

CENTRO SCOLASTICO PEDAGOGICO “PSICOPEDAGOGIE” – Istituto di formazione riconosciuto da UNIPED

MASTER BIENNALE DI SPECIALIZZAZIONE IN PEDAGOGIA CLINICA E DEI PROCESSI EDUCATIVI

ESTRATTO DELLA TESI “La consulenza pedagogica con approccio clinico tra teoria e prassi.”

STUDENTESSA Dott.ssa Maria Carmela Clemenzi

Nell’ultimo ventennio si è potuto assistere ad un ritorno, sulla scena professionale educativa, della figura del pedagogo. Già la proposta di Legge 2656 presentata il 7 ottobre 2014 e approvata, dopo un travagliato iter legislativo, come Legge 205/ 2018, definiva il pedagogo come un *“professionista di livello apicale”* ovvero di un **esperto di educazione e formazione**, *“ che svolge funzioni intellettuali, con propria autonomia scientifica e propria responsabilità deontologica, attraverso l’uso di strumenti conoscitivi specifici di ordine teorico e metodologico in funzione di intervento e di valutazione pedagogica, indirizzati alla persona e ai gruppi, in vari contesti educativi e formativi, per tutto il corso della vita, nonché attività didattica, di ricerca e di sperimentazione”*. Stiamo, dunque, assistendo ad una sorta di “riscatto” di tale professione, rimasta per numerosi anni in sordina, priva di una identità specifica e operante in contesti spesso occupati da altre figure professionali, affini alla figura del pedagogo.

Numerose sono state le ragioni del riaffiorare di pratiche e modalità proprie della pedagogia, disciplina che ha come campo di lavoro centrale la formazione dell’uomo, dalle radici antichissime e dalle declinazioni così contemporanee, primo fra tutti il macro-cambiamento del concetto di educazione, passato gradualmente dalla staticità alla mutevolezza. Franco Blezza, pedagogo contemporaneo, studioso e ricercatore, ha enunciato le caratteristiche fondamentali di questo cambiamento: l’educazione oggi ha, infatti, assunto un carattere pluralistico riguardo alle idee, alle sedi e alle fasce d’età; valenza per tutto il corso della vita; carattere processuale, anziché centrato su certezze e definitività;

Possiamo dunque affermare che la professione del pedagogo sia in grado di rispondere alle mutate esigenze in ambito educativo, sia nella libera professione che in vari contesti istituzionali, e fornisca un importantissimo contributo che può assumere connotazioni diverse a seconda della domanda e dei bisogni.

L’ approccio clinico, in particolare, ovvero *“diretto alla singolarità degli individui, dei gruppi e delle situazioni”* (Piero Crispiani) ha fornito un carattere di scientificità alle pratiche educative, e definisce una

figura professionale complessa, creativa e assolutamente in divenire. Parliamo di un approccio *empirico*, basato sulle osservazioni oggettive della realtà tangibile; *individuale*, cioè riferito al soggetto, o al gruppo con un rapporto di vicinanza che ricorda molto quello tra medico e paziente nella medicina antica; *ecologico*, l'ecologia, nell'accezione clinica, può essere di primo livello, cioè coinvolge il soggetto in tutte le sue dimensioni, e di secondo livello, ovvero ha sempre in mente anche tutto il suo contesto di vita.

In questo scenario professionale ancora in crescita, rilevanza particolare assume il ruolo del consulente pedagogico, una figura professionale il cui contributo può essere applicabile a vari contesti: scolastico, sociale, familiare, terapeutico: dal neo-genitore alla coppia in difficoltà, dall'insegnante all'anziano, chiunque può avvalersi del contributo tecnico- pedagogico di un consulente per ritrovare nuove energie e rispolverare risorse nascoste necessarie ad operare un processo significativo di cambiamento.

