

Lo sportello pedagogico di ascolto presso l'Istituto Comprensivo Marassi di Genova

Simone Parodi*

Abstract

Il progetto dello sportello pedagogico di ascolto nasce nell'ambito della quarta edizione del Master in Pedagogia della Famiglia dell'Università Cattolica di Brescia nel corso dell'anno accademico 2022/2023. Le attività dello sportello vanno poi a svilupparsi nel corso della fine dell'a.s. 2022/2023 e per tutto il 2023/2024, coinvolgendo genitori e insegnanti di un Istituto Comprensivo dalla scuola dell'infanzia fino alla scuola secondaria di I grado.

The Pedagogical Listening Desk project was initiated as part of the fourth edition of the Master's program in Family Pedagogy at the Catholic University of Brescia during the 2022/2023 academic year. The desk's activities will take place from the end of the 2022/2023 school year and continue throughout 2023/2024. This initiative is designed to engage both parents and teachers from a comprehensive school that includes nursery, primary, and lower secondary levels.

Parole chiave: Pedagogia della Famiglia, sportello, ascolto, scuola, supporto alla genitorialità

Keywords: Family Pedagogy, help desk, listening, school, parenting support

* Pedagogista, specializzato in ambito scolastico e in Pedagogia della Famiglia.

1. Introduzione

Lo sportello pedagogico scolastico rientra all'interno di un progetto di tirocinio svolto in occasione della mia partecipazione al Master in Pedagogia della Famiglia nell' a.a. 2022/2023¹.

Il tirocinio proposto all'interno del Master prevede la possibilità di svolgere 200 ore di attività presso un servizio educativo che ho individuato nella stessa scuola dove ho lavorato come docente per alcuni anni.

Le ore di tirocinio sono state dedicate all'attivazione, alla progettazione, al monitoraggio e alla valutazione del progetto, insieme allo svolgimento delle ore di sportello dedicate a docenti e famiglie della scuola.

Il presente articolo scaturisce dal *project work*² conclusivo dell'attività di tirocinio del Master in Pedagogia della Famiglia e ha come obiettivo quello di raccontare l'esperienza dello sportello pedagogico così come è stato progettato e attuato all'interno dell'Istituto Comprensivo Marassi.

L'articolo riprende, quindi, tutti i passaggi che hanno portato alla realizzazione e all'attuazione dello sportello, avendo cura di descrivere il contesto all'interno del quale si è svolto il progetto e delineando obiettivi, finalità, metodologie utilizzate nelle varie fasi, non tralasciando le modalità pratiche di attivazione e fruizione dello sportello da parte di docenti e famiglie.

Scopo dell'articolo non è solo quello di raccontare l'esperienza dello sportello pedagogico, ma anche quella di porre le basi per la prosecuzione futura di un'esperienza simile, riflettendo su punti di forza e punti di debolezza e valutando la replicabilità e la sostenibilità dello stesso all'interno dell'istituzione scolastica.

Inoltre, scopo dell'articolo è rimarcare la necessità, già esplicitata anche in campo legislativo, come verrà esplicitato, di aprire spazi di riflessione pedagogica all'interno delle scuole.

Il percorso di preparazione allo sportello pedagogico scolastico parte dalla volontà di prendersi cura delle fragilità e dei bisogni educativi delle famiglie e dall'esigenza di creare un supporto per i genitori e gli insegnanti all'interno dell'istituzione scolastica, al fine di riportare la pedagogia al centro delle relazioni quotidiane della scuola.

¹ Master di I Livello in Pedagogia della Famiglia organizzato dall'Università Cattolica di Brescia, che arriverà alla sua quarta edizione nell'a.a. 2024/25.

² Elaborato finale discusso al termine del percorso del Master.

L'idea dello sportello si collega quindi alla necessità di trovare uno spazio per prendersi cura di questa fragilità, in un contesto come quello scolastico che ha sempre più bisogno di spazi di riflessione pedagogica, soprattutto dopo il periodo del Covid che ha cambiato profondamente il rapporto degli studenti con la scuola e il modo di rapportarsi delle famiglie con gli insegnanti.

