

### III.1

---

## Effetti di una attività riflessiva con il Digital Storytelling in una comunità di Educatori

### Effects of a reflective activity with Digital Storytelling in a community of Educators

---

**Corrado Petrucco**

*Università degli Studi di Padova*

**Giulia Mazzon**

*Educatrice di Comunità Educativa e Riabilitativa, Padova*

#### abstract

L'articolo descrive una attività riflessiva-narrativa attraverso l'utilizzo del Digital Storytelling realizzata presso una comunità di Educatori che si occupa di percorsi educativi e riabilitativi per minori con disturbi psico sociali. L'obiettivo della ricerca si è focalizzato nell'indagare se la raccolta di storie professionali, raccontate liberamente in brevi video da alcuni componenti dell'equipe, e poi visionati assieme abbia, da un lato stimolato la riflessione sulle buone pratiche professionali personali e di gruppo, e dall'altro rafforzato i legami emotivi e di fiducia tra i membri della comunità. In particolare si è cercato anche capire se la raccolta di storie digitali possa costituire un repertorio utile da far visionare ai nuovi assunti in modo che possano capire facilmente i contesti, le problematiche quotidiane e gli aspetti relazionali e emotivi di questa impegnativa professione.

---

The article describes a reflexive-narrative activity through the use of Digital Storytelling carried out in a community of Educators that deals with educational and rehabilitation courses for minors with psycho-social disorders. The research was fo-

\* Il contributo rappresenta il risultato di un lavoro congiunto degli autori, tuttavia Corrado Petrucco ha scritto i par. §1, §2, §3 e §5, Giulia Mazzon il par. §4.

### Panel 3

cused on investigating whether the collection of professional stories, freely told in short videos by some members of the team, and then viewed together, on the one hand stimulated reflection on personal and group professional good practices, and, on the other hand, it strengthened the emotional and trusting ties between members of the community. In particular, we also tried to understand if the collection of digital stories could constitute a useful repertoire for new hires to view so that they can easily understand the contexts, daily problems and the relational and emotional aspects of this demanding profession.

---

**Parole chiave:** Digital Storytelling, educatori, riflessione sulle pratiche professionali, senso di comunità.

**Keywords:** Digital Storytelling, educators, reflection about professional practices, sense of community.

## 1. Introduzione e framework teorico

Le storie di esperienze professionali raccontate e ascoltate all'interno di Comunità di Pratica sono un dispositivo molto utile in quanto sono in grado di stimolare la riflessione sulle proprie pratiche (Wheeler, 2016; Schön, 2008; Mezirow, 2018) e ci permettono di rendere esplicita molta conoscenza tacita che sarebbe difficilmente comunicabile in modalità formali (Polanyi, 2009; Whyte & Classen, 2012). Infatti attraverso lo storytelling si possono comunicare in modo efficace abilità e competenze utilizzate quando si sono affrontati con successo problemi particolarmente critici (Orr, 1996; Geiger & Schreyögg, 2012).

Le storie professionali ritenute importanti e significative e degne di essere ricordate e tramandate all'interno della Comunità sono definite in letteratura come “war stories” (Martin & Po-

wers, 1983; Kaye & Jacobson, 1999; Yang, 2013): queste in genere possiedono tre caratteristiche: 1) sono ricche di dettagli e descrivono molto bene il contesto, il problema e le soluzioni adottate 2) arricchiscono con enfasi emozionale le azioni dei protagonisti e 3) ne esplicitano le intenzionalità (Bruner, 1992) e giustificano le azioni (Czarniawska, 2003). Le storie che viviamo in prima persona o che sentiamo, permettono poi di creare con il tempo una sorta di archivio mentale di contesti specifici e possibili soluzioni che possiamo cercare di applicare, adattandoli di volta in volta a problemi contingenti che ci troviamo ad affrontare (Pinker, 1997; Milton, 2010).

