Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana
Dipartimento economia aziendale, sanità e sociale

SUPSI

L'importanza della cura delle proprie emozioni nel lavoro educativo

Studente/essa
Daniela Lombardo

Corso di laurea
Lavoro sociale

Opzione
- Educatrice sociale

Tesi di Bachelor

Luogo e data di consegna
Manno, settembre 2017

GRAZIE MAMMA.

Un grazie di cuore va alla mia famiglia,
che mi ha costantemente
incoraggiata e sostenuta durante questo
impegnativo percorso di laurea,
credendo sempre in me.

Un grazie particolare va al mio dolce nipotino,
GRAZIE LEO,
per avermi fatta diventare con immensa gioia tua zia.

Il grazie più grande e profondo va a mia figlia,
GRAZIE EMMA,
per aver completato la mia vita facendomi diventare con orgoglio e gioia infinita
la tua mamma.

“L’autrice è l’unica responsabile di quanto contenuto nel lavoro”

ABSTRACT

L'importanza della cura delle proprie emozioni nel lavoro educativo

Questo lavoro di tesi si propone di delineare quale possa essere l'importanza per l'operatore di prendersi cura delle emozioni che nascono nella relazione educativa, più precisamente di come l'operatore può prendersene cura.

Il primo aspetto che ho trattato è il concetto di relazione educativa, il secondo è quello di pratica riflessiva, il terzo è quello di dimensione emozionale, il quarto è il concetto di distanza relazionale andando ad indagarlo attraverso l'antinomia distanza-vicinanza, mentre l'ultimo è il sostegno professionale.

Il contesto in cui questa ricerca prende vita è quello del Foyer Camminata che fa parte della Fondazione Diamante. Le persone che il Foyer accoglie soffrono di disagi psichici.

Ciò che emerge alla fine del lavoro è l'importanza delle emozioni nelle relazioni, più precisamente l'importanza di prendersene cura. Fondamentale è il supporto dell'équipe che al Foyer Camminata funge da vera e propria risorsa. Per lavorare in questo campo, è importante dare valore e rispettare le emozioni nelle relazioni. Ascoltarsi reciprocamente, ma anche prestare attenzione alle più profonde emozioni che risuonano in se stessi. Ascoltarsi e capirsi è un valido rimedio per non soffocare nel proprio disordine. Una volta ascoltate le proprie emozioni, è importante anche legittimarle e dare loro un senso per renderle funzionali al lavoro educativo. Vorrei che questo lavoro potesse essere un invito a non temere di mostrare emozioni di vergogna, di inadeguatezza, di paura, di preoccupazione e di rabbia, per raggiungere autenticità, consapevolezza, rispetto reciproco e benessere interiore. Per non cadere vittima della propria dimensione emozionale, è indispensabile prestare attenzione ai segnali che possono guidare nel prendersi cura delle proprie emozioni e condividere con altri ciò che si prova. Questo richiede l'audacia individuale da una parte, l'auto-osservazione, la fiducia negli altri dall'altra e la forza della condivisione: perciò prediamoci cura di noi e dell'équipe con impegno. Solo superando la vergogna e cercando di capire le emozioni che ci fanno sentire inadeguati (come il senso di colpa, la paura, la rabbia, …) possiamo crescere.

Daniela Lombardo, settembre 2017

Indice

1. INTRODUZIONE 5
1.1 Motivazioni 5

2. CONTESTO DI RIFERIMENTO 7
2.1 La Fondazione Diamante 7
2.2 Il foyer “Camminata” 7

3. PROBLEMATICA E METODOLOGIA 9
3.1 Presentazione della problematica 9
3.2 Strumenti e scelta metodologica 10
3.3 Riferimenti teorici e concetti chiave 12

4. DISSERTAZIONE 15
4.1 La relazione educativa 15
4.2 La pratica riflessiva 18
4.3 La dimensione emozionale 20
4.4 La distanza relazionale 22
4.5 Un supporto fondamentale: l’équipe 26

5. CONCLUSIONI 30

FONTI 33

ALLEGATI 35

1. INTRODUZIONE

1.1 Motivazioni

La decisione di redigere questo lavoro di tesi è nata pensando alla mia pratica professionale presso il Foyer Camminata della Fondazione Diamante, durante la quale mi sono trovata spesso a fare spesso i conti con me stessa e le mie emozioni in qualità di professionista.

Come ho potuto apprendere in questi anni di formazione presso la SUPSI, in particolare dal modulo di colloquio educativo: "la relazione è lo strumento principe del lavoro educativo"[1], dunque, è la base del lavoro educativo. La relazione avviene attraverso l'interazione di due o più persone e comprende: gesti, parole, azioni, sguardi, emozioni, valori e pensieri.

Questo lavoro di tesi vuole mettere in evidenza l'importanza dello stato emotivo nel lavoro educativo, in particolare vuole indagare come l'educatore può prendersi cura delle proprie emozioni che nascono nell'incontro con l'altro.

"*Siamo sempre dentro un'emozione*"[2], difatti, come afferma Daniele Bruzzone, ricercatore di Pedagogia generale e sociale dell'università Cattolica ed insegnante presso la sede di Piacenza, "*L'esistenza è quindi già sempre pervasa, impregnata di una certa tonalità emotiva, e non vi è alcuno stato dell'esistenza che ne sia privo*."[3], in particolar modo nella nostra professione siamo costantemente a contatto con altre persone e i loro vissuti, nei quali possiamo riscontrare anche solo un minimo particolare nel quale ci possiamo rispecchiare e sentirci profondamente coinvolti. Questa parte soggettiva ricopre un ruolo altrettanto importante quanto quella più riflessiva messa in gioco dall'operatore. Diviene molto importante, dunque, non tralasciare l'importanza delle emozioni nel lavoro educativo perché senza le quali si rischierebbe di prendersi cura dell'altro solo superficialmente che espone quindi al rischio di rendere la relazione inautentica[4].

Per ridare autenticità alla relazione educativa l'operatore deve lasciarsi interrogare dall'altro assumendosi le responsabilità di sentire l'altro per poterlo incontrare nelle sue fragilità, quindi deve far posto al sentire dell'altro e nel contempo comprendere il proprio sentire lasciandosi interrogare dalle proprie emozioni, perché solo dopo aver ascoltato le proprie emozioni si può aver cura di sé per poter poi aver cura dell'altro.

---

[1] Dispense corso "Il colloquio educativo", Manno, SUPSI, 2015

[2] Iori V., "Il sapere dei sentimenti", Milano, FrancoAngeli, 2009, p. 53

[3] Ibidem., p. 54

[4] Dispense corso "Individuo e identità personale", Manno, SUPSI, 2012

Ritengo quindi molto importante che gli operatori sociali colgano e ascoltino le proprie emozioni prendendosene cura.

