

Il colloquio educativo

Definire che cosa sia il colloquio è cosa meno scontata di quanto possa sembrare. Possiamo dare una prima definizione dicendo che il colloquio è una forma di dialogo finalizzato tra due più persone. Proviamo ad approfondire le quattro parole della definizione iniziale: - esistono molteplici forme di colloquio sia nella vita quotidiana che in quella professionale e riferendosi alla seconda possono essere classificate secondo la finalità, le caratteristiche, i metodi di gestione, le figure professionali che ne fanno uso - ogni colloquio è un dialogo e riguarda almeno due soggetti che comunicano parlando e ascoltando, scambiandosi messaggi attraverso il linguaggio verbale e non verbale.

Il colloquio raggiunge la sua finalità nel momento in cui le persone hanno la sensazione di aver ricevuto qualcosa, di aver compreso qualcosa di nuovo o di diverso, in questo senso la finalità del colloquio è quella di cambiare le persone - le persone che dialogano, hanno come riferimento il proprio mondo, il proprio retroterra culturale, ideologico, valoriale e si incontrano nel dialogo con delle aspettative reciproche. Il colloquio non è mai una semplice relazione professionale di tipo duale (operatore/persona-utente), esiste sempre un terzo attore, l'elemento contestuale, ovvero il servizio a cui si è rivolta la persona e che l'operatore rappresenta.

Gli scenari professionali del colloquio educativo: L'area della comunicazione interpersonale in senso stretto (tra due soggetti individuali) è sempre stata settore di studio soprattutto psicologico, questa disciplina ha, pertanto, offerto fondamentali contributi agli studi sulla comunicazione. Il colloquio, una delle forme della comunicazione interpersonale, è, nella maggioranza dei casi, una relazione duale, limitata nel tempo e nello spazio, caratterizzata da significatività professionale quando uno dei due soggetti è un operatore competente. Tutti i professionisti, pertanto, anche se con diversa frequenza e consapevolezza, utilizzano il colloquio come strumento di lavoro. Mettiamo a confronto tre figure professionali che utilizzano il colloquio come proprio strumento di lavoro: assistente sociale, educatore professionale, psicologo. Tutte e tre le figure condividono il fine di aumentare il benessere psicofisico e psicosociale delle persone con cui entrano in relazione ed un approccio basato sulla progettazione, ma si differenziano per modalità operative.

Assistente sociale → gestisce prioritariamente l'area del soddisfacimento dei bisogni materiali primari.

Educatore professionale → sostiene i processi di cambiamento individuale e/o di gruppo operando sia sull'ambito cognitivo sia su quello affettivo emozionale

Psicologo → opera prevalentemente con i vissuti, le dinamiche intrapsichiche, processi mentali tramite relazioni specifiche non quotidiane.

Si evidenzia che esistono specificità ma anche sovrapposizioni o comunque zone comuni, in alcuni casi l'agire di uno psicologo in ambito di gruppo o di comunità somiglia a quello dell'educatore, come l'assistente sociale nel formulare i progetti condivisi con i soggetti attua interventi molto simili a quelli dell'educatore, o viceversa. Tutte e tre le figure professionali possono operare su tre livelli sociali: la relazione duale, il piccolo gruppo e l'organizzazione. Il colloquio è, dunque, uno strumento trasversale che deve essere caratterizzato e che ogni professionista deve essere in grado di utilizzare. Il colloquio educativo è specifico della professione, viene orientato in base ad un progetto, e si basa su studi scientifici che hanno origine nelle due discipline la psicologia e la pedagogia. Per definire il contesto dove collocare il colloquio educativo prendiamo in considerazione gli elementi essenziali che compongono il quadro d'insieme attraverso un gioco di prospettive tra figura e sfondo. Lo sfondo entro cui si realizza l'atto del colloquio è la pratica educativa, la figura è l'educatore. La **pratica educativa** può essere definita come l'insieme delle azioni riferibili a un fare ed a un pensare in costante interazione, finalizzate alle scelte da operare nel sistema relazionale in cui l'educatore assume la responsabilità di governo dei processi in atto. La pratica

educativa può riguardare sistemi relazionali semplici, rapporti duali, o più complessi, gruppi di persone o comunità territoriali.