Ogni storia è poi sempre ricca di elementi emozionali e ciò permette a chi ascolta di interpretare subito il grado di importanza che si deve attribuire ai problemi e della immediatezza dell'azione necessaria a risolverli: il neurobiologo Damasio (2001) sostiene che siano proprio le emozioni l'elemento determinante che ci spinge poi ad agire e ad intraprendere azioni efficaci per risolvere i problemi. In questo senso lo Storytelling viene anche utilizzato per spingere al cambiamento e migliorare le proprie competenze sia professionali che trasversali (Brown, Gabriel & Gherardi, 2009; Prusak, 2012).

Le war stories possono quindi diventare un elemento importante di crescita professionale se la Comunità le riconosce come tali e le può facilmente condividere per analizzarle e discuterle. La maggior parte delle storie professionali viene condivisa oralmente ed in momenti informali (a pranzo o davanti alla macchina del caffè) ad una o più persone, ma non a tutta la Comunità. Un modo per poterle diffondere e al tempo stesso renderle sempre disponibili online è cercare di rappresentarle attraverso dei brevi video narrativi che vengono definiti come narrazioni digitali o Digital Storytelling (Lambert & Hessler, 2018; Petrucco, De Rossi, 2009).

## 2. Il Digital Storytelling come strumento riflessivo in una Comunità di Pratica

Oggi grazie alla disponibilità di device digitali (smartphone e tablet) con software ed App che permettono facilmente di effettuare riprese audio/video, creare brevi storie e condividerle è molto semplice. Al di là però delle tecnologie utilizzate, non è facile realizzare un Digital Storytelling che sia efficace nello stimolare la riflessione sulle competenze e possa essere discusso all'interno di una Comunità e richiede una attenta progettazione pedagogica e chiarezza negli obiettivi che si vogliono raggiungere. La creazione di un Digital Storytelling è perciò un processo strutturato che comporta più fasi, tutte egualmente importanti e che possono essere svolte singolarmente o in gruppo:

- 1) **il racconto/ascolto** della storia: può essere una intervista narrativa ripresa direttamente in video, oppure una raccolta di storie scritte o registrate oralmente; è interessante sottolineare che i partecipanti sono stati invitati a raccontare non solo episodi in cui è stata trovata una soluzione adeguata, ma anche situazioni particolarmente critiche in cui non si è risolto il problema o lo si è fatto in modo poco soddisfacente. Questo nella convinzione che discutere assieme sulle modalità poco soddisfacenti che sono state prese nella soluzione dei problemi possa essere molto più formativo rispetto alla presentazione di una soluzione adeguata (Chillarege, Nordstrom & Williams, 2003) proprio perché si apprende dai propri e dagli altrui errori (Joung, Hesketh & Neal, 2006).
- 2) **l'analisi** della storia dove specificare chi sono i protagonisti, il contesto, i problemi e come siano stati risolti, le specifiche competenze richieste per risolverli nel modo ottimale ed infine le emozioni dei vari protagonisti;
- 3) **la stesura dello storyboard** ed il montaggio del video. La storia deve possedere una struttura narrativa coerente ed

evidenziare la descrizione del problema critico e della sua eventuale soluzione. La struttura narrativa di riferimento è quella classica del Dramatic Arc (Campbell, 2008), in cui prima si racconta il contesto (Exposition), poi il problema (Incident, Rising Action, Climax) ed infine la soluzione (Falling Action & Resolution), evidenziando in ogni passaggio le emozioni dei protagonisti;

- 4) **la visione collettiva** e la discussione dei Digital Storytelling tra tutti i membri della Comunità di Pratica professionale online o in presenza. Questa fase è particolarmente importante e produttiva perché stimola sempre la riflessione sulle azioni dei protagonisti delle storie e sulle competenze professionali e trasversali richieste per risolvere in modo adeguato le situazioni critiche descritte; Questo approccio permette anche di condividere tra i membri il senso delle esperienze vissute, i significati attribuiti, le proprie identità professionali come un gruppo coeso che si può riconoscere in effettivamente in una vera e propria Comunità di Pratica (Marín, Tur & Challinor, 2018).