Nella comune convinzione, un consulente è colui che, in base al contesto professionale e/o relazionale in cui si trova ad esercitare la sua consulenza, fornisce delle istruzioni tecniche, o dispensa consigli "da esperto", come accade in ambito commerciale, fiscale, aziendale, oppure ancora, si avvicina alla persona come semplice "ascoltatore", offrendo la sua vicinanza ed il suo tempo, come possiamo osservare in realtà di tipo sanitario dove operano dei volontari, o nella vita di tutti i giorni tra amici e conoscenti: quello che, invece, dovrebbe accadere nello spazio di una consulenza pedagogica è un processo molto più articolato, che parte dal creare una relazione significativa con l'utente, passa attraverso l'ascolto empatico e la comunicazione efficace e il più delle volte termina nel momento in cui il richiedente la consulenza ha attivato le sue risorse interne ed è in grado di "camminare da solo". Per realizzare tale processo, certamente non semplice, è necessaria una adeguata preparazione professionale, che presuppone la padronanza di tecniche e modalità specifiche, senza trascurare il riferimento ai vari approcci teorici, la cui conoscenza è fondamentale nell'esercizio della professione.

LA COMPLESSITA' DELLA CONSULENZA PEDAGOGICA

La consulenza pedagogica, non è ancora una pratica consolidata nei contesti educativi e formativi e incontra sovente una serie di resistenze in ambito professionale: se per un committente è così complicato capire quando è il momento di rivolgersi ad un esperto di educazione e formazione, altrettanto complicato è orientarsi nell'affollatissimo panorama delle "professioni di aiuto alla persona": viene da sé che sulla professione del consulente pedagogico e sulle sue modalità e ambiti di intervento occorra fare ancora molta

chiarezza, partendo dal presupposto che il professionista che decide di approcciarsi a questa pratica lo debba fare in seguito ad un percorso formativo, personale e professionale molto complesso.

L'inizio di un percorso di consulenza è segnato da una richiesta di aiuto, ovvero un motivo per cui una persona richiede l'intervento del professionista, che deve avere, in qualche modo, la percezione di una criticità nel suo operato, che senta di aver necessità di essere sostenuto.

Come si può immaginare, il raggio di intervento di un consulente pedagogico risulta, dunque, particolarmente ampio, ma, per evitare sconfinamenti professionali e definire correttamente gli ambiti, possiamo dire che la consulenza pedagogica è una "pratica di secondo livello", ovvero che si rivolge a chi educa, chi si occupa di educazione, non direttamente a chi viene educato: un educatore professionale per una difficoltà riscontrata in ambito lavorativo, un genitore che non riesce ad interpretare i comportamenti del figlio, un'insegnante che crede che il suo approccio didattico sia inefficace, il coordinatore di una struttura educativa per la supervisione del personale, un dirigente scolastico per la gestione di incontri informativi, il gestore di uno spazio gioco nella progettazione degli spazi e nella scelta dei materiali e delle proposte laboratoriali: numerose possono essere le richieste di una prestazione consulenziale di tipo pedagogico.

Come già sottolineato questa professione, si trova in una fase della sua storia che la pone in una situazione quasi paradossale: se da un lato non è ancora correttamente definita e riconosciuta a livello sociale, dall'altro si sta espandendo, ri-appropriandosi di spazi e ambiti che le appartengono, ma dai quali è rimasta fuori per moltissimo tempo: ecco che allora si può parlare di consulenza pedagogica anche in ambito aziendale, nella selezione e/o formazione del personale; in ambito giuridico, nel quale sempre più avvocati richiedono la consulenza di un pedagogista che risolva delle mediazioni o che si occupi di comunicare efficacemente con soggetti devianti e di individuarne un possibile progetto di vita; o ancora nell'ambito dell'orientamento scolastico e professionale, nel quale, a seguito di una richiesta del genitore o del soggetto stesso che si trova ad essere confuso rispetto al suo percorso, il consulente pedagogico risulta fondamentale nell'aiutarlo a mettere a fuoco le sue attitudini e potenzialità.

In seguito alla formulazione della richiesta di aiuto, occorre avviare un percorso di approfondimento del problema considerandolo come un punto di partenza per giungere alla lettura profonda della situazione e del caso: risulta essere particolarmente delicata la cosiddetta fase del *problem finding*, ovvero quella che permette sia al consulente, che al committente, di comprendere quale sia davvero il motivo della richiesta consulenziale.

Spesso, infatti, lo stesso committente, non ne è pienamente consapevole e ignora che dietro la sua richiesta vi possa essere una sorta di mondo sommerso, che il professionista deve aiutare a tirar fuori, rendendolo palese: egli deve lavorare sulla dimensione dei cosiddetti **bisogni latenti**, come sono stati definiti da Nokiari Kano, professore giapponese, ovvero tutti quei bisogni che un committente non sa di avere, perché, una volta individuati e svelati, l'impatto sul suo livello di soddisfazione raggiungerebbe i livelli massimi.