Il colloquio come costante relazionale

La pratica educativa fa riferimento alle seguenti tesi di base: - la finalità che è rappresentata dalla persona con cui l'educatore opera - il cambiamento che è la tendenza a sviluppare una visione di tipo evolutivo - l'intenzionalità che è la condizione essenziale per produrre processi di cambiamento attraverso la costruzione di processi educativi pensati - i contenuti che comprendono sia il fare (prassi) che il pensare che è la ricerca di senso di ciò che si fa quotidianamente - il mezzo che è rappresentato dalla relazione, continuativa, tra persone, attraverso cui l'educatore agisce e costruisce il senso del suo agire, la relazione educativa fornisce gli stimoli necessari alla persona per promuovere la sua autonomia e la rielaborazione delle sue risorse presenti o latenti. È in questo contesto che si colloca il colloquio inteso come spazio formale al cui interno poter costruire significati coerenti e condivisi su ciò che sta avvenendo e come forma di scambio finalizzato, pensato e progettato tra diversi soggetti. Da questo punto di vista si può dire che l'educatore è continuamente in colloquio, senza colloquio perderebbe ogni significato la sua stessa presenza nell'ambito del lavoro sociale.

Il governo dei processi relazionali

La competenza progettuale per l'educatore è la capacità di pensare, ricercare, costruire e avviare contesti di comunicazione e di relazione che favoriscano la produzione e lo scambio di informazioni, azioni, pensieri, emozioni e significati utili al possibile cambiamento. Questo comporta che l'educatore abbia la consapevolezza di dover governare i processi relazionali all'interno dei quali ci si incontra e ci si conosce esprimendo la propria identità. Governo delle relazioni significa costruire un processo di comprensione reciproca, praticando l'ascolto attivo, la sospensione del giudizio, l'attivazione di circuito di feedback per raccogliere rielaborare e restituire i contributi degli altri.

La gestione della relazione educativa come metacompetenza

La relazione educativa nella sua funzione di costruttrice di eventi significativi finalizzati al cambiamento diviene la metacompetenza necessaria per orientare i processi in atto. E' in questo senso che il fare ed il pensare trovano la loro integrazione, attraverso una pratica riflessiva che consente il monitoraggio costante dei processi in atto, in modo da cogliere gli eventuali squilibri e apportare le giuste modifiche. La capacità di gestire la relazione educativa diviene una metacompetenza nel momento in cui diviene un mezzo di conoscenza ed espressione dell'identità, valorizza il gruppo come luogo di confronto, di crescita, di cambiamento, favorisce l'uso della mediazione, promuove la partecipazione attiva. L'educatore deve saper ascoltare quello che gli altri portano, riuscire a mediare tra istanze e bisogni diversi, ricercare nuove forme di comunicazione, essere curioso di capire chi sono gli altri allargando la prospettiva al contesto, saper essere flessibile e aperto a mettere e mettersi in discussione. L'educatore deve saper ampliare l'attenzione dall'individuo al suo sistema relazionale di riferimento, tenendo conto del fatto che prendersi cura di qualcuno significa sempre interferire in qualche modo con il suo sistema relazionale di riferimento. L'educatore utilizza la relazione solo per favorire la comunicazione e l'interazione con altre persone e tra soggetti diversi per aumentare le loro possibilità e competenze a prendere decisioni che li riguardano, mobilitandone le risorse e le potenzialità senza sostituirsi a esse.

La dimensione pedagogica del colloquio

L'educatore non è soltanto una figura di collegamento tra altri professionisti, ma produce e gestisce direttamente processi comunicativi finalizzati alla modifica di comportamenti individuali, comunitari e

istituzionali. Il colloquio educativo diviene uno strumento privilegiato per creare uno spazio formale in cui i diversi attori coinvolti possono confrontarsi e partecipare ad un processo continuo di costruzione, consolidamento e valutazione del progetto educativo. In questa dimensione, la finalità del colloquio è quella di "far emergere le risorse personali, o meglio la capacità di riconoscerle e adoperarle, per affrontare costruttivamente e creativamente nuove realtà" (Recrosio, 1995).

