Intervista a Cristina Atzeni, della direzione tecnica di Pegaso Network Cooperativa Sociale onlus di Scandicci (FI) e Paolo Piazzesi Responsabile della Formazione della CAT Società Cooperativa Sociale di Firenze.

Il Piano formativo "*Progetto SV.O.L.T.E.- SViluppo sOstenibile come Leva Trasversale Economico-sociale*", progettato da Pegaso Network, ha ottenuto nel dicembre scorso il finanziamento con l'Avviso 46 Rilancio – Piani formativi condivisi a sostegno delle imprese colpite dall'emergenza sanitaria da Covid- 19.
Le cooperative beneficiarie del piano sono la CAT di Firenze, la stessa Pegaso e il Gruppo Cooperativo Il Quadrifoglio di Arcidosso (GR).

- **La sostenibilità è il filo rosso del piano. Qual è stato l'approccio per sviluppare, in tempi di pandemia e in modo sostenibile, competenze così diverse tra di loro?**

Cristina Atzeni – Pegaso Network

Come ente di formazione, insieme alle altre cooperative beneficiarie del piano, abbiamo ragionato molto in fase di progettazione su cosa significasse sostenibilità – e formazione sostenibile. E non in modo astratto ma concreto, per riuscire ad incidere nelle diverse dimensioni operative nelle quali si esprime la *governance* cooperativa. Ci siamo domandati come rilanciare in questo tempo incerto le nostre attività nell'ottica della sostenibilità economica e sociale – non solo ambientale, che risulta essere la più facile da cogliere.

In riferimento alle tante tematiche che saranno affrontate nel piano, abbiamo posto come punto fermo che la formazione è sostenibile quando mette al centro la persona, quando integra sistemi di sviluppo delle competenze digitali per il miglioramento dei processi interni, quando stimola l'adozione di comportamenti corretti e sicuri per sé e per gli altri, quando l'apprendimento in ambiente digitale è inclusivo e garantisce gli strumenti e le competenze per far partecipare tutti, quando l'applicazione dello *smart working* avviene attraverso regole condivise e non è una pratica imposta dall'alto. È inoltre sostenibile quando viene fatta a supporto del raggiungimento consapevole di obiettivi di sostenibilità per l'azienda, per esempio quando insegna ai cooperatori a lanciare campagne di *fundraising* nel proprio territorio per progetti di inclusione con la garanzia che i risultati avranno un impatto significativo e saranno patrimonio comune.

Il piano SVOLTE prevede una ricerca propedeutica con l'obiettivo di identificare pratiche sostenibili da adottare nella crescita e nello sviluppo delle cooperative. Seguirà anche un'attività formativa specifica, basata sulle risultanze dell'indagine e sui fabbisogni formativi di dettaglio emersi.

Paolo Piazzesi – CAT

Quella di CAT è stata sin dall'inizio un'attività di frontiera: siamo stati, sin dal 1985, una delle prime realtà in Italia a fare lavoro di strada. Noi siamo là dove c'è il disagio – e lì interveniamo. La formazione ci è costantemente necessaria per avere sempre buone "antenne del territorio", negli anni ha sostenuto la nostra crescita e ci ha consentito di allargare le aree di intervento che oggi sono, oltre il lavoro di prevenzione con i giovani e l'educativa di strada, l'infanzia e l'adolescenza, la prevenzione e cura delle dipendenze, la riduzione del danno, la salute mentale, la tratta e la prostituzione, l'immigrazione, l'inclusione sociale.

Abbiamo un approccio di intervento alla pari (*peer to peer*), che permette il confronto e attiva una sospensione del giudizio, mettendo la persona al centro, avvia un dialogo tra "operatore" e "utente", un confronto di esperienze e consente di avviare efficaci processi educativi e di recupero. Questo nostro modo di essere è stato prezioso in tempi di lockdown, infatti non abbiamo chiuso del tutto le attività e, oltre a riuscire a mantenere in moltissimi casi il lavoro ai nostri soci e operatori, abbiamo potuto dare il nostro contributo alla comunità.

In quei mesi abbiamo assistito all'isolamento di tantissime persone emarginate: non erano spariti, semplicemente noi non li vedevamo più perché eravamo chiusi in casa, ma le loro difficoltà rimanevano le stesse, anzi si accentuavano. In molti casi era difficile anche riuscire a trovare un pasto caldo, come è successo a Firenze ad un gruppo di sex workers, in particolare soggettività trans, che non poteva accedere alle mense. La nostra *Unità di strada tratta* è entrata in contatto con loro e, anche in accordo con il Comune, abbiamo avviato una racconta fondi ed è nata **Pop wok**, che oggi è la mensa dei più invisibili tra gli invisibili.
Abbiamo sempre bisogno di aggiornarci per mantenere con efficacia il nostro servizio, che è molto impegnativo. L'analisi dei fabbisogni non si fa solo quando esce un Avviso e con Pegaso, con cui abbiamo una collaborazione di lunga data, c'è uno scambio continuo sulle nostre esigenze di rafforzamento delle competenze e loro sono in grado di ricercare i finanziamenti. Questo è il nostro terzo piano con il Fondo e la nostra area comunicazione è nata proprio grazie alla partecipazione al precedente piano formativo.

- **Il piano presenta una vasta gamma di temi dedicati alle nuove tecnologie. È un approccio più teorico-metodologico o eminentemente pratico?**

Cristina Atzeni – Pegaso Network

Direi entrambi. Come Pegaso, in concomitanza con la pandemia abbiamo attivato il server on line e tutta la nostra attività è su cloud. Lavoriamo e collaboriamo usando le piattaforme Teams e Zoom per la Fad sincrona; tuttavia ci siamo resi conto, per quanto ci considerassimo già molto digitalizzati, di dover colmare delle lacune e approfondire tutti gli aspetti dei software collaborativi che useremo sicuramente anche quando ogni emergenza sarà terminata, perché ormai sono entrati a far parte dell'agire quotidiano.

Poi ci concentreremo sullo sviluppo delle metodologie di formazione a distanza, sia dal punto di vista tecnico sia dal punto della loro efficacia nell'apprendimento. Nel 2020 abbiamo realizzato molti percorsi formativi in FAD sincrona e, per attuare a distanza le attività originariamente progettate per l'aula, abbiamo dovuto cambiare, per certi aspetti, il modo di lavorare. Abbiamo rivisto il processo interno di gestione dei piani formativi e realizzato dei focus interni per individuare le metodologie più efficaci da adottare.
Abbiamo elaborato un *vademecum* di supporto all'utilizzo della piattaforma da noi utilizzata per gli eventi on line e fornito supporto alle cooperative per garantire il massimo della partecipazione. Le maggiori difficoltà le abbiamo riscontrate soprattutto nella prima fase, quando, pensando di avere tutto sotto controllo, ci siamo resi conto che le persone non riuscivano a connettersi o a collegare i loro dispositivi (cellulare, I-pad, Pc). È stato persino difficoltoso garantire che tutti comparissero con il proprio nome perché se un corsista utilizza i dispositivi o gli account di altri componenti della famiglia, viene visualizzato un altro nome e, quindi, alterato il corretto tracciato dei report.
Abbiamo dovuto identificare una squadra di tutor di piattaforma per dare supporto durante lo svolgimento della lezione, non solo ai partecipanti ma anche ai docenti: molti di loro, bravissimi in aula, sono risultati spaesati ed impacciati davanti allo schermo oppure impreparati dal punto di vista tecnologico.

Per questo nel piano SVOLTE abbiamo inserito un'attività non formativa di "Formazione Formatori". Con il tempo abbiamo imparato a organizzare la formazione in ambito virtuale con modalità più consone (interventi più diluiti nel tempo, più pause, meno partecipanti) e introdotto tecniche per sollecitare l'attenzione e partecipazione attiva dei corsisti. Ma ci rendiamo conto che dobbiamo approfondire le metodologie e ampliare gli strumenti a disposizione per animare i momenti formativi online, ed essere in grado, una volta superata l'emergenza, di offrire percorsi *blended*, cioè "mix" bilanciati di aula ed *e-learning*, che sappiamo essere il futuro della formazione continua.

Paolo Pratesi – CAT

Con Pegaso abbiamo impostato il modulo "Peer&Media education e prevenzione del disagio giovanile" per approfondire gli strumenti social che usano i nostri utenti, per la maggioranza ragazzi – e quindi Facebook, Instagram fino a Tik Tok -, alla luce del nostro approccio educativo.
Partiamo dall'esperienza degli operatori che sono un contatto diretto con l'utenza per informare, attraverso una relazione di fiducia, sui servizi offerti sul territorio (percorsi di sostegno e cura, opportunità di lavoro), sui rischi dell'uso di sostanze, sui comportamenti sessuali corretti. Bisogna avere il linguaggio giusto, essere autorevoli: non è una catechizzazione, ma far passare l'informazione al livello dell'interlocutore con video e grafiche che sappiano colpire il loro immaginario. La formazione ci servirà quindi per rendere più efficaci le strategie comunicative di prevenzione, tutela e promozione della salute dei giovani e animazione territoriale in scenari che evolvono continuamente. Intendiamo identificare le chiavi di lettura delle dinamiche di relazione e ci interrogheremo sul senso assunto da concetti chiave quali: identità, relazione, piacere, limite e rischio.
Abbiamo inoltre necessità di approfondire la metodologia del Mapping per costruire delle mappe interattive dei bisogni e dei servizi offerti dai territori facendoci aiutare dagli stessi ragazzi con cui si è stabilito un

rapporto di fiducia e che a loro volta potranno coinvolgere altri ragazzi: una vera e propria contaminazione.
E poi c'è tutto un discorso legato al deep e dark web, che i nostri operatori stanno già approfondendo. Al dark web è difficile accedere, ma una volta dentro si entra in contatto con una sterminata comunità di persone che spesso agisce al di fuori di ogni regola e dove ci si può trovare in situazioni di oggettivo pericolo. Un educatore si deve confrontare con questo mondo. Non si va quindi solo in strada, si va anche nel dark web, che è l'evoluzione virtuale dei luoghi di disagio con cui interagiamo.

- **La formazione del piano sarà a distanza?**

Cristina Atzeni – Pegaso Network

La formazione si farà prevalentemente a distanza, per quanto stiamo definendo ancora la progettazione di dettaglio. Alcune attività sarebbe opportuno farle in aula, ma ci sono molte incognite, perché almeno fino al 5 marzo le attività in presenza non sono autorizzate. Partiremo con lo storytelling ed il fundraising.