Altra fase fondamentale dell'avvio di un processo di consulenza è quella della costruzione di una relazione col cliente, che deve caratterizzarsi per la fiducia che egli ripone nella professionalità del consulente, che passa attraverso la condivisione delle ipotesi di intervento e degli obiettivi: dobbiamo immaginare una situazione in cui ci sono due menti che lavorano nella stessa direzione.

Lo scopo fondamentale è quello di permettere l'attivazione di un cambiamento significativo. A tal proposito, lo stile comunicativo della **guida** scientificamente è stato riconosciuto come la modalità che fornisce i risultati più efficaci quando si intende **stimolare la motivazione del nostro interlocutore e favorirne il cambiamento**. Questo stile di conduzione di un colloquio è la sintesi efficace tra lo stile del **dirigere** (centrato esclusivamente sull'obiettivo dove abbiamo un operatore che definisce la direzione del comportamento di un'altra persona, quasi a fornire delle istruzioni) e lo stile del **seguire** (nel quale, invece, l'attenzione è rivolta essenzialmente al cliente e, il ruolo dell'operatore è quello di ascoltare solamente il vissuto di una persona senza dare nessuna indicazione o alcun tipo di orientamento): non devono essere banditi dal processo di consulenza tutti i tipi di intervento più direttivi, come il fornire delle informazioni o rispondere in maniera immediata a dei bisogni, ma tali interventi vanno inseriti all'interno di un contenitore più vasto, che riconosce in via primaria il ruolo attivo e competente della persona che si rivolge al consulente. Infatti, una delle trappole più insidiose in cui può incorrere un consulente pedagogico è quella che viene definita "**la trappola dell'esperto**": se abbiamo un consulente, esperto nel proprio settore, avremo anche un cliente, esperto di sé stesso: solo lui può sapere cosa funzionerà, in base ai suoi valori e all'idea che ha di sé. Inoltre, le ragioni per attivare un cambiamento hanno maggiore efficacia se vengono espresse dal cliente stesso e sono frutto di un percorso di consapevolezza che egli ha compiuto: quando vengono al contrario enunciate dal consulente, il più delle volte hanno soltanto l'effetto controproducente di evocare nel cliente le ragioni per non cambiare, precedute dal famoso "*Si, ma...*" Tale affermazione in risposta ad un nostro intervento spesso ci dice che potremmo essere caduti nella trappola dell'esperto, la quale, anziché attivare la competenza del cliente, lo stimola a pensare a quali sono i motivi per non fare quel determinato cambiamento. Una persona che richiede una consulenza nella maggior parte dei casi è una persona che cela,

in quel momento, in sé, una sorta di ambivalenza, ovvero che avrà dei motivi per fare un cambiamento positivo e altre forze che invece bloccano questo processo. In pratica questa persona starà vivendo una situazione di **conflitto intrapersonale**, uno stato di tensione che si genera nel momento in cui si riscontrano bisogni, desideri o impulsi contrastanti. Tali forze hanno uguale intensità e la persona non riesce a muoversi in una direzione anziché in un'altra. Le ricerche dimostrano che se qualcuno si schiera a favore delle parti buone di un cambiamento, la persona ambivalente tenderà inevitabilmente a schierarsi dalla parte meno buona per ritrovare un equilibrio attivando, in tal modo, non solo delle evidenti resistenze a cambiare, ma disperdendo le sue risorse, che invece risultano fondamentali per potersi muovere nella direzione del miglioramento.

La trappola dell'esperto non è l'unica barriera motivazionale che può in qualche modo ostacolare un processo di cambiamento: Thomas Gordon, psicologo americano, identifica e descrive ben 12 blocchi della comunicazione che fanno parte della nostra vita di relazione. Quando si attiva la relazione di aiuto alla persona tramite lo strumento della consulenza occorre che il professionista sia ben consapevole di tali meccanismi, che egli stesso può mettere in atto, e che potrebbero abbassare la motivazione del nostro interlocutore, oppure infastidirlo, o ancora favorire la sua chiusura.