I moderni concetti pedagogici sottolineano come l'educazione debba fondarsi sul rispetto della dignità e dell'autonomia della persona e sulla promozione della sua autodeterminazione all'interno di un preciso contesto sociale. L'educazione viene quindi intesa come un processo di gestione di una relazione costruita intorno a contenuti (informazioni, conoscenze, regole di comportamento, valori) che forniscono strumenti per un cambiamento nell'immagine di sé e degli altri. La relazione educativa è intesa come guida e accompagnamento all'emancipazione del soggetto verso un maggiore grado di autonomia, di autodeterminazione e di integrazione sociale. Educare, infatti, non significa trasmettere e trasferire dati e informazioni, ma promuovere processi di apprendimento attraverso la costruzione di significati condivisi. Sotto l'aspetto pedagogico si tratta di spostare l'attenzione "dai contenuti da trasmettere ai processi di elaborazione e di organizzazione del sapere da attivare, si tratta di apprendere ad apprendere, cioè di acquisire gli strumenti metacognitivi, che assecondino processi di permanente apprendimento" (Simeone, 2002).

Gli stili relazionali del colloquio

Uno degli elementi che caratterizza il colloquio educativo è lo stile relazionale che l'educatore mette in atto durante la sua conduzione. Si manifesta attraverso atteggiamenti più o meno consapevoli ed esprime una complessa connessione tra la maturità psichica, emotiva, relazionale e professionale dell'educatore; pertanto, ogni educatore sviluppa un proprio stile relazionale che è soggetto a cambiamenti in funzione del contesto educativo e all'influenza di nuovi apprendimenti e esperienze formative. Esistono tuttavia alcune tipizzazioni definite da alcuni autori su studi effettuati sugli atteggiamenti degli educatori. Franta (1988) divide gli atteggiamenti relazionali dell'educatore in tre dimensioni: la dimensione di controllo, la dimensione emozionale, e la dimensione di congruenza-trasparenza-autenticità.

Dimensione di controllo → E' la dimensione che riguarda la gestione del ruolo dal punto di vista organizzativo e normativo. Gli atteggiamenti dell'educatore inerenti questa dimensione possono essere di tipo autoritario, antiautoritario, autorevole. Gli atteggiamenti di tipo autoritario si esprimono attraverso le seguenti modalità:

- presentare le regole in modo rigido, insistendo sull'adeguamento ad esse, controllare i comportamenti devianti attraverso punizioni e sanzioni
- mantenere distanza dall'altro e pretendere il riconoscimento di una posizione di superiorità
- non condividere con l'altro informazioni e conoscenze utili alla sua autodeterminazione.

Le pratiche autoritarie sono sostenute da interventi direttivi espliciti (domande accusatorie, valutazioni negative, prediche) o impliciti (interrompere la comunicazione, negare la comunicazione).

L'utilizzo di modalità relazionali autoritarie svaluta le potenzialità dell'altro, inibisce la sua creatività e autodeterminazione inducendo sentimenti di sfiducia e ribellione. Tali atteggiamenti sono ritenuti funzionali solo nelle situazioni di emergenza in cui l'educatore si trova a dover tutelare le persone con cui lavora. Gli atteggiamenti di tipo antiautoritario si esprimono:

- ponendosi in posizione completamente simmetrica con l'altro, non assumendosi la responsabilità della gestione della relazione dovuta dal proprio ruolo

- evitando il conflitto con l'altro, negando le differenze, cercando di proteggerlo dalle frustrazioni del rapporto con la realtà.

Questo tipo di atteggiamento può generare nell'altro sentimenti di impotenza od onnipotenza, alimentare la sua deresponsabilizzazione e l'incapacità di tollerare le frustrazioni.

Questo atteggiamento può essere utilizzato quando si intende far sperimentare all'educando la mancanza di sostegno per gestire le situazioni.

Gli atteggiamenti autorevoli sono quelli ritenuti normalmente più consoni alla relazione educativa e si esprimono attraverso:

- l'instaurare una relazione chiara fondata sul rispetto reciproco dei propri ruoli e competenze –
- l'agire intenzionalmente interventi orientativi attivando la com-partecipazione dell'altro
- l'attivare dialogicità nella relazione, favorendo l'incontro tra persone, costruendo un clima di vicinanza e reciprocità per raggiungere obiettivi comuni.