Da queste riflessioni sono sorti alcuni interrogativi che si sono consolidati durante questi miei anni di formazione. Ad esempio: in che modo gli operatori sociali possono permettersi di sentire empaticamente l'altro, cercando di comprendere a fondo il suo vissuto, senza perdersi nella sua sofferenza e quindi restando per lui un solido punto d'appoggio? Cosa si intende quando si parla di "giusta distanza" relazionale? Nella nostra professione siamo chiamati a prenderci cura dell'altro, quindi dobbiamo avvicinarci all'altro, non sarebbe meglio parlare di "giusta vicinanza"? Per dare risposta a questi interrogativi ho deciso di approfondire la parte soggettiva che l'operatore mette in gioco nella relazione educativa, per mettere in risalto quella dimensione che spesso rimane nascosta, ossia la dimensione emozionale, andando ad indagare come l'operatore può prendersi cura delle proprie emozioni che nascono nella relazione educativa.

Partirò con una descrizione del contesto lavorativo di riferimento dove cercherò di dare un'idea della quotidianità e dell'umanità che lo caratterizza. Premetto che per definire le persone che vivono presso il Foyer Camminata, utilizzerò il termine ospite. In seguito, spiegherò da quale problematica è sorta la mia domanda e con quali strumenti di ricerca ho deciso di lavorare. Successivamente, grazie alle informazioni raccolte con le interviste ad alcuni operatori del Foyer Camminata e riferendomi alla letteratura, cercherò di riflettere sul tema delle emozioni dell'operatore sociale sviluppandola in cinque principali nuclei tematici, ossia: la relazione educativa, la pratica riflessiva, la dimensione emozionale, la distanza relazionale e, infine, il supporto professionale. Nelle conclusioni cercherò di capire dove mi ha portata questa ricerca, quali sono i risultati più importanti e quanto questo lavoro è stato importante per me.

2. CONTESTO DI RIFERIMENTO

2.1 La Fondazione Diamante

"Nel 1978 nasce la Fondazione Diamante, ente di diritto privato che nel 1981 apre il suo primo foyer "La Gente" a Lugano. Da tempo era ormai sorta la necessità per l'Atgabbes (Associazione ticinese di genitori ed amici dei bambini bisognosi di educazione speciale) di coordinare l'operato dei laboratori creati allo scopo di stimolare e rendere utili tutte le risorse delle persone con handicap. Nel 1985 la Fondazione Diamante assume la gestione completa di tutti i laboratori protetti e dei foyer realizzati dall'Atgabbes. L'associazione dei genitori continua il suo ruolo di rappresentanza e si occupa in particolare della promozione e della gestione di attività del tempo libero. L'intento terapeutico viene così ampliato: ognuno può trovare uno sbocco individuale per le proprie capacità, grandi o piccole esse siano, considerate per la prima volta come parte importantissima del patrimonio creativo individuale e proprio per questo preziose e insostituibili. L'individuo deve essere considerato per le sue potenzialità e non per i suoi limiti."[5]

La Fondazione Diamante ha il mandato di promuovere l'integrazione professionale e sociale di persone disabili in età adulta. A tal scopo la Fondazione realizza strutture lavorative e abitative, situate nel contesto sociale, dove avviene una presa a carico che si basa sul mantenimento e sullo sviluppo delle capacità della persona, al fine di favorire la sua integrazione sociale, professionale e la sua emancipazione.

2.2 Il foyer "Camminata"

Il foyer "Camminata" è una delle strutture abitative della Fondazione Diamante. Inizia la sua attività nel 1992 a Bellinzona; la prima sede era situata in Via Camminata, da cui deriva il nome del foyer. Nel settembre del 1999 la struttura si sposta in un quartiere di Bellinzona chiamato Semine. Il motivo di questo trasloco riguarda una questione territoriale, ovvero è legato alle numerose opportunità rese possibili dalla creazione di spazi abitativi in un contesto urbano maggiormente centralizzato. Ciò permette all'utenza di usufruire dei vari servizi offerti dal territorio (posta, farmacia, mezzi di trasporto, ecc.) e di interagire con la sfera sociale, perché gli appartamenti sono inseriti in alcune palazzine del quartiere. Uno degli aspetti più importanti di questa scelta organizzativa è che permette all'utenza di ricreare ritmi e condizioni di vita normalizzanti che facilitano l'inclusione. Il ruolo dell'educatore che opera in questo contesto è quindi quello di fornire sostegno all'utente, di creare delle condizioni di protezione, di promuoverne l'autonomia attraverso l'empowerment e di stimolare al confronto con la realtà circostante. L'organizzazione del foyer

[5] Fondazione Diamante. Fondazione. http://www.f-dimante.ch/

"Camminata" comprende più regimi di abitazione; la presenza dell'educatore e la tipologia della presa a carico variano in base ai bisogni dell'utente e al suo grado di autonomia:

a. Appartamento foyer: strutture abitative protette (grado di accompagnamento massimo che garantisce il foyer alle persone che necessitano di una presa a carico continua) in cui l'utente può sperimentare la convivenza (vi sono anche appartamenti foyer individuali), e, al contempo, rispondere ai propri bisogni;

b. Appartamento protetto: strutture abitative individuali o di gruppo rivolte a coloro che hanno un grado di autonomia sufficiente da permettere la presenza dell'operatore unicamente in alcuni giorni della settimana;

c. Sostegno abitativo: è un servizio che mira a rispondere a aspetti specifici concordati con l'utente.[6]

[6] Strutture Fondazione Diamante – Foyer, appartamenti, sostegni abitativi

3. PROBLEMATICA E METODOLOGIA

3.1 Presentazione della problematica

Questo lavoro di tesi s'orienta allo sguardo fenomenologico, in quanto attribuisce importanza alle emozioni come conoscenza professionale. Eugenio Borgna, uno dei maggiori esponenti della psichiatria fenomenologica italiana afferma che:

"…solo l'amore conosce, e fa conoscere una persona nella sua radicalità e nella sua radice essenziale."[7]

Le emozioni sono dunque fondamentali per l'instaurarsi di una relazione interpersonale e di conseguenza, lo sono anche per lo svolgimento del lavoro educativo. Questo lavoro di tesi è basato sulla relazione educativa ponendo particolare attenzione alla gestione delle emozioni che l'operatore sociale professionista mette in atto nel lavoro educativo, andando ad indagare come l'operatore può prendersene cura. Ho deciso di sviluppare questo tema ripensando alla mia pratica professionale presso il Foyer Camminata e dopo aver letto il testo di Vanna Iori intitolato "Il sapere dei sentimenti", testo al quale mi sono inizialmente ispirata.