I 12 blocchi della comunicazione secondo Gordon sono:

1. Ordinare, dirigere, comandare;
2. Avvertire o minacciare;
3. Dare consigli, suggerire, offrire delle soluzioni;
4. Persuadere con argomentazioni, spiegazioni, indicazioni;
5. Moraleggiare o fare prediche;
6. Giudicare, criticare, dissentire, biasimare;
7. Essere d'accordo, approvare, elogiare;
8. Mettere in ridicolo, umiliare;

9. Interpretare, analizzare;

10. Rassicurare, consolare, solidarizzare;

11. Interrogare, investigare;

12. Fare marcia indietro, distrarsi, cambiare argomento.

Tali meccanismi sono spesso inconsapevoli e riguardano molteplici situazioni relazionali, ma, parlando di **relazione di aiuto** certamente alcuni di essi possono risultare particolarmente controproducenti, come l'eccessiva direttività dello stile comunicativo; la tendenza a fornire immediate soluzioni ai problemi posti; l'assunzione di uno stile amicale; l'elogio del cliente o, per contro, l'atteggiamento critico o giudicante; l'atteggiamento investigativo; gli elementi di distrazione che possono interferire nello spazio di un colloquio consulenziale, come il banale squillo di un telefono o la presenza di una persona che irrompe all'improvviso nella stanza. Abbattere queste "barriere motivazionali" è certamente una delle sfide cui è chiamato il consulente pedagogico considerando il fatto che quando si lavora "sul campo" può essere davvero molto complicato mantenere efficace il nostro stile comunicativo in quanto molte situazioni, tra cui l'inesperienza, la varietà dell'utenza e delle fasce d'età con cui ci si relaziona, le provocazioni del nostro interlocutore, la sua possibile resistenza, o, semplicemente, la nostra stanchezza possono metterci a dura prova.

Per tali ragioni ogni operatore dovrebbe costantemente richiamare alla mente il suo "stile comunicativo" che deve caratterizzarsi come "motivazionale" per essere davvero efficace, ovvero implicare aspetti come la collaborazione, il sostegno, l'accettazione, l'autonomia del cliente, la propensione all'aiuto. Egli dovrà sempre tenere presente il fondamentale obiettivo del suo lavoro, ovvero accompagnare il cliente ad una riscoperta e ad una riorganizzazione delle proprie risorse.

In quest'ottica, viene da sé affermare che un processo di consulenza potrebbe anche concludersi con un cliente che, compreso il problema a fondo e trovata una direzione in cui muoversi, chieda del tempo o interrompa la relazione perché sente che può occuparsi da solo della propria situazione.

Tale eventualità non è da intendersi come un fallimento professionale, ma, al contrario, l'operatore può ritenersi pienamente soddisfatto per aver centrato perfettamente il suo obiettivo.

La qualità del nostro intervento professionale è determinata anche dall'utilizzo di un "corredo tecnologico", ovvero tutti quegli strumenti specifici che caratterizzano la professione, e, non di meno, dalla struttura del setting nel quale l'intervento deve svolgersi.

Uno strumento fondamentale è il colloquio clinico, all'interno del quale si articola e si snoda la gran parte dell'interazione con il cliente. Piero Crispiani definisce il colloquio *una situazione comunicativa intenzionale tra due individui portatori di personalità*, lasciandone trasparire la natura circolare e la dimensione dell'interazione che unisce le due parti che si trovano in uno stato di continuo scambio conoscitivo e affettivo. L'aggettivo intenzionale si riferisce al fatto che il colloquio ha una forma strutturata, quindi non improvvisata, ma inserita in uno spazio e un tempo, e persegue un obiettivo, il quale non deve essere unidirezionale, ma conosciuto e condiviso da entrambi gli interlocutori.

Il colloquio pedagogico-clinico può avere varie funzioni, che spesso, nella dimensione consulenziale possono integrarsi, dato il suo carattere di adattabilità alla situazione e flessibilità operativa:

- **FUNZIONE DIAGNOSTICA:** il colloquio è uno strumento di osservazione e indagine che può anche essere correlato e sostenuto da altri strumenti diagnostici come test, questionari, scale di livello, resoconti di precedenti terapie o opinioni di persone vicine al caso in esame, come insegnanti o educatori. Esso indica la strada del futuro intervento terapeutico/ riabilitativo.
- **FUNZIONE EDUCATIVA:** il colloquio è una forma di relazione di aiuto condotta al fine di stimolare nelle persone cui è destinata la crescita e la maturazione personale.
- **FUNZIONE TERAPEUTICA:** il colloquio fornisce al cliente portatore di una situazione disfunzionale, gli strumenti per poter ripercorrere la propria esperienza di vita reinterpretandola e riattivandone la positività.

