

**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO – BICOCCA**

Dipartimento di Scienze Umane per la Formazione “Riccardo Massa”

Corso di Laurea Magistrale in Scienze Pedagogiche

Workshop n. 9

**DALLA VALUTAZIONE DELLA RICHIESTA DI INSERIMENTO  
ALLA PROGETTAZIONE EDUCATIVA:  
IL RUOLO DEL COORDINATORE ALL’INTERNO DEI SERVIZI  
PER MINORI CON DISAGIO**

Sede: COOPERATIVA FRATERNITA’ CAPITANIO

Conduuttori: AMBRA CLERICI E SILVIA RIZZI

Valeria FRIGERIO

Serena GENTILOMO

Chiara GUZZETTI

Viola LEONI

Domenica NAPOLI

Dalila POZZI

Lucia ROMANO

Mirko SALA

Carlotta SANTAMARIA

Anno Accademico 2017/2018

Il giorno 10 Maggio del 2018 abbiamo svolto un Workshop presso la Cooperativa Fraternità Capitanio - Onlus di Monza.

La cooperativa è nata a Monza nel 1977 e il suo obiettivo è quello di offrire alla propria utenza accoglienza, cura e sostegno. I servizi attualmente presenti presso l'ente sono:

- Comunità educativa per minori;
- SPRAR per minori stranieri non accompagnati;
- Servizio ADM;
- Centro diurno per minori.

Sono attivi anche servizi nell'area educativa scolastica e nell'area psicologica-educativa fra i quali lo spazio neutro e un centro psicopedagogico per ascolto e accompagnamento.

## **LA VALUTAZIONE DELLA RICHIESTA DI INSERIMENTO**

Dopo la presentazione dei partecipanti al *workshop*, le conduttrici hanno presentato brevemente la storia e le attività della Cooperativa che ci ha ospitato.

Successivamente abbiamo lavorato concentrandoci sui minori presenti in comunità o nel centro diurno.

L'attività è iniziata con un *brainstorming* nel quale ci è stato chiesto di individuare i criteri secondo noi importanti per valutare un inserimento in comunità o nel centro diurno. Sollecitati da questa attivazione sono emerse le seguenti idee:

- è importante valutare la compatibilità del minore in base a quanto offre un servizio (es. età, sesso);
- è necessario verificare la disponibilità di un posto presso il servizio;
- è opportuno valutare la coerenza fra gli obiettivi prefissati nel percorso del ragazzo e le finalità del servizio;
- è importante valutare se il gruppo già presente nella struttura è compatibile con il nuovo ingresso;
- è importante valutare se il percorso del ragazzo intrapreso fino al momento della valutazione di inserimento sia compatibile con il percorso offerto dal servizio;
- è importante analizzare il decreto per valutare la situazione (ad esempio, è previsto un affido?);
- è importante comprendere il ruolo dei professionisti che ruotano intorno al minore (rete);

- è necessario considerare la posizione del servizio rispetto all'abitazione familiare (valutare la necessità o meno di una vicinanza del servizio a casa);
- è importante capire quali sono le peculiarità caratteriali e relazionali del minore per valutare se può essere inserito in quel servizio e se si possono soddisfare i suoi bisogni e le sue esigenze;
- Bisogna valutare le risorse interne all'équipe e valutare se essa è nelle condizioni per potere accogliere un altro minore.

Il secondo *brainstorming* è stato centrato invece sul ruolo svolto dal Coordinatore nella valutazione della richiesta di inserimento di un minore nel servizio. In questo modo abbiamo iniziato a riflettere sulla complessità delle posizioni che caratterizza una figura di secondo livello.

Dal *brainstorming* è emersa la necessità:

- di prendersi cura non solo degli utenti ma anche dell'équipe intera;
- di avere buona capacità di ascolto;
- di mediare circa i punti di vista dei componenti dell'équipe;
- di valutare quale servizio o progetto può meglio adattarsi alla persona da accogliere;
- di mediare tra le esigenze della cooperativa/ente e dell'utente;
- di contattare verbalmente i servizi che seguono la persona e che chiedono la presa in carico;
- di cercare di prendere una decisione che possa essere condivisa da tutti e "tirare le fila" della discussione;

Successivamente il gruppo si è diviso in due sottogruppi. Il primo si è soffermato sulla valutazione dell'inserimento di minori nella comunità, il secondo su quella nel centro diurno. La metodologia adottata è stata quella del *role playing*.

I conduttori ci hanno infatti chiesto di simulare un momento di équipe durante il quale si discuteva di un possibile inserimento. I casi proposti e la documentazione da noi analizzata erano materiali che riguardavano situazioni realmente affrontate dalla cooperativa ospitante.

Nel gruppo del centro diurno, ogni componente aveva un ruolo preciso: un coordinatore, tre educatori - ognuno favorevole all'inserimento di uno specifico minore - e un oppositore che sosteneva l'infattibilità di ogni inserimento.

Il secondo gruppo invece aveva definito in partenza solo il ruolo del coordinatore, mentre gli altri partecipanti non erano stati vincolati nella simulazione a sostenere un inserimento piuttosto che un altro nella comunità.

Nel primo gruppo l'impostazione predefinita dei ruoli ci ha permesso di sperimentare una situazione di conflitto all'interno di un'équipe di lavoro, legata a prese di posizioni rigide. Quando ci siamo resi conto che questa modalità di lavoro non era funzionale alla valutazione di un inserimento, si è deciso di porre la discussione in maniera più costruttiva tentando, di fatto, di uscire dai ruoli assegnati. In questa attività la conduttrice ha rivestito un ruolo prevalentemente osservativo.

Al secondo gruppo, come già anticipato, è stata proposta una modalità di lavoro diversa: gli educatori non dovevano a priori sostenere l'inserimento di un particolare minore e si è stabilito preliminarmente solo chi avrebbe dovuto interpretare il coordinatore. In gruppo è stato così avviato uno scambio di opinioni e valutazioni a partire dalla condivisione della situazione generale della comunità e da quella dei "candidati" ad entrare nel posto. La conduttrice ha avuto in questo caso un ruolo attivo, perché è intervenuta a chiarire alcune dinamiche e a fornire ulteriori informazioni sui casi analizzati.

Tramite il gioco di ruolo, abbiamo sperimentato l'importanza dell'équipe nel processo di valutazione e di inserimento dei minori in un servizio.

In modo particolare abbiamo riflettuto su quanto un nuovo inserimento possa rappresentare un carico per l'équipe, sia dal punto di vista della formazione (uno dei quesiti emersi nella discussione è stato quello di valutare se il gruppo di lavoro fosse in grado di accogliere un ragazzo che non parlava l'italiano), che del carico di lavoro dettato dalle tempistiche di inserimento (ad esempio, ci si è chiesti se l'équipe fosse in grado di gestire l'ingresso di due minori in tempi ravvicinati) che dell'impatto che un nuovo utente può avere sull'equilibrio del gruppo già presente in comunità o nel centro diurno.

E' emerso, inoltre, il tema del rapporto tra le caratteristiche del servizio e i bisogni della potenziale utenza.

Ugualmente abbiamo riflettuto sull'attenzione che deve essere posta nella relazione con gli altri servizi, per poter giungere a scelte sempre più consapevoli di inserimento. Infine abbiamo riflettuto sulla documentazione: alcune relazioni, infatti, presentavano l'utente e la situazione da lui vissuta in maniera dettagliata e completa, in grado di offrire una visione sia del singolo ragazzo che del contesto di vita. Altre, invece, prendevano in considerazione solo determinati aspetti, per lo più di carattere medico o familiare, offrendo una rappresentazione incompleta del minore. Da ciò è emersa l'importanza di elaborare una documentazione di qualità, poiché essa influisce in modo significativo nello scambio di informazioni fra diversi servizi e quindi sul complessivo lavoro di rete.

Rispetto al ruolo del coordinatore, abbiamo sperimentato come, all'interno di un processo valutativo, il coordinatore può vivere delle fatiche legate alla difficoltà di dovere mediare fra posizioni differenti e di dovere trovare strategie in grado di accompagnare il gruppo verso uno scambio che sia il più possibile costruttivo e generativo.

Abbiamo avuto così conferma dell'importanza dell'ascolto e della capacità di porre domande che fossero in grado di generare riflessioni di gruppo, che mettessero in evidenza aspetti negativi o positivi implicati nel processo decisionale.

## **LA PROGETTAZIONE EDUCATIVA**

Nella seconda parte della mattinata, gli stessi gruppi hanno ipotizzato una possibile progettazione educativa per i minori individuati per l'inserimento nei due servizi. Abbiamo lavorato sui minori scelti per l'inserimento nel gioco di ruolo e per avere ulteriori informazioni su di loro abbiamo utilizzato le schede di osservazione elaborate sei mesi dopo il loro ingresso nel servizio dai loro "educatori di riferimento".

La lettura delle schede di osservazione ha messo a disposizione ulteriori informazioni per la redazione del "progetto educativo individualizzato".

Il PEI è stato redatto su due modelli differenti, in uso nell'ente che ci ha ospitato per il workshop.

Il documento utilizzato dal gruppo del centro diurno presentava le seguenti voci:

- Nome e Cognome
- Servizio inviante
- Data di inserimento e compilazione
- Obiettivi iniziali (suggeriti dal servizio inviante e per i primi tre mesi)
- Obiettivi intermedi (per l'anno scolastico in corso e prospettiva futura)
- Obiettivi finali
- Modalità
- Strumenti
- Tempi
- Verifica

Il modello utilizzato dal gruppo della comunità è stato invece elaborato dal CEM di Monza-Brianza: è uno strumento utilizzato da tutte le comunità della provincia, al fine di uniformare la documentazione sul territorio, così da renderla di più facile consultazione.

Viene redatto ogni quattro mesi e riporta:

- Dati identificativi
- Professionisti presenti
- Data di inserimento
- Struttura presso cui è inserito il minore
- Verifica ed eventuale ridefinizione delle valutazioni e delle motivazioni che hanno determinato l'inserimento
- Ridefinizione degli obiettivi specifici da raggiungere
- Attività da svolgere con e per i soggetti coinvolti (destinatari, aree di intervento, obiettivi generali, obiettivi specifici, azioni, tempi ipotizzabili, responsabili dell'azione)
- Accordi per i rientri in famiglia (frequenza e modalità)
- Impegni del minore durante la settimana e/o nei rientri in famiglia concordati
- Con chi viene condiviso il progetto.

In entrambi i gruppi ci siamo soffermati principalmente sulla stesura degli obiettivi.

Abbiamo riflettuto su quanto la dimensione temporale influisca nella definizione degli obiettivi e delle finalità da riportare nel PEI.

Da ciò sono emerse diverse considerazioni: ad esempio, ci siamo accorti di come obiettivi diversi necessitino di tempi di realizzazione diversi, benché esista anche una dimensione di vincolo temporale dettata dal servizio stesso. Ad esempio, il centro diurno ha decreti annuali (con possibilità di proroga successiva), quindi gli obiettivi da porsi devono essere realizzabili entro l'anno e per questo motivo abbiamo sperimentato la necessità di dover segmentare una finalità più ampia in obiettivi realizzabili a medio termine. La necessità di questa segmentazione non riguarda solo gli obiettivi per il centro diurno, ovviamente, ma anche quelli per la comunità dove i tempi di permanenza dei minori non sono definiti a priori.

Nel momento in cui abbiamo provato a stendere il PEI, ci siamo accorti inoltre che molti dei nostri scambi comunicativi riguardavano il vissuto dell'utente, che risultava centrale per la formulazione e la ri-formulazione degli obiettivi.

Ad esempio, il gruppo che lavorava sul caso del centro diurno si è soffermato a lungo a riflettere sulle modalità di interazione con i pari che l'utente mostrava all'interno del servizio, anche chiedendo ulteriori informazioni al conduttore.

E' emersa inoltre l'importanza di una maggior comunicazione fra i diversi servizi che hanno in carico l'utente, considerando le loro specificità, al fine di elaborare un progetto di vita realmente

efficace.

## **RIFERIMENTI TEORICI**

Abbiamo potuto rilevare che le attività del *workshop* hanno in più occasioni aperto riflessioni che rimandavano all'apporto teorico fornito dal nostro percorso di Laurea Magistrale in Scienze Pedagogiche.

### **Il ruolo del coordinatore**

Abbiamo potuto considerare come il coordinatore pedagogico debba “svolgere una funzione di mediazione anche tra il servizio e le altre agenzie del territorio, stabilendo e mantenendo i rapporti con gli altri servizi e avviando uno scambio di informazioni continuo con l'esterno. Il coordinatore dovrebbe, allora, facilitare i contatti e mantenere vive le relazioni con il contesto territoriale, in modo da realizzare una rete che colleghi effettivamente il servizio alla realtà circostante [...] per fare in modo che tutti possano sviluppare una prospettiva d'azione comune.” (Gariboldi, 2013).

Il sistema sociale all'interno del quale agisce il coordinatore è quindi molto articolato ed è composto da diversi livelli; abbiamo infatti sia microcontesti di azione sia macro contesti che governano interi processi territoriali.

Il coordinatore deve riuscire pertanto a sviluppare abilità organizzative ed amministrative che vanno ad aggiungersi alle competenze tecniche e pedagogiche; queste abilità risultano essere complementari nel lavoro svolto dal coordinatore anche rispetto al territorio e l'armonizzazione di queste assicura un buon funzionamento del servizio e la qualità dell'intervento svolto.

Il coordinatore pedagogico dovrebbe riuscire allo stesso tempo a fungere da mediatore nelle relazioni tra il servizio e le famiglie, svolgendo una funzione di “ponte” e di connessione.

Si può quindi considerare fondamentale il dispositivo all'interno del quale si viene ad inserire un determinato caso poiché ne influenza tutto il processo sin dalla fase di valutazione iniziale.

### **Le teorie implicite nell'inserimento e nella progettazione educativa**

Durante la valutazione dell'inserimento di un possibile nuovo utente, un ulteriore aspetto sul quale è risultato interessante riflettere è stato il dispositivo caratteristico del servizio stesso.

Il dispositivo pedagogico viene inteso da Riccardo Massa come una struttura simbolica e materiale, manifesta e latente, che agisce producendo effetti di ordine formativo al di là di ogni volontà individuale, di ogni progetto dichiarato e di ogni tecnicità predeterminata. L'azione educativa prende forma grazie all'interazione dinamica tra una molteplicità di elementi, non solamente umani: spazi, tempi, corpi, oggetti, artefatti, arredi, norme, rappresentazioni, affetti, strategie, rituali.

Per Massa la materialità educativa, che è parte fondamentale del dispositivo pedagogico, è ciò che si situa tra educazione e vita diffusa, infatti non si dà automaticamente nella materialità esistenziale, ma configura la materialità della vita generando un campo di esperienze specifiche. L'educazione è quindi esperienza che emerge da una mediazione simbolica e materiale capace sia di connettere sia di distinguere il mondo della formazione e quello della vita.

Durante il role playing sperimentato nel workshop, abbiamo notato come nella fase di valutazione il dispositivo e la materialità soggiacente avessero un ruolo fondamentale nella scelta di inserimento (ad esempio, il caso della ragazza abusata da parenti uomini inserita in una comunità dove è già presente una ragazza incinta, vittima di tratta e un numero importante di utenti maschi).

Anche la fase di progettazione “può rappresentare il momento privilegiato in cui si esplicitano i propri valori, i modelli di riferimento, le teorie implicite” (Leone, Prezza). Durante l’elaborazione del PEI, infatti, i criteri che ciascuno di noi utilizzava erano carichi - inconsapevolmente - dei nostri valori, delle nostre convinzioni e dei nostri vissuti. Il confronto e il dialogo hanno permesso di condividere fra di noi i criteri per poter giungere a degli elementi comuni, basati su valori e modelli di riferimento maggiormente condivisi.

### **Il processo di progettazione**

L’attività di progettazione dovrebbe essere associata alla promozione di un progresso e quindi a migliorare le condizioni di partenza del beneficiario di un servizio.

Ogni fase di progettazione è inserita in un determinato contesto dove vi sono diversi fattori tipici. Nel nostro *workshop*, ad esempio, concentrandoci nella fase di identificazione degli obiettivi del PEI, abbiamo visto emergere l’importanza del contesto che accoglie e del vissuto dell’utente del servizio. Da questa esperienza è possibile evidenziare differenti aspetti:

- la dimensione valoriale: il lavoro nel sociale è carico di valenze etiche, affettive ed emozionali che investono tanto l’operatore quanto l’utente. Queste valenze, che in campo educativo si sviluppano e si mettono a confronto, possono portare alla nascita di riflessioni critiche e formative.

- il rapporto educatore-educando: il professionista che ha il rapporto con l’educando svolge un ruolo fondamentale nella determinazione della qualità del servizio. Ad esempio nel caso del PEI per M., abbiamo tenuto in considerazione il forte legame instaurato dall’utente con l’educatrice di riferimento.

- la presenza di professionisti: il modo in cui si progetta nel sociale è influenzato dal fatto che operano molti professionisti, i quali hanno formazioni particolari con proprie teorie e modelli di riferimento. Preziosa, ad esempio, la presenza di una psicologa nell’*équipe* della Fraternità



Capitano.

- l'organizzazione a rete dei servizi: chi si occupa di progetti nel sociale deve relazionarsi non solo con i membri dell'équipe a cui appartiene ma anche con le altre organizzazioni sia pubbliche, sia private o del privato sociale. Nel centro diurno minori dell'ente che ci ha ospitato, ad esempio, uno dei principali compiti è accompagnare i minori nel percorso scolastico.
- la forte dipendenza del settore dai finanziamenti pubblici: i servizi di tipo sociale nel nostro Paese si sono sviluppati prevalentemente nel settore della pubblica amministrazione e del privato sociale con sovvenzioni o in convenzione con il pubblico (nei nostri casi, il tribunale dei minori e i servizi sociali del Comune di Monza e dei comuni limitrofi, che condizionano i tempi di permanenza nel servizio).

### **La documentazione del lavoro educativo**

Documentare il lavoro educativo, ci ricorda Biffi (2014), è un modo “per costruire strumenti e procedure atte ad un lavoro da ripensare in termini pedagogici”.

Quanto vissuto durante il *workshop*, e in modo particolare durante la seconda parte dedicata alla progettazione, ci ha di fatto aiutato a rivedere insieme il significato stesso della progettazione educativa, la quale è caratterizzata a nostro parere da alcuni profili:

- è una scrittura condivisa e collettiva, a cui prendono parte le diverse figure che gravitano attorno all'utente;
- è uno strumento per il racconto delle esperienze educative e per far emergere i significati di quanto si sta pensando, organizzando e compiendo all'interno di quel preciso servizio, con quel preciso utente;
- è una dimensione necessaria al funzionamento del servizio stesso, perché contribuisce alla riprogettazione non solo dell'intervento sul singolo caso, ma degli obiettivi del servizio stesso;
- ha la funzione di costruire e conservare i documenti e gli artefatti utili per ricostruire la storia dell'organizzazione;
- aiuta nella costruzione di una comunità di pensiero proprio nei confronti del lavoro educativo;

Infine è stato per noi particolarmente formativo riflettere su quale forma dare al nostro documento (PEI). Ci siamo resi conto di quanto sia importante interrogarsi sulla forma, sui termini più adeguati, sulle immagini da utilizzare.

Nella fase di aggiornamento del PEI, la continua negoziazione fra di noi in merito alla scelta di sostantivi o aggettivi è stata spia di un processo in atto di co-costruzione di un intervento in grado di rispondere nella maniera più adeguata alla realizzazione di un percorso educativo, finalizzato al cambiamento degli utenti su cui stavamo riflettendo.

## **Conclusioni**

Il guadagno formativo che deriva dalla partecipazione a questo workshop risiede in una maggiore consapevolezza circa la complessità dei servizi educativi, le dinamiche che in essi agiscono e le competenze necessarie per poter agire con efficacia in qualità di Pedagogista e/o Coordinatore Pedagogico, maturata attraverso l'incontro diretto con professionisti, la messa in gioco in prima persona attraverso i giochi di ruolo e la scrittura del PEI, la condivisione della propria esperienza nonché la scrittura condivisa di questo elaborato.

## **Bibliografia**

- E. Biffi, *Le scritture professionali nel lavoro educativo*, Milano, Franco Angeli, 2014
- L. Leone, M. Prezza, *Costruire e valutare i progetti nel sociale*, Milano, Franco Angeli, 2003
- Gariboldi, Maffeo, Pelloni (a cura di), *Sostenere, connettere, promuovere. Il coordinatore pedagogico nei servizi educativi per l'infanzia*, Edizioni Junior, Parma, 2013
- Premoli S. (a cura di), *Il coordinamento pedagogico nei servizi socioeducativi*, Franco Angeli, Milano 2008.