

SIMONA FICO

N.M 713570

UNIVERSITA' DEGLI STUDI MILANO BICOCCA
DIPARTIMENTO DI SCIENZE UMANE PER LA FORMAZIONE RICCARDO MASSA
CORSO DI LAUREA IN SCIENZE PEDAGOGICHE



REPORT DI RICERCA
TIROCINIO FORMATIVO

COME IL COORDINATORE SVOLGE IL PROPRIO MANDATO PEDAGOGICO-
CONSULENZIALE NEI DIVERSI SERVIZI: DIFFERENZE E PUNTI IN COMUNE

INDICE

1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

2. UTILIZZO DELLE 60 ORE.

3. COME SONO ARRIVATA ALLA DOMANDA, IPOTESI E DOMANDE GUIDA

3.1 Il processo che mi ha portato a stabilire la domanda

3.2 Le mie ipotesi

3.3 Domande guida

4. STRUMENTI UTILIZZATI PER LA RICERCA

5. DATI

5.1 Aver cura di chi ha cura

5.2 Coltivare la relazione

5.3. Competenze e comportamenti che i coordinatori mettono in atto

5.4. Differenze?

6. CONCLUSIONI

7. RIFLESSIONE PERSONALE

1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il mio tirocinio formativo si è svolto all'interno della cooperativa Co.esa. Come si legge dalla Carta dei Servizi: si è costituita nel 1992 e da allora ha collaborato con il territorio erogando servizi assistenziali sia in forma privata, sia in convenzione o accreditamento con gli enti presenti sul territorio.

Offre molti servizi diversificati in vari ambiti come quello scolastico e l'assistenza domiciliare minori, l'assistenza domiciliare disabili (minori e adulti), l'assistenza anziani. Tra i servizi c'è anche una comunità di disabili e il servizio psicologico; segue inoltre vari progetti, alcuni di tipo psicomotorio altri di consulenza.

La sede è collocata a Milano vicino allo stadio di S. Siro, ma i servizi vengono erogati in diverse zone della città e del circondario.

La sede è divisa in due locazioni separate le quali sono a loro volta suddivise in più uffici, per permettere a tutti di avere una postazione da cui lavorare.

Tutti i coordinatori lavorano in sede, tranne il caso in cui abbiano delle riunioni con enti, delle visite domiciliari o scolastiche o alla comunità.

È un servizio molto complesso e vario, che vede una serie di operatori con mansioni diverse e di conseguenza necessita anche di diversi coordinatori.

I coordinatori collaborano e prendono in carico i servizi per qualche anno: hanno poi la possibilità di scambiarsi, in modo da riattivare e perturbare il sistema.

Io sono arrivata in un anno di cambiamento. A settembre infatti il servizio è stato riorganizzato e ci sono stati vari spostamenti: quest'anno è quindi un anno di passaggio, in cui riassetare gli equilibri e le trasformazioni.

Mi è stato riferito che il tipo di approccio a cui fanno riferimento in cooperativa è il modello sistemico-relazionale, quindi i servizi vengono offerti nell'ottica di inserire un elemento esterno, l'operatore, in un sistema in modo da perturbare la situazione e quindi creare nuove prospettive.

2. UTILIZZO DELLE 60 ORE.

Il monte ore della ricerca è stato diviso tra:

- colloqui iniziali, che sono stati due di circa un'ora e mezza ciascuno;
- le osservazioni del contesto, la visione di alcuni documenti, le partecipazioni ad equipe o colloqui con il personale, per una somma di 20 ore circa;
- interviste a ciascun coordinatore con relativa trascrittura, per una somma di 18 ore circa;
- incontro sulla documentazione per accreditamento di qualità , 2 ore;
- analisi dei dati raccolti e rielaborazione per le restanti ore.

3. COME SONO ARRIVATA ALLA DOMANDA, IPOTESI E DOMANDE GUIDA

3.1 Il processo che mi ha portato a stabilire la domanda

Per spiegare come ho costruito la domanda di ricerca devo fare una premessa.

Mi sono iscritta a scienze pedagogiche dopo otto anni di esperienza nei nidi, dove ho incontrato figure di secondo livello, sia molto positive sia molto negative. In questo mio percorso personale sono nate molte domande e curiosità rispetto al lavoro svolto da questa figura e a come sia possibile equilibrare tutte le mansioni che le competono.