### 3. La ricerca

#### *Contesto e partecipanti*

La ricerca è stata condotta in una comunità residenziale educativa riabilitativa che si occupa di programmare e gestire percorsi educativi e riabilitativi per minori con disturbi psico sociali. All'interno della struttura opera un'equipe educativa composta da 11 professionisti: 2 psicologi psicoterapeuti, 1 coordinatore e 1 vice coordinatore della comunità, e 7 educatori professionali con titoli e qualifiche diverse ma che lavorano e intervengono quotidianamente in modo integrato. Gli interventi da applicare vengono concordati e discussi assieme durante le riunioni settimanali che permettono la partecipazione e il confronto di idee e posizioni tra i vari membri, liberi di esprimere il loro parere e vie-

### Panel 3

ne rispettato il loro punto di vista anche se può essere diverso da quello degli altri. Il gruppo si configura come una Comunità di Pratica che come suggerisce Wenger (2006) condivide e negozia significati, collabora assieme per portare a termine i compiti prefissati e per risolvere i problemi.

#### *Obiettivo di ricerca, metodi e strumenti*

L'obiettivo della ricerca si è focalizzato quindi nel cercare di capire se, e in che misura, la raccolta di storie professionali, raccontate liberamente in brevi video da alcuni componenti dell'equipe, e poi visionati assieme da tutta l'equipe abbia, da un lato stimolato la riflessione sulle buone pratiche professionali personali e di gruppo, e dall'altro rafforzato i legami emotivi e di fiducia tra i membri della Comunità. In particolare anche capire se la raccolta di storie digitali possa costituire un repertorio utile da far visionare ai nuovi assunti in modo che possano capire facilmente i contesti e le problematiche quotidiane. Le domande di ricerca si sono concentrate perciò nel verificare se il processo di narrazione delle esperienze professionali condensate in brevi video (Digital Storytelling) possa:

- migliorare e stimolare la riflessione sulle buone pratiche;
- aumentare il senso di appartenenza alla comunità;
- agevolare l'inserimento di nuovi educatori nella comunità;

La strategia di ricerca è stata quella di utilizzare un mixed method (Mills et al., 2010) di carattere prevalentemente etnografico (Pelto, 2017), analizzando dati sia qualitativi che quantitativi rilevati attraverso questionari ed interviste nelle varie fasi. Nella prima fase è avvenuta la somministrazione di un questionario specifico per verificare il livello del senso di comunità (Sense of Community Index-SCI-2) e contestualmente si sono raccolte le narrazioni dei singoli educatori attraverso riprese video. Nella seconda fase tutti i partecipanti sono stati osservati mentre

hanno condiviso e commentato il loro video con tutti gli altri. Nella terza ed ultima fase i partecipanti hanno compilato un questionario con domande chiuse ed aperte sull'esperienza svolta e nuovamente l'SCI-2 per verificare se vi siano stati cambiamenti significativi soprattutto nella percezione di appartenenza, e di fiducia condivisa e se i bisogni propri degli altri vengano soddisfatti attraverso l'impegno comune (McMillan & Chavis, 1986).

#### 4. Analisi dei risultati

##### *Analisi dei video*

I partecipanti hanno raccontato le loro esperienze partendo dalla domanda “*Se domani arrivasse un nuovo educatore, quali sarebbero i tuoi consigli, basati sulle tue esperienze e competenze professionali, che gli daresti per “sopravvivere durante il primo periodo?”*”. A questa domanda è stato poi chiesto di rispondere cercando di far emergere le tre dimensioni fondamentali di una war story intesa come narrazione di uno o più episodi critici a cui hanno assistito o vissuto in prima persona durante le loro attività professionali nei loro anni di servizio (Petrucco, 2014) i particolare evidenziando:

- la dimensione emozionale;
- il contesto e dettagli;
- la descrizione del problema specificandone le soluzioni, o i fallimenti.

I video dove i partecipanti hanno raccontato le loro esperienze professionali sono stati poi attentamente analizzati sia nella dimensione concettuale dei contenuti che in quella emozionale: quest'ultima è stata valutata con una scala a tre valori (contenuto emozionale basso, medio e alto) mentre per quella cognitiva attraverso un riassunto in brevi frasi che riassumono i contenuti (vedi tab.1).

Panel 3

Autore	Intenzionalità espressa	Grado di emozionalità
N.R.	Dare precedenza alle mansioni pratiche e darsi del tempo per instaurare relazioni con l'utenza.	Alto
G.F.	Osservare e ascoltare i colleghi; non esitare a chiedere aiuto.	Alto
I.C.	Sii paziente e cerca di metterti in gioco. Ascolta, osserva e coltiva il rapporto con i colleghi che risulterà essere fondamentale.	Alto
E.G.	Partecipa alla riunione d'equipe, chiedi aiuto se necessario e segui i consigli.	Alto
D.P.	Curare gli spazi facendo attenzione ai minimi particolari.	Medio
F.G.	Abbi fiducia e chiedi aiuto e consiglio ai colleghi	Medio
F.P.	Fai attenzione a tutto ciò che succede e leggi bene i documenti relativi ad ogni utente per comprendere al meglio la loro storia.	Medio
C.F.	Essere organizzati curando il luogo di lavoro mantenendo un profilo professionale limitando il livello confidenziale con il gruppo degli utenti.	Medio

Tab. 1 – Consigli ai novizi e grado di emozionalità espressi nei video

### *Emozioni percepite nel processo narrativo e di visione dei Digital Storytelling realizzati*

Alle domande aperte che chiedevano di indicare quali emozioni avevano suscitato il raccontare la propria storia e vedere quelle degli altri, i partecipanti hanno indicato le seguenti emozioni: ansia, entusiasmo, malinconia, nostalgia, orgoglio, simpatia, agitazione, paura, senso di inadeguatezza, senso di “crescita personale”. Malinconia e nostalgia sono stati indicati da due partecipanti diversi entrambi però spiegati allo stesso modo: questi due

termini ricordano i tempi in cui erano molto più giovani, con un approccio al lavoro decisamente differente da quello attuale, un periodo lavorativo nel quale i fallimenti erano maggiori rispetto ai successi, la frustrazione era quasi all'ordine del giorno ma che oggi, ricordano con particolare rimpianto. Il termine "crescita", seppur non sia una emozione vera e propria, è stato indicato per far capire la crescita professionale e personale che si è concretizzata con la riflessione scaturita dalla narrazione. Il termine orgoglio invece è stato spiegato con testuali parole "ripensando alla mia storia, sono orgoglioso d'essere arrivato fino a qua".

*Contenuti ed intenzionalità espressa nelle narrazioni video-digitali*

Nella analisi dei contenuti dei video sono emerse molteplici componenti relative alla propria rappresentazione di sé nelle sue due componenti: personale e sociale. La prima, attiene a quell'insieme di caratteristiche che l'individuo pensa di possedere, per esempio attitudini, capacità, atteggiamenti, potenzialità, ed è costruita sulla base del vissuto personale filtrato attraverso schemi interpretativi soggettivi. La seconda deriva dalla consapevolezza di appartenere a un determinato gruppo sociale e al peso valoriale che gli si attribuisce: l'identità professionale ne è quindi una sua significativa componente (Castelli e Venini, 2002). Di conseguenza, quindi, le decisioni riguardanti l'orientamento e le scelte professionali interagiscono in modo particolarmente significativo con la propria identità. Nel nostro caso i partecipanti hanno comunicato lo sforzo di costruire un sé professionale sia attraverso la dimensione della *relazione*, caratterizzata dall'insieme di competenze quali l'ascolto, la comunicazione, la mediazione, e dall'altro la dimensione della *conoscenza*, che riguarda il rapido mutamento e l'aggiornamento continuo delle figure professionali a livello normativo e burocratico. In questo senso è interessante che i contenuti dei video si siano focalizzati certamente sulle migliori pratiche (terapie, pulizie) ma si focalizzino anche sulla dimensione emozionale-relazionale quali la *fiducia*, *l'osservazione*, il *mettersi in gioco* e il *chiedere consiglio* che prevedono

**Panel 3**

appunto una relazione con il resto dei membri della comunità di pratica (tab. 2).

Argomento	Frequenza
Organizzazione	2
Ascolto	2
Pulizie	3
Terapie	3
Mettersi in gioco	3
Chiedere consiglio	3
Consegne	4
Adattare se stessi al contesto	4
Osservazione	4
Fiducia	4

*Tab. 2 – Principali contenuti espressi nei video*

*Riflessione sulle pratiche professionali in situazioni problematiche*

Durante la narrazione delle pratiche dei partecipanti sono anche emersi casi particolari che sono serviti loro per concretizzare quelli che erano gli aspetti più importanti da affrontare nelle pratiche quotidiane della comunità. Gli episodi raccontati erano tutti relativi a situazioni problematiche nel rapporto con l'utenza di adolescenti con la quale gli educatori hanno a che fare quotidianamente e che è particolarmente difficile da gestire. Tutti gli educatori hanno fatto presente come sia stimolante e divertente lavorare con gli adolescenti ma come sia allo stesso tempo complicato e rischioso date le loro patologie e le loro storie di vite personali che influenzano tutte le relazioni interpersonali che instaurano, sia con i coetanei sia con gli adulti. La riflessione sui casi riportati ha portato a definire quattro dimensioni importan-

ti su cui la comunità si è impegnata a migliorare e che ha stabilito come importanti da comunicare ai futuri nuovi assunti:

1) *la memorizzazione dei nomi degli adolescenti come rispetto dell'identità:*

il fatto di non ricordarsi un nome o, peggio ancora, di confondere un nome con un altro è spesso uno dei principali elementi di criticità tra il nuovo educatore e l'utenza. Tutti i partecipanti hanno raccontato di discussioni abbastanza accese su questo tema nelle quali i ragazzi accusavano l'educatore di incompetenza dato che il problema dei nomi richiama la questione dell'identità personale, che deve essere riconosciuta e rispettata soprattutto in adolescenza periodo in cui non avendo ancora un'identità chiara e definita, il nome diviene una parte fondamentale per la persona, e questo è particolarmente vero per chi ha delle difficoltà sociali e psicologiche. Il riconoscimento della sua persona attraverso il nome permette al soggetto di sentirsi considerato e accettato. Se viene confuso o dimenticato il nome, di conseguenza il ragazzo percepirà che la sua identità sarà anch'essa poco chiara all'educatore.

2) *L'ascolto e l'empatia:*

se l'utente si accorge che non lo si sta ascoltando e non si sta prendendo in considerazione ciò che sta dicendo possono sorgere conflitti con l'educatore. I partecipanti raccontano di quanto spazio ed energia mentale ogni singolo utente richieda e di quanto sia difficile, inizialmente, dedicare ad ognuno gli stessi tempi e le stesse considerazioni. Molti di loro sono stati al centro di veri e propri "attacchi" personali dato che come è stato riportato gli utenti esprimono chiaramente il bisogno e la necessità dell'ascolto: "Il tuo lavoro è quello di ascoltarmi, se ti sto raccontando questa cosa è importante e mi devi dare retta, tu sei qui per questo". Un aspetto importante correlato riguarda l'immedesimazione nei problemi del singolo utente da parte dell'educatore. Le storie di vita personali hanno le caratteristiche d'essere storie pre-

### Panel 3

valentemente di sofferenza, di difficoltà e di trascuratezza da parte delle rispettive famiglie. Questi disagi affettivi, familiari, sociali e cognitivi toccano emozionalmente l'educatore che per la prima volta si trova a dover lavorare e gestire ragazzini così piccoli che portano dentro di loro una sofferenza troppo grande per la loro età. Nelle varie narrazioni sono emersi episodi in cui l'educatore veniva quasi sopraffatto dai racconti degli adolescenti. In questi casi specifici l'empatia gioca perciò un ruolo ambivalente: se l'empatia è necessaria per creare un "ponte" con l'altro, un eccesso di empatia rischia di paralizzare la comunicazione e di far fallire l'intervento educativo.

#### 3) *La coerenza nei comportamenti:*

Un altro problema riscontrato dai partecipanti riguarda la coerenza durante il lavoro. Questo è uno dei problemi avvertito come quello più complicato da gestire dal momento che gli utenti accusano di incoerenza gli educatori ma di fatto non hanno ben chiaro in che cosa consista la coerenza. In tutte le narrazioni gli educatori hanno sottolineato come i rimproveri sull'incoerenza avessero un effetto ambivalente su di loro: da un lato, se erano nuovi ed inesperti, questi rimproveri li ferivano parecchio e li costringevano a ripercorrere mentalmente tutto ciò che avevano fatto per riuscire ad individuare la "causa" scatenante il rimprovero; I partecipanti inoltre hanno sottolineato spesso e molto chiaramente il fatto che, l'incoerenza che veniva letta dall'utenza nelle pratiche educative, non era realmente incoerenza ma un semplice adattamento alle situazioni di pratiche e atteggiamenti che non potevano rimanere gli stessi.

#### 4) *Lo screditamento degli educatori:*

Spesso è emerso anche il continuo tentativo da parte dell'utenza di mettere in cattiva luce il nuovo educatore agli occhi degli "anziani" e di farlo sentire insicuro, inadeguato e incompetente in questo ambito lavorativo. Molti sono stati gli aneddoti raccontati nei quali i partecipanti si erano ritrovati in difficoltà per questi

motivi ma tutti hanno precisato il fatto che, con il senno di poi, sarebbe bastato un maggior dialogo e una maggiore fiducia con gli educatori più anziani per chiarire queste incomprensioni.

### *Gli effetti complessivi percepiti dell'attività con il Digital Storytelling*

Dopo la visione collettiva dei video da parte dei partecipanti, è stata somministrato un questionario composto da dodici domande, di cui tre a risposta aperta, per rilevare la loro percezione sulle attività con il Digital Storytelling, in particolare sui possibili stimoli alla riflessione sulle competenze professionali e al miglioramento delle buone pratiche della comunità di educatori. Come si evince dai dati riportati in tabella 3, le risposte degli item da 1 a 4 sul grado di soddisfazione generale percepita sull'attività narrativa è risultato molto alto. L'unica domanda che ha ricevuto risposte particolarmente critiche è la terza, nella quale si chiedeva se durante le attività proposte avessero trovato difficoltà: da un successivo approfondimento con un *focus group*, la difficoltà percepita si è esplicitata soprattutto come emotiva: raccontarsi in un video significava esporsi e mettere in discussione le proprie competenze professionali "rischiando" di ricevere critiche o appunti di vario genere.

Domande - scala Likert 1 per nulla...5 moltissimo	1	2	3	4	5
1. L'attività proposta, nel complesso, è stata interessante?	0	0	0	3	5
2. Hai partecipato volentieri all'attività proposta	0	0	0	4	4
3. Hai trovato difficoltà durante l'esecuzione dell'attività	0	0	0	5	3
4. Se venisse riproposta, parteciparesti nuovamente?	0	0	0	2	6
5. La narrazione delle tue pratiche ti ha fatto riflettere sulle tue competenze professionali?	0	0	0	1	7

Panel 3

6. La visione dei video ti ha fatto riflettere sulle tue competenze professionali?	0	0	0	2	6
7. La visione dei video ti ha fatto riflettere sulle loro competenze professionali dei tuoi colleghi?	0	0	0	6	2
8. Pensi che la creazione di questo database potrà essere utile, ai fini pratici, per comunicare le buone pratiche ai nuovi assunti	0	0	0	5	3
9. Pensi che la creazione di questo database possa essere utile per il miglioramento delle buone pratiche dell'intero gruppo	0	0	0	4	4

Tab. 3 - Domande sulla attività narrativa: narrazione e commento dei video

Il successivo focus group al termine della visione dei vari Digital Storytelling ha permesso di approfondire alcuni temi particolarmente interessanti emersi dalle domande a risposta aperta sulle emozioni suscitate dalla visione collettiva, sulle differenze tra il racconto face to face e la registrazione video-digitale

*Differenze tra il raccontare ad una persona e raccontarsi in un video, vantaggi e svantaggi*

In molte risposte si conferma il timore che la registrazione possa rivelare le proprie inadeguatezze professionali, paura dichiarata per lo più superata considerando che tutti si sono messi sullo stesso piano e si sono aperti con le loro narrazioni. Riportiamo a questo proposito alcune frasi raccolte nel focus group:

«Raccontare in prima persona non è come scrivere perché quando scrivi poi hai il tempo di rileggere e fare le modifiche che credi migliori...Sicuramente poi puoi riflettere di più però ti vergogni un pochino quando vedi... [assieme agli altri] il tuo video» —F.

«Raccontare è stato un po' come mettersi a nudo, se provavi a mentire poi lo si sarebbe scoperto. Questa attività

implica sincerità e trasparenza...poi però senti inevitabilmente tutto giudizio da parte degli altri» —R.

«La fase narrativa mi è piaciuta molto, mi sono divertita a ricordare anche cose successe tanti anni fa a cui non pensavo più...rivedendomi e vedendo i miei colleghi sono rimasta sorpresa in come è stato possibile individuare punti deboli, fragilità, emozioni e punti di forza da un semplice video» —C.

«L'esperienza registrata ti dà modo di riflettere...di più [rispetto al racconto in presenza]» —D.

### *Lo sviluppo del senso di comunità*

Il confronto dei risultati della somministrazione del Sense of Community Index-SCI-2 prima e dopo l'attività con il Digital Storytelling hanno rivelato che questa è stata percepita come molto rilevante per lo sviluppo del senso di comunità soprattutto nella percezione di non essere soli ad affrontare i problemi ma che questi sono comuni a tutti e possono avere soluzioni condivise perché i membri della comunità hanno a cuore anche il lavoro degli altri (tab. 4).

Domande - scala Likert 1 per nulla...5 moltissimo	Diff. %
17. Se c'è un problema i membri della comunità possono risolverlo insieme.	+40%
3. La comunità ha successo quando i bisogni di tutti i membri trovano un punto d'incontro.	+50%
7. Posso fidarmi delle persone di questa comunità.	+60%
22. I membri di questa comunità hanno vissuto e condiviso momenti importanti.	+60%
23. Sono fiducioso per il futuro di questa comunità.	+60%
24. I membri di questa comunità si preoccupano l'uno dell'altro.	+100%

Tab. 4 – Confronto di alcuni risultati dell' SCI-2 dopo l'attività con il digital Storytelling

## 5. Conclusioni

L'attività di racconto e la successiva visione dei Digital Storytelling sembra quindi aver promosso la riflessione sulle modalità di svolgimento delle proprie attività di lavoro e su quelle degli altri colleghi andando a toccare temi molto sensibili, come le competenze professionali proprie e dei colleghi. Dai risultati ottenuti dai questionari e dalle analisi del focus group possiamo dire che grazie all'attività con il Digital Storytelling, sono potuti emergere riflessioni importanti sia per le pratiche professionali personali e della comunità sia per gli aspetti relazionali che hanno permesso di esplicitare le difficoltà correlate al proprio ruolo educativo-funzionale. Il coraggio e la fiducia sono stati due elementi fondamentali che hanno caratterizzato la buona riuscita delle attività: se non avessero avuto il coraggio di raccontarsi e fiducia reciproca, sicuramente l'attività non avrebbe avuto gli effetti positivi e l'alto gradimento che i partecipanti hanno dichiarato. Ciò ha migliorato il senso di appartenenza alla comunità e ha influito positivamente sulla costruzione di un'identità comune che, per un'equipe educativa, risulta essere un elemento fondamentale per poter perseguire la mission professionale. Sulla base dei singoli racconti è stato possibile infine individuare i problemi principali, legati strettamente alla gestione dell'utenza durante i primi mesi lavorativi, che derivano dalla tipologia di lavoro e di intervento che gli educatori si trovano ad affrontare quotidianamente: le storie professionali quindi hanno permesso di ricavare preziosi consigli per agevolare l'inserimento di nuovi educatori nella comunità.

## Riferimenti bibliografici

- Brown A. D., Gabriel Y., & Gherardi S. (2009). Storytelling and change: An unfolding story. *Organization*, 16(3), 323-333.
- Bruner J. (1992). *La ricerca del significato*. Torino: Bollati Boringhieri.
- Castelli C., & Venini L. (2002). *Psicologia dell'orientamento scolastico e professionale: teorie, modelli e strumenti*. Milano: Franco Angeli.
- Czarniawska B. (2003). *Narrative We Organize*. Torino: Edizioni di Comunità.
- Chillarege K., Nordstrom C., & Williams K. (2003). Learning from our mistakes: Error exposure training for mature learners. *Journal of Business and Psychology*, 17, 369-385
- Damasio A. R. (2001). Descartes error revisited. *Journal of the History of the Neurosciences*, 10(2), 192-194.
- Geiger D., & Schreyögg G. (2012). Narratives in knowledge sharing: challenging validity. *Journal of Knowledge Management*.
- Joung W., Hesketh B., & Neal A. (2006). Using “war stories” to train for adaptive performance: Is it better to learn from error or success? *Applied psychology*, 55(2), 282-302.
- Kaye B., & Jacobson B. (1999). True tales and tall tales: The power of organizational storytelling. *Training & Development*, 53(3), 44-51.
- Kaye, Beverly, & Betsy Jacobson (1999). True tales and tall tales: The power of organizational storytelling. *Training & Development*, 53, 3, 44-51.
- Lambert J., & Hessler B. (2018). *Digital storytelling: Capturing lives, creating community*. Routledge.
- McMillan D. W., & Chavis D. M. (1986). Sense of community: A definition and theory. *Journal of community psychology*, 14(1), 6-23.
- Marín V. I., Tur G., & Challinor J. (2018). An interdisciplinary approach to the development of professional identity through digital storytelling in health and social care and teacher education. *Social Work Education*, 37(3), 396-412.
- Martin J., & Powers M. (1983). Organizational stories: More vivid and persuasive than quantitative data. *Psychological foundations of organizational behavior*, 161-168.
- Mezirow J. (2018). Transformative learning theory. In *Contemporary theories of learning* (pp. 114-128). Routledge.

Panel 3

- Mills A. J., Durepos G., & Wiebe E. (2010). *Encyclopedia of case study research*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Milton N. (2010). *The Lessons Learned Handbook: Practical approaches to learning from experience*. Elsevier.
- Pelto P. J. (2017). *Mixed methods in ethnographic research: Historical perspectives*. Taylor & Francis.
- Orr J. E. (1996). *Talking about machines: An ethnography of a modern job*. Cornell University Press.
- Pinker S. (1997). *How the mind works*. New York: Norton.
- Petrucco C., & De Rossi M. (2009). *Narrare con il digital storytelling a scuola e nelle organizzazioni*. Roma: Carocci.
- Polanyi M. (2009). *The tacit dimension*. University of Chicago press.
- Prusak L., Groh K., Denning S., & Brown J. S. (2012). *Storytelling in organizations*. Routledge.
- Schön D. A. (2008). *The reflective practitioner: How professionals think in action*. Hachette.
- Wenger E. (2006). *Comunità di pratica. Apprendimento, significato e identità*, 72.
- Whyte G., & Classen S. (2012). Using storytelling to elicit tacit knowledge from SMEs. *Journal of Knowledge Management*, 16(6), 950-962.
- Yang C. (2013). Telling tales at work: An evolutionary explanation. *Business Communication Quarterly*, 76(2), 132-154.