Lo spazio di ascolto si basa sul rapporto di reciprocità di cui parla D. Simeone³ riferendosi alla relazione educativa, che ha come obiettivo quello di stimolare l'*empowerment* del nucleo familiare in rapporto alle dinamiche e alle difficoltà scolastiche.

Un rapporto di cura che ha bisogno di essere ridefinito in uno spazio come quello scolastico, che si allarga qui alle relazioni familiari e alla collaborazione tra scuola e famiglia. L. Mortari, citando E. Lévinas, evoca una concezione di cura quale "fabbrica dell'essere":

«La cura è imposta dalla qualità del nostro esserci che da quando entra nel tempo della vita "comincia già ingombro della pienezza di se stesso"»⁴.

Questa cura ontologicamente essenziale che «protegge la vita e coltiva le possibilità di esistere»⁵ ha bisogno di uno spazio pedagogico che crei il tempo e il contesto per stimolarne una riflessione continua e puntuale.

La figura del pedagogista in ambito scolastico è una necessità che è stata esplicitata peraltro in materia legislativa nel contesto di un percorso che è partito dalla Legge Iori⁶ e si è poi articolato fino ad arrivare al "Protocollo d'intesa con le associazioni dei pedagogisti e degli educatori"⁷.

Il suddetto protocollo ha come titolo: "Attivazione di progetti finalizzati a promuovere l'educazione alla convivenza civile, sociale e solidale, quale parte integrante dell'offerta formativa" ed è interessante richiamarlo in

³ D. Simeone, *La consulenza educativa. Dimensione pedagogica della relazione d'aiuto*, Vita e pensiero, Milano 2011, p. 18.

⁴ L. Mortari, *Filosofia della cura*, Raffaello Cortina Editore, Milano 2015 p. 12.

⁵ Ibi, p. 13.

⁶ LEGGE 27.12.2017 n. 205, art.1 commi 594-601.

⁷ Protocollo d'Intesa tra il Ministero dell'Interno e l'Associazione nazionale dei pedagogisti italiani (ANPE), Associazione dei Pedagogisti educatori italiani (APEI), Associazione professioni pedagogiche (APP), Conferenza Universitaria nazionale di Scienze della Formazione (CUNSF), Coordinamento nazionale pedagogisti ed educatori (CONPED), Unione Italiana dei Pedagogisti (UNIPED) e società italiana di pedagogia (SIPED) – "Attivazione progetti finalizzati a promuovere l'educazione alla convivenza civile, sociale e solidale, quale parte integrante dell'offerta formativa" siglato il 27/07/2020.

questa sede in quanto esplicita nelle finalità l'importanza di un supporto alle famiglie in ambito scolastico:

1. Le parti si impegnano a consolidare il reciproco operato mediante le attività previste dal presente Protocollo d'Intesa, attraverso: (...)
- e. la sperimentazione di forme di sostegno pedagogico ed educativo alle famiglie promuovendo azioni di sensibilizzazione nelle comunità locali, con particolare riferimento alle aree colpite da fenomeni di povertà educativa⁸.

L'attivazione di sportelli pedagogici di ascolto all'interno delle scuole risulta importante per rispondere ai bisogni educativi che emergono all'interno dell'istituzione e che coinvolgono a vario titolo tutte le figure che accompagnano la crescita della persona che affronta il percorso scolastico.

Quello dello sportello descritto nel presente articolo è quindi un punto di partenza per un progetto da portare avanti negli anni, un'esperienza che si sviluppa all'interno di un singolo istituto comprensivo, per un tempo limitato dalle disponibilità delle ore di tirocinio, con l'obiettivo di generalizzare ed estendere tale esperienza.

Le sfide che si pongono davanti a un percorso di questo tipo sono di carattere organizzativo, divulgativo, culturale e professionale. Organizzativo perché lo sportello si va ad inserire in strutture scolastiche che hanno spesso molte attività e un calendario serrato, bisogna quindi collocarsi stabilendo i giusti tempi e modalità. Divulgativo perché l'obiettivo è quello di riuscire a costruire una comunicazione efficace per arrivare con chiarezza a tutti gli attori dell'Istituto Comprensivo. Culturale e professionale per spiegare con chiarezza ed esaustività quali sono i ruoli e i compiti del pedagogo.