Questi atteggiamenti promuovono la valorizzazione delle potenzialità dell'altro, il confronto, la formazione e l'autorealizzazione e l'autodeterminazione.

Riguarda l'atteggiamento socioaffettivo dell'educatore, le sue modalità agite per instaurare un clima affettivo e umano positivo ed emancipativo. Tale atteggiamento è in gran parte determinato dalla maturità psichica dell'educatore. Indici di buona maturazione sono:

- visione dell'uomo e del mondo positiva ed evolutiva
- buona immagine di sé, motivazione a conoscere e sostenere gli altri
- abilità nel rapportarsi ad altre persone, con diversi punti di vista
- capacità di simbolizzare, allocentrismo, stabilità emotiva
- capacità di considerare i limiti e le risorse del contesto socioaffettivo in cui si instaura la relazione educativa.

Gli atteggiamenti che favoriscono la costruzione di un buon clima socioaffettivo pongono l'educatore come una presenza vicina e attiva, attraverso atteggiamenti empatici e dialogici, di attenzione e collaborazione verso i bisogni e gli interessi delle persone con cui opera.

Gli stili relazionali del colloquio:

Dimensione di congruenza, trasparenza e autenticità. È la dimensione che facilita la relazione educativa e richiede che l'educatore comunichi in modo congruente, trasparente e autentico. La comunicazione è congruente quando esiste una corrispondenza tra le esperienze e la loro verbalizzazione. L'educatore deve saper comunicare il proprio punto di vista e facilitare l'espressione delle esperienze da parte delle persone con cui opera. La comunicazione è trasparente quando l'educatore riesce a rendere il più possibile chiara l'intera situazione educativa a tutte le persone coinvolte nel processo educativo (esplicitare gli obiettivi). La comunicazione è autentica quando l'educatore si comporta in modo responsabile nello svolgere il ruolo di facilitatore dell'interazione educativa, quando trasmette corrispondenza tra la propria visione della realtà e il proprio modo di agire.

La dimensione progettuale del colloquio:

Senza dubbio ogni atto dell'educatore deve muoversi in una dimensione di progettualità, ma quale? Per tutto ciò che è stato esposto finora, sicuramente non solo una progettualità lineare (progettare per), ma

anche una progettualità più complessa, meno certa ma partecipativa (progettare con). In questo senso progettare significa avviare un processo che l'educatore condivide con altre persone, a partire da coloro che più direttamente ne saranno oggetto. È una forma di collaborazione in cui i diversi attori si sentiranno coinvolti e partecipi e dunque confermati nella propria identità e nella propria competenza. Tutto questo vale anche e soprattutto per il colloquio educativo che non può che agire all'interno di una dimensione progettuale, al fine di ricercare le strategie per poter interagire sui vari sistemi relazionali e promuovere il benessere di quanti ci si prende cura.

Progettare, per l'educatore, è incontrare altre persone, altri sistemi relazionali ed i relativi sovra e sotto sistemi in interazione. Ognuno di questi sistemi poggia su propri criteri di riferimento valoriali e culturali, utilizza propri codici comunicativi, ha costruito proprie forme di equilibrio, dandosi propri ruoli e funzioni. L'educatore, nel colloquio, ha, allora, la responsabilità di raggiungere un certo grado di comprensione reciproca ed è suo compito preparare un terreno comune di comunicazione per conseguire questo obiettivo. Dal punto di vista progettuale, il colloquio educativo, diviene lo strumento per comprendere chi è la persona che abbiamo di fronte, non sarà possibile costruire progetti che la implicano, se non viene ascoltata e non le viene data la possibilità di raccontarsi. Porre il colloquio in una dimensione progettuale partecipata significa dare spazio agli atti dell'ascoltare e dell'osservare, si tratta di espressioni collegate all'uso degli organi di senso da parte di un soggetto in relazione con altri.