Successivamente, sono sorti alcuni interrogativi. Cosa si intende quando si parla di giusta distanza nella relazione? In un contesto di lavoro educativo, come è possibile trovare quella "giusta presenza" tra educatore e utente funzionale alla relazione educativa? L'équipe funge da famiglia artificiale per gli ospiti del Foyer, quindi la componente emotiva è presente. Durante il mio stage, anch'io mi sono spesso ritrovata a fare i conti con emozioni intense, difficili da spiegare a parole che mi hanno messo a dura prova. Mi sono infatti chiesta più volte come possa essere autentica una relazione educativa se poi è necessario mantenere una certa distanza? È impossibile inoltre non provare delle emozioni se si instaura una relazione. Dalla mia pratica professionale ho potuto osservare come le emozioni, soprattutto quelle meno positive, possano davvero rappresentare per l'educatore un ostacolo per la relazione soprattutto se queste non vengono riconosciute. Si può notare un disinvestimento graduale dell'operatore nei confronti dell'ospite e questo provoca delle conseguenze sulla relazione che diventa più distaccata. Il supporto di un'équipe attenta e disponibile costituisce un'ottima risorsa in questi casi, infatti, può rendere l'educatore consapevole di questo, l'operatore può rivedere la sua posizione nella relazione e rimediare. Cercando delle risposte nella letteratura, mi sono imbattuta in una frase di Eugenio Borgna che riporto di seguito:

[7] Borgna E., L'arcipelago delle emozioni, Milano, Feltrinelli, 2010, p. 23

"*Ci sono le emozioni e c'è il pensiero, c'è la vita emozionale e c'è la vita della ragione; e solo nella misura in cui ci sia concordanza e conciliazione tra l'una categoria e l'altra è possibile avvicinarsi ai problemi conoscitivi ed esistenziali senza squilibri.*"[8] Tra vita emotiva e pratica riflessiva devono esserci armonia e intesa, solo in questo modo è possibile instaurare una relazione educativa che permetta di avvicinarsi ai problemi esistenziali dell'altro mantenendo il proprio equilibrio.

Per poter approfondire questo tema ho effettuato inoltre delle interviste a quattro operatori del Foyer Camminata. Ho quindi pensato che non è solo importante la componente riflessiva che rende intenzionale il lavoro dell'educatore, ma vi è una certa interdipendenza con la dimensione emozionale che è altrettanto fondamentale nel lavoro educativo. Infatti, "*siamo sempre dentro un'emozione*"[9] e nel quotidiano entriamo sempre in contatto con le storie e le sofferenze altrui attraverso lo strumento della relazione educativa. In questa relazione educativa entra in gioco la dimensione emozionale che a volte piò essere troppo forte e fa nascere nell'educatore il timore di smarrirsi, ma le emozioni non devono essere considerate un ostacolo. Bisogna saperle cogliere e riconoscere in modo da farne un analisi e poterle contestualizzare anziché negarle. Per fare ciò, si può utilizzare uno sguardo:

"*fenomenologico – esistenziale*[10] *che costruisce l'orizzonte scientifico di riferimento per il recupero della dimensione emotiva e per la sua legittimazione nelle pratiche educative e nelle relazioni dell'aver cura*"[11].

Da queste riflessioni nasce la domanda di ricerca: **Come l'operatore può prendersi cura delle emozioni che nascono nella relazione educativa?**

3.2 Strumenti e scelta metodologica

Per approfondire le mie conoscenze attorno al tema delle emozioni dell'operatore sociale nel lavoro educativo, ho innanzitutto ricercato risposte nella letteratura. I testi che mi hanno maggiormente ispirata sono: Eugenio Borgna – L'arcipelago delle emozioni, Sergio Tramma – L'educatore imperfetto, Vanna Iori – Il sapere dei

[8] Ibidem., op. cit. p. 37

[9] Iori V., "Il sapere dei sentimenti", Milano, FrancoAngeli, 2009, p. 53

[10] Lo sguardo fenomenologico pone particolare attenzione all'essere umano come soggettività psichica e individualità che si realizza nella libertà, nell'autonomia e nella responsabilità, ed è in grado di cogliere quegli aspetti non quantificabili che pure hanno un senso fondamentale nell'esperienza educativa.

[11] Iori V., "Quando i sentimenti interrogano l'esistenza", Milano, Edizioni Guerini e Associati, SpA, 2011, p. 15

sentimenti e, sempre della stessa autrice, il testo - Quando i sentimenti interrogano l'esistenza. Ho utilizzato una ricerca di tipo qualitativo, in modo da cogliere gli elementi di riflessività che guidano l'agire professionale quotidiano degli operatori e li portano ad analizzare le emozioni suscitate dallo stare in relazione. Ho, di seguito, delineato la traccia[12] di un'intervista con alcune domande fondamentali che mi potevano essere d'aiuto per sondare gli argomenti scelti. Successivamente, ho effettuato l'analisi suddividendola nei cinque seguenti nuclei tematici: la relazione educativa, la pratica riflessiva, la dimensione emozionale, la distanza relazionale e il supporto professionale.[13] L'idea è quella di mettere in evidenza come gli operatori danno senso alle emozioni che provano e attraverso quali strumenti le analizzano. Il mio metodo d'indagine comprende un'intervista discorsiva e semi-strutturata, perché ho bisogno di raccogliere esperienze personali, pensieri, punti di vista, strategie professionali e personali.[14] L'intervista discorsiva:

"…consegna all'intervistatore non solo un insieme di informazioni sull'intervistato con la quale compilare un'ipotetica matrice dati da sottoporre ad analisi. Con l'intervista discorsiva acquisiamo anche, e direi innanzitutto, discorsi […] caratterizzati da una specifica coloritura emotiva, fatta di rabbia, gioia, pacata rassegnazione e molto altro ancora."[15]

Gli educatori scelti per l'intervista sono quattro, i quali fanno parte dell'équipe del Foyer Camminata. Le interviste sono state registrate col consenso degli intervistati utilizzando un dispositivo di registrazione. È importante ricordare che l'anonimato di ogni intervistato è stato rispettato, infatti per una questione di privacy utilizzerò dei nomi fittizi, così come sono state cancellate le registrazioni una volta terminato il percorso di realizzazione a questo lavoro di tesi.

Per redigere la dissertazione, ho incrociato le informazioni ricavate dalle interviste e dalla letteratura. In seguito, mi concentrerò su alcuni nuclei tematici di analisi[16]. Il primo aspetto che ho trattato è il concetto di relazione educativa, il secondo aspetto che ho trattato è la pratica riflessiva, il terzo aspetto è la dimensione emozionale, il quarto aspetto è il concetto di distanza relazionale e il quinto aspetto trattato è il supporto professionale.

---

[12] Allegato 1

[13] Allegato 7

[14] Dispense corso "Indagine di campo e lavoro scientifico", Manno, SUPSI, 2015

[15] Cardano M., La ricerca qualitativa, Il Mulino, Bologna, 2011, p.113 e 115

[16] Allegato 7

3.3 Riferimenti teorici e concetti chiave

In relazione a questo approccio focalizzato sulla soggettività e l'emotività, ossia l'approccio fenomenologico, consegue la scelta degli autori principali ai quali si fa riferimento nel lavoro[17]. Alla luce di ciò che ho visto e vissuto come educatrice, ho scelto di approfondire cinque nuclei tematici che spiegherò in breve di seguito, i quali stanno alla base del lavoro educativo e tra i quali esiste un rapporto di reciproca dipendenza.

