



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

EMOZIONIAMOCI - I colori del coordinamento

22/11/2022, Casa della Carità, Via Brambilla, 10 – Milano

Conduttrici

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

Partecipanti

Alice Ihary Benazzi

Carolina Bernabei

Eleonora Boerci

Katty Ciarallo

Eliana Melisa Gonzalez

Eleonora Grasso

Anna Invernici

Marta Pascuzzi

Roberta Rocca

Maria Assunta Sardanelli

La mattina in cui siamo arrivate alla Casa delle Carità, noi studentesse eravamo tutte curiose di ciò che avremmo vissuto e di chi avremmo incontrato in quella giornata.

Al nostro interesse iniziale si accostava un senso di disorientamento, dovuto all'inserimento in un ambiente nuovo, che è stato poi superato dalla piacevole accoglienza che le conduttrici dell'incontro ci hanno riservato, attraverso la condivisione di una colazione.

Al nostro ingresso, ancora ignare dell'accogliente ristoro che ci attendeva, ci è stato chiesto di scegliere, a nostro piacimento, una carta tra le tante disposte su un tavolo, raffiguranti immagini molto diverse tra loro, del famoso gioco "Dixit"; inoltre, una volta scelta la carta ci è stato chiesto abbinare una parola che la rappresentasse.

Subito dopo aver terminato la colazione, siamo passate alla presentazione di tutti i componenti del gruppo e delle conduttrici stesse, che si è conclusa con la scelta di un'ulteriore carta del gioco e di una nuova parola ad essa associata.

Successivamente siamo state divise in due gruppi, a ciascuno dei quali è stato assegnato uno studio di caso, con lo scopo di farci lavorare sulle situazioni citate, per poi individuare obiettivi, ruoli e strategie.

Entrambi i gruppi hanno nominato una coordinatrice dell'equipe simulata, scelta che a posteriori è risultata essere stata frutto del criterio dell'anzianità lavorativa; gli altri componenti del gruppo svolgevano invece il ruolo di educatori.

Il lavoro di gruppo si è poi concluso con la scelta di una terza e ultima carta.

Una volta ritornate in plenaria, ogni studentessa ha spiegato i motivi della scelta delle immagini e i relativi stati d'animo associati a ognuna delle tre carte.

In un secondo momento, tramite sollecitazione delle conduttrici, abbiamo provato a riflettere sulle connessioni implicite tra le tessere scelte e le emozioni provate durante i vari momenti vissuti nell'arco della giornata: ingresso nel servizio, presentazione del gruppo e lavoro d'équipe sul caso.

Durante la discussione in plenaria, i temi trattati hanno riguardato prevalentemente la rilevanza e l'importanza dell'attenzione alle emozioni, sia degli operatori che dell'utenza.

La nostra riflessione è partita dalla considerazione che solitamente, nel momento in cui un operatore comincia il proprio lavoro all'interno di un servizio, egli tende a concentrare il suo interesse sugli stati d'animo provati dall'utente, dandogli una primaria importanza, lungo tutto il suo percorso.

In realtà, dialogando riflessivamente su questo tema, siamo giunte ad affermare che anche l'operatore arriva carico di emozioni, che molto spesso vengono messe in secondo piano, quando invece anch'esse influiscono concretamente sulla relazione con l'altro.

Per questo motivo il professionista potrebbe iniziare il proprio lavoro chiedendosi quotidianamente: "Come arrivo dentro al servizio?", "Cosa sento?", "Che aspettative ho?".

Provando a rispondere a queste domande egli potrà indagare le proprie emozioni, senza correre il rischio di azzerarle, dando loro un nome per cercare di comprenderle.

In questo caso l'équipe può rappresentare uno spazio di condivisione, in cui l'educatore può sentirsi libero di esprimere le sue emozioni.

I professionisti di secondo livello, in tal caso, sono invitati a promuovere il confronto attivo tra gli operatori; di fatti una condivisione più aperta e libera delle emozioni può favorire la creazione di un clima di fiducia, in cui gli educatori si sentono liberi di esprimersi e di mostrare le proprie fragilità, senza essere costretti a dimostrarsi forti in ogni situazione; per esempio, in un ambiente sereno un operatore potrebbe sentirsi più libero di sfogare i propri sentimenti, senza il timore di essere giudicato.