Il colloquio: contesto, stile, interlocutori

Nell'ambito della professione educativa, le possibili declinazioni del colloquio vanno dal semplice comunicare informazioni, all'influenzamento motivazionale, per giungere fino al tentativo di una costruzione partecipata e collaborativa di eventi concreti. Il tipo di conduzione del colloquio che il professionista può mettere in atto, segue questi diversi approcci:

approccio	direttivo	semidirettivo	non direttivo
riferimento metodologico	comportamentista	psicosociale/ sistemico	psicodinamico/umanistico
focus	presente, con atteggiamento fiducioso nel cambiamento	persona inserita in un contesto di relazioni e vincoli	processi emozionali, con scarsa attenzione alla concretezza del contesto
obiettivo	fornire e raccogliere informazioni	sollecitare la cooperazione	fornire uno spazio di espressione e riflessione
conduzione	domande in una logica di causalità lineare, per comprendere le caratteristiche del "sintomo" e chiarire il comportamento (che cosa, dove, chi, quando, quante volte)	domande "circolari" mirate a cogliere differenze e cambiamenti nelle narrazioni (quale è lo scopo)	atteggiamento empatico e di sostegno emotivo mirato all'accoglienza e al riconoscere le possibilità di comprensione (parlami di te)
ruolo del professionista	direttivo	attivo con precisa conduzione delle fasi	attivo senza influenzamento diretto, ma disponibile a fornire feedback emotivi

I contesti educativi

I contesti dove praticare il colloquio educativo si sovrappongono a tutti i contesti entro cui si viene a svolgere la pratica educativa.

Servizi territoriali

Nei servizi territoriali l'azione educativa è finalizzata alla crescita evolutiva dei soggetti o al mantenimento dei livelli acquisiti, in una prospettiva di maggiore socializzazione e inclusione sociale, si opera a livello del singolo, del gruppo, e delle reti familiari e relazionali di riferimento esistenti. Sono a carattere diurno e

funzionano quotidianamente, di norma dal lunedì al venerdì/sabato. Questi servizi, data la diffusione nel territorio e nei diversi settori d'intervento, sono quelli in cui è maggiormente presente la figura dell'educatore e conseguentemente utilizzato lo strumento del colloquio educativo.

per chi	che cosa	obiettivo generale	azione educativa
famiglia, minori, giovani	centri di aggregazione giovanile, centri per minori, centri ricreativi, centri per le famiglie	offrire una ampia serie di opportunità per la crescita personale e l'utilizzo del tempo libero	lavoro incentrato sul gruppo e sulla capacità di coinvolgimento relazionale e realizzazione di progetti collettivi e cooperativi
persone anziane	centri diurni, centri sociali, centri ricreativi	fornire un servizio di sostegno alla vita domestica e di relazione per anziani auto e non autosufficienti, offrire opportunità di socializzazione	lavoro organizzativo, interventi di mediazione e/o sostegno personale
persone disabili	centri diurni, centri socioeducativi, centri semiresidenziali, servizi di formazione, servizi di inserimento sociolavorativo	fornire sostegno alla famiglia, mantenere le abilità acquisite, socializzare, valutare le capacità sociali, manuali, lavorative	lavoro di osservazione, colloqui, orientamento, valutazione, mediazione, lavoro di cura

Servizi domiciliari:

Sono costituiti da un insieme di interventi di tipo socio-educativo e socio-assistenziale prestati al domicilio di singoli soggetti o nuclei familiari al fine di permettere la permanenza della persona nel proprio ambiente di vita. Il lavoro educativo è principalmente finalizzato a sostenere il soggetto e/o il nucleo familiare nelle sue parti più deboli e carenti sul piano relazionale e di gestione familiare. Lo scopo di questa tipologia di servizi è di quello di affrontare e cercare di rimuovere i disagi familiari conclamati, evitando il ricorso a soluzioni di allontanamento. Anche in questo caso possono essere rivolti a famiglie, minori, giovani, persone disabili, persone anziane, persone con problematiche mentali, persone con problematiche di dipendenza. Gli interventi dell'educatore possono essere i più diversi: azioni di sostegno alla genitorialità, azioni di integrazione sociale, programmi di osservazione, azioni di sostegno alla scolarità. Questa tipologia di servizi permette all'educatore ampi spazi di azione attraverso il colloquio educativo.