Il concetto di relazione educativa

La relazione educativa è una dei principali strumenti che l'educatore utilizza nel lavoro quotidiano con l'ospite. In un contesto dove si promuove il *fare con* e il *vivere con* l'altro, l'educatore si trova a convivere in una certa vicinanza con l'ospite. Vicinanza non solo fisica data da una condivisione di spazi, ma anche emotiva. E per guadagnare una certa vicinanza che permette all'altro di affidarsi all'operatore, l'educatore cercherà di instaurare una relazione che mira ad essere il più autentica possibile. In una relazione di questo tipo appare evidente l'asimmetria esistente tra le due parti, asimmetria che ritroviamo soprattutto nell'area della consapevolezza e della responsabilità. Spetta quindi all'educatore farsi carico della consapevolezza del carattere educativo della relazione e farsi responsabile delle azioni educative. Questa asimmetria tra l'educatore e l'ospite è sempre presente nella relazione, ma lo è in maniera diversa a seconda del tempo e degli spazi, di volta in volta potrà essere asimmetria di sapere, di esperienza, di potere, di decisionalità, di autonomia[18].

Il concetto di pratica riflessiva

Il fatto di instaurare una relazione educativa con l'altro porta l'educatore e riflettere e ad acquisire una certa consapevolezza di se stesso, a proposito di come e per quale motivo si pone nella relazione educativa con l'altro. Consapevolezza che permette di riconoscere i propri limiti e permette di riposizionare il proprio agire professionale. In questo incontro prende vita per l'operatore la capacità di auto-osservarsi. La consapevolezza di sé permette di lavorare su tutti gli aspetti che entrano in gioco e che possono compromettere la buona riuscita di un intervento educativo. Attraverso l'auto-osservazione l'educatore impara a conoscere le sue reazioni e questo permette di impostare l'intervento in modo differente. Inoltre, l'auto-osservazione permette all'educatore di avere un atteggiamento di curiosità verso le altre teorie, poiché la propria non è assoluta, ma esistono diverse chiavi di lettura della realtà.

---

[17] Allegato 2

[18] Tramma S., L'educatore imperfetto, Roma, Carocci, 2003, p. 89-91

Il concetto di dimensione emozionale

L'instaurare una relazione educativa con l'altro, con il quale trascorre parecchio tempo insieme con una certa vicinanza fisica ed emotiva, porta inevitabilmente l'educatore a provare delle emozioni. Secondo l'autrice Vanna Iori l'educatore deve saper sviluppare una competenza affettiva che è indispensabile non solo per conoscere e gestire le emozioni dell'altro, ma per acquisire consapevolezza e responsabilità delle proprie[19]. L'educatore è innanzitutto una persona e in quanto tale mette in gioco la propria personalità e questo spiega perché ha determinate reazioni di fronte a certe situazioni.

Il concetto di distanza relazionale

Quando si ci relaziona professionalmente con l'altro si creano delle situazioni nelle quali si può rimanere coinvolti emotivamente, perciò è richiesto all'educatore di porsi con l'altro mantenendo una certa distanza relazionale per non rischiare di smarrirsi nei meandri della sua sofferenza. È anche giusto avvicinarsi all'altro per potersi relazionare a lui, ma sempre rispettando i suoi tempi, poiché la relazione è bilaterale, quindi non sta solo all'educatore decidere se parlare di vicinanza oppure di distanza relazionale, ma sta anche all'altro permettere all'educatore di avvicinarsi o meno a lui. Bisogna dunque trovare quella "giusta presenza" nella relazione che permette all'educatore di assumere una posizione relazionale flessibile data da un livello di coinvolgimento equilibrato.

Il concetto di supporto professionale

Importante per l'educatore è trovare un sostegno professionale, infatti diviene fondamentale lavorare in un équipe che sia capace di sostenerlo. È indispensabile prendersi cura delle proprie emozioni che nascono dalla relazione educativa con l'altro, trovando tempi e spazi di condivisione per confrontarsi con le opinioni altrui. Bisogna dunque parlare e prendersi cura delle proprie emozioni, altrimenti non si sta più bene con se stessi e si rischia di "scoppiare".

Il concetto di coinvolgimento emotivo

Il fatto di provare dei sentimenti e delle emozioni nell'incontro con l'altro fa si che, inevitabilmente, avvenga un certo coinvolgimento emotivo. Il coinvolgimento emotivo è dunque quel "sentirsi emotivamente legato all'altro", provare delle emozioni e dei sentimenti per l'altro. Questo coinvolgimento dovrebbe essere: abbastanza importante da permettere di comprendere il più possibile la persona che si sta

[19] Iori V., Il sapere dei sentimenti, Milano, FrancoAngeli, 2009, p. 60

accompagnando e le sue difficoltà, ma non smisurato da far perdere l'orientamento all'operatore. Riconoscere ciò che si prova permette di aver cura della propria vita emotiva, coltivare una cura di sé consente di attuare un'autentica cura degli altri, saper ascoltare i sentimenti rende sensibili all'alterità dell'altro che incontriamo nella relazione di cura[20].

Il concetto di "giusta presenza"[21]

Con questo termine si descrive una sorta di posizione relazionale flessibile, tra l'operatore e l'ospite, data da un livello di coinvolgimento equilibrato. Una presenza consapevole, grazie alla quale si può cercare di comprendere l'altro attraverso l'empatia senza confondersi con lui, mantenendo dunque la lucidità necessaria a sostenerlo nel perseguire gli obiettivi del suo personale progetto di vita. Per non agire in modo avventato, occorre che l'operatore sia sempre consapevole della sua posizione in questo esserci per l'altro. La giusta presenza permette di trasmettere sostegno e sicurezza all'ospite, garantendogli nel contempo la libertà e l'autonomia necessarie ad emanciparsi. Non è il confine che divide, al quale ci fa pensare il termine (ampiamente utilizzato) "distanza relazionale", ma un ponte sul quale incontrarsi senza perdersi nella nebbia.

[20] Iori V., Quando i sentimenti interrogano l'esistenza, Milano, Edizioni Guerini e Associati, SpA, 2011, pp. 14-15

[21] Dispense corso "Gesti di cura e spazi di ospitalità", Manno, SUPSI, 2014

4. DISSERTAZIONE

La dissertazione ha lo scopo di andare ad esaminare quanto emerso dalle teorie di riferimento e dalle interviste agli educatori. Inizialmente ho ritento necessario andare a definire il concetto di relazione educativa secondo il Dizionario del Lavoro Educativo, in quanto la relazione è la base indispensabile dalla quale prendono vita le emozioni. Successivamente, sono andata ad indagare le seguenti quattro dimensioni: la pratica riflessiva, la dimensione emozionale che prende vita nella relazione educativa con l'altro, la distanza relazionale indagata attraverso l'antinomia distanza - vicinanza ed il fondamentale supporto professionale. La decisione di andare ad indagare queste dimensioni è data dal fatto che in questi anni di formazione presso la SUPSI ho potuto apprendere nei vari moduli che queste dimensioni sono interdipendenti, vale a dire che esiste un rapporto di reciproca dipendenza. Questa parte verrà approfondita nel seguente modo: parallelamente alla ricerca bibliografica inserirò degli estratti tratti dalle interviste fatte agli educatori.

