



Intervista a Laura Prandi e a Morena Manni, rispettivamente responsabile della formazione della cooperativa sociale La dimora d'Abramo di Reggio Emilia e direttore di Irecoop Emilia Romagna, l'ente di formazione che ha gestito il piano Avviso 43 di Fon.Coop "Aggiornamento e riqualificazione per gli operatori della cooperativa La Dimora d'Abramo".
Il piano, avviato a novembre 2019 e proseguito in modalità "a distanza" nel periodo del blocco delle attività a causa dell'emergenza sanitaria, coinvolge 42 lavoratori e prevede 5 attività formative tutte dedicate allo sviluppo e riqualificazione delle competenze degli operatori che si occupano del centro di accoglienza Sprar gestito dalla cooperativa.

• Potete raccontarci, ciascuna dal suo punto di vista, come le vostre strutture hanno affrontato la pandemia?

Laura Prandi. La nostra cooperativa si occupa di servizi socio-educativi rivolti principalmente all'immigrazione tra cui l'accoglienza di oltre 800 richiedenti asilo e rifugiati. Quando è arrivata la notizia del lockdown, agli inizi di marzo, abbiamo dovuto riconvertire tutte le nostre attività: quelle che potevamo gestire attraverso lo smartworking sono di fatto divenute "remote" ma per tutte quelle residenziali abbiamo dovuto inventarci tutto: capire e applicare le norme nazionali e regionali che cambiavano di giorno in giorno, ricercare i dispositivi di sicurezza, nei primi giorni introvabili, per operatori ed ospiti, spiegare nel modo più semplice e corretto cosa stesse succedendo.

Per i nostri operatori la preoccupazione più grande era mantenere quella vicinanza e prossimità tipica del lavoro sociale di accoglienza. Dover limitare questa presenza anche solo con le distanze di sicurezza o con la mascherina è stato mettersi in gioco per ripensare un modo di "fare prossimità" diverso da quello a cui si era abituati. Con i beneficiari in particolare ci siamo mossi producendo, con il nostro servizio di mediazione culturale, dei video in lingua in cui abbiamo spiegato, traducendo e contestualizzando, cos'era il Covid e quali fossero le regole da seguire per convivere in sicurezza. Questi video sono stati distribuiti a tutte le persone accolte: sono stati di aiuto e nella fase di ripresa ne stiamo facendo degli altri.

Siamo passati da un marzo complesso per la gestione in corsa del lavoro ad un giugno relativamente più tranquillo. Abbiamo lavorato molto a distanza trovandoci più spesso per costruire quella vicinanza che si era perduta.

Morena Manni. Irecoop è un ente di formazione con sedi in tutta la Regione, comprese le province di Piacenza e Rimini, divenute "zone rosse". Non abbiamo mai bloccato le attività, che, ove possibile, sono state tutte passate in smartworking anche prima che divenisse obbligatorio per consentire tutte le conciliazioni dovute, per esempio, alla chiusura delle scuole.

C'è stato uno sforzo organizzativo molto importante, le riunioni si sono fatte molto più frequenti fino a divenire giornaliere, utilizzando la videoconferenza. Certo è stato sospeso il servizio all'utenza, cioè i corsi di formazione in aula in presenza, non solo quelli di Fon.Coop; ma non appena è stata ammessa abbiamo subito iniziato con la modalità a distanza. I servizi di orientamento che eroghiamo, come enti accreditati Area 1 e Area 2, per i centri per l'impiego della rete delle politiche attive del lavoro sono perseguiti come attività essenziale e abbiamo concordato con la Regione Emilia Romagna di poterli svolgere da remoto attraverso teleconferenza – Zoom, Skype, ma soprattutto WhatsApp. Posso dire che tutta la nostra attività di orientamento è stata svolta e si sta svolgendo con il telefonino.

Ora che è cominciata la ripresa, anche delle attività d'aula, abbiamo fatto gli ordini per le visiere, i plexiglas, i gel per poter svolgere gli orientamenti in presenza. Nonostante le incertezze e i tempi rallentati adesso sembra di essere in un altro mondo.

• Molte delle attività d'aula del piano formativo sono proseguite in modalità "a distanza". Potete raccontarci com'è andata?

Laura Prandi. La nostra cooperativa ha un rapporto molto rodato con la sede di Reggio Emilia di Irecoop che gestisce operativamente il piano e l'esigenza di trasformare le attività in virtuale è stata sentita da entrambe. Noi eravamo partiti a novembre, periodo pre-Covid, con una supervisione in équipe dell'ex Sprar e a marzo, trascorse le prime due settimane di "delirio emergenziale", ci siamo sentiti per capire come fosse possibile dare un seguito alla formazione e riuscire ad offrire agli operatori occasioni di crescita e di riflessione, anche per alleggerire il clima di tensione che quotidianamente vivevano.