Una richiesta di aiuto parte da una telefonata del cliente: un colloquio, dunque, presenta delle "fasi preliminari" che non devono in alcun modo essere trascurate. Rientra tra le "buone prassi" di un consulente pedagogico quella di non intrattenere colloqui telefonici con il committente, anticipando in qualche modo i contenuti della consulenza, partendo dal presupposto che la prima telefonata ricevuta dal cliente è già di per sé una forma di comunicazione e, pertanto, veicola dei messaggi impliciti ed espliciti che egli, inevitabilmente, percepirà e porranno le basi del percorso consulenziale: senza accorgercene, infatti, daremo in tale occasione delle informazioni importanti sulla nostra disponibilità, sulle modalità di accoglienza, sulla professionalità. In questo primo momento telefonico sarebbe buona regola limitarsi, dunque, a prendere in

considerazione la richiesta di aiuto e fissare un appuntamento con il committente, individuando un tempo definito in cui ci dedicheremo a lui in una situazione più idonea e tranquilla.

Passata la fase preliminare si arriva al momento del primo colloquio, particolarmente rilevante perché segna il percorso e le modalità della relazione che entrambe le parti andranno ad instaurare, rendendo nello stesso tempo visibili gli elementi principali della situazione in questione. In questo primo incontro è bene che il consulente abbia in mente una sorta di schematicità, definita in quattro fasi da Piero Crispiani:

- Presentazione degli interlocutori
- Identificazione del problema
- Dichiarazione dell'obiettivo
- Scambio di informazioni sul caso e sulla situazione

Il professionista, dunque, si presenta e richiede le informazioni principali a lui necessarie, tra le quali risulta di primaria importanza il chiarimento su quale sia la richiesta di aiuto, ovvero il motivo che ha spinto il committente a rivolgersi a lui che, come abbiamo precedentemente sottolineato, può essere immediatamente manifestata dal cliente o più nascosta e confusa, ma comunque essere chiara nella testa del consulente, perché definisce il punto da cui il suo intervento dovrà partire, anche se può essere modificata o assumere forme diverse nel corso del percorso di consulenza. Il primo colloquio ha, quindi, una sua struttura definita da alcune regole, che devono risultare leggibili al cliente: il luogo o setting; la dimensione temporale e il linguaggio verbale e non verbale, principale strumento di interazione tra cliente e consulente.

Di solito il setting di un colloquio è costituito da uno studio, il cui arredamento dovrà essere al tempo stesso accogliente, ma anche neutro: non pieno di oggetti o caotico, non eccessivamente dispersivo, privo di tinte troppo accese o di oggetti personali che abbiano una forte connotazione ideologica o indichino appartenenza ad ideali religiosi o politici. Tale luogo deve essere il più possibile isolato e tranquillo, evitando le possibilità di essere interrotti nel corso della consulenza, anche quando avviene in posti diversi dallo studio, ad esempio in caso di colloqui a casa del committente o a scuola. Il luogo fisico dove il colloquio si svolge determina gran parte del clima di accoglienza che il cliente dovrà percepire già dal primo incontro e che dovrà essere costantemente mantenuto per tutta la durata del percorso consulenziale. La porta, che determina il distacco tra il luogo fisico della consulenza e il resto della struttura deve avere delle caratteristiche che rispondano a tale funzione, dunque, possibilmente non avere vetri e possedere una struttura robusta che isoli anche da possibili rumori disturbanti. Di norma un colloquio di consulenza dovrebbe durare circa 40/ 45 minuti e si