Inoltre, di fronte ad una medesima situazione, ognuno reagisce provando emozioni diverse, questo può rappresentare un punto di forza all'interno dell'équipe, perché nel momento in cui un operatore si dovesse trovare in una situazione per lui difficile da gestire egli avrà la possibilità di chiedere aiuto a un collega in quel momento più propenso a fronteggiare l'emozione in circolo in quel momento; questo ci rimanda alla considerazione che ogni differenza è una risorsa che il professionista di secondo livello dovrebbe riuscire a valorizzare. Uno dei compiti previsti dal professionista di II livello è infatti anche quello di comprendere le qualità di tutti i membri dell'équipe; in questo modo il coordinatore attiva una visione sistemica riuscendo a costruire una rete produttiva delle diverse capacità emotive dei componenti del gruppo.

In conclusione alla nostra riflessione sul lavoro sinergico dell'équipe, siamo giunte alla considerazione che esso rappresenti una risorsa di supporto non solo per i professionisti che ne prendono parte, ma anche per le persone prese in carico dal servizio le quali, osservando tale coesione tra gli educatori, si potrebbero sentire più sostenute lungo il loro percorso.

Durante la discussione in plenaria sui casi studiati dai singoli gruppi, abbiamo discusso sulla possibilità di utilizzare alcuni strumenti durante il nostro lavoro all'interno del servizio. In merito a questo, le conduttrici dell'incontro ci hanno sottolineato quanto sia importante saper "gestire" le emozioni degli utenti in risposta all'utilizzo di un certo strumento piuttosto che un altro; per esempio, nel caso in cui si volesse utilizzare un questionario, l'operatore non

dovrebbe solamente mettere in conto che l'utente potrebbe rifiutare di sottoporsi alle domande, ma anche essere capace di guidare la persona nell'affrontare le sue emozioni, creando in questo modo un progetto con l'ospite e non sull'ospite.

Durante il Workshop abbiamo avuto modo di individuare delle competenze utili da sviluppare e potenziare per poter svolgere funzioni e ruoli di secondo livello garantendo una buona qualità del nostro operato.

In primo luogo, sottolineiamo l'importanza di accogliere le proprie emozioni, qualunque esse siano, senza avere sempre la pretesa di dimostrarsi forti anche quando non lo siamo; soprattutto perché soffocandole c'è il rischio che nell'inaspettato esse portino a una maggiore sofferenza. In secondo luogo, abbiamo preso coscienza di come, involontariamente, ci creiamo un immaginario dell'utente che abbiamo di fronte la quale influenzerà il nostro modo di relazionarci; in questo caso la soluzione non consiste nel cercare di eliminare tale giudizio ma nel prenderne consapevolezza, per poter prestare maggiore attenzione a ciò che accade.

Infine, abbiamo potuto notare come sia fondamentale porsi in modo tale da non farsi travolgere dalle emozioni dell'altro, ma piuttosto coinvolgere, mantenendo quindi la giusta distanza.

Come acquisizione complessiva del nostro percorso vissuto durante il workshop, evidenziamo quanto sia importante allontanarsi dalla pretesa di svolgere il proprio lavoro alla perfezione, in quanto non siamo gli unici responsabili dell'evoluzione dell'intervento educativo, e anziché chiedersi: "L'ho gestita in maniera sufficientemente buona?" (come direbbe lo psicanalista Winnicott).

La domanda da porsi potrebbe anche essere: "Ho fatto tutto quello che potevo per gestirla al meglio?"; in quanto spesso anche la sola presenza si rivela come la strategia d'azione più idonea.

Nel ragionare sulla giornata di Workshop vissuta, abbiamo ricondotto alcuni passaggi ad aspetti teorici e ad apprendimenti relativi al Corso di Laurea che stiamo percorrendo.

Nonostante tutte noi frequentiamo il medesimo percorso di studio, la scelta dei corsi da frequentare è risultata eterogenea, elemento che, assieme alle differenti traiettorie professionali, ci ha permesso di costruire un sapere più ricco e variegato e di ampliare il nostro sguardo circa gli argomenti trattati durante il workshop.

Il primo elemento che ci è parso importante analizzare e che abbiamo ricondotto ai nostri studi riguarda la disposizione del setting.

Il setting, a seconda di come viene pensato e messo in scena, permette di istituire uno “spazio-tempo” altro, connotato da una pratica che consente a chi lo abita di piegarsi su di essa comprendendone la complessità e l’effettività; consentendo altresì di passare dal “sentire” al “leggere”, dal “pensare l’esperienza soggettivamente e intersoggettivamente” e di generare le condizioni per cambiare e per lavorare in un contesto protetto e valutativo.

All’accoglienza, come precedentemente affermato, per creare un clima armonioso il clima e far sentire ciascuno quanto più a suo agio, ci è stata data la possibilità di assaporare un momento di convivialità, a cui ha subito dopo seguito l’inizio del lavoro vero e proprio.

Per rendere l’ambiente quanto più adatto alla comunicazione e all’ascolto, la sala è stata organizzata con le sedie disposte in maniera circolare, questo aspetto l’abbiamo trovato rilevante anche ai riferimenti epistemologici delle teorie socio-materiali, argomentate in diversi testi trattati, nel nostro Corso di Laurea in Scienze Pedagogiche, dal pedagogista Alessandro Ferrante, il quale, riprendendo il contributo di diversi autori che hanno stilato la teoria dell’Actor Network Theory (A.N.T.), afferma che non solo gli attori umani, ma anche quelli non-umani contribuiscono a performare le pratiche educative e pedagogiche nelle quali siamo implicati.

Concepire l’educazione come un dispositivo, come teorizzato dal pedagogista Riccardo Massa, significa allestire delle scene educative, paragonando l’educazione alla metafora teatrale, nelle quali si presidino le dimensioni del corpo, dello spazio, del tempo e dei simboli, aspetti di cui abbiamo riscontrato la rilevanza anche durante questa esperienza di workshop.

La pratica propostaci dalle conduttrici è consistita nella simulare di una riunione di equipe partendo da un caso specifico realmente accaduto e fornitoci dalle conduttrici; è stato inoltre chiesto a ciascuna equipe di nominare una coordinatrice, compito grazie al quale ci è stato permesso di mettere in luce le caratteristiche del suo ruolo e quelle del lavoro educativo in gruppo.

Abbiamo riflettuto sul fatto che il ruolo del coordinatore non corrisponde a poche e limitate funzioni, ma su di esso convergono molte esigenze: organizzative, di programmazione, di gestione quotidiana di eventi, esigenze di controllo sugli aspetti generali dell’andamento del servizio educativo e sui comportamenti operativi specifici e quotidiani degli operatori. Spesso, come argomenta il pedagogista Silvio Premoli in diversi sui testi nei quali narra il lavoro pedagogico svolto dai professionisti di II livello, troviamo figure pedagogiche convinte di dover lavorare “sul gruppo”, invece il coordinatore dovrebbe essere in grado di lavorare “nel gruppo”, aiutando ad avere una chiara rappresentazione degli obiettivi, dei compiti, delle

strategie e dei metodi adeguati da utilizzare che devono essere condivisi da tutti i suoi componenti.

Premoli definisce il ruolo del coordinatore come una “figura di cerniera”, che esercita delle funzioni di raccordo tra i vari professionisti implicati nelle pratiche; è importante anche sottolineare il ruolo del coordinatore nel garantire il clima affettivo del gruppo prestando attenzione alla soddisfazione e all’integrazione dei bisogni e degli obiettivi individuali così da assicurare armonia nel sistema gruppo.

A tal proposito, sia durante la simulazione dell’equipe che nei racconti della coordinatrice della comunità mamma-bambino (dott.ssa Tiziana Scardilli), è emerso quanto sopra citato: nel primo caso le “coordinatrici” hanno dovuto, anche se per poco tempo, condurre il gruppo di lavoro e aiutarlo ad elaborare dei contenuti coinvolgendo e mediando.

La dottoressa invece, riportandoci la sua esperienza, ha posto l’accento sulla necessità che la figura di coordinamento sviluppi la capacità di processare aspetti della sua personalità, limiti e potenzialità per poi decidere di utilizzarli o meno a seconda delle situazioni; in riferimento a questo Premoli infatti sottolinea come qualità specifica del coordinatore quella di saper cogliere quali siano le risorse interne all’equipe, ponendo una particolare attenzione alla valenza emotiva, alle paure e alle aspettative portate dai membri, e che influiscono inevitabilmente nel clima di gruppo.

Ci è parso utile sottolineare infine come la figura di coordinamento è auspicabile che sviluppi delle competenze che gli permettano di fungere da facilitatore della comunicazione, non solo con i destinatari del lavoro educativo, ma anche all’interno dell’equipe stessa. È stato successivamente posto l’accento sul tema del lavoro in rete, strettamente collegato al concetto di negoziazione.

A livello teorico, i ruoli e le funzioni all’interno di una rete sembrano variegati e ben definiti ma, all’atto pratico, non è sempre così: non è scontato trovare un gruppo di lavoro completo, dove ogni professionista svolge il suo compito, infatti, anche frequentando il corso di Coordinamento dei Servizi Educativi, abbiamo potuto analizzare meglio la figura del coordinatore, il quale occupa una posizione interstiziale o transizionale orientata sia alla ricerca di un equilibrio e di una regolazione tra istanze gruppalì, conseguenti, all’incontro tra le diverse identità personali-professionali degli operatori, sia alla ricerca e ai compiti di produzione derivanti dagli obiettivi e dalle esigenze progettuali del servizio.

La Dottoressa Tiziana Scardilli, in quanto coordinatrice di una comunità mamma-bambino, ci ha illustrato la modalità con la quale il suo ruolo viene esperito; la professionista ha riferito di far parte a tutti gli effetti dell’equipe educativa, di lavorare su turni come tutti gli altri educatori

e di investire, in termini relazionali, con gli ospiti del servizio, tanto quanto il resto dei colleghi e delle colleghe di equipe.

Tutto ciò offre il vantaggio di vivere a 360 gradi la realtà che si trova a coordinare, a discapito però della mancanza di oggettività che solo uno sguardo esterno può garantire.

Per riuscire in questa mission, è emerso che l'ascolto attivo può davvero rivelarsi una carta vincente così da considerare i vissuti e le esperienze che si presentano quotidianamente.

Il professionista educativo e formativo si può definire tale quando riconosce la presenza dei propri giudizi nei confronti di terzi e riguardo a determinate situazioni: ognuno di noi non può fare a meno delle proprie posture, dei propri sguardi e delle proprie cornici siccome questi elementi fanno parte della nostra identità, ma l'importante è intervenire con questa consapevolezza con la capacità di mettere da parte il pregiudizio.

Come scrive la studiosa Marinella Sclavi nel testo *“Arte di ascoltare e mondi possibili. Come si esce dalle cornici di cui siamo parte”* (2003) è necessario maturare una consapevolezza delle proprie premesse implicite, delle proprie cornici culturali e non di riferimento, provando a svolgere un esercizio di “s-posizionamento” del proprio sguardo, focalizzandosi talvolta anche su ciò che per noi potrebbe risultare fastidioso o irrilevante, assumendo una postura aperta alla possibilità nonostante la fatica iniziale.

Come sostiene Sclavi, è importante che il professionista pedagogico assuma una postura di ascolto attivo, un ascolto non giudicante e che permetta di aprire lo sguardo verso orizzonti futuri, anche impensati, interrogando le storie e la loro portata emotiva, adottando anche uno sguardo sistemico.

A riguardo dello visione sistemica, l'antropologo Gregory Bateson, insieme ad altri teorici della Scuola ad orientamento sistemico di Milano come Boscolo e Cecchin, sostiene l'importanza di formulare ipotizzazioni sulle storie con cui ogni giorno siamo chiamati a lavorare, adottando una postura meta-riflessivo che permetta di ampliare lo sguardo sulle storie, arricchendole e risignificandole alternativamente rispetto copione che ci si è sempre narrati.

Ogni individuo riesce a comprendere le questioni guidato dal suo sapere e dalla sua esperienza ma nessuno possiede un punto di vista migliore dell'altro e tenerne davvero conto può realmente fare la differenza in termini di maturità del gruppo.

Durante il dialogo condiviso la conduttrice Tiziana Scardilli inoltre ha messo in luce come la propria figura professionale si sia evoluta negli anni: il suo stile di coordinamento non è infatti paragonabile a quello di anni fa, le esperienze negli anni hanno infatti permesso un'evoluzione

del suo modo di lavorare, in relazione anche, si tratta di rinnovare e modulare costante il proprio operato professionale nelle varie dinamiche processuali.