In questo senso è molto importante la fase del progetto di analisi del contesto che andrò a delineare successivamente, perché necessaria a comprendere le aspettative di docenti e genitori e il possibile timore rispetto al ruolo del pedagogo e ai suoi strumenti operativi.

Le domande di partenza di questo percorso professionale sono legate alla possibilità di approfondire il quando e il come coinvolgere le famiglie all'interno del percorso scolastico: perché parlare di Pedagogia della Famiglia? Perché invitare le famiglie a partecipare maggiormente alla vita scolastica? Perché portarle ad aprirsi e parlare di pratiche educative?

⁸ Ibidem.

2. Le caratteristiche dello Sportello Pedagogico all'IC Marassi.

a) Il contesto

Lo sportello pedagogico è stato attuato all'interno dell'Istituto Comprensivo Marassi di Genova situato in Bassa Val Bisagno in posizione centrale all'interno del quartiere. L'edificio comprende la scuola dell'infanzia, la scuola primaria e la scuola secondaria di I grado con una piccola succursale distaccata per l'infanzia non molto lontana dalla sede.

L'Istituto è a tutti gli effetti uno dei più grandi della città di Genova e ha un numero di iscritti piuttosto alto con 196 alunni iscritti alla scuola dell'Infanzia (nelle due sedi), 442 alunni iscritti alla scuola primaria suddivisi in 22 classi e 308 alunni iscritti alla scuola secondaria di I grado divisi a loro volta in 14 classi.

Quello del quartiere Marassi è un contesto particolare con un'alta densità abitativa e una popolazione multiculturale che si riflette nella composizione delle classi.

All'interno della scuola non è mai stato attivato uno sportello pedagogico prima di questa esperienza.

b) Le finalità

La finalità dell'attivazione dello sportello pedagogico di ascolto è quella di mettere la pedagogia al centro delle relazioni educative scolastiche, facendo cultura del ruolo e della professione del pedagogista che si pone sia come mediatore tra scuola e famiglia, sia come esperto delle pratiche educative scolastiche.

c) Gli obiettivi

Gli obiettivi specifici del percorso dello sportello pedagogico sono i seguenti:

- supportare gli insegnanti avvicinandoli allo sportello per discutere di pratiche educative a sostegno della gestione del gruppo classe o del singolo allievo;
- comunicare con le famiglie trasmettendo con efficacia quali siano i ruoli del pedagogista e creando un clima positivo che favorisca lo scambio;

- proporre lo sportello come spazio di mediazione in situazioni potenzialmente conflittuali tra scuola e famiglia;
- mettere le basi per la strutturazione di uno sportello pedagogico stabile a scuola che possa essere sostenibile economicamente invitando la scuola a investire risorse in tal senso;
- creare un presidio pedagogico all'interno della scuola di cui rimanga traccia al di là dell'esperienza del tirocinio;
- migliorare la comunicazione scuola-famiglia.

d) I destinatari

Lo sportello pedagogico è aperto a tutti i genitori di alunni iscritti presso l'Istituto Comprensivo Marassi, dalla scuola dell'infanzia fino alla scuola secondaria di I grado. Allo stesso modo lo spazio di ascolto è aperto anche alla Dirigente Scolastica e agli insegnanti ed operatori scolastici che lavorano presso l'Istituto Comprensivo. L'accesso allo sportello è gratuito e volontario. Le famiglie possono prendere contatto con lo sportello anche su indicazione dei docenti che propongono l'attivazione di un percorso di questo tipo.

