di proseguire autonomamente. Il pedagogo non lavora sui risultati: il consulente ha l'obiettivo di far attraversare alle persone una precisa esperienza e di valutarne i cambiamenti, seppur lenti e non espliciti.

La consulenza è “un intervento straordinario di accompagnamento nella gestione di una situazione problematica di particolare disagio o bisogno che cerca di trovare risposta” (Palma, 2018, p.19). A partire da questa definizione, secondo il pensiero di Schein, la consulenza consiste nel fornire aiuto, ma non sempre la persona che chiede aiuto sa esattamente quello che cerca. Il consulente sceglie a seconda del momento e della situazione quale modello di consulenza utilizzare e quale ruolo assumere nello svolgimento del proprio lavoro in relazione al tipo di aiuto che può offrire.

Quale modello di consulenza per gli oratori?

1. Il modello medico, aziendale e organizzativo: il consulente fa diagnosi, prescrive e attua la cura, viene chiamato dal consultante per scoprire che cosa non va e suggerire le opportune soluzioni.
2. Il modello di consultazione: il consultante ha già identificato e definito il problema, individuato il tipo di intervento necessario, si rivolge al consulente per ricevere aiuto e le informazioni necessarie a risolverlo che non sarebbe in grado di procurarsi da solo.
3. Il modello della consulenza di processo, ovvero “aiutare ad aiutarsi”: costruzione della relazione tra il consulente e il consultante, che “possiede” il problema per tutta la durata del processo di consulenza. Essa si definisce come una particolare filosofia d'aiuto e si basa sull'assunto che «*un sistema umano può essere aiutato solo ad aiutarsi da sé*» (Schein, 2001, p.3). Il consulente lavora con il consultante intorno a una situazione critica che viene letta e analizzata per individuare e co-costruire una soluzione comune. Il consulente non tende a fornire risposte dirette agli interrogativi posti, ma cerca di mettere la persona nelle condizioni di esplorare a fondo il suo problema. In questa occasione di riflessione offerta, il consultante vive un processo di apprendimento trasformativo allo stesso tempo correttivo e preventivo, incrementa la sua capacità di imparare e le competenze necessarie a diagnosticare e intervenire in maniera costruttiva, in modo che in futuro possa da solo risolvere i propri problemi e continuare in autonomia quanto è stato iniziato insieme al consulente (Schein, 2001).

Partendo da questi diversi modelli di consulenza è importante approfondire la consulenza pedagogica in contesti oratoriani e in cosa si distingue rispetto agli altri sguardi consulenziali. In questo senso ricordiamo il contributo di Igor Salomone che conferma come la consulenza pedagogica possa presentarsi in qualunque situazione in cui siano messe in atto delle competenze educative e il

consulente lavora proprio per “individuare, sostenere e sviluppare” le competenze presenti. Esplorare la consulenza pedagogica consente di interrogare il significato del termine «pedagogica» che si riferisce non solo al “come” dell’agire del consulente ma al “cosa”, l’oggetto del suo agire, e al “dove” quindi il contesto in cui lavora.

Il pedagogista deve avviare dei processi in oratorio con scientificità, a partire da modelli teorici di riferimento. A questo punto del *workshop*, è avvenuto un confronto sul potere in oratorio e la presenza sempre più rarefatta dei consacrati, andamento che sta affaticando il mondo ecclesiale.

A partire dagli interventi degli studenti, il dottor Romeo ha affermato che le persone in oratorio prendono decisioni senza avere buon senso: oggi, la competenza pedagogica e la professionalità sono necessari. Per fare questo, il consulente deve rendere autorevole il pensiero educativo.

Di seguito, i passaggi della consulenza di processo:

1. Promozione di un processo;
2. Riflessività sull’azione e nel *setting*;
3. Competenza relazionali e ricerca risorse personali;
4. Critica della situazione;
5. Processi educativi per progettare;
6. Rafforzare la consapevolezza educativa e formativa.

Partendo dal concetto di consulenza pedagogica per gli oratori come “uno sguardo sintetico sulla complessità”, il dottor Romeo spiega alcune parole-chiave:

- **consulenza**: accompagnare, facilitare, negoziare;
- **sguardo**: soggettività dell’osservatore;
- **complessità**: dialogo tra territorio, oratorio e cultura. L’oratorio sta diventando un’esperienza diffusa, perciò deve imparare a ragionare con il territorio.

Vengono accennati gli approcci della consulenza pedagogica:

- la Clinica della Formazione di Riccardo Massa, che pone l’attenzione sulla dimensione formativa e l’analisi delle latenze cognitive, affettive, pedagogiche e sulle dimensioni locali e contestuali che guidano il modo in cui noi definiamo e analizziamo il contesto, gli obiettivi, la dimensione relazionale e la scelta delle metodologie.
- l’approccio riflessivo, che si concentra sui processi cognitivi individuali e sulle dinamiche relazionali;

- gli approcci neo-materialisti / socio materiali, che indagano le modalità di azione della materialità all'interno di situazioni e contesti educativi;
- l'approccio sistemico, che invita a concentrarsi sull'interconnessione tra tutti i soggetti implicati all'interno di un'esperienza.

Compito del consulente è quello di far dialogare i diversi modelli in funzione del contesto e della domanda di consulenza: per questo si ritiene che un consulente pedagogico debba continuare a ricercare, studiare e formarsi.

La scelta di utilizzare uno specifico approccio deriva dalla formazione del consulente pedagogico, dal contesto in cui opera e dalla domanda di consulenza. Un'ipotesi di consulenza pedagogica con l'approccio della Clinica della Formazione proposta dal conduttore del *workshop*, ci permette di considerare l'oratorio come dispositivo. Il concetto di "dispositivo pedagogico" introdotto da R. Massa viene concepito come "l'insieme e la rete di tutte le dimensioni e gli elementi, i soggetti e gli oggetti, concreti e simbolici, visibili e invisibili, che nel loro interagire producono un'esperienza educativa" (Palma, 2018, p.185). Nell'incontro con la materialità dell'oratorio, il consulente pedagogico cerca di riconoscere il dispositivo in atto, la struttura profonda che produce effetti educativi, per descrivere i processi tramite cui prendono forma le azioni.

La pratica della "clinica della formazione" come consulenza pedagogica può essere considerata un processo di "affiancamento esperto e di produzione intersoggettiva di un nuovo sapere e nuove competenze" (Palma, 2018, p.159) che rimanda all'esistenza di un sapere presente concretamente nei luoghi dell'educare, che guida l'azione e le scelte delle persone ma non trova spazio né legittimazione a livello di discorso pedagogico. Il consulente pedagogico non è un detentore di sapere che trasmette ai consultanti ma crea uno spazio di riflessione nella quale diventa possibile una rielaborazione dei significati dell'esperienza vissuta e dei diversi modi di leggere la realtà per prenderne consapevolezza e innescare il cambiamento (Palma, 2018).

A questo punto, viene esposta un'ipotesi di consulenza pedagogica con la Clinica della Formazione. Questo processo è composto dei seguenti passaggi:

1. Primo contatto: momento di incontro in cui ci si presenta, fondamentale in quanto può nascere la richiesta di consulenza e iniziare a ricercare. Serve a esplicitare le idee, le latenze e fare emergere i bisogni; è la fase esplorativa.
2. Creare un gruppo di pensiero concettuale e progettuale. È il lavoro descrittivo, in cui il consulente si mette in ascolto per valutare l'esistente.
3. Creare referenti nelle diverse aree negoziando il pensiero con il gruppo. Nasce il lavoro collegiale perché il processo diventi territoriale e abbia la propria autonomia.

4. Dare del tempo utile per il cambiamento.
5. Iniziare con la progettazione, sulla base di un modello e di un approccio, che abbia come fine un cambiamento.
6. Intervento di consulenza, cioè il processo in sé.
7. Avere strumenti di valutazione.
8. Documentazione e scrittura finale, per attestare ciò che è stato fatto.

Viene ricordato che il dispositivo pedagogico dell'oratorio si sviluppa soprattutto come dispositivo ideologico: alla base dell'esperienza educativa ci sono valori e principi del messaggio Cristiano.

Inoltre, negli oratori si ha quasi sempre a che fare con volontari e consacrati.

Il dottor Romeo ha esposto le funzioni che assume il consulente pedagogico all'interno di un contesto oratoriano. Viene esplicitato che il pedagogo è una figura dentro la quale risiede la professione di consulente, il quale ha diverse funzioni in oratorio che sono:

- **coordinamento**: fa sintesi, unifica, contestualizza, elabora un quadro condiviso;
- **progettazione**: progetta, programma, organizza, cerca di “immaginare altrimenti”;
- **formazione**: costruire sapere, riflessione e spazio di pensiero su “nervi scoperti”;
- **supervisione**: ripensare l'azione e ricollocarla, convergere, interconnettere e potenziare.

Il consulente pedagogico per gli oratori non deve essere un profeta, che parla a nome di qualcuno, bensì deve essere un visionario, che anticipa ciò che accade.

All'interno del nostro percorso di studi queste funzioni sono state approfondite in modo particolare durante i primi incontri di tirocinio dove sono state messe a fuoco maggiormente. Avremo modo di vederle in atto e di indagarle ulteriormente durante la nostra futura esperienza sul campo.

Durante il *workshop*, è stata svolta un'esercitazione in cui, divisi in due gruppi, è stato chiesto agli studenti di provare a costruire un'ipotesi di percorso consulenziale a partire dalla richiesta reale di due diversi committenti.

Un gruppo ha lavorato a partire da una richiesta di consulenza, arrivata da uno dei Decanati della Diocesi di Milano. Alla richiesta, effettuata dal Decano e dai preti di Pastorale Giovanile, sono state allegare delle mappe concettuali, con cui i committenti intendevano offrire una prima impressione della situazione del Decanato. L'idea era quella di fornire un quadro che raccogliesse alcuni bisogni, domande, difficoltà e punti di forza dei vari contesti, per i quali veniva richiesta la consulenza. Queste mappe, al contrario, hanno fornito una visione frammentata e difficilmente leggibile del contesto per il quale veniva richiesta la consulenza.

Innanzitutto, il gruppo si è proposto di individuare una serie di bisogni da cui partire per iniziare a strutturare una proposta di percorso consulenziale. Il primo bisogno emerso è stata la necessità di riordinare le idee e lo sguardo relativo al contesto al fine di renderlo leggibile e di conseguenza agibile. Nell'ipotizzare una serie di azioni finalizzate ad un intervento orientato dal bisogno di rilettura della complessità, ci si è proposti di considerare la centralità del ruolo dei committenti. L'idea era dunque di provare a raccogliere le istanze contenute nel lavoro delle mappe concettuali. Si è cercato, inoltre, di tenere a mente le dimensioni della richiesta e il tempo a disposizione del consulente.

La proposta vedeva, in prima battuta, l'ipotesi di un colloquio con il Decano e i preti di Pastorale Giovanile, al fine di una lettura condivisa delle mappe concettuali fornite, che permettesse di raccogliere i pensieri e le riflessioni di chi, da un lato, aveva strutturato le mappe e, dall'altro, osservato in maniera partecipata i contesti d'intervento. In seguito, il consulente avrebbe proposto uno strumento, come una partitura, da fornire agli interessati dei vari contesti. Lo strumento sarebbe stato strutturato in modo tale da invitare a una lettura e un'osservazione più ordinata dei campi, al fine di individuare un numero limitato di aree di intervento, da cui fare emergere degli elementi su cui agire. Il tempo a disposizione per l'esercitazione ha permesso di fare solo delle ipotesi sulle caratteristiche di tale strumento. Alcune di queste erano legate a un'individuazione di ruoli, luoghi, percorsi e destinatari, con l'intento di porre l'accento sulle relazioni interne (ad esempio tra i diversi ruoli) ed esterne (ad esempio tra i ruoli e i percorsi) e che intercorrono tra le diverse categorie citate. Altre ipotesi prevedevano una serie di indicatori che permettessero una sintesi tra alcuni dei dati forniti precedentemente tramite le mappe. Una volta ristrutturare le mappe utilizzando gli strumenti proposti, il consulente avrebbe potuto proporre alcuni progetti legati alle aree ritenute focali.

Il secondo gruppo ha lavorato su una prima bozza di una relazione scritta dal dottor Romeo, nella quale erano presenti alcuni punti toccati durante il primo contatto, svoltosi in modalità telefonica, con un parroco della Diocesi di Bergamo. Sono state identificate tre macroaree riguardanti la diocesi: la situazione della comunità parrocchiale, la popolazione giovanile nel territorio e le aspettative/desideri. Il gruppo, dopo una prima lettura, ha trovato utile la suddivisione di argomenti fatta dal dottor Romeo e si è focalizzato sul contesto letto con le lenti del parroco.

Per quanto riguarda la situazione della comunità parrocchiale, si evince un quartiere popolare in cui sussistono diversi disagi. A parere del parroco, oggi prevale un certo distacco della comunità e un senso di appiattimento, ma ciononostante l'oratorio è una risorsa e l'unico luogo di aggregazione per i ragazzi. Nella zona circostante sono presenti delle scuole, tante associazioni e la Caritas. Inoltre, il

parroco afferma che è in atto la creazione della Comunità Pastorale con le cinque parrocchie limitrofe.

In merito alla popolazione giovanile ne deriva, dalla bozza, che sussiste un lavoro condiviso tra i diversi oratori delle parrocchie con equipe educative, ma in riferimento alla comunità in esame il parroco sollecita una fatica nei cammini di fede dei ragazzi e delle famiglie, riferendosi al fatto che molti giovani hanno altri interessi (missioni e politica) o sono scarsamente motivati. Tuttavia, sono molteplici i momenti di aggregazione presenti nella parrocchia: pre-post scuola in oratorio, spazio-compiti, doposcuola in collaborazione con associazioni in presenza di educatori professionali e proposte di tempi informali in oratorio, soprattutto per i preadolescenti. In tutte queste attività è emerso il coinvolgimento di educatori e di adulti volontari; inoltre, è stato riportato dal parroco che durante i periodi estivi sono stati assunti educatori professionali.

L'esigenza di coinvolgere la comunità, in particolare gli adulti, per renderli più consapevoli e partecipi, riattivare l'attività sportiva, coinvolgere nella comunità educatori preparati e motivati, mantenere le attenzioni aggregative e formative che la parrocchia offre e sostenere il sacerdote di Pastorale Giovanile nella creazione di forme di partecipazione sono i bisogni emersi dal parroco.

Dopo un'attenta analisi, il gruppo ha iniziato a lavorare su una possibile consulenza e sulle sue fasi. Parallelamente, sono sorte delle domande durante la rilettura della bozza: cosa intendono per sensibilità ecclesiastica? Missione e politica perché non possono essere praticate in oratorio?

In seguito ad una prima fase esplorativa, sono stati rilevati diversi bisogni: ripensare la spiritualità e le modalità con cui viene praticata, mettere in primo piano le risorse presenti e usufruirne durante il percorso di consulenza e decentralizzare la parrocchia in questione dando più rilievo alla rete e ai diversi responsabili coinvolti. È stato individuato un gruppo di pensiero e di lavoro comprendente il parroco del primo contatto, il referente di ogni oratorio e il prete della Pastorale Giovanile.

Nella fase successiva sono state elaborate delle ipotesi di lavoro: strutturare maggiormente le iniziative presenti; incentivare l'attivazione di percorsi ad hoc per adolescenti e adulti per stimolare la socialità e presenza nei luoghi oratoriani; attivare un tavolo con l'amministrazione comunale, siccome si è rilevato che quest'ultima apporta poca attenzione alla comunità parrocchiale.

Al termine dell'eventuale percorso di consulenza è emerso che la funzione esercitata sarebbe quella di coordinamento e di progettazione e si stima che la durata di tale percorso sarebbe di due anni con un anno finale di supervisione e di valutazione dell'operato.

Infine, il dottor Romeo espone alcune sfide del futuro per gli oratori:

- Far dialogare i saperi pedagogici delle scienze umane con quelli pastorali e teologici;



- Affrontare la questione della partecipazione e della corresponsabilità;
- Dare dignità al lavoro in oratorio, facendo convivere volontari e professionisti;
- Ridefinire l'identità della comunità;
- Ridefinire l'identità dell'oratorio.

Una premessa necessaria prima di andare ad analizzare le singole **connessioni con il corso di Laurea magistrale in Scienze Pedagogiche**, è il fatto che il relatore del *workshop*, Antonino Romeo, abbia reso noto fin dall'inizio il suo percorso formativo svoltosi all'interno dell'Università Milano - Bicocca. Questo aspetto ha reso più immediata l'individuazione dei punti di contatto con le conoscenze acquisite fino ad ora e, al tempo stesso, non c'è stato bisogno di non soffermarsi per un tempo eccessivo sulle premesse teoriche alla base del *workshop*.

Inizialmente, è stata posta l'attenzione sulla necessità di guardare alla realtà dell'oratorio attraverso il concetto di **dispositivo pedagogico** introdotto da Riccardo Massa, sulla scia del discorso aperto da Michel Foucault. Questa realtà contiene in sé tutte le dimensioni che lo caratterizzano individuabili nella temporalità, spazialità, corporeità, simboli, linguaggio e regole. Tale sguardo condiviso ha aperto alla possibilità di inserire in questo ambito, ancora poco considerato, una figura pedagogica di secondo livello in grado di saperlo leggere alla luce di conoscenze e competenze specifiche. L'emergenza di questa necessità ha dato modo di iniziare una discussione su come questa figura professionale possa inserirsi all'interno di questo contesto.

Andando più nello specifico delle pratiche, è stato presentato un modello di consulenza di processo a partire dagli studi di Schein. Questo approccio alla consulenza privilegia il coinvolgimento, la partecipazione e l'impegno positivo di tutti i consultanti affinché possano "aiutare ad aiutarsi e imparare ad imparare" (Palmieri). Il consulente ha l'obiettivo di rendere superflua la sua presenza, lavorando con le persone perché sviluppino un proprio metodo di approccio alla realtà che permetta loro di risolvere in autonomia future situazioni di criticità.

Un ultimo aspetto che sembra essere di contatto con il percorso formativo in questione è quello della metodologia con cui è stato organizzato tutto il *workshop*. Questa modalità ci è risultata molto familiare (in parte frutto della formazione comune con il conduttore): si sono alternati momenti di presentazione frontale dei temi principali con discussioni ed esercitazioni su dei casi specifici approfonditi in piccoli gruppi, così come avviene in aula. È evidente la ricchezza di tale approccio all'apprendimento che è stato proposto fin dall'inizio del percorso di studi, in quanto permette il

confronto, il dialogo e la possibilità di sperimentare fin da subito le conoscenze e le competenze che si stanno acquisendo.

### **La metodologia utilizzata**

La fase iniziale del *workshop* è stata importante per la conoscenza del gruppo: il dottor Romeo ha chiesto a ciascuno di presentarsi e di indicare le motivazioni che hanno spinto i partecipanti a scegliere questo *workshop*. Tutti avevano in comune l'essere cresciuti in oratorio, chi con più esperienza oltre a quella vissuta da bambino, chi con meno.

Dopodiché è stata richiesta un'attivazione personale: disegnare, scrivere o rappresentare l'oratorio in modo da farlo conoscere ad un piccolo alieno. In questo modo, il conduttore ha garantito uno spazio di riflessione ed espressione personale. Ognuno ha incarnato la sua visione dell'oratorio sulla base della sua esperienza personale; per molti è anche stata un luogo di lavoro. Questa proposta ha consentito di iniziare il *workshop* con più consapevolezza sulla sua visione di oratorio e, attraverso la condivisione dei propri prodotti al gruppo, si è creato un primo spazio di condivisione di idee.

Una volta terminata l'attività di rappresentazione, il dottor Romeo ha illustrato con delle slide il lavoro pedagogico dietro un rapporto di consulenza. Durante questo momento di lezione frontale, il conduttore ha alternato momenti di spiegazione teorica ad esempi concreti della sua esperienza sul campo che hanno permesso di incarnare nella pratica quanto espresso nella teoria. Ha lasciato spazio ad interventi e domande che hanno permesso di focalizzarsi sugli aspetti del tema di maggior interesse.

L'esercitazione di gruppo svolta ha permesso la messa in pratica della metodologia dell'apprendimento cooperativo. Svolgere un lavoro di gruppo dopo aver appreso i principali concetti teorici e aver ricevuto indicazioni operative sull'agire di un consulente pedagogico in oratorio, ha permesso di sperimentarsi in prima persona in questo compito. Nel presentare il materiale di partenza, il dottor Romeo ha sottolineato l'importanza della scrittura nel lavoro di consulenza per tener traccia, far memoria, dare dignità al sapere pedagogico. Vi è stata poi una successiva restituzione al grande gruppo di quanto emerso nei due sottogruppi. Questo ha permesso di vedere le modalità diverse in cui ciascuno dei due gruppi ha lavorato e gli aspetti su cui si è concentrato, derivanti anche dalla diversa tipologia di richiesta delle due esercitazioni proposte.

### **Bibliografia**

Palma, M. (2018), *Consulenza pedagogica e clinica della formazione*, FrancoAngeli, Milano

Schein, S. (2001), *La consulenza di processo*, Raffaello Cortina, Milano