Servizi residenziali:

Le strutture residenziali provvedono alla presa in carico globale della persona il cui ambiente familiare non esista più oppure non sia più in grado di provvedere ai suoi bisogni e necessità e garantire le normali funzioni di cura. L'educatore in questo caso assume un ruolo di supplenza/sostituzione dell'organizzazione familiare, facendosi carico anche del soddisfacimento non solo dei bisogni materiali, ma anche e soprattutto affettivo-emozionali. L'intervento è centrato sia sui singoli ospiti che sulla dimensione del gruppo e sulle reti parentali, laddove esistenti. La complessità della vita nelle strutture residenziali con le sue regole, la necessità di condividere quotidianamente spazi e tempi, richiede, tra gli altri interventi, il ricorso in maniera rilevante al colloquio educativo. A titolo esemplificativo: comunità alloggio, case-famiglia, gruppi appartamento per minori, adolescenti, madri con bambini, donne maltrattate, vittime di tratta, persone disabili, RSA (residenze sanitarie assistenziali), RA (residenze assistite) per persone anziane, RSD (residenze sanitario-assistenziali disabili), comunità terapeutiche per minori, persone disabili, psichiatriche, tossicodipendenti. Strutture residenziali speciali possono essere considerate il carcere ed il carcere minorile, in questi servizi, l'educatore, dipendente del Ministero di Grazia e Giustizia, opera all'interno come membro dell'equipe prevista dalle normative carcerarie.

Per le strutture residenziali in Toscana vedere il testo coordinato dprg 2R/2018 e 50R/2018: Regolamento di attuazione dell'articolo 62 della legge regionale 24 febbraio 2005, n.41 (Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale)

Il colloquio: quali ostacoli

Ogni colloquio è uno scambio comunicativo e in ogni forma comunicazione umana esiste un livello, più o meno rilevante di rumore o di interferenza, di natura non solo fisica, ma anche relazionale. Pertanto il colloquio risulta perturbato, ostacolato dalle suddette ingerenze. A titolo esemplificativo proviamo ad elencare alcuni di questi ostacoli per capire poi come poterli prevenire o limitare.

- limitazioni dell'interlocutore: le persone con cui opera l'educatore possono avere livelli cognitivi ed emozionali e modalità di comprensione e rielaborazione dei contenuti, limitati da fattori personali o altri, quindi i livelli del colloquio dovranno essere adeguati, per contenuti e vocaboli, ai livelli cognitivi e alle competenze dell'interlocutore (es. disabilità intellettiva, persona sotto l'effetto di sostanze). In questo caso è molto utile dare rilievo agli aspetti non verbali, sia per rinforzare il contenuto verbale, sia per cogliere le informazioni non verbali che ci vengono inviate dall'interlocutore
- linguaggio: l'attenzione all'utilizzo del linguaggio riguarda ogni persona con cui si svolge il colloquio. L'utilizzo di una terminologia specialistica può essere un importante ostacolo nella comprensione di quanto si sta discutendo. L'uso di termini sconosciuti a chi ci sta di fronte può diventare un metacommunicazione che l'altro può interpretare come svalutante verso se stesso o anche nei riguardi dell'educatore e rischia d'inficiare la fiducia necessaria per l'instaurarsi di una relazione significativa

“Sappiamo che lo spazio della relazione è mediato dal linguaggio e funziona come uno spazio simbolico dove ogni attore è significato dall'altro, ma anche dove ognuno è significante nella misura in cui significa l'altro” (Goussot, 2003)

- differenze tra gli interlocutori: nonostante l'integrazione delle diversità sia una delle finalità del lavoro educativo, la gestione delle differenze è uno degli aspetti più complessi dell'azione educativa; a livello comunicativo e relazionale le diversità sono quanto di più potenzialmente conflittuale vi sia da affrontare. Le differenze possono essere a livello culturale, religioso, ideologico, di status sociale (es. colloquio con persona immigrata). In questo caso lo sforzo deve essere teso a trovare spazi di condivisione, qualcosa che può essere messo in comune
- atteggiamenti dell'educatore: possono essere atteggiamenti disturbanti la relazione quelli che comunicano all'altro lo scarso interesse nei suoi riguardi o dei problemi che porta, la fretta di chiudere il colloquio, la mancanza di tempo da dedicare al colloquio; tutti quegli atteggiamenti metacomunicativi, che attraverso lo sguardo, la postura, i gesti, il tono della voce, trasmettono, noia, indifferenza, insofferenza, distanza, mancato interesse per la persona.