Affrontando gli esami proposti in questo percorso magistrale, i dubbi che ho accumulato in parte hanno trovato delle linee guida, ma allo stesso tempo nel confronto con la realtà mi sono resa conto che a volte si possono verificare dei contrasti. Quindi mi sono chiesta quanto la possibilità di svolgere adeguatamente un ruolo di secondo livello abbia a che fare con le competenze personali e quanto invece si possa imparare attraverso la formazione e l'esperienza sul campo.

Durante gli incontri in classe preliminari alla scelta dell'ente mi sono chiesta più volte cosa avrei voluto affrontare come ricerca e in che servizio fosse più opportuno affrontarla.

Il primo passo è stato quello di scegliere un ente che non avesse nulla a che fare con i nidi, per avere la possibilità di controllare meglio i condizionamenti presenti nella mia idea di servizio e affrontare un ambiente nuovo.

Una volta assegnatomi l'ente, avevo in mente solo l'ambito generale in cui mi sarebbe piaciuto muovermi, ovvero la consulenza educativa o familiare.

Ho portato questa riflessione al primo colloquio: confrontandomi con la dottoressa Dora Caligiuri, e successivamente con le dottoresse Anna Nappi e Patrizia Sordi, è emerso che l'ambito consulenziale-pedagogico poteva essere una strada percorribile perché interessante per entrambe le parti.

È importante per me capire come gli educatori vengono supportati da parte dei coordinatori e come questi ultimi mettano in campo quindi questa funzione consulenziale.

La domanda che è nata, diventando il titolo della ricerca, è: “Come il coordinatore svolge il proprio mandato pedagogico-consulenziale nei diversi servizi: differenze e punti in comune”.

Per indagare questo ambito, come anticipato, ho passato alcune ore in osservazione del servizio, per avere un'idea di come si svolgono le giornate e cosa concretamente si trovano a gestire i coordinatori. Ho avuto la possibilità di assistere anche ad alcuni momenti di incontro tra i coordinatori e gli educatori o operatori, sia in gruppo sia individualmente.

Questo periodo di osservazione mi ha permesso di aprire uno spazio di riflessione rispetto a come sia importante un tempo di qualità, per poter gestire al meglio tutti gli aspetti di un coordinamento. Ancora più interessante è stato vedere come l'aspetto relazionale con gli

educatori possa essere coltivato e sviluppato, nonostante la distanza fisica e a volte temporale nell'incontro.

3.2 Le mie ipotesi

I coordinatori devono fare fronte a numerosi compiti: alcuni di carattere pedagogico, altri di carattere burocratico e gestionale.

Nel testo "Il coordinamento pedagogico nei servizi sociali" emerge che è possibile avere un taglio pedagogico rispetto a tutti gli aspetti del coordinamento. La pedagogia è definita come la scienza delle relazioni e il coordinatore è una figura che vive immersa in rete con gli attori sociali del servizio: la relazione rimane il cardine su cui si costruiscono i servizi (capitolo 1).

Sempre nel libro sopracitato si fa riferimento al coordinatore come ad una figura i cui contorni non sono riconosciuti e definiti: ci sono compiti consolidati che sono stati regolamentati anche in campo giuridico legislativo, ma nell'attuazione pratica del ruolo ci sono molte sfumature. Ho raggruppato in due ambiti quelle che ho potuto cogliere nel periodo di osservazione e dal confronto con i coordinatori di Co.esa.

Nel primo gruppo ho elencato le mansioni di carattere più gestionale, che riguardano concretamente l'erogazione del servizio come progettare i piani orari, sostituire gli operatori in caso di necessità, avviare e chiudere le prese in carico, fare da ponte tra operatori, utenti e enti nella fase di avvio dei rapporti, mantenere i rapporti di rete, mantenere un equilibrio tra esigenze dell'utenza o dell'ente che richiede il servizio e il budget a disposizione, selezionare il personale, avere attenzione a come si dà vita al servizio rispetto alla legislatura vigente.

Per quanto riguarda la parte più pedagogica del ruolo del coordinatore ho incluso: avere presente il mandato della cooperativa e la tipologia di servizio che si ha in gestione, riuscire ad affiancare all'utente un operatore che possa creare un rapporto educativo di qualità, sostenere e aiutare nella crescita e nella formazione personale e professionale gli educatori, gli operatori e i colleghi coordinatori, accompagnare gli operatori nella presa in carico dell'utenza e aiutarli nel mantenere il loro ruolo anche nelle situazioni difficili, occuparsi degli incontri di rete e di quelli domiciliari, correggere e mandare agli enti le relazioni sui casi scritte degli educatori, stimolare a mantenere il focus educativo-pedagogico nelle relazioni tra i vari attori del servizio e attenersi alla metodologia che hanno costruito.