La triangolazione pedagoga, famiglia e docenti è uno degli auspici e degli obiettivi dello sportello. Lo spazio è inteso appunto come spazio libero di confronto e il coinvolgimento e la condivisione con i docenti dell'accesso da parte di una famiglia avviene solo dopo essere stata concordata con la famiglia che ha attivato il percorso.

e) Gli attori

Gli attori che sono stati coinvolti nell'attività dello sportello pedagogico sono:

- il pedagoga, professionista esperto in ambito scolastico e familiare;
- la prima collaboratrice della D.S., pedagoga e tutor del progetto di tirocinio;
- La Dirigente Scolastica;
- Gli insegnanti di ogni ordine dell'Istituto Comprensivo;
- La scuola come istituzione nei suoi organi dal Collegio Docenti alle riunioni di interclasse;

- La segreteria scolastica che ha avuto un ruolo in fase di raccolta delle richieste e informazioni.

f) Le azioni e le fasi di realizzazione

Aprile 2023 – Giugno 2023: Analisi del contesto e divulgazione informale dell'attività proposta

In questa prima fase si è reso necessario avviare lo sportello proponendolo attraverso la divulgazione tramite circolare della scuola e inizialmente attraverso colloqui informali con i docenti per spiegare modalità e finalità.

Nonostante la difficoltà di avviare un progetto simile a fine anno scolastico, è stato in realtà un modo per procedere con gradualità, osservare la reazione del contesto e prendere spunti per poter ricalibrare nel corso della fase più corposa che sarebbe partita a settembre 2023.

La prima risposta di docenti e famiglie è stata in ogni caso sorprendente con un buon numero di accessi registrati in questa fase, per la quasi totalità, su indicazione dei docenti.

Settembre / Ottobre 2023 – Divulgazione attraverso Collegio Docenti, canali telematici della scuola e presentazione aperta ai genitori



Fig. 1 La locandina divulgativa dello sportello pedagogico.

Questa fase è stata quella in cui si è riusciti a dedicare maggior tempo alla divulgazione, avendo previsto la ripresa delle attività dello sportello pedagogico con la riapertura della scuola.

Sul sito scolastico è stata condivisa l'informazione⁹, pubblicato un post sulla pagina facebook e in occasione del secondo Collegio Docenti dell'Anno Scolastico c'è stata una presentazione formale dello sportello con possibilità di approfondimento e chiarimenti per i docenti.

Nel corso delle settimane successive è stato organizzato un incontro aperto ai genitori per conoscere le attività dello sportello e richiedere informazioni.

Ottobre 2023 – Aprile 2024 – Svolgimento delle attività dello sportello pedagogico

Il progetto ha dedicato una parte centrale agli incontri con numerose famiglie e docenti, realizzando percorsi di più sedute.

In questo periodo le famiglie si sono avvicinate allo sportello, non solo su indicazione dei docenti, ma anche volontariamente, contattandolo direttamente per avere informazioni e prendere appuntamenti.

I docenti hanno utilizzato lo sportello per approfondire questioni educative e discutere di strategie di intervento sulle classi. In alcuni casi, sono state avviate osservazioni sul singolo alunno e sul gruppo classe, in accordo con insegnanti e genitori.

Le famiglie indirizzate dai docenti hanno voluto approfondire tematiche educative e comportamentali legate a episodi verificati a scuola.

In questi casi, i docenti sono stati coinvolti non solo nella fase di raccolta delle informazioni, ma anche attraverso incontri, monitoraggi della situazione e al termine del percorso con un incontro di restituzione.

Le famiglie che si sono avvicinate autonomamente lo hanno fatto per affrontare difficoltà nella gestione educativa dei propri figli, con una chiara consapevolezza delle aspettative rispetto al percorso intrapreso. Queste famiglie hanno poi infatti frequentato lo sportello avviando dei percorsi che si sono articolati su più sedute.

Dove necessario, in altre occasioni, è stata suggerita l'opportunità di approfondire ulteriormente o di ricorrere a interventi mirati con altri professionisti al di fuori del contesto scolastico.

⁹ <https://www.icmarassi.edu.it/pagine/sportello-pedagogico> (consultato il 28/08/2024).

Maggio e Giugno 2024 - Somministrazione del questionario ai docenti.

Le ultime azioni sono coincise con la somministrazione di un questionario ai docenti che aveva il fine di valutare l'efficacia del progetto e della divulgazione e conoscenza delle attività.