Elenco di controllo per limitare gli ostacoli nel colloquio:

- ridurre il rumore ambientale
- sincerarsi che l'interlocutore condivida il codice comunicativo
- privilegiare il linguaggio verbale adeguato all'interlocutore ed usare il non verbale come rafforzativo
- verificare che il messaggio sia stato correttamente percepito
- fare attenzione alla metacomunicazione
- ottenere e fornire feedback adeguati
- evitare conflitti su temi complessi
- creare spazi di condivisione

- controllare gli atteggiamenti personali
- ascoltare attentamente e attivamente
- porre domande e dare risposte specifiche

I contenuti del colloquio educativo

Esistono delle linee guida che l'educatore deve seguire per utilizzare i contenuti del colloquio in maniera pertinente agli obiettivi della specifica presa in carico educativa. Gli ambiti di intervento dell'educatore sono i progetti di vita delle persone, il loro adattamento cognitivo, relazionale e sociale al piano di realtà. Ogni argomento che riguarda la vita dell'altro può essere quindi utilizzato per aiutare a riflettere sulla funzionalità delle rappresentazioni della realtà e delle strategie relazionali utilizzate per raggiungere obiettivi emancipativi. Richiamiamo gli elementi fondamentali, fin qui esposti, che caratterizzano il colloquio educativo: - è un incontro tra un educatore e una o più persone che vogliono essere aiutate a risolvere un problema - è una forma specializzata di comunicazione che ha scopi ben precisi e prefissati, accettati reciprocamente dai partecipanti - l'incontro non è mai casuale, ma ha sempre un obiettivo predefinito - i contenuti trattati devono essere scelti e selezionati modo da facilitare il raggiungimento dell'obiettivo - l'educatore deve controllare il processo comunicativo, quello che sta dicendo, come lo sta dicendo e l'effetto sull'interlocutore - ricordare l'importanza del contesto relazionale: ciò che e sta avvenendo all'altro riguarda direttamente tutto il suo sistema relazionale (famiglia, parenti, amici).

Le fasi del colloquio educativo

Sono cinque le fasi essenziali in cui si sviluppa il colloquio educativo: la preparazione dell'incontro, l'accoglienza, la focalizzazione, l'approfondimento e la conclusione.

- Per la **preparazione dell'incontro** è necessario innanzitutto scegliere un luogo idoneo, verificare la presenza di possibili rumori o stimoli distraenti. Il setting può risultare favorente o meno all'esito del colloquio, può risultare strategico e produrre risultati impensati.
- La fase dell'**accoglienza** è molto importante, il primo incontro tra operatore e altra persona è sempre un incontro tra diversi sistemi di premesse e aspettative reciproche; pertanto, sarà importante inviare una serie di messaggi in grado di comunicare accoglienza, rassicurazione e soprattutto interesse nei riguardi dell'altro (cercando di evitare pregiudizi ed etichette: "il tossico", "l'immigrato", "il disabile"). L'educatore si deve brevemente presentare, spiegando in cosa consiste il proprio ruolo e ciò che l'altro può aspettarsi dal colloquio che sta iniziando, deve cioè esplicitare il proprio punto di vista riguardo la definizione della relazione, deve anche dichiarare il tempo a disposizione per il colloquio stesso.
- L'obiettivo principale della fase della **focalizzazione** è definire con chiarezza il bisogno sotteso al motivo del colloquio, occorre indagare, in questa fase, le aspettative esplicite ma anche quelle latenti nella richiesta di aiuto. È importante cercare di ricostruire una mappa delle relazioni che caratterizzano il sistema dell'interlocutore, per capire la situazione nella quale si è determinato un specifico problema o bisogno (come l'interlocutore definisce il problema, da quando esiste il

problema, quali persone sono coinvolte nel problema). In questa fase è opportuno lasciar parlare l'interlocutore e mettere in atto atteggiamenti di ascolto, partecipazione ed interesse.

- L'obiettivo della fase di **approfondimento** è di analizzare il più possibile quanto è stato focalizzato nella fase precedente, cercando di arrivare a una definizione di ciò che è, o sono i problemi ed le eventuali strategie e le risorse da mettere in campo per la loro soluzione. In questa fase l'educatore può adottare una serie di stimoli e strategie adatte allo scopo che saranno approfondite successivamente.
- Il colloquio può concludersi quando è stata raggiunta una definizione chiara e condivisa di ciò che è il problema e le ipotesi fatte su come affrontarlo. A **conclusione** è necessario fare una breve sintesi di quanto è emerso e di quali sono state le decisioni condivise, di quali siano gli eventuali compiti o impegni da svolgere. E' inoltre necessario definire e concordare quanti altri colloqui debbano essere programmati.

Le tipologie del colloquio educativo

Il colloquio di consulenza → È uno spazio formale dove uno o più interlocutori possono confrontarsi sulla situazione problematica e sulle possibili soluzioni per il suo superamento. L'educatore attiva e valorizza il potenziale delle persone per gestire autonomamente i propri problemi. La finalità del colloquio di consulenza diviene pertanto quella di restituire agli interlocutori l'autonomia, le competenze e la responsabilità di affrontare e risolvere in prima persona le situazioni problematiche. In questo tipo di colloquio, l'educatore ricorre soprattutto ad interventi non direttivi, volti a promuovere un maggiore consapevolezza in ciò che ostacola la visione di una soluzione del problema e ad attivare le risorse interne ed esterne per la risoluzione.

Il colloquio di progettazione → Il colloquio di progettazione, solitamente, viene concordato dopo un colloquio di consulenza, se ritenuto necessario. Il ruolo dell'educatore è più complesso del precedente perché dovrà assumersi la responsabilità di attivare e governare i processi relazionali tra i diversi attori coinvolti. L'educatore riveste alternativamente ruolo di guida, di orientamento, di mediatore, di validatore delle scelte, di coordinatore delle risorse materiali ed umane presenti. La finalità del colloquio di progettazione è quella di consentire alle persone di identificarsi con il processo progettuale avendo contribuito a costruirlo, partecipando con un ruolo attivo. All'interno del progetto condiviso l'educatore può rivestire il ruolo di case manager che prevede la responsabilità dell'attivazione e del coordinamento delle risorse, della rete necessaria all'attuazione del progetto, il case manager è il riferimento della persona all'interno dei servizi è quello che garantisce la continuità e diviene responsabile della buona gestione di tutti i processi in corso e della loro messa in rete. Questa funzione si attua attraverso la gestione dei colloqui individuali, familiari e di rete necessari.

Il colloquio di sostegno → al progetto Il progetto una volta definito e avviato necessita costantemente di momenti di monitoraggio e di valutazione. È questa la fase in cui l'educatore svolge colloqui di sostegno con la persona e le altre persone significative per sostenerle nel raggiungimento degli obiettivi prefissati. La finalità di questo colloquio è sostanzialmente quella di permettere di monitorare l'andamento del progetto educativo per rinforzare la motivazione nelle persone coinvolte.

Strategie del colloquio

Il colloquio educativo può essere gestito, a seconda dei contesti e degli interlocutori, ricorrendo a strategie metodologiche che aiutano nel governare l'incontro. Sono tre le principali: l'ipotizzazione, la circolarità, la curiosità.

- L'ipotizzazione è la strategia che consente di dirigere il colloquio seguendo un filo logico, orientando l'indagine e consentendo di ricostruire la mappa delle relazioni dell'interlocutore, in

pratica si tratta di esplicitare un'ipotesi su che cosa stia avvenendo in sistema relazionale, chiedendo ai membri dello stesso di esprimersi su di essa.

- La circolarità è lo strumento che garantisce di comprendere le connessioni tra le idee ed i comportamenti tra le diverse persone coinvolte in una situazione relazionale. Le domande circolari tendono a far esprimere a ciascun partecipante il suo specifico punto di vista e confrontarlo con quello degli altri.
- La curiosità è l'atteggiamento di continua ricerca nella comprensione di come ogni persona coinvolta in una situazione si è costruita il suo punto di vista.