Partendo da quanto già realizzato per la supervisione, con il formatore abbiamo stabilito come passare dall'aula al virtuale: quanto era previsto come lavoro di gruppo con attività interattive – dove il partecipante era "messo in situazione" – è stato trasformato in modalità role-playing on line. La didattica a distanza è stata costruita sulla piattaforma Zoom, che dà la possibilità di creare distinte "stanze virtuali" consentendo momenti di lavoro con gruppi ristretti e momenti da fruire in plenaria. Gli obiettivi formativi non sono stati cambiati ma i contenuti sono stati "riadattati" alla modalità role-playing.

I risultati di questa trasformazione sono stati molto soddisfacenti, abbiamo preso fiducia ed abbiamo proseguito anche per l'analisi dei casi complessi in collaborazione con i colleghi di Genova del Consorzio Agorà.

Morena Manni. Per quanto riguarda la formazione a distanza Irecoop ha fatto la scelta di far riferimento a chi ne sapeva più. Non ci siamo improvvisati e con il Gruppo Len, una cooperativa associata a Confcooperative Parma, che da anni possiede il know-how per la formazione virtuale, abbiamo costituito una partnership per il lungo periodo. Abbiamo acquisito supporto tecnico, logistico e metodologico per utilizzare, e far utilizzare ai nostri clienti, le piattaforme più usate in base al tipo di attività didattiche da svolgere. In questi giorni stiamo facendo la formazione per acquisire come Irecoop le competenze per gestire autonomamente la formazione a distanza, perché è un mestiere "altro" rispetto alla formazione tradizionale.

Da un punto di vista metodologico è necessario progettare sessioni corte, di massimo 3 ore – le ore svolte on line sono ore effettive – e comunque ravvicinate nel tempo per non disperdere le conoscenze acquisite. Con le piattaforme l'utilizzo della chat consente un tipo di interazione molto efficace sul piano dell'apprendimento, specialmente se presieduto da un tutor in coordinamento con il docente. Oltre agli aspetti metodologici è necessario imparare come farsi carico di tutti gli aspetti logistici che contribuiscono alla qualità della lezione: la gestione da remoto dei dispositivi che non rispondono, l'audio o il video che non funzionano, come anche riuscire a dare il supporto al docente per l'esposizione dei contenuti on line. Bisogna sfatare il mito che una volta connessi la lezione va da sé, come anche che con la formazione a distanza si abbattano i costi. I costi ci sono: la connessione, gli abbonamenti, il tutoraggio dedicato all'aula e bisognerebbe avere dei costi standard che prevedano questa modalità.

• Nel prossimo futuro, cosa resterà secondo voi della modalità "a distanza"?

Laura Prandi. Io parto dal piano Fon.Coop che stiamo facendo. Noi abbiamo posticipato due attività a settembre perché prevedono una formazione funzionale ad ottenere la qualifica regionale di mediatore linguistico e sull'approccio interculturale, ma è tutto molto in movimento. Ad esempio, avevamo dei dubbi, per quanto riguarda l'approccio interculturale, perché la docente usa la tecnica della drammatizzazione, inizialmente non praticabile attraverso una piattaforma. Poi lei con dei colleghi di Milano ha iniziato a studiare dei metodi di rappresentazione e drammatizzazione anche da remoto e l'attività è diventata fattibile: certo, si perdono alcune parti, non tutto è possibile on line ma questo è un periodo che, con tutte le difficoltà, sta anche attivando creatività ed interazioni per modalità alternative, ed è tutto molto stimolante. Posto che dalla scorsa settimana è possibile riprendere, con tutte le precauzioni del caso, la formazione in presenza e il piano della nostra cooperativa potrà riprendere il suo inter "normale", ci auguriamo, vista l'esperienza che abbiamo vissuto in questi mesi, che possa essere gestito in modalità mista, "blended": aula e virtuale insieme.

Morena Manni.

Noi stiamo investendo sulla formazione a distanza nella speranza che le regole che oggi la disciplinano, nate in tutta fretta per il momento d'emergenza, non solo non vengano cancellate ma che perdurino promuovendone viceversa l'utilizzo. Oggi tutta l'aula che riprende in presenza ha norme di sicurezza molto stringenti: aule con pochi utenti, sanificazione ad ogni utilizzo degli spazi e di tutti i presidi utilizzati e questo presuppone una nuova organizzazione, in tempi pre-covid non prevista. Insomma, anche la cosiddetta formazione tradizionale è in piena trasformazione. Posso solo aggiungere che dalle nostre cooperative, e non solo la dimora d'Abramo, abbiamo il ritorno che questa esperienza di trasformazione verso l'on line debba rimanere, specialmente nella modalità mista tra aula e virtuale.