Circa il 50% dei docenti (53 risposte) ha partecipato al questionario e la quasi totalità ha dichiarato di essere stata a conoscenza delle finalità dello sportello, delle modalità di attivazione e ha affermato l'importanza della presenza di un presidio pedagogico a scuola.

g) I metodi e gli strumenti di lavoro

La consulenza educativa, così come spiegata da D. Simeone si configura come «processo volto ad aiutare il soggetto a elaborare un progetto educativo su di sé o sugli altri»¹⁰; in tale direzione il percorso proposto alle famiglie che si avvicinavano allo sportello è stato connotato proprio dalla strutturazione di un progetto educativo.

Compito del pedagogo, in fase di impostazione iniziale, era quello di chiarire competenze e ruoli della figura pedagogica, specificare le finalità educative dello sportello e indicare i possibili step da compiere insieme all'interno dello stesso.

Il primo colloquio conoscitivo era quindi utile ad informare la famiglia e a raccogliere le informazioni fondamentali per iniziare ad approfondire il contesto, le possibili risorse e le criticità. Al termine del colloquio veniva chiesto alla famiglia se e quali aspetti poter condividere con gli insegnanti (laddove ritenuto necessario e utile creare una triangolazione educativa) e a quel punto si dava appuntamento per un secondo incontro.

Il secondo incontro avveniva dopo aver approfondito la situazione con gli insegnanti di classe (laddove ritenuto necessario) e a quel punto veniva proposto alla famiglia di intraprendere un percorso educativo, con obiettivi co-costruiti e una direzionalità chiara per mettere in atto strategie educative e valutarne insieme l'efficacia.

Fulcro centrale degli incontri era la stimolazione dell'*empowerment* familiare, lavorando proprio con i genitori sul rafforzamento delle risorse già esistenti, per costruire intorno a quelle il percorso educativo.

¹⁰ D. Simeone, *La consulenza educativa. Dimensione pedagogica della relazione d'aiuto*, cit., p. 15.

Una volta terminato, il percorso si concludeva con un ultimo incontro di restituzione con la famiglia e con gli insegnanti nei casi nei quali veniva a crearsi una triangolazione sportello, famiglia e docenti.

In questi casi specifici erano previsti anche incontri di monitoraggio con i docenti per condividere le informazioni e collaborare alla buona riuscita del percorso.

Gli incontri con le famiglie avevano una durata minima di 45 minuti e una massima di 60 minuti e avevano generalmente cadenza bisettimanale o mensile.

Lo sportello è stato poi utilizzato da docenti che hanno chiesto un confronto per parlare di strategie educative, legate alla gestione della classe e in alcuni di questi casi è stata anche avviata un'osservazione pedagogica di 4 ore per classe con un incontro di restituzione con gli insegnanti stessi.

Lo sportello è stato destinato in un solo caso a uno studente della secondaria di I grado, in accordo con la famiglia in funzione di supporto allo studio, con l'obiettivo di facilitare il passaggio di informazioni specifiche al team docenti, per aiutare gli stessi a supportare in modo maggiormente efficace lo studente.

Per quanto riguarda gli strumenti di lavoro il primo da citare è sicuramente quello dell'aula dedicata allo sportello pedagogico: la biblioteca scolastica sita al quarto e ultimo piano dell'edificio ha accolto gli incontri per tutta la durata del progetto.

L'utilizzo di un tablet e di un pc è stato poi utile alla raccolta di dati e informazioni che si sono comunque basate principalmente sulla relazione e sullo scambio educativo.

Per quanto riguarda la fase di valutazione che verrà citata successivamente e riservata ai docenti è stato utilizzato *google forms* e per le prenotazioni allo sportello la mail istituzionale della scuola fornita alle famiglie e ai docenti tramite i canali ufficiali della stessa.

h) La valutazione

Il processo di valutazione si è svolto prevalentemente in itinere nel corso dello sviluppo dell'esperienza dello sportello.

Proprio per la natura del progetto, che veniva sperimentato per la prima volta all'interno della scuola, è stato utile seguire una flessibilità proget-

tuale che aveva però una chiara direzionalità educativa e obiettivi già citati da raggiungere.

Le fasi della valutazione hanno quindi seguito questo schema flessibile e si sono svolte prevalentemente in modo informale attraverso scambi con gli insegnanti, raccolta di informazioni e il monitoraggio degli accessi allo sportello.