dovrebbe cercare di mantenere sempre dei giorni e degli orari prestabiliti. È un fattore determinante per creare una sorta di continuità temporale, instaurando una routine nella relazione con il cliente. Infatti, gli appuntamenti andrebbero il più possibile rispettati e non rimandati. La professionalità di un consulente pedagogico è data anche dall'utilizzo, in fase di colloquio, di un lessico appropriato e specifico, ovvero che identifica il suo ambito professionale. Tendenzialmente, però, la maggior parte delle volte egli si trova ad avere a che fare con bambini, adolescenti, o anche persone svantaggiate culturalmente. Ecco perché egli dovrà essere capace adattare la sua modalità di comunicazione verbale a quella del cliente non utilizzando una terminologia troppo tecnica, che potrebbe risultargli non completamente comprensibile: è inutile fare sfoggio di conoscenze tecniche o della propria preparazione professionale, ma indispensabile concentrarsi sulla situazione e sull'aspetto relazionale. Il "sapere" del consulente potrebbe, dunque rappresentare un vero e proprio ostacolo se posto in primo piano: il professionista dovrebbe portare dentro di sé le sue conoscenze come un preziosissimo bagaglio, ma essere consapevole della sua "ignoranza" rispetto alla realtà e alla situazione del cliente, ponendosi, nei suoi confronti, nell'autentica condizione di "ascolto attivo".

La condizione di "ascolto attivo" si contrappone a quella di "ascolto passivo", che si limita alla semplice registrazione di messaggi espliciti: Gordon, in particolare, sostiene che l'ascolto attivo, o partecipato, è fondamentale per sostenere una comunicazione efficace tra due interlocutori e comprende una serie di attitudini:

- ✓ Dimostrare interesse e partecipazione
- ✓ Accettare le espressioni confuse o scorrette
- ✓ Emettere messaggi non contraddittori
- ✓ Attivare domande o gesti per sollecitare a proseguire il messaggio
- ✓ Ripetere in sintesi o con diverse parole i messaggi del cliente se non si è certi di averli compresi o se ne vuole chiedere conferma (riformulazione)
- ✓ Interpretare e cogliere anche i messaggi non verbali e non palesemente esplicitati.

Per mantenere questo atteggiamento positivo il consulente deve eliminare il più possibile le distrazioni, ma anche monitorare costantemente il proprio stato di attenzione: il cliente si sentirà accettato, compreso, legittimato come portatore di un pensiero proprio e, dunque, stimolato a proseguire la relazione educativa.

Terminato il colloquio, entrambi gli interlocutori dovrebbero avere la sensazione di “essersi scambiati qualcosa”. Per instaurare questa sorta di reciprocità è essenziale che ogni colloquio preveda una fase di restituzione conclusiva, una sorta di resoconto del colloquio.

Durante la conduzione di un colloquio, il consulente è chiamato ad operare una attenta osservazione di aspetti che non sono palesemente visibili e che potrebbero essere rivelatori di dati rilevanti ai fini dell'interpretazione del caso. Il consulente deve, pertanto, cogliere anche i messaggi non verbali e para-verbali della persona che ha di fronte:

- L'atteggiamento, ovvero tutti quei movimenti che modificano la posizione del corpo, la cui analisi fornisce dati rilevanti sulle caratteristiche emozionali del soggetto;
- La mimica, ovvero le espressioni del volto, rivelatrici dello stato d'animo autentico del cliente al momento del colloquio;
- La gestualità, ovvero tutti quei movimenti corporei che vanno a rafforzare i contenuti verbali espressi;
- La prossemica, cioè la distanza che si assume rispetto agli altri.

Il linguaggio del corpo, pertanto, ha un ruolo fondamentale nei processi di comunicazione ed il professionista è chiamato a possedere una conoscenza approfondita delle sue manifestazioni e dei significati cui esse possono corrispondere.

Per avere accesso autentico alla conoscenza di casi e situazioni a volte non basta l'analisi della situazione e del suo contesto effettuata in sede consulenziale, e neanche la registrazione di alcuni dati fatta attraverso strumenti psicometrici: il pedagogo può avvalersi della pratica osservativa in situazioni strutturate o semi-strutturate condotte in studio oppure di carattere puramente naturalistico, effettuate nell'ambiente di vita del soggetto.

Per mantenere il suo carattere clinico, l'osservazione non deve essere, dunque, spontanea, occasionale, casuale, ma richiamarsi ad una teoria di riferimento e perseguire degli obiettivi.