4.1 La relazione educativa

Secondo il Dizionario del Lavoro Educativo la relazione educativa è:

"*Educare presuppone sempre due o più persone in relazione fra di loro delle quali una agisce per indurre un apprendimento/cambiamento nell'altra o nelle altre. Ciò avviene anche quando chi educa non è formalmente, o non si sente, investito del ruolo di educatore, ma, più semplicemente, trasmette a un altro dei contenuti o delle abilità che possono riguardare aspetti contenutistici e/o comportamentali, emotivi, relazionali. (…) Il ruolo di educatore può essere ricoperto con un mandato istituzionale – ne sono un esempio gli insegnanti e gli educatori nei servizi -, oppure far parte della professionalità dell'operatore, che per altro non è sempre cosciente di ricoprire fra gli altri ruoli anche quello. Quando si pensa all'educazione l'accento cade in genere sui contenuti e meno sulle modalità con cui gli stessi vengono veicolati, che però sono nei fatti riconosciute come fondamentali nell'acquisizione di conoscenze: quante volte non si è appreso perchè i contenuti sono stati forniti con modi bruschi o in modo freddo, oppure si è appreso perché l'educatore ha proposto le materie con modi calorosi e dimostrandosi pronto ad ascoltare e sorreggere l'educando durante le inevitabili difficoltà che l'apprendere/cambiare comporta? Ciò è vero qualunque sia il tipo di apprendimento cui si mira. (…) In genere, fra l'altro, i modi affabili vengono letti dall'educando in primo luogo come la spia del fatto che l'educatore è appassionato, competente e crede in ciò che insegna, e in secondo*

luogo come la testimonianza di un interesse nei suoi confronti. (…) Se si pensa poi che secondo l'effetto Pigmalione l'educando tende a soddisfare le aspettative dell'educatore, i risultati tenderanno a confermare le attese di quest'ultimo. Per cui il rendimento del discente, il suo apprezzamento per i contenuti e il suo desiderio di reiterare o meno l'esperienza di apprendimento discenderanno dall'immagine di vincente o perdente che, più o meno inconsciamente, l'educatore gli avrà trasmesso. È importante ricordare che le aspettative legate all'effetto Pigmalione non si manifestano solo con i comportamenti verbali, ma soprattutto con quelli non verbali, vale a dire con la mimica, lo sguardo e il tono di voce che come tali spesso sfuggono alla volontà dell'educatore, o ai quali egli non presta particolare attenzione (l'educando però li legge benissimo) ma che tradiscono ciò che egli sente veramente nei confronti del discente. Da queste considerazione deriva che dei due attori della relazione educativa l'educatore è quello che ha più responsabilità, che ha l'effettiva gestione del processo d'insegnamento/apprendimento proprio perché dalle sue scelte deriva una serie di conseguenze che portano l'educando a imparare o a rifiutare i contenuti da lui proposti."[22]

L'autore Sergio Tramma spiega che la relazione rappresenta una delle caratteristiche distintive della figura dell'educatore professionale e della sua "missione", il modo attraverso il quale le intenzioni educative diventano lavoro e risultati educativi. Senza relazione interpersonale non sarebbe possibile far sì che ci siano delle intenzioni educative e quindi non si potrebbe auspicare di ottenere dei cambiamenti. Secondo l'autore:

"La relazione educativa è un "atto educativo" che si distingue da un "processo di influenza", per il fatto che "annuncia la sua intenzione formativa verso uno dei partners dell'interazione" e presuppone "un insieme coerente di azioni" intraprese in vista di un fine, la messa in opera di "principi espliciti o impliciti, ricavati da una teoria generale". La relazione educativa è dunque il luogo comunicativo dell'esplicitazione dell'intenzionalità educativa, l'ambito cioè dove l'educazione è ricercata e organizzata, non più estemporanea, spontanea, naturale"[23].

Oltre alla relazione interpersonale, l'atto educativo si fonda sulle seguenti prospettive: la globalità che consiste nel prendere in considerazione l'insieme della persona; l'operatività poiché l'azione operativa deve tener conto del futuro; l'integrazione individuo/società poiché l'educazione deve stimolare l'autonomia personale; la direzione del principio di realtà perché l'educazione stimola la comprensione dei limiti.

---

[22] Brandani W. Tramma S., Dizionario del Lavoro Educativo, Roma, Carocci Faber, 2014, pp. 280-281

[23] Ibidem., p. 76

La relazione avrà diverse sfumature a seconda del contesto in cui si realizzerà, poiché nella relazione il contesto è regolatore[24]. Ad esempio nei luoghi aperti la relazione potrebbe essere più "informale", mentre nelle strutture potrebbe essere più influenzata dalle procedure dunque più prevedibile e "formale"[25]. La relazione è composta da diverse variabili, essa infatti sentirà gli effetti dell'età dell'utenza coinvolta (dall'uso del tu o del lei), del fatto di essere stata scelta dall'utente o a lui imposta e, inoltre, sarà influenzata o meno dalla presenza di altri operatori. Insomma la relazione è costruita da moltissimi fattori ed ha infinite sfaccettature[26].

Le caratteristiche portanti della relazione educativa sono: asimmetria, ossia una collaborazione complementare tra operatore e utente, in cui ognuno ascolta ed accoglie il punto di vista dell'altro, ma sempre e comunque deve riscontrarsi una asimmetria di consapevolezza e di responsabilità. Consapevolezza del carattere educativo della relazione, della molteplicità di variabili che concorrono al gioco relazionale, consapevolezza che gli esiti relazionali sono sempre e comunque incerti e consapevolezza della diversità delle posizioni reciproche in quanto educatore e utente non sono alla pari a livello di ruolo. Responsabilità riguardo al futuro soggetto educando, all'interazione tra il destinatario delle azioni educative e gli altri soggetti presenti nell'ambiente di vita nel quale si colloca il contesto relazionale, al mandato ricevuto, alla necessità di ridurre nella misura massima possibile, l'asimmetria relazionale[27]. Il pregiudizio, poiché bisogna saper attivare la sospensione al giudizio al fine di evitare di stigmatizzare l'altro ed è anche auto-riflessività, la quale permette di comprendere non solo l'altro ma anche se stessi in relazione[28] ed infine il coinvolgimento emotivo, in quanto è denso di rischi, ma rappresenta anche una fondamentale risorsa operativa.