Le modalità appena descritte sono avvenute soprattutto in occasione della prima fase di valutazione intermedia, coincisa con il termine della prima parte di attivazione dello sportello a giugno 2023.

Per quanto riguarda invece la valutazione dei singoli percorsi educativi attivati insieme alle famiglie è stato utile il confronto continuo e prezioso della tutor del progetto Anna Mussi.

Questi momenti sono serviti per rivedere la coerenza della strutturazione dei percorsi proposti, oltre che per valutare la natura delle richieste che arrivavano allo sportello.

Una parte di valutazione finale ha coinvolto invece in prima persona gli insegnanti della scuola, ai quali è stata proposta a maggio 2024 la partecipazione a un questionario¹¹, sottoposto tramite un *form* di google da compilare in forma anonima e volontaria.

I risultati del questionario sono interessanti in questa sede e reputo siano rappresentativi in quanto le risposte sono state 53, circa la metà dei docenti dell'Istituto.

Lo scopo del questionario era approfondire la conoscenza dello sportello da parte dei docenti, le modalità con le quali avevano fatto accesso o meno e il gradimento dell'esistenza di un presidio simile oltre a un resoconto sull'esperienza avuta.

Di seguito si riportano i dati più significativi emersi dal questionario:

- La quasi totalità dei docenti partecipanti ha affermato di essere a conoscenza dell'esistenza dello sportello (98,1%), delle sue finalità e delle modalità di accesso (96,2%).
- Il 39,2% dei docenti non ha ritenuto necessario attivare lo sportello pedagogico, mentre il restante 60,4% si divide tra chi ha consigliato alla famiglia di attivarsi ricevendo riscontro positivo e chi invece ha consigliato lo sportello non ricevendo risposta da parte della famiglia.

¹¹ <https://forms.gle/tuwtDyZSUZzfU4ie9>.

- Il 51,9% dei docenti afferma di essere molto soddisfatto rispetto all'esperienza di collaborazione con lo sportello, il 40,7% si reputa abbastanza soddisfatta e la parte restante poco o per niente.
- Il 75,5% dei docenti ritiene molto importante l'esistenza di uno sportello pedagogico scolastico presso l'istituto, il 18,9% abbastanza e il 5,4% lo considera poco importante.
- L'88,7% dei docenti afferma di essere stato a conoscenza della possibilità di accedere allo sportello per problematiche educative relative alla classe o a questioni didattiche.
- Il 62,3% dei docenti ha ritenuto molto efficace la comunicazione relativa alle attività dello sportello e il 30,2% l'ha ritenuta abbastanza efficace. La restante parte poco o per niente.

I docenti hanno esplicitato poi nelle domande aperte necessità educative diverse tra le quali le più interessanti sono la proposta di organizzazione di incontri tematici educativi per genitori e incontri di confronto tra insegnanti.

3. Analisi dei punti di forza e di debolezza

L'analisi dei punti di forza e di debolezza è stata effettuata attraverso l'osservazione diretta del contesto, il monitoraggio dei percorsi attivati presso lo sportello, lo scambio di informazioni con la tutor del progetto, i momenti di incontro formali e informali svolti con gli insegnanti e l'analisi dei risultati del questionario di valutazione svolto dai docenti.

I punti di forza possono essere così sintetizzati:

- contesto scolastico aperto ai nuovi progetti e capace di valorizzare le risorse che ha a disposizione. L'Istituto Comprensivo Marassi, nel quale lavoro da anni in qualità di educatore e di docente, è sempre stato aperto all'attivazione e allo sviluppo di nuovi progetti destinando spesso risorse e professionalità.
- L'aula della biblioteca adeguata alle finalità proposte. Lo spazio accogliente, stimolante e riservato della biblioteca ha garantito la possibilità di creare un contesto ideale per lo sviluppo delle consulenze educative proposte.
- La novità della proposta ha generato interesse e partecipazione perché esisteva in qualche modo una richiesta in questa direzione. La primissima fase di svolgimento dello sportello pedagogico ha avuto poco tempo per essere divulgata ed è avvenuta verso la fine dell'a.s.