Tutti questi aspetti avrebbero potuto essere ciascuno uno spunto di ricerca, ma io ho voluto concentrarmi solo sui compiti relativi alla relazione di consulenza tra coordinatore ed educatore.

Ho scelto di indagare questo aspetto perché è fondante rispetto alla riuscita degli interventi.

Quando un educatore ha una difficoltà o in fase di autoverifica intervengono dei dubbi, la figura più vicina a cui fare riferimento è il coordinatore. Se la consulenza è uno strumento dialogico, di confronto, un luogo di relazione e incontro, condivisione e creazione di saperi (come scritto nel

testo “La consulenza clinica a scuola” pag. 107-108), vorrei capire effettivamente che peso ha nei servizi e come viene messa in atto.

Ho deciso quindi di sottoporre a ciascun coordinatore un'intervista semi-strutturata.

Durante l'intervista ho chiesto loro di parlarmi della relazione con gli educatori o operatori in base al servizio e di come vengono supportati; che aspetti/attitudini/qualità professionali, a partire dalla loro esperienza, permettono loro di essere un buon coordinatore e cosa gli permette di fare da consulente ai loro educatori.

L'ipotesi dentro cui mi sono mossa è che serve un tempo di qualità in cui coltivare la relazione con l'educatore e che ci siano delle similitudini con il rapporto tra educatore e utente, perché questa relazione muove alcune caratteristiche e competenze proprie del lavoro educativo, ma soprattutto che la consulenza sia trasversale nell'accompagnamento degli educatori sul campo. Sempre partendo dalle premesse del libro “La consulenza clinica a scuola”(cap 5), il consulente è un occhio esterno che riorienta e riformula il problema: può anche essere visto come uno che guida e provoca, sollecitando nuove risposte. Ma per fare questo lavoro al meglio, deve investire tempo e risorse nel costruire una relazione con gli educatori.

Perché questa relazione possa essere funzionale, il coordinatore deve essere visto come una risorsa a cui fare riferimento: non solo per questioni gestionali, ma soprattutto nell'ambito educativo. In questo modo gli educatori sono invogliati a chiedere una consulenza (non solo nel caso in cui la situazione sfugga di mano), che abbia le caratteristiche del confronto e che sia anche uno spazio di riflessione e sospensione del giudizio da parte di entrambi.

3.3 Domande guida

Le domande che mi hanno guidato sono:

Quali sono le caratteristiche che deve avere la relazione coordinatore-operatore perché funzioni?

Come un coordinatore può entrare in relazione? Che tempi, spazi e competenze servono?

Quali strumenti utilizza per supportare gli educatori?

La consulenza pedagogica raccontata nei libri è possibile?

Quali difficoltà incontra nell'agire a distanza rispetto all'utenza?

4. STRUMENTI UTILIZZATI PER LA RICERCA

Per raccogliere i dati relativi alla mia domanda ho utilizzato un diario rispetto alle ore di osservazione, in cui ho scritto cosa è successo durante la mia permanenza.

Ho avuto la possibilità di visionare alcuni documenti, di cui ho appuntato nel diario le questioni salienti: anche sulla base di questi ho costruito l'intervista semi-strutturata.

Ho scelto questo strumento perché come è scritto nel libro: “La ricerca sul campo in educazione. I metodi qualitativi” permette all'interno di un contesto, simile ad un colloquio, di affrontare

liberamente i temi scelti (nel mio caso a cura dell'intervistatore) partendo dalla propria esperienza e lasciando spazio all'intervistato di raccontare episodi per lui importanti e pertinenti (cap 2 e 5).

Ho scritto una parte di domande più generali e poi durante il colloquio partendo da quello che mi veniva raccontato mi sono soffermata su alcuni pensieri e riflessioni sull'argomento.

Ho scelto di registrare le interviste per permettermi di dialogare senza interruzioni, dedicando la massima attenzione all'intervistato e poter anche avere la possibilità di trascrivere in un secondo momento l'intero dialogo. Questo mi ha permesso di cogliere anche modi di dire ricorrenti che fanno parte della cultura della cooperativa stessa.

Successivamente ho scritto le interviste, le ho analizzate rileggendole più volte e ho raggruppato i dati per similitudini di argomento.

5. DATI

La sintesi dei dati ruota intorno a quattro argomenti: a ciascuno ho dato un titolo e per ciascuno ho fatto una breve spiegazione.

5.1 Aver cura di chi ha cura

Nell'analisi delle interviste è emerso che una frase che spesso è stata ripetuta è: "Il coordinatore deve aver cura di chi ha cura". Questa frase, all'apparenza estremamente semplice, in realtà in tutti i dialoghi con i coordinatori è emerso fortemente e con chiarezza che questo modo di dire è parte dell'espressione del mandato pedagogico sia nei confronti degli operatori sia del servizio.

L'educatore e l'operatore sono le figure direttamente in contatto con l'utenza: la buona riuscita del servizio dipende dal loro lavoro. Essi sono la risorsa umana e professionale attraverso cui si concretizza l'esperienza educativa o assistenziale. Per permettere la buona riuscita di questo percorso bisogna muoversi per il benessere dell'educatore, ovvero dare a ciascuno di loro la possibilità di coltivare gli strumenti necessari per operare educativamente.

Tenere a mente che l'educatore deve sentirsi parte di un sistema e che opera perché investito da un mandato significa per il coordinatore farlo sentire parte integrante di questo sistema, avere chiaro il servizio in cui opera, le problematiche che può incontrare, la necessità di avere uno spazio di riflessione attraverso il quale sentirsi riconosciuto ed eventualmente ricondotto al suo ruolo.

Nelle storie che mi sono state raccontate spesso accade che gli educatori facciano fatica a gestire la situazione perché non riconoscono alcune criticità proprie o perché sono troppo immersi nella situazione che stanno vivendo professionalmente. In questo caso emerge che fare consulenza e dare supporto significa accompagnarli attraverso momenti di confronto singoli o in gruppo, in modo da poter loro permettere di nominare le emozioni, prendere le distanze dal contesto per avere più lucidità e aiutarli a riscoprirsi competenti, questi temi sono stati toccati anche nei

momenti di equipe a cui ho assistito. Laddove la situazione si cristallizza in modo irreversibile aver cura del benessere dell'educatore può voler dire interrompere il rapporto educativo, anche se questo tipo di intervento non sempre è visto in modo positivo.

Il benessere dell'educatore dipende non solo dalle relazioni con il coordinatore e con l'utenza ma anche dalla gestione delle ore, dalla scelta di affidargli un caso, dalla formazione e da alcuni fattori di ordine più burocratico-amministrativo, che in buona parte sono in gestione al coordinatore. Quindi la cura non può prescindere da una buona gestione del sistema, anche se può sembrare in contraddizione perchè sembra togliere tempo per intervenire prontamente dedicandosi solo al lavoro educativo. Durante le mie osservazioni effettivamente ho annotato che buona parte del tempo i coordinatori si trovano a gestire una parte più amministrativa, ma è evidente che anche in questa ci sia un pensiero pedagogico. Un esempio sono le sostituzioni: nonostante il momento di emergenza, il pensiero del coordinatore è sempre volto a trovare il sostituto migliore per non destabilizzare ulteriormente la situazione.

5.2 Coltivare la relazione

La funzione consulenziale pedagogica con l'educatore si esprime nella relazione che va costituita e alimentata da quando si entra in contatto la prima volta e va mantenuta durante tutto il percorso lavorativo.

È quindi necessario darsi del tempo: deve essere un tempo pensato, strutturato per essere funzionale, anche se spesso molto concentrato.

Darsi tempo significa anche darsi degli spazi come il colloquio individuale, gli incontri di equipe e le formazioni.

A volte però non basta indire una riunione: tutti i coordinatori mi hanno fatto notare che è compito del coordinatore seguire l'educatore, e se questo non si presenta agli incontri stabiliti, deve essere il coordinatore a farsi promotore dell'incontro e del confronto.

Se gli educatori latitano è bene riportarli alla realtà del servizio chiamandoli o scambiandosi delle email: anche questi sono modi per coltivare la relazione.

Il tempo della relazione a volte è sacrificato a causa di alcune emergenze, ma avere a mente le situazioni che stanno vivendo e mantenere un continuum rispetto ai loro racconti permette di aiutarli ad affrontare il lavoro educativo con le loro competenze.

Imparare a conoscere il proprio staff e instaurare un rapporto di reciproca fiducia diventa importante per costruire un'alleanza educativa. Proprio questo reciproco affidamento permette nella relazione tra coordinatore e operatore o educatore in virtù della sua essenza asimmetrica di sviluppare le competenze opportune per far fronte a tutti gli aspetti del lavoro educativo.

Instaurare e costruire la relazione significa mettere in campo una serie di competenze personali e professionali che possano facilitare la relazione educativa e quindi l'erogazione del servizio.

5.3. Competenze e comportamenti che i coordinatori mettono in atto

Per meglio comprendere come un coordinatore può fungere da consulente in modo consapevole e soprattutto coerente con il suo ruolo pedagogico ho chiesto che competenze mettono in atto quando si trovano in situazioni come un colloquio individuale o un momento di equipe.

Le risposte sono state abbastanza concordi nella definizione delle competenze, (premettendo che alcune di esse attingono dalle competenze personali oltre che professionali).

Tra le più nominate troviamo l'ascolto attivo, durante i colloqui, equipe, le telefonate o nella lettura delle email.

È importante essere recettivi e mettere in atto questa modalità di interazione: permette di instaurare un dialogo e confronto, di far sentire accolti gli operatori e di aprire uno spazio di riflessione.

Altro atteggiamento che aiuta è la sospensione del giudizio. Prima di trarre conclusioni affrettate è bene affrontare la questione in modo da non connotare immediatamente la situazione che viene riportata: si potrebbe rischiare di non fungere come consulente e di non permettere al rapporto educativo di evolvere.

Un altro comportamento citato rispetto al ruolo consulenziale è “assumere la guida”: il coordinatore proprio per il suo ruolo di fulcro rispetto alla parte gestionale e pedagogica deve riuscire ad orientare il suo agire e quello degli altri nella direzione più funzionale per il servizio e l'utenza.

Avere uno sguardo di insieme è un atteggiamento importante per avere maggiori possibilità di riuscita sia dal punto di vista amministrativo burocratico ma soprattutto del punto di vista educativo, perché permette di aggiustare la direzione e quindi progettare in modo concreto e funzionale insieme agli educatori il loro agire nei confronti dell'utenza.

In accordo con le affermazioni di prima sulla costruzione di una reciproca fiducia è importante saper riconoscere le competenze degli operatori. Soprattutto in situazioni critiche dove il ruolo educativo viene spesso confuso e diventa difficile per gli educatori stessi mantenersi fermi sulle proprie competenze educative, il coordinatore deve averle chiare per ridefinire insieme il setting e la progettazione dell'azione educativa.

Uno degli oneri nella relazione con gli educatori è riuscire a far emergere e comprendere eventuali criticità. Significa accompagnare gli educatori attraverso l'accoglienza e la riflessività, per porre attenzione a quegli aspetti che stanno mettendo in pericolo la loro efficacia e dunque permettere loro una crescita professionale (e a volte anche personale) che giova al loro ruolo educativo.

Fungere da consulente significa anche aprire nuove possibilità, attraverso l'analisi dei loro

resoconti, utilizzando come strumenti gli incontri in equipe, che aprono sempre degli spazi di riflessione in quanto il gruppo è una ricchezza di visioni e di professionalità, e la formazione, che permette di trovare nuovi spunti e allenare la creatività.

Competenza trasversale, e sicuramente funzionale, è mantenere il focus pedagogico in tutte le sfaccettature che il coordinamento impone. Saper organizzare il lavoro ti permette di concentrarti maggiormente sulle questioni pedagogiche e avere la consapevolezza che tutto ha a che fare con il migliore funzionamento del servizio, e quindi la riuscita dello stesso.

Un'abitudine fondamentale che affiora dai colloqui è appoggiarsi alla metodologia. Nel percorso di crescita di Co.esa i coordinatori hanno costruito una metodologia di intervento basata sull'osservazione che permette di tenere traccia degli interventi e di verificarli: questa è uno strumento importantissimo se si pensa in ambito consulenziale, perché permette di rileggere a distanza gli interventi, apre uno spazio di riflessione e impone una distanza all'educatore che deve stilare la relazione.

Un'espressione ricorrente rispetto alla consulenza è “restituire gli educatori e gli operatori al loro ruolo”.

È specificato questo che avviene in due modalità diverse rispetto alle mansioni, ma in entrambi i casi è di importanza fondamentale.

Se parliamo degli educatori significa permettergli di riposizionarsi nella relazione educativa, di non colludere, in senso negativo, con le altre figure professionali o con gli adulti che ruotano attorno al minore, e riconoscergli le capacità professionali per cambiare la situazione.

Per quanto riguarda ASA e OSS si tratta di dare dignità al lavoro che fanno, riconoscere le fatiche fisiche ed emotive e portarli a crescere nella consapevolezza dell'importanza delle mansioni che svolgono.

Nei momenti in cui gli educatori riportano un criticità un'altra strategia che può essere attuata è prendere tempo. Questo permette sia di posizionarsi in modo adeguato rispetto il problema, di porre le domande giuste ma soprattutto di far sì che chi pone la questione sia stimolato nel ricercare egli stesso una soluzione alternativa.

Come abbiamo detto se è importante coltivare la relazione, allo stesso modo gioca un ruolo principale il mantenere il contatto su ciò che succede nelle relazioni con gli utenti: questo è un altro aspetto di accompagnamento e di verifica rispetto l'operato degli educatori.

Per fare tutto ciò è fondamentale conoscere bene il servizio in cui si opera. Se coordinare significa fare da guida, dare gli strumenti, essere presenti bisogna costruirsi un sapere rispetto il servizio che si ha in carico. Questo sapere viene accostato all'esperienza e alla formazione professionale dei coordinatori stessi, oltre che al confronto di gruppo.

Un altro concetto ribadito da più coordinatori è il non sostituirsi: si tratta di un meccanismo da

tenere sotto controllo. A volte mi è stato riportato che la tentazione di dire cosa fare agli educatori è molto forte: questo però non risolve la situazione e non permette un accrescimento delle competenze.

5.4. Differenze?

È una domanda. Nel primo colloquio era emerso il desiderio da parte del servizio di indagare se ci fossero differenze sostanziali nella gestione dell'aspetto consulenziale rispetto agli educatori da parte dei singoli coordinatori.

Le differenze che mi sento di evidenziare rispetto alle interviste e le osservazioni sono legate alle esigenze di servizio e alle caratteristiche personali del coordinatore.

Come anticipato in precedenza le risposte che mi sono state date sono simili: è evidente che a monte c'è un lavoro di confronto e di formazione⁴. Spesso nel raccontare le esperienze fatte nel coordinamento ci sono rimandi ai colleghi, al supporto del gruppo e alla formazione.

In linea generale è molto forte anche il rimando al mandato della cooperativa e alla metodologia comune.

Le differenze sono dovute al tipo di operatori o educatori che coordinano e quindi concretamente a come impostare in modo funzionale gli spazi di confronto. In alcuni servizi viene privilegiato lo spazio individuale perché permette un supporto più puntuale, mentre in altri ci sono molte tematiche comuni e il confronto di gruppo diventa essenziale.

Altra differenza è rispetto a come restituire dignità alle competenze di ciascuno: nel concreto significa che una modalità utilizzata come forma di rispetto è impiegare la terza persona nel rivolgersi al personale ASA e OSS. Questo perché hanno un'età media più alta rispetto agli educatori, sono tutti stranieri e fanno un lavoro umile ma fondamentale. Questo non succede con gli educatori.

Un'altra differenza è sempre dovuta al retaggio sociale: gli strumenti metodologici di scrittura sono diversificati. Ad esempio, le tabelle osservative per i servizi assistenziali sono "item" da spuntare mentre per gli educatori sono domande aperte.

Non emergono quindi differenze consistenti rispetto ai dati nelle modalità di consulenza tra i vari coordinatori e i servizi di cui si occupano: sicuramente ci sono degli aspetti diversi che necessitano attenzioni diverse.

6.CONCLUSIONI

Per avviarmi alle conclusioni vorrei appoggiarmi ancora una volta alle interviste fatte: è stato interessante chiedere una metafora che rappresenti il ruolo del coordinatore. Le risposte si avvicinano molto al rappresentare l'essenza di quello che mi è stato raccontato.

In due hanno nominato il capitano di una nave, gli altri un guidatore, un mezzo di trasporto, una scatola trasformatrice e un pronto soccorso.

I primi quattro hanno a che fare con la guida, l'orientare, l'organizzare, lo spostarsi, il viaggio e gli incontri. Tutte le immagini hanno in comune l'azione come focus per cambiare la situazione presente. È rappresentativo anche dei dati emersi: una coesione nel descrivere le competenze e caratteristiche che deve avere un coordinatore e le buone prassi, ma soprattutto l'idea che il coordinatore permetta una trasformazione nell'agire educativo.

Sono gli elementi riportati anche nel testo: “La consulenza clinica a scuola”.

Avevo iniziato questo lavoro ipotizzando che il lavoro del coordinatore somigliasse, per quanto riguarda la parte pedagogica-consulenziale, al lavoro educativo e che serve un tempo di qualità. In parte rimango convinta di questa affermazione, ma la realtà mi ha restituito un'immagine del ruolo del coordinatore molto più complessa e sfaccettata di quella che immaginavo. Innanzitutto non è da sottovalutare lo sforzo richiesto per mantenere la centratura pedagogica senza soccombere agli aspetti più burocratici. Imparare a vedere come l'espressione pedagogica e la funzionalità siano direttamente proporzionali per quanto riguarda la riuscita del servizio è di fondamentale importanza.

Questo ricerca ha aperto finestre sulla possibilità di svolgere il coordinamento senza eliminare la parte pedagogica ma anzi rendendola il cuore dell'azione. L'aspetto di consulenza è trasversale e impregna l'agire delle figure di secondo livello nei confronti delle persone a loro affidate.

7. RIFLESSIONE PERSONALE

La mia permanenza in questa cooperativa, dalla mia prospettiva, è stata molto positiva. Sono stata accolta, mi hanno dedicato del tempo e hanno sempre risposto alle mie domande in modo esauriente.

I feedback che ho ricevuto sono stati nel complesso positivi in quanto mi è capitato di confrontarmi anche rispetto ai momenti in cui ho partecipato come osservatrice e mi è parso di non aver colluso con il sistema in generale e di aver colto la situazione in modo adeguato.

L'osservazione delle dinamiche della cooperativa stata un'esperienza intensa e di valore; la parte più sfidante e impegnativa è stata sicuramente quella di dover progettare e costruire una ricerca.

È la prima volta che mi trovo a fare una ricerca sul campo di questo livello ed è stato interessante procedere un passo per volta, non avendo un quadro definito rispetto alle modalità.

Sperimentarmi come ricercatrice ha fatto scattare una serie di competenze latenti nel mio essere educatrice.

Avere attenzione rispetto a quello che osservi è un fondamentale del lavoro educativo ma impiegarlo per strutturare un'intervista che non induca le risposte ma che possa essere oggetto di analisi e costruzione di un sapere è totalmente diverso. Significa aprire uno spazio di riflessione rispetto le proprie aspettative, conoscenze e ignoranze.

Una volta fatta chiarezza rispetto al materiale raccolto, costruire le domande per attuare l'intervista è stato un passaggio delicato. Mi ha aiutato la mia esperienza con i colloqui ai genitori del nido, ma mi sono accorta che più interviste facevo più riuscivo a vedere le criticità delle prime interviste fatte. La conduzione delle ultime è stata nettamente più sciolta: mi sentivo più legittimata nel fare domande diverse da quelle definite se avevo la percezione che potesse essere importante approfondire un argomento ai fini della ricerca.

Altro passaggio complesso è stato analizzare e sintetizzare i concetti. Partendo dall'analisi che si è rivelata uno studio vero e proprio, la difficoltà è stata quella di sintetizzare senza distorcere i significati dei dati raccolti. Riuscire a riportare correttamente i concetti senza tradire le fonti è una responsabilità da assumersi.

Sarebbe stato molto interessante approfondire la ricerca coinvolgendo nelle interviste anche gli educatori: potrebbe essere lo spunto per un'ulteriore lavoro

Quella con la cooperativa Co.esa è stata un'esperienza che mi ha aperto molteplici finestre di riflessione e che mi ha lasciato quell'inquietudine positiva che mi rende desiderosa di approfondire il lavoro di ricerca.

BIBLIOGRAFIA

Schein, Raffaello Cortina Editore, 2001, La consulenza di processo,

Rezzara-Cerioli, Franco Angeli, 2005 La consulenza clinica a scuola,

Premoli, Franco Angeli, 2017, Il coordinamento pedagogico nei servizi socioeducativi,

Telfener, Raffaello Cortina Editore, 2011 Apprendere i contesti,

Carta dei Servizi, 2017

Modelli di documentazione del servizio