Bisogna sempre inoltre considerare che la relazione è bilaterale, ciò significa che non sta solo a noi come ci poniamo in relazione verso l'altro, ma bisogna considerare che anche l'altro ha il potere di decidere se relazionarsi con noi oppure rifiutare, proprio come dice Giorgia nelle seguenti parole:

"(…) Inoltre, la relazione è bilaterale quindi non siamo solo noi a decidere se avvicinarci o meno all'altro ma bisogna vedere se l'altro è disposto ad avvicinarsi a noi. Importante è il rispetto della diversità. Ci deve essere proprio nel concetto di relazione, la possibilità di un rifiuto della relazione. La base della relazione è sapere

[24] Dispense corso "Processi Comunicativi e Relazionali", Manno, SUPSI, 2012
[25] Dispense corso "Nuovi Territori dell'Intervento Sociale", Manno, SUPSI, 2015
[26] Tramma S., L'educatore imperfetto, Roma, Carocci, 2003, p. 89-91
[27] Ibidem., p. 79
[28] Ibidem., p. 76, p. 81

che l'altro è una persona con la propria volontà e i propri desideri, quindi ha il potere di decidere se accettare la relazione oppure rifiutarla."[29]

4.2 La pratica riflessiva

La "pratica riflessiva" è un momento di apprendimento, di consapevolezza del sé, sul perché e sul come ci poniamo in relazione al lavoro educativo. Il pensiero ha una duplice dimensione, riflessiva ed operativa. Da una parte troviamo la ragione come competenza che permette all'educatore di riflettere sul proprio operato, dall'altra, troviamo la ragione che permette di mettere ordine e pianificare l'agire professionale.

L'autrice Vanna Iori sostiene che il professionista che occulta la propria soggettività è diventato oggigiorno la garanzia stessa della scientificità[30] perché coglie gli aspetti in maniera oggettiva, basandosi su dei dati certi e offrendo delle osservazioni e delle risposte sicure che possano essere dimostrati oggettivamente, in modo che si solleva l'educatore dalla responsabilità di essere accusato di non vedere in modo chiaro ciò che accade intorno a lui perché troppo coinvolto nella relazione[31]. Questo concetto viene spiegato bene da Pamela che si esprime così:

"(…) Però in alcuni momenti è anche necessario riuscire a staccare, perché il troppo coinvolgimento poi non ci permette di fare un intervento mirato, non vediamo più la situazione in modo oggettivo ma la vediamo solo in modo soggettivo, per cui l'intervento che ne scaturirà non sarà funzionale."[32]

Anche se, il professionista è costantemente chiamato a confrontarsi con l'incertezza dei dati, perché non vi è certezza delle risposte agli interventi. È un lavoro che richiede l'incontro di due parti che entrano in relazione instaurando così una relazione educativa, perché quando si lavora con persone le risposte sono sempre imprevedibili e qualcosa che sembra funzionare oggi potrebbe non andare più bene per l'altro domani, perché potrebbero cambiare, ad esempio, lo stato d'animo e i bisogni. Questa teoria la ritroviamo nelle parole di Francesca che si esprime così:

"(…) Come ben sappiamo nel lavoro educativo non c'è un verità assoluta o un ricetta che vada bene per tutti, ogni persona è a sé. (…)"[33]

In questo incontro prende vita una dimensione più soggettiva dell'educatore fatta di emozioni che scaturiscono dalla relazione con l'altro[34]. Entra così in gioco una

---

[29] Allegato 6
[30] Iori V., Il sapere dei sentimenti, Milano, FrancoAngeli, 2009, p. 20
[31] Tramma S., L'educatore imperfetto, Roma, Carocci, 2003, p. 98
[32] Allegato 5
[33] Allegato 3

componente fondamentale per l'educatore, ossia la capacità di auto-osservarsi, la quale permette di riflettere sulle proprie letture della realtà e su come queste influenzano le situazioni che si vengono a creare[35]. La necessità di auto-osservarsi e di riflettere su quanto accade nella relazione è fondamentale per gli educatori. Imparare a conoscersi permette di lavorare su tutti gli aspetti che entrano in gioco e che possono compromettere la buona riuscita di un intervento educativo e se puoi anticipare le tue risposte perché hai imparato a conoscerti allora potresti essere maggiormente in grado di padroneggiarle. La consapevolezza di sé permette di modificare le proprie rappresentazioni perché più strategie relazionali l'educatore saprà apprendere maggiore sarà la flessibilità del suo atteggiamento educativo nell'adattare la relazione alla situazione.[36] Attraverso l'auto-osservazione l'educatore impara a conoscere le sue reazioni e questo permette di impostare l'intervento in modo differente. Pamela sostiene che l'auto-osservazione è fondamentale nel lavoro educativo e lo spiega nelle sue parole dicendo che:

"L'auto-osservazione nel nostro lavoro è fondamentale, perché ci permette di rivedere il nostro agire, di rivedere l'agire degli altri, di confrontarsi, per cui per un buon lavoro l'auto-osservazione, per mio modo di vedere, è fondamentale. (…)"[37]

Inoltre, questa è una capacità che si acquisisce nel corso degli anni. Inizialmente si è presi dalla voglia di fare e di piacere all'altro che si rischia di lasciarsi condizionare dalle richieste altrui, poiché c'è una minore consapevolezza del proprio ruolo. Un rischio in cui l'educatore potrebbe incorrere è quello di assumere uno stile relazionale antiautoritario, ponendosi in posizione simmetrica con l'ospite, comportandosi come un amico pur di riuscire a relazionarsi con lui[38].

Oltre a ciò, emerge che l'educatore deve avere la consapevolezza che il suo punto di vista non rappresenta una verità assoluta, ma solo una possibile rappresentazione e per questo motivo dovrebbe saper attivare un atteggiamento di curiosità verso le opinioni e i pensieri dei colleghi e gli altri professionisti in modo da avere una visione più complessa della situazione attraverso altre prospettive[39].

Un grande rischio del lavoro educativo potrebbe essere appunto quello di pensare che le proprie opinioni siano assolute e che sia sempre quella giusta la propria verità ed è tramite l'auto-osservazione che l'educatore diviene consapevole di non essere

---

[34] Questo aspetto verrà approfondito nel capitolo successivo 4.3

[35] Maida S. Nuzzo A. Reati A., Il colloquio nella pratica educativa, Roma, Carocci Faber, 2010, p. 66

[36] Ibidem., p. 67

[37] Allegato 5

[38] Dispense corso "Teorie e metodologie dell'intervento sociale", Manno, SUPSI, 2012

[39] Ibidem.

assoluto. Attraverso l'auto-riflessione diviene cosciente delle sue rappresentazioni e di come queste influenzino il suo operato e successivamente, potrà mettere in atto una messa in discussione delle proprie rappresentazioni per poter poi applicare delle strategie differenti a seconda delle situazioni educative che si manifestano. Spiega bene tutto questo Ivan quando dice che:

"(…) L'auto-osservazione è essenziale nel nostro lavoro proprio perché ti permette sempre di rimetterti in gioco e ti permette di capire che il proprio operato e la propria visione non è assoluta, ma esistono diverse chiavi di lettura della realtà. Il mio intervento non è unico e perfetto, ma può essere migliorato e ancora più funzionale con i consigli dei colleghi, perché non dobbiamo essere rigidi, cioè fermi sulla nostra posizione. L'auto-osservazione ti permette di fare tutto questo."[40]

A tal proposito Francesca afferma che:

"Secondo me, è importantissimo il lavoro di auto-osservazione, la capacità di auto-osservarsi e di capire cosa una determinata situazione ci suscita, perché le emozioni sono personali e ognuno le vive in modo diverso, magari una situazione che a me tocca ad un'altra persona non tocca e viceversa. Una volta presa consapevolezza di ciò che si prova bisogna anche essere in grado di dire "qua ce la faccio" oppure "qua non ce la faccio", perché se le emozioni entrano tanto in gioco bisogna anche essere capaci di dire "no, questo intervento adesso non mi sento di farlo"."[41]

Mentre Pamela sostiene che:

"L'auto-osservazione nel nostro lavoro è fondamentale, perché ci permette di rivedere il nostro agire, di rivedere l'agire degli altri, di confrontarsi, per cui per un buon lavoro l'auto-osservazione, per mio modo di vedere, è fondamentale."[42]

E Giorgia aggiunge che:

"A me personalmente quello che mi aiuta è prendermi un po' di tempo, di solitudine tra me e me e di riflettere. In genere dopo le ore di lavoro, alla sera o anche il giorno dopo per praticare l'auto-osservazione, cercar di rivivere i miei interventi, come mi sono sentita e cercare di contestualizzare un po' l'emozione che ho provato."[43]

4.3 La dimensione emozionale

Noi educatori lavoriamo con altre persone con una certa vicinanza fisica ed emotiva, trascorrendoci parecchio tempo insieme ogni giorno, quindi è impossibile credere

[40] Allegato 4
[41] Allegato 3
[42] Allegato 5
[43] Allegato 6

che non si creino dei legami, poiché il nostro lavoro implica l'entrare in relazione con altre persone.

L'educatore è chiamato ad essere un operatore della soglia, ossia a stare in un luogo di apertura verso l'altro, un luogo che consente l'incontro con l'altra persona[44]. L'incontro dev'essere autentico e non porre confini, ma interrogarsi su ciò che unisce, perché nell'incontro quotidiano l'educatore incontra prima la persona e poi la sua sofferenza. L'autrice Vanna Iori riguardo la vita emotiva dell'operatore sostiene che sviluppare una competenza affettiva sia indispensabile non soltanto per saper riconoscere e gestire i sentimenti e le emozioni altrui, ma anche per acquisire consapevolezza e responsabilità delle proprie[45]. Nell'incontro l'affettività diventa struttura portante della relazione di cura. Eugenio Borgna, docente e psichiatra italiano, sostiene che curare è un gioco contradditorio e complesso nel quale intervengono conoscenze tecniche, emozioni, capacità d'immedesimazione e capacità d'introspezione. La vita emotiva dell'educatore si spalanca continuamente al mondo degli altri e ogni tipo di cura è collegata al mondo delle emozioni perché solo in questo modo si potrà avere un incontro con l'altro che muterà in relazione.[46]

L'educatore in quanto persona mette in campo la sua personalità. Questo spiega perché reagisce a dei comportamenti messi in atto da alcuni ospiti con delle emozioni anche negative. Proprio come spiega bene Francesca, la quale ha provato delle emozioni negative nei confronti di una sua utente e racconta:

"(…) Diciamo che c'è stata una situazione in cui ho avuto paura, perché anche la paura è un'emozione, quindi non proviamo solo emozioni belle ma esistono e proviamo anche emozioni brutte, proprio come la paura. Comunque era un utente con cui avevo qualche problema, un po' per la vicinanza d'età e un po' per la particolarità del caso ed io ho avuto paura, ho deciso che in quel momento era meglio lasciar perdere. Quindi non sono entrata in casa e non ho fatto il mio intervento proprio perché ho capito che in quel momento avrei fatto peggio se io fossi intervenuta, ne ho parlato con il mio responsabile che mi ha dato ragione dicendomi che ho fatto bene ad ascoltarmi, inoltre non era necessario che io intervenissi, anche perché se fosse stato necessario avrei chiamato un mio collega oppure il mio responsabile chiedendogli gentilmente di intervenire al posto mio. (…)"[47]

Diviene necessario che l'educatore impegnato in un lavoro di cura compia un lavoro clinico su di sé, si confronti con la propria "negatività" e problematicità, si accolga ed accetti le zone di ombra così come apprezzi la positività e individui le fragilità e le

[44] Dispense corso "Pratiche d'intervento educativo – sofferenze psichiche", Manno, SUPSI, 2014
[45] Iori V., Il sapere dei sentimenti, Milano, FrancoAngeli, 2009, p. 60
[46] Borgna E., L'arcipelago delle emozioni, Milano, Feltrinelli, 2010, p. 188
[47] Allegato 3

inadeguatezze del proprio agire. Poiché attraverso l'autoconoscenza e l'autocomprensione possono essere trovati i presupposti per riscrivere la biografia del sé professionale[48]. L'educatore deve essere consapevole e riconoscere i propri limiti, proprio come dice bene Pamela:

"(…) è molto importante che l'operatore sia consapevole e riconosca i propri limiti, e se non ce la fa deve ammetterlo, è umano, siamo umani, l'importante è appunto che l'operatore ne sia consapevole."[49]

Ritroviamo questo concetto nel pensiero di Ivan, il quale sostiene che la dimensione emozionale è positiva se l'operatore riconosce i suoi limiti e le sue debolezze:

"(…) È una componente che può essere positiva se viene utilizzata e riconosciuta dall'operatore, quindi se l'operatore riconosce i suoi limiti e le sue debolezze. Questo ti permette di mettere ogni tanto degli occhiali differenti in base alle situazioni, ci sono delle situazioni dove l'emotività c'è ma viene messa un po' da parte, altre situazioni dove l'emotività viene proprio utilizzata per la presa a carico, per l'intervento immediato che c'è da fare. Il fatto di essere emotivi con l'utenza ti permette di avvicinarti e di capirlo, non completamente perché la persona che ho di fronte ha la sua storia e le sue esperienze, però la componente emotiva ti permette di essere empatico. Infatti, proprio nell'empatia c'è questa componente di emotività, il fatto che io riconosco e colgo l'altro, quindi lo colgo anche in tutte le sue dimensioni e in quella emotiva compresa. Questo ti permette di modulare nelle diverse dimensioni dell'utente, tra cui quella emotiva che ogni tanto viene utilizzata di più e altre volte viene utilizzata meno."[50]

4.4 La distanza relazionale

Un'altra dimensione importante per l'educatore riguarda il concetto di distanza relazionale. In un contesto come il Foyer Camminata essendo un luogo di casa/famiglia, dove l'educatore entra in contatto con la sfera privata dell'utente, richiama ad una certa vicinanza emotiva tra l'educatore e l'ospite, di conseguenza ho ritenuto opportuno approfondire questo aspetto attraverso l'antinomia distanza-vicinanza. A tal proposito questo concetto si può ritrovare nelle parole di Francesca, la quale dice che l'educatore che lavora in Foyer entra molto in contatto con la vita privata dell'utente:

---

[48] Iori V., Quando i sentimenti interrogano l'esistenza, Milano, Edizioni Guerini e Associati, SpA, 2011, p. 205