2022/2023. Nonostante questo le famiglie e i docenti hanno reagito da subito con interesse, dimostrando l'esistenza di un bisogno di uno spazio di ascolto dove portare problematiche educative.

- La durata del progetto. La possibilità di poter ripetere l'esperienza dello sportello nel corso di tutto l'a.s. 2023/2024 è stata positiva perché ha permesso di divulgare e informare in maniera più puntuale famiglie e docenti. Questo è emerso anche dal tipo di richieste che sono state portate nello spazio di ascolto, via via più coerenti e dirette.
- La presenza. Il presidio costante durato un anno è stato un punto fermo della scuola e per i docenti una risorsa alla quale chiedere supporto.
- Come evidenziato dai risultati del questionario di valutazione, i docenti hanno deciso di ricorrere allo sportello frequentemente e hanno ritenuto importante l'esistenza dello stesso.
- La possibilità di avere un confronto aperto e costante con la tutor del progetto Anna Mussi che ha seguito di volta in volta le fasi dello sviluppo dello stesso. In questa direzione la risorsa importante di un confronto continuo, puntuale e competente ha creato uno strumento di monitoraggio del progetto che lo ha rafforzato.

Importante anche l'analisi dei punti di debolezza, riportati di seguito:

- Il lavoro di divulgazione è reso più complesso a causa della grossa mole di comunicazioni scuola-famiglia.

Nel corso dell'a.s. le circolari sono state molte, viste le necessità di comunicazione da parte dell'Istituto e questo ha reso più difficile informare le famiglie. In questo senso sono risultate più efficaci le comunicazioni dirette fatte dai docenti nel corso degli incontri con i genitori, la divulgazione attraverso la pagina Facebook e sul sito internet istituzionale della scuola.

- Il tempo per confrontarsi con i docenti in alcuni casi non è risultato sufficiente ad ottenere un proficuo scambio di informazioni.

Come emerso in parte dal questionario di valutazione, i docenti avrebbero voluto più momenti dedicati dove potersi confrontare. In generale gli orari dello sportello, che erano curricolari, talvolta rendevano difficile la partecipazione di tutto il team della classe interessata al percorso educativo attivato dalla famiglia.

Gli orari proposti alle famiglie, nonostante fossero differenziati, non sono sempre stati funzionali a chi voleva aderire. Alcune famiglie hanno segnalato la difficoltà di attivare lo sportello per questioni organizzative legate all'orario.

- La scarsa conoscenza del ruolo e delle funzioni del pedagogo. In particolare nella prima fase di attivazione dello sportello le famiglie che prendevano contatto arrivavano con dubbi relativi al ruolo del pedagogo. Se questa confusione è stata poi fugata con il procedere delle attività, è emerso ancora qualche dubbio espresso dai docenti nel questionario di valutazione.
- La difficoltà di coinvolgere nella presa in carico i docenti; alcuni docenti (una minoranza) hanno avuto la tendenza a limitare il loro contributo alla segnalazione senza poi mettere in atto adeguate strategie educative condivise.

Questo punto di debolezza è emerso soprattutto nella fase di costruzione delle modalità di sviluppo dei percorsi educativi attivati dalle famiglie. L'assenza di protocollo di attivazione e presa in carico collettiva del percorso attivato allo sportello è stato un limite sul quale lavorare in futuro.

4. Conclusioni

Una delle domande di partenza rispetto alla possibilità di aprire uno spazio pedagogico a scuola, era legata al perché parlare di Pedagogia della Famiglia a scuola.

Il periodo legato all'emergenza Covid aveva riscritto le dinamiche e i rapporti tra scuola e genitori, coinvolgendo questi ultimi in un modo del tutto nuovo all'interno dell'organizzazione scolastica, che si spostava a casa e che domandava maggiore partecipazione e coinvolgimento alle famiglie.

Superata l'emergenza si è in qualche modo creato un vuoto ed è stato complesso tornare a tracciare le giuste distanze e ridefinire i ruoli, in un difficile equilibrio educativo che dovrebbe basarsi su un rapporto di reciproca collaborazione tra docenti e famiglie.