Anche lo psicologo Edgar Schein nel testo *“La consulenza di processo”* (2001) afferma che il lavoro del professionista di II livello dovrebbe essere un lavoro di processo, a livello consulenziale e non, un mestiere di tessitura delle varie parti, di ascolto attivo della persona che ha posto la domanda di aiuto al professionista, considerando il consultante capacitante ed esperto dei suoi bisogni, andando a indagare le dimensioni personali, contestuali e sociali per poter svolgere un percorso di presa in carico efficace che si possa rimodellare cammin facendo.

Nel corso della propria esperienza come professionisti di II livello si giunge anche ad apprendere l'importanza dell'uso di strumenti ad hoc in relazione al contesto in cui si opera, imparando anche ad affinare il loro utilizzo riguardo le varie situazioni; ad esempio un diario compilato collettivamente o singolarmente dai professionisti è fondamentale per tenere traccia del processo, dell'evoluzione del percorso e per narrare il proprio operato professionale; sottoporre però, ad esempio, un questionario tout court e indistintamente agli ospiti presi in carico può essere rischioso e controproducente al lavoro che si è progettato con essi, poiché è necessario prima possedere, come anticipato, una certa padronanza e destrezza nell'utilizzo di questi strumenti, competenza di saper gestire le dinamiche emotive e non in gioco, capacità di saper rielaborare e significare quanto emerge da essi.

Queste riflessioni ci sono parse molto rilevanti, soprattutto in quanto linee di indirizzo per professionisti che stanno muovendo i primi passi come professionisti pedagogici di II livello, consapevoli che la competenza pedagogica che si matura è frutto certo di conoscenze epistemologiche, di metodologie da saper padroneggiare ed utilizzare ad hoc, ma è frutto di apprendimenti che derivano dall'esperienza di tutti i giorni; con il tempo il professionista impara a conoscere meglio la realtà in cui lavora, cogliendone sempre di più i dettagli e avendone cura nelle sue progettazioni di interventi futuri.

A riguardo di ciò, quando le conduttrici hanno anch'esse sottolineato che le abilità si affinano con il tempo, non abbiamo potuto non ricollegare questo concetto al pensiero del filosofo dell'educazione John Dewey il quale affermava come l'esperienza di vita di una persona influenzi il suo agire futuro, specialmente quando si ripresenta una situazione simile a quella già vissuta.

Come sappiamo, infatti, le suggestioni che si manifestano nelle varie situazioni sono dipendenti dalle esperienze della persona, che fanno riferimento a loro volta anche dalla cultura in cui è inserita e dalle preferenze e desideri del soggetto.

L'abilità e la comprensione di un'esperienza verso un'altra dipendono infatti dall'esistenza di elementi comuni fra loro, questo passaggio è reso possibile grazie all'esercizio del pensiero riflessivo, processo che permette di cogliere consapevolmente questi elementi e di ri-ordinarli.

Per concludere, abbiamo considerato questa esperienza di Workshop come strettamente formativa, in quanto abbiamo potuto tracciare a ritroso il percorso svolto risignificando, imparando a narrarlo adottando un pensiero riflessivo e sistemico riguardo quanto svolto e apprendendo contenuti e metodologie che andranno ad arricchire quella che Riccardo Massa definisce come “cassetta degli attrezzi” che ciascun professionista educativo e pedagogico nel corso della propria esperienza lavorativa e non è chiamato ad ampliare, cambiare, rivisitare e significare.

Bibliografia

Bateson G., *Verso una ecologia della mente*, Adelphi, Milano, 1977

Cecchin G. (1987), *Revisione dei concetti di ipotizzazione, circolarità, neutralità. Un invito alla curiosità*. Tr. It. *Ecologia della Mente*, 5, pp. 30-41, 1988.

Dewey J., *Esperienza ed educazione*, Raffaello Cortina Editore, Milano, 2014

Ferrante A., *Materialità e azione educativa*, FrancoAngeli, Milano, 2016

Palma M., *Il dispositivo educativo. Per pensare e agire le esperienze educative*, FrancoAngeli, Milano, 2016

Premoli S. (a cura di), *Il coordinamento pedagogico nei servizi socioeducativi*, Franco Angeli, Milano, 2008

Schein E., *La consulenza di processo*, Raffaello Cortina, Milano, 2001

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

Selvini Palazzoli M.; Boscolo L.; Cecchin G.; Prata G. (1980). *Ipotizzazione, circolarità, neutralità. Tre direttive per la conduzione della seduta*". Tr. It. *Terapia Familiare*, 7, pp. 5-19