[49] Allegato 5

[50] Allegato 4

"Io penso che la dimensione emozionale sia molto presente nel nostro Foyer, come penso in tutti i Foyer, perché la relazione educativa che si crea in un Foyer è molto particolare e in alcuni casi anche molto stretta, perché comunque in Foyer si entra molto in contatto con la vita privata dell'utente ed è un contesto molto casalingo, nel quale si vive proprio la quotidianità. Quindi anche noi operatori siamo chiamati ad entrare in questo contesto intimo e a metterci in gioco, perciò delle volte, anzi spesso, le emozioni giocano un ruolo importante proprio perché questa vicinanza fa in modo che spesso una determinata situazione ci tocchi un po' più di quello che dovrebbe essere, perché comunque anche noi operatori siamo esseri umani con le nostre emozioni e non sempre è facile gestirle."[51]

Secondo l'autrice Vanna Iori,

"*la sensazione di impotenza e la gratificazione di prendersi cura di una persona bisognosa d'aiuto si alternano nel lavoro di cura e ciò può creare sentimenti come ad esempio l'onnipotenza e la paura. Di fronte a eventi spiacevoli o ingovernabili, la propria presenza viene messa a dura prova. Di fronte alle proprie debolezze e al rischio di possibili errori, la delega e l'incuranza possono prendere il sopravvento. La reazione di fuga può essere dettata da una situazione di pericolo e di minaccia nei confronti della nostra integrità psico-affettiva e rischiamo di fuggire anche solo quando abbiamo la minima sensazione di mostrare il nostro lato più debole, quando riteniamo di non aver risposte in merito e di non poter dare il giusto contributo. A volte scappiamo con la speranza che un altro occupi il nostro posto e sappia fare meglio di noi. (…) Nel lavoro di cura, accanto al rischio di incorrere in tali dinamiche di fuga, sperimentiamo con tali intensità l'esigenza di distacco: spesso forse abbiamo provato quanto sia necessario l'esercizio della virtù della distanza, come disposizione a uno sguardo un po' più complessivo. Distanza come capacità di usare il grandangolo e non solo lo zoom per capire se stessi e le situazioni. Di fronte ai profondi interrogativi che la relazione pone, la ricerca della giusta distanza si propone come momento imprescindibile per sostenere lo sforzo di comprensione sempre presente nell'agire educativo e per rafforzare motivazioni e scelte. Il distacco necessario per riflettere sul dipanarsi dei vissuti emotivi diviene, perciò, segno rivelatore di un'esistenza autentica, perché permette all'esserci di realizzarsi compiutamente nell'azione. (…) la distanza è percepita nel suo valore da chi si prende cura di un mondo di cui gli importa ed è consapevolmente sentita nella sua valenza educativa. (…) l'allontanamento si propone come strumento proficuo nella relazione, per evitare i rischi connessi alla fusionalità e all'eccessivo coinvolgimento. (…) Il problema è riuscire sempre a mantenere la dovuta distanza per non essere*

[51] Allegato 3

coinvolti al punto da non poter leggere la realtà dell'altro con quella lucidità necessaria al lavoro di sostegno"[52].

Bisogna considerare un aspetto importante, ossia il fatto che la relazione è sempre bilaterale e quindi non sta solo all'educatore scegliere se utilizzare il concetto di distanza o di vicinanza, poiché essi si costituiscono nel rapporto con l'altro. Dunque, se l'altro è disposto ad aprirsi a noi ci permetterà di avvicinarci e si parlerà di vicinanza relazionale, al contrario, se l'altro non è disposto ad aprirsi a noi e si chiude in se stesso allora si parlerà di distanza relazionale. Spiega bene questo concetto Giorgia, la quale sostiene che secondo lei:

"La distanza relazionale non è distanza ma bisognerebbe parlare di prossimità, perché vuoi costruire un processo di cambiamento con una persona, quindi non ci vuole distanza ma ci vuole prossimità, mantenendo sempre l'alterità dei ruoli, quindi tu devi riconoscere che l'altro è differente da te perché ha una sua storia e le sue esperienze, una volta che hai conosciuto la sua differenza puoi stargli anche vicino. La distanza implica controllo e la fusione invece possesso, entrambe sono cose da evitarsi, invece dove c'è vicinanza ci può essere una relazione umana tra due persone diverse con ruoli diversi e posizioni diverse. Però questo non vuol dire essere distanti, ma essere vicini riconoscendo la diversità reciproca. La vicinanza non vuol dire simbiosi e farsi carico delle cose che sente l'altro, ma cercare di immaginare cosa prova l'altro senza avere la presunzione di sapere cosa prova l'altro perché lo saprà solo lui cosa prova ed io posso solo provare ad immaginare come l'altro si può sentire. Inoltre, la relazione è bilaterale quindi non siamo solo noi a decidere se avvicinarci o meno all'altro ma bisogna vedere se l'altro è disposto ad avvicinarsi a noi. Importante è il rispetto della diversità. Ci deve essere proprio nel concetto di relazione, la possibilità di un rifiuto della relazione. La base della relazione è sapere che l'altro è una persone con la propria volontà e i propri desideri, quindi ha il potere di decidere se accettare la relazione oppure rifiutarla."[53]

È richiesta inoltre al professionista la competenza di farsi presenza nel rapporto con l'altro sostando nell'incertezza. Un sostare che diventa so-stare, quindi essere presenti anche quando la situazione non è ottimale, facendo fronte allo sconforto e alle incertezze che ne possono derivare[54], ma anche alle gioie e ai successi raggiunti, proprio come spiega Ivan quando dice che:

"(…) il fatto che una persona sia riuscita a portare avanti un progetto e la vedi motivata che ha seguito i tuoi consigli, è chiaro che da una parte lo senti anche te

[52] Iori V., op. cit., pp. 254-257

[53] Allegato 6

[54] Dispense corso "Individuo e identità personale", Manno, SUPSI, 2012

perché è un lavoro che fai in collaborazione con l'utente, quindi questa gioia qua è anche giusto che venga espressa e condivisa e questo ti permette di creare dei legami"[55]

Esiste una metafora che spiega bene questo concetto di distanza relazionale, ossia quella della posizione di un osservatore di un quadro. Per osservare in modo ottimale un quadro bisogna posizionarsi vicino ad esso per coglierne i dettagli, ma nel contempo deve starne lontano per non perdere l'insieme dell'opera. Sergio Tramma, docente universitario di pedagogia sociale, sostiene infatti, come la distanza in cui ci si posiziona davanti ad un quadro dipenda da diversi fattori: come il tempo a disposizione di chi guarda e l'interesse verso l'opera, anche la distanza nella relazione educativa non può essere indicata a priori e rimane statica nel tempo. Ci sono coinvolgimenti che variano da caso a caso e da educatore ad educatore[56].

Quando si è troppo coinvolti o troppo distanti, si corrono dei rischi che vanno a compromettere la relazione. L'educatore deve assumersi il rischio di avvicinarsi, però è necessario che si renda conto quando è fin troppo vicino, ossia quando offusca il lavoro educativo, e deve fare un passo indietro, mettendo quei giusti accorgimenti alla relazione. Se non lo fa rischia di tralasciare alcuni aspetti, che possono essere il giