

Università degli Studi di Milano-Bicocca
Dipartimento di Scienze Umane per la Formazione “Riccardo Massa”
Corso di Laurea Magistrale in Scienze Pedagogiche



Tirocinio Formativo e di Orientamento A.A 2018/2019

Workshop n.3: “Dalla valutazione della richiesta di inserimento alla progettazione educativa: il ruolo del coordinatore all’interno dei servizi educativi per minori”.

Erika Capone
Angelica Clerici
Sara Costantino
Federica De Vittoria
Stefania Franchina
Giulia Ghiandoni
Federica Incorvaia
Martina Maspero
Cira Pastore

I principali contenuti trattati durante il Workshop

Il giorno 16 Maggio 2019, presso la sede della Cooperativa Fraternità Capitanio (MB), si è tenuto il Workshop n. 3 “Dalla valutazione della richiesta di inserimento alla progettazione educativa: il ruolo del coordinatore all’interno dei servizi educativi per minori”, condotto dalle coordinatrici Silvia Rizzi che si occupa del coordinamento dei servizi diurni e Ilaria Merli che si occupa del coordinamento della comunità per minori/adolescenti.

Dopo un iniziale giro di presentazioni, che ha coinvolto noi studentesse e le conduttrici, durante il quale ognuna di noi ha riportato la propria identità e la propria esperienza professionale e accademica, con specifico riferimento al proprio tirocinio, ci sono stati illustrati i molteplici servizi offerti dalla cooperativa:

- Comunità minori
- Centro diurno
- ADM
- Progetto educativa scolastica
- Spazio neutro
- Doposcuola (servizio privato)
- Progetto Prometeo
- Scuola dell’infanzia
- Progetto di avviamento all’autonomia

Nello specifico, i servizi che hanno interessato la nostra esperienza di lavoro di gruppo sono stati la comunità educativa di accoglienza minori, Effatà, e il centro diurno semiresidenziale per adolescenti e preadolescenti, Benjamin, coordinati rispettivamente da Merli Ilaria e Silvia Rizzi.

In un secondo momento, a seconda degli interessi individuali, ci siamo suddivise in due gruppi, composti da 4 e da 5 persone, per lavorare separatamente sul coordinamento nei diversi servizi proposti.

GRUPPO 1: IL RUOLO DEL COORDINATORE IN COMUNITÀ EDUCATIVA DI ACCOGLIENZA MINORI

Il primo gruppo ha lavorato sulla valutazione della richiesta di inserimento in comunità. Sono state presentate dalla coordinatrice, infatti, due richieste di inserimento di due minori con storie differenti e veniva chiesto al gruppo, utilizzando la tecnica del role playing, di scegliere quale delle due minori accogliere dato un solo posto libero in comunità.

Dopo aver analizzato i casi, leggendo con attenzione le relazioni presentate, e una volta accordata la scelta dei ruoli, il gruppo vedeva nella simulazione di una riunione d'equipe la partecipazione della coordinatrice, di due educatrici favorevoli all'inserimento della prima minore, una educatrice che sosteneva l'inserimento della seconda e un'ultima educatrice contraria ad entrambi i casi.

Al termine del role playing, sollecitate dalla coordinatrice del servizio, abbiamo espresso a turno le nostre sensazioni in merito al ruolo esercitato. Sono emerse numerose riflessioni circa le difficoltà e le prerogative inerenti alla funzione di secondo livello, come ad esempio la capacità di far emergere le risorse del gruppo e di prendere in considerazione realmente le problematiche presentate dagli operatori in merito alla presa in carico eventuale del minore.

Ciò è possibile adottando uno sguardo proiettato non solo nel qui ed ora ma che sia in grado di scrutare anche eventuali scenari futuri con l'obiettivo di tutelare e creare situazioni favorevoli non solo al minore ma anche all'intera equipe di operatori.

GRUPPO 2:IL RUOLO DEL COORDINATORE NEL CENTRO DIURNO SEMIRESIDENZIALE PER ADOLESCENTI E PREADOLESCENTI

La prima parte del lavoro in piccolo gruppo è stata dedicata da una presentazione generale, da parte della coordinatrice, delle generalità del servizio: sono state delineate le caratteristiche del gruppo presente, la frequenza variabile delle presenze, la procedura di presa in carico e le relazioni dell'équipe con i colleghi esterni al centro diurno (assistente sociale, educatori scolastici, educatori and...).

In un secondo momento le studentesse sono state stimolate rispetto all'elaborazione di una lista di criteri di inserimento da utilizzare. Sono emersi:

- Età dell'utenza richiedente
- Genere
- Distanza abitazione/scuola-servizio
- Disponibilità da parte del servizio ad accogliere nuove utenze (numero massimo)
- Presenza di diagnosi funzionali certificate (disabilità fisiche, DSA, livello cognitivo inferiore, disturbi del comportamento, disturbi dell'emotività, assunzione di farmaci, psicofarmaci, farmaci per l'attenzione...)
- Disponibilità educativa e risorse interne
- Compatibilità con il gruppo presente
- Presa in carico da parte del servizio sociale
- Servizi già attuati e/o conclusi

Il passaggio successivo si è concretizzato nello sviluppo del concetto di ruolo del coordinatore all'interno del servizio, in particolare nel momento dell'inserimento di un nuovo ospite:

- Il coordinatore è la prima persona che entra in possesso della richiesta di inserimento e delle informazioni relative al caso
- Intrattiene i primi rapporti con gli altri membri dell'équipe allargata
- Pone le prime domande ed effettua il primo colloquio
- Svolge un fondamentale ruolo di mediazione tra i servizi e l'équipe educativa e tra quest'ultima e l'organizzazione in cui lavora
- È tenuto a prestare attenzione ai membri della propria squadra educativa, alle debolezze/punti di forza collettivi e dei singoli e deve essere in grado di comprenderli e fornire loro il supporto necessario
- Nonostante il ruolo di mediazione e armonizzazione tra le parti, è la persona a cui spetta la decisione definitiva e la firma su progetti e relazioni

In seguito a tale definizione rispetto al ruolo del coordinatore, sono state lette le relazioni di due proposte di inserimento. Il laboratorio presentava come fine ultimo la selezione di un caso e la progettazione individuale per il minore, riguardante il percorso all'interno del servizio.

In questo frangente è emersa la difficoltà delle studentesse di comprendere fino in fondo il linguaggio tecnico utilizzato nei documenti ufficiali, fondamentale per l'analisi approfondita delle proposte e la definizione dei passaggi successivi.

Attraverso un role playing, si avrebbe dovuto simulare la discussione d'équipe: nessuna si è sentita in grado di ricoprire il ruolo della coordinatrice, per mancanza di esperienza e per “confusione” rispetto alla concretizzazione del proprio ruolo.

Il confronto scaturito dall'analisi dei due casi è stato interessante e costruttivo: ognuno ha messo in campo le proprie competenze ed esperienze di vita per arricchire gli altri componenti del gruppo e ha ascoltato con attenzione per colmare le proprie lacune.

La scelta del caso da inserire è stata concretizzata dalla coordinatrice stessa, la quale, esemplare nel proprio ruolo, ha chiarito i dubbi dell'équipe, con delucidazioni e considerazioni che il gruppo aveva ignorato per mancanza di esperienza e mancata conoscenza approfondita del servizio.

Durante la fase successiva, è stata letta la scheda di osservazione del caso proposto per l'inserimento. È stato complesso comprendere il punto di vista degli educatori-autori della relazione e quasi impossibile colmare le lacune di informazioni emergenti dal testo. Più volte il gruppo ha dovuto riportarsi all'obiettivo prefissato, lasciando da parte curiosità e domande.

L'ultima parte avrebbe dovuto essere dedicata alla stesura del PEI dell'utenza inserita, ma, nonostante l'interesse e la voglia dei partecipanti, è stato impossibile per mancanza di tempo. Il gruppo ha speso molte energie nella discussione e nella comprensione di un caso e di un servizio non vissuti in prima persona. Per quanto ciò possa apparire limitante rispetto agli obiettivi prefissati del workshop, è stato stimolante e interessante per il gruppo che, senza remore, completamente a proprio agio, si è messo in discussione, attivando le proprie risorse e le proprie competenze.

A seguito dei lavori in gruppo separati, si è tenuto un momento conclusivo di confronto tra i due gruppi, rispetto agli elementi emersi durante i “laboratori” sul ruolo del coordinatore e sulle sue funzioni.

Riassumiamo ciò che è emerso in entrambi i gruppi:

- Il coordinatore è il primo filtro tra il servizio e i nuovi casi
- Esso è il punto di riferimento per i servizi e per l'équipe educativa
- È responsabile dei rapporti con i membri esterni dell'équipe allargata
- È la figura fondamentale di mediazione tra i membri dell'équipe, tra i colleghi esterni alla struttura e gli educatori, tra servizio e università
- È la figura di mediazione tra equipe e direzione
- Presta attenzione ai membri dell'équipe e al loro benessere
- Detiene la responsabilità e il potere decisionale
- Ha l'incarico e la responsabilità di firmare pei e relazioni
- Deve avere una conoscenza approfondita di tutti i casi, collocandola nel quadro generale (visione dettagliata e periferica)
- È punto di riferimento per l'équipe: deve possedere e mettere in campo competenze trasversali, per formare a livello “informale” gli operatori, con nuove esperienze e saperi concreti

Aspetti teorici che sostengono quanto affrontato

L'esercitazione proposta dalle due coordinatrici consisteva in un role playing nel quale, divise in due équipes diverse, abbiamo discusso circa l'accoglienza o meno tra due casi.

Il role playing è una modalità di formazione che si propone di simulare, per quanto possibile, una situazione reale, allo scopo di far conoscere ai partecipanti, attraverso l'esperienza pratica, le relazioni che si stabiliscono in un'attività caratterizzata da un importante processo di comunicazione. Tale strumento è stato utile per rendere i partecipanti consapevoli dei propri atteggiamenti, evidenzia i sentimenti e i vissuti sottesi alla situazione creata e rinvia alla dimensione soggettiva, alle modalità

di proporsi nella relazione e nella comunicazione. Le caratteristiche di questo metodo forniscono molteplici stimoli all'apprendimento attraverso l'imitazione e l'azione, attraverso l'osservazione del comportamento degli altri e i commenti ricevuti sul proprio, attraverso l'analisi dell'intero processo. Il role-playing è un particolare tipo di esercitazione che richiede ai partecipanti di svolgere, per un tempo limitato, il ruolo di "attori", di rappresentare cioè alcuni ruoli in interazione tra loro, mentre altri partecipanti fungono da "osservatori" dei contenuti e dei processi che la rappresentazione manifesta. È in pratica una rappresentazione improvvisata e quasi teatrale di una scena simile a quello che può accadere in azienda. Viene messo in atto un "incidente" e si dà ai partecipanti l'opportunità di riesaminare il proprio comportamento, di esercitarsi e sperimentare nuovi atteggiamenti, di enfatizzare differenti punti di vista e di ricevere un feedback sul proprio comportamento.

L'esperienza è stata organizzata in varie fasi, come la teoria di Moreno insegna:

- Warming up: attraverso tecniche specifiche (sketch e scenette, interviste, discussioni, ecc.), si crea un clima sereno e proficuo. Nel nostro caso dopo una presentazione delle persone coinvolte nel workshop si è presentato il servizio e le professioniste.
- Azione: le partecipanti sono state poi tenute ad immedesimarsi in ruoli diversi e ad ipotizzare soluzioni.
- Cooling off: si esce dai ruoli e dal gioco, per riprendere le distanze, ritrovandosi poi tutte insieme e non più divise.
- Analisi: si è analizzato, discusso ciò che è avvenuto sia in piccolo gruppo che poi tutte insieme, discutendo e traendo poi le visioni del coordinatore che sono emerse.

Le analisi e discussioni in aula sono state condotte con una forte impronta di ascolto attivo ed empatico per permettere a tutte le partecipanti di potersi esprimere in modo aperto e sincero così da arrivare a riflessioni profonde e sincere.

L'ascolto attivo è la capacità di porre attenzione alla comunicazione dell'altro senza formulare giudizi. È un atto intenzionale che impegna la nostra attenzione a cogliere quanto l'altro ci riferisce sia in modo esplicito che implicito, sia a livello verbale che non verbale. Affinché diventi attivo: "l'ascolto deve essere aperto e disponibile non solo verso l'altro e quello che dice, ma anche verso sé stessi per ascoltare le proprie reazioni, per essere consapevoli dei limiti dei propri punti di vista" (K., s.d.).

Per finire, l'ascolto attivo è una competenza che si può sviluppare a partire dalla volontà di comprendere realmente l'interlocutore e di stabilire un'alleanza. Ci si mette in condizione di "ascolto efficace" provando a mettersi "nei panni dell'altro", cercando di entrare nel punto di vista del nostro interlocutore e comunque condividendo, per quello che è umanamente possibile, le sensazioni che

manifesta. Richiede un grande impegno e doti di autenticità individuale e di accettazione di chi abbiamo di fronte. Dal confronto finale è emerso che tale strumento e tecnica è fondamentale per il ruolo del coordinatore, sia per quanto riguarda la gestione dell'equipe sia per quando si interfaccia con la rete d'aiuto esterna al servizio che coordina.

Le tecniche di ascolto attivo si devono soprattutto al lavoro di Thomas Gordon, uno psicologo statunitense prima allievo e successivamente collaboratore di Carl Rogers, teorico della "*Comunicazione Efficace*". Entra in gioco il concetto di ascolto attivo, volto alla creazione e al mantenimento di relazioni efficaci e alla riduzione dei conflitti. Nell'ascolto attivo, ogni senso è coinvolto, inclusi la sensibilità e l'intuizione, tanto da essere definiti il sesto senso della comunicazione. La capacità di ascoltare nei metodi educativi è stata sovente sottovalutata, in realtà il saper ascoltare è lo strumento principale a disposizione delle persone che per lavoro si occupano di altre persone. Il modo in cui ascoltiamo gli altri crea uno stile di comunicazione che influenza, beneficamente o negativamente, l'ambiente che ci circonda. Saper ascoltare empaticamente e saper mettere a proprio agio gli altri attraverso una comunicazione efficace, significa contribuire a creare un ambiente sicuro, in cui ciascuno può esprimersi al meglio. Secondo gli autori tramite l'ascolto attivo è possibile: evitare la maggior parte degli errori comunicativi che portano alla creazione di barriere e sentimenti di incomprensione nella relazione; rendere attenti ai sentimenti e vissuti emotivi che accompagnano ogni tipo di comunicazione e che spesso restano sullo sfondo o non vengono percepiti per mancanza di attenzione verso la comunicazione non verbale; dare l'idea di essere presenti nella situazione, di essere disponibili a essere con l'altro e incontrarlo realmente; offrire uno spontaneo rinforzo al sé dell'altro. Tutto ciò si basa sull'assunto che in ogni relazione, ogni "buon incontro" in cui possiamo sperimentare sentimenti di fiducia e accettazione per come siamo, agisce da rinforzo nutritivo del nostro sentimento di coesione e integrità interni; stimolare in chi parla una genuina espressione di sé, con tutta la necessaria ricchezza emotiva, dissuadendo dalla narrazione sterile e improduttiva, sovente carica di giudizi e prefigurazioni. Quanto detto costituisce il modello di Carl Rogers sulla comunicazione non direttiva e sulla "terapia centrata sul cliente".

"Un consulente pedagogico è uno che sostiene, promuove e sviluppa competenze educative. Un servizio, un'impresa sociale, un'azienda profit, un'associazione, un gruppo professionale, un ente territoriale, possono avere una mission educativa oppure no, in ogni caso non possono esistere senza competenze pedagogiche. Io mi occupo di individuare e rendere esplicite queste competenze per sostenerle e svilupparle." (M., 2017, p. 20)

Conessioni con quanto affrontato nel corso di laurea magistrale

Durante il Workshop abbiamo indagato il ruolo del coordinatore all'interno di due servizi: una comunità per minori e un centro diurno della cooperativa "Fraternità Capitanio" di Monza; tema affrontato più volte durante il corso di laurea magistrale in scienze pedagogiche.

Abbiamo riscontrato diversi collegamenti con i corsi presenti nel piano formativo; in particolare con l'insegnamento di "Progettazione e Valutazione dei Servizi e degli Interventi Educativi" e quello di "Organizzazione e Coordinamento dei Servizi Educativi".

"L'educazione quando è una professione non può essere solo agita ma deve poter essere anche pensata e interrogata nei suoi modi e nei suoi fini, e chi educa deve trovare interlocutori esperti per un dialogo che supporti e orienti l'agire educativo quotidiano." (M., 2017, p. 43)

Questa frase è un ottimo punto di partenza per spiegare che cosa si intende con la figura del coordinatore pedagogico, egli rappresenta in primo luogo un esperto dell'educazione, in grado di favorire il dialogo e l'orientamento dell'azione educativa quotidiana a cui gli educatori professionali sono chiamati. È quindi parte del secondo livello, piuttosto che del primo livello. In tal modo è possibile comprendere come si passi da una dimensione prettamente concreta, quale è l'azione educativa, ad una maggiormente elevata e superiore, in cui è la riflessione ad esserne elemento centrale; una riflessione che prende atto tramite il dialogo e il conforto. Di conseguenza il coordinatore pedagogico non svolge la propria professione educativa in maniera autonoma, ma entra continuamente in relazione e scambio con gli educatori. Questi ultimi infatti sono considerati una risorsa, sono parte integrante del lavoro di progettazione e di coordinamento, in quanto portatori di conoscenze e competenze. Il coordinatore presenzia e conduce le riunioni di équipe in modo che siano più funzionali e produttive possibili e che rendano soprattutto più facilitato il processo decisionale del gruppo. Egli è un elemento aggiuntivo all'équipe che garantisce la qualità e, quando serve, porta ordine e coerenza durante le riunioni organizzate con il compito di presidiare, monitorare e creare spazi di confronto e relazionali.

Quanto detto fino ad ora richiama il concetto di "Comunità di pratica", spiegato ed approfondito da E.Wenger, ed in particolar modo alle tre dimensioni che ne fanno riferimento: *l'impegno reciproco*, che vede tutte le persone impegnate in un lavoro e in azioni di cui negoziano il significato; *l'impresa comune*, che una volta negoziata consente la creazione di un senso di responsabilizzazione reciproca ed infine il *repertorio condiviso*, rappresentato da un insieme di risorse (attività, simboli, oggetti)

eterogenee e negoziate dai soggetti coinvolti. Emerge come tutte e tre le dimensioni abbiano in comune il processo di negoziazione e il mantenimento della relazione tra gli individui, che sono sia precedenti alla scelta e alla determinazione di esse, che presenti all'interno del loro corso. Se questi tre elementi sono indispensabili per l'esistenza e il funzionamento della Comunità di pratica, allo stesso tempo sono fondamentali nella relazione tra i coordinatori e coloro a cui si rivolgono che, come accennato, nella maggior parte dei casi sono gli educatori.

Dalla nostra analisi emerge anche la figura del coordinatore come mediatore di istanze all'interno dell'équipe educativa ma anche tra il livello operativo e il livello dirigenziale. Spesso è colui che si occupa dei rapporti con la Dirigenza di un servizio, un ruolo che è stato definito dalla nostra conduttrice “quasi sindacale”.

Il coordinatore è quindi investito di quelli che Igor Salomone definisce “bisogni di governo”, di responsabilità nell'attribuire senso ai processi in corso e nel costituirsi come mediatore, potremmo anche dire “operatore interculturale”, tra la visione dirigenziale e quella operativa. Il coordinamento emerge quindi come un ruolo unificante. Tuttavia per poter considerare il coordinatore come un facilitatore deve esserci necessariamente un rapporto di fiducia in entrambe le direzioni, il coordinatore deve potersi fidare ed affidare all'organizzazione ma allo stesso tempo deve potersi fidare della sua équipe. La facilitazione, viene quindi intesa “*come pedagogia relazionale*” di sostegno operativo per la gestione delle relazioni attraverso strategie e tecniche imperniate essenzialmente sul dialogo, l'ascolto e la cura.

Al coordinatore si richiede una “capacità di far dialogare i diversi punti di vista e le diverse istanze e per alcuni la funzione di coordinamento può essere pensata come figura di facilitazione, di mediazione, investita innanzitutto del compito di agevolare la comunicazione tra livello dirigenziale e livello operativo, mettendo in relazione esigenze diverse”.

Il coordinatore comunica con entrambe le parti e ricopre quindi un ruolo intermedio che è stato definito come un ruolo “cerniera”, un ruolo connettivo che risulta strategico per garantire integrazione e sinergia tra intervento diretto e organizzazione, per promuovere coerenza tra visioni, approcci e stili, per rendere fluida e «verace» la comunicazione; per mettere in dialogo e comporre le differenti prospettive che ispirano le progettualità e le strategie, orientate a perseguire la *mission* organizzativa e rendere sostenibili i percorsi educativi.

Opere citate:

- Fabrizio L. (2014). *Il coordinatore pedagogico attraverso la lente del cinema*. Ariccia: Aracne
- Gariboldi A., Maffeo R., Pelloni A., (2013). *Sostenere connettere, promuovere. Il coordinatore pedagogico nei servizi educativi per l'infanzia*. Parma: Edizioni Junior
- Puliti K., (s.d). *Come valorizzare le relazioni attraverso l'ascolto attivo*. Tratto da Contatto Counseling: <http://www.contattocounseling.com/2018/03/13/ascolto-attivo/>
- Palma M., (2017). *Consulenza pedagogica e clinica della formazione*. Milano: FrancoAngeli.
- Premoli S., (2008). *Il coordinamento pedagogico nei servizi socioeducativi*. Milano: FrancoAngeli
- Premoli S., (2011, Giugno/Luglio). *Di che coordinatore c'è bisogno oggi? Il ruolo del coordinamento tra incertezza e speranza*. *Animazione sociale*, p. 78-86
- Spalletta E. (2006). *Microcounseling e Microcoaching, Manuale operativo di strategie brevi per la motivazione al cambiamento*. Roma: Svera.
- Gordon T. (2005). *Relazioni efficaci, come costruirle, come non pregiudicarle*. La Meridiana

Riferimenti:

- Fabrizio L. (2014). *Il coordinatore pedagogico attraverso la lente del cinema*. Ariccia: Aracne
- Gariboldi A., Maffeo R., Pelloni A., (2013). *Sostenere connettere, promuovere. Il coordinatore pedagogico nei servizi educativi per l'infanzia*. Parma: Edizioni Junior
- Puliti K., (s.d). *Come valorizzare le relazioni attraverso l'ascolto attivo*. Tratto da Contatto Counseling: <http://www.contattocounseling.com/2018/03/13/ascolto-attivo/>
- Palma M., (2017). *Consulenza pedagogica e clinica della formazione*. Milano: FrancoAngeli.
- Premoli S., (2008). *Il coordinamento pedagogico nei servizi socioeducativi*. Milano: FrancoAngeli
- Premoli S., (2011, Giugno/Luglio). *Di che coordinatore c'è bisogno oggi? Il ruolo del coordinamento tra incertezza e speranza*. *Animazione sociale*, p. 78-86
- Spalletta E. (2006). *Microcounseling e Microcoaching, Manuale operativo di strategie brevi per la motivazione al cambiamento*. Roma: Svera.
- Gordon T. (2005). *Relazioni efficaci, come costruirle, come non pregiudicarle*. La Meridiana