Più precisamente, possiamo affermare che l'osservazione è:

- Uno strumento, che permette una maggiore conoscenza del soggetto e una più approfondita analisi della situazione
- Una tecnica, caratterizzata da procedimenti e presupposti specifici

- Un metodo, che si apprende mediante un accurato studio teorico ma anche attraverso training ed esperienza sul campo.

Un attento osservatore dovrà tenere sempre presente che *vediamo tutto quello che avviene sotto i nostri occhi, ma percepiamo solo quello a cui possiamo dare un senso*, ovvero che tra una serie di informazioni e dati sensibili tendiamo a trattenere solo quelli che hanno un significato per noi stessi. L'osservazione, di conseguenza, non potrà mai essere completamente oggettiva. Si rende, dunque, necessario, il richiamo costante alla teoria di riferimento che orienta la nostra metodologia e la consapevolezza di fondo che occorre operare, in base ad essa, una selezione dei dati in funzione dei nostri obiettivi. Non si deve e non si può osservare tutto, ma occorre essere consapevoli di quale sia l'oggetto della nostra osservazione, il contesto più adeguato nel quale condurla e il perché ci possa essere utile.

Un altro assunto fondamentale da tenere presente è il fatto che *qualsiasi azione si svolge in un contesto, che è composto da oggetti e da relazioni*. Un osservatore non deve dimenticare di far parte del contesto che sta osservando sul quale, inevitabilmente, agisce, esercitando un cambiamento che coinvolge anche sé stesso. Si genera, quindi, un processo interattivo tra l'osservatore e la realtà esterna che prende il nome di "condizionamento reciproco" nel quale, attraverso la pratica dell'osservazione, l'osservatore modifica sé stesso; modificando sé stesso esercita una modificazione sul contesto e modificando il contesto, egli si modifica ulteriormente.

L'atto osservativo, richiede una forte consapevolezza di sé, padronanza della metodologia, e un forte autocontrollo: l'osservatore deve mantenere un costante atteggiamento di "vigilanza critica", che lo porta ad essere cosciente dei possibili rischi e insidie del processo di osservazione:

- Effetto Alone, che si verifica quando una caratteristica o un aspetto particolarmente rilevante per l'osservatore catalizza tutta la sua attenzione, impedendogli di considerare tutto il resto.
- Effetto Pigmalione o di predizione, un fenomeno definito anche "profezia che si auto avvera", che si verifica quando il soggetto osservato percepisce ciò che l'osservatore si aspetta da lui e di conseguenza orienta il suo comportamento per confermarle, una situazione molto comune che può verificarsi in numerosi contesti, come quello scolastico tra alunno e insegnante, lavorativo tra dipendenti e capi, familiare, tra figli e genitori e in qualsiasi contesto in cui ci siano delle relazioni interpersonali.
- Equazione personale, ovvero la tendenza a valutare positivamente o negativamente le persone osservate, in riferimento alle nostre personali caratteristiche e può indurre il crearsi di situazioni di ipo o iper

valutazione, formulazione di giudizi o conclusioni stereotipate. Per ridurre tale rischio può essere utile associare all'osservazione anche degli strumenti oggettivi nella forma di check list o griglie interpretative.

➤ Proiezione, un fenomeno di spostamento di parti di sé, del proprio modo di pensare e agire, sugli altri.

In conclusione, possiamo affermare che l'osservazione clinica è uno degli strumenti più importanti di un consulente pedagogico, e costituisce una risorsa fondamentale nella comprensione profonda delle situazioni da esaminare. Per poter essere definita tale, deve, però, rispondere a dei criteri. Deve essere:

➤ Empirica, cioè immediata e basata sulla ocularità diretta dell'osservatore.

➤ Continuativa, cioè reiterata nel tempo, prolungata.

➤ Contestuale, ovvero deve tenere conto del contesto e non basarsi su un singolo comportamento.

➤ Ecologica, cioè considerare il soggetto e la situazione nella sua globalità e interezza.

➤ Mirata, cioè essere diretta a specifiche aree di interesse, pur preservando il suo carattere globale.

➤ Astratta, nel senso che l'osservatore deve avere uno stile specifico di comportamento non intrusivo, che implica l'astenersi dalla tentazione di indurre delle risposte o influenzare dei comportamenti. Deve, quindi, essere presente nella situazione, senza forzarla.

➤ Interpretativa, cioè avere carattere ermeneutico. Inevitabilmente l'osservatore porta sé stesso nella pratica osservazione, ma deve essere un processo di cui egli è consapevole in ogni momento.

➤ Applicabile ad una pluralità di situazioni, che possono essere spontanee (come le situazioni di gioco), provocate (situazioni stimolate o organizzate), o critiche (situazioni problematiche o di conflitto).

Per un consulente pedagogico che si occupa della persona, in un contesto educativo o nell'ambito delle risorse umane, un altro strumento fondamentale è la pratica della supervisione, individuale o di gruppo, che ha la funzione di:

- Monitorare la realizzazione e l'applicazione del progetto pedagogico ed educativo, della documentazione e della progettazione;
- Supportare l'analisi, l'elaborazione, la risoluzione di situazioni conflittuali, problematiche o di stallo.
- Sostenere e orientare la capacità di rileggere la propria pratica educativa e lavorativa per individuare eventuali elementi di criticità;

- Favorire modalità di pensiero e d'azione sempre più orientate al lavoro di tipo collegiale e intersoggettivo.

Nei servizi educativi si palesa sempre di più il bisogno di supervisione, che implica il concedersi uno spazio di riflessione che è nello stesso tempo personale e comune, e che non è sempre realizzabile nell'agire quotidiano, dimensione nella quale gli educatori sono totalmente immersi nella relazione educativa, connotata il più delle volte da fatiche, eccessiva pressione, momenti di frustrazione.

Da “ *Super videre*”, “*vedere da sopra*”, la supervisione condotta all'interno di un servizio educativo non coinvolge soltanto il supervisionato (cioè colui che vive un disagio o necessita di un momento di confronto), e il supervisore, (ovvero il consulente che garantisce questo spazio di meta riflessione), ma ha anche un terzo attore, cioè l'utente del servizio (bambino e/ o genitore) che, anche se non presente nei momenti di supervisione, potrà beneficiare dell'utilizzo delle buone prassi o al contrario essere vittima di errate modalità di applicazione di esse.

Questo è il motivo per cui, nel dibattito acceso ed attualissimo che riguarda la dotazione di telecamere all'interno dei servizi educativi, mi sento di rispondere che la presenza di un supervisore sarebbe maggiormente funzionale e condurrebbe ad un cambiamento più sostanziale e duraturo nel tempo, dal momento che potrebbe rispondere alla logica della prevenzione di condotte non adeguate anziché al solo controllo e alla rilevazione di esse, che è altrettanto importante, ma solo se è sostenuto da una serie di interventi precedenti.

Malgrado ciò, la supervisione pedagogica, rimane ancora uno strumento poco utilizzato sia a causa della povertà di risorse, sia per la scarsa conoscenza della sua funzionalità. Alcuni servizi, infatti, dedicano pochissime ore ai momenti di supervisione, che spesso viene anche erroneamente considerata sinonimo di formazione, oppure vengono utilizzate delle risorse interne per supervisionare i propri operatori, andando così a snaturare il concetto stesso di supervisione, che prevede la presenza di uno sguardo osservativo esterno su dinamiche, prassi e concezioni.

BIBLIOGRAFIA

- **Bleza F., *Educazione 2000. Idee e riflessioni pedagogiche per il secolo entrante*, Pellegrini, 1993**
- **Bleza F., *Pedagogia della vita quotidiana*, Pellegrini, 2001**
- **Bocchi G. / Ceruti M. (a cura di), *La sfida della complessità*, Feltrinelli, 1985**

- **Bonaminio V. / Iaccarino B. (a cura di), *L'osservazione diretta del bambino*, Bollati Boringhieri, 1985**
- **Crispiani P., *Pedagogia Clinica, la pedagogia sul campo tra scienza e professione*, Edizioni Junior, 2001.**
- **Kano N., *Attractive Quality and Must- Be Quality*, "The journal of the Japanese Society for quality control", 1984**
- **Miller W. R./ Rollnick S., *Il colloquio motivazionale, aiutare le persone a cambiare*, Erickson, 2014.**
- **Negri S. (a cura di), *La Consulenza pedagogica*, Carocci Editore, 2014.**
- **Pacori M., *I segreti del linguaggio del corpo*, Sperling Paperback, 2012**
- **Rogers C., *Terapia centrata sul cliente*, La Meridiana, 2007**