Questo vuoto ha generato situazioni di difficoltà sia per i docenti, che spesso si sentono inascoltati dai genitori o ancor peggio attaccati nell'esercizio delle loro funzioni, sia per le famiglie che spesso si sentono escluse dalle dinamiche scolastiche.

Nel corso dell'emergenza era stato chiesto ai genitori di intervenire maggiormente, di aggiornarsi digitalmente e di essere più presenti, mentre ora nel dibattito pubblico gli si chiede di restarne fuori.

La complessità che porta questo stato di cose non ha bisogno di risposte semplicistiche, ma di spazi di riflessione dove ridefinire le distanze, mediare le situazioni di incomprensione, spiegare con chiarezza quali sono i ruoli e prepararsi anche a riscrivere gli stessi che cambiano con il tempo e nel tempo.

Questo tipo di lavoro ha bisogno di una modalità di cura educativa propria della pedagogia che richiama il concetto delineato da L. Mortari:

«Quando il nostro agire è innescato da prese di posizione consapevoli, l'esserci muove dal suo centro vitale, che attiva da sé una forza centrifuga in grado di mettere in moto l'essere»¹².

In questo senso le famiglie non andrebbero allontanate da scuola, ma andrebbero avvicinate, coinvolte in modo competente, sostenute nel loro lavoro di supporto educativo che non è solo rivolto al proprio figlio, ma deve essere rivolto anche alla scuola e ai docenti.

Allo stesso modo i docenti hanno la necessità di essere aiutati nei momenti di difficoltà educativa, nella gestione della classe, nei dubbi relativi alla didattica e anche nella difficoltà di dover gestire il rapporto con le famiglie.

Il ruolo del pedagogo a scuola dovrebbe essere proprio quello di supportare l'istituzione scolastica in tutte le sue dimensioni e tutti i suoi attori, coltivando un lavoro di spiegazione continua della necessità di ritrovare ruoli ben definiti, di rispettarli e di creare un terreno comune dove potersi dare obiettivi educativi concreti.

Non può bastare un'esperienza di un solo anno per potersi avvicinare a traguardi così lontani perché questi hanno bisogno altresì di una direzionalità legislativa chiara che indirizzi le risorse nel modo corretto e che spinga per la creazione di questi presidi.

Uno sportello pedagogico per potersi affermare ha bisogno di essere ripetuto nel tempo, di avere una cadenza precisa che permetta di disseminare le pratiche educative proprie della pedagogia e della consulenza educativa, di renderle intelleggibili e chiaramente riconoscibili:

¹² L. Mortari, *Aver cura di sé*, Raffaello Cortina Editore, Milano 2019, p. 62.

«nel riconoscimento è implicito fatto che ora si conosce più propriamente di quanto si potesse fare nella confusione momentanea del primo incontro. Il riconoscimento vede il permanente nel fuggevole. La percezione simbolica, intesa come riconoscimento, percepisce ciò che dura: il mondo viene liberato dalla propria contingenza e ottiene un che di permanente»¹³.

L'esperienza di sportello pedagogico scolastico qui presentata, al di là dei punti di forza e debolezza evidenziati, ha comunque trovato un riscontro positivo da parte dell'Istituzione scolastica nella quale si è svolta ed è, nel suo piccolo, riuscita a creare in alcune situazioni quella triangolazione tra docenti, famiglie e sportello pedagogico che era uno degli obiettivi prefissati e che è la base per rispondere alle emergenti difficoltà e complessità educative.

Riferimenti bibliografici

- Simeone D., *La consulenza educativa. Dimensione pedagogica della relazione d'aiuto*, VP Vita e Pensiero, Milano 2011.
Mortari L., *Aver cura di sé*, Raffaello Cortina Editore, Milano 2019.
Mortari L., *Filosofia della cura*, Raffaello Cortina Editore, Milano 2015.
Han B.C., *La scomparsa dei riti. Una topologia del presente*, Nottetempo, Milano 2021.

Sitografia

<https://www.miur.gov.it/>
<https://www.icmarassi.edu.it/> <https://pnrr.istruzione.it/>

¹³ B.C. Han, *La scomparsa dei riti. Una topologia del presente*, Nottetempo, Milano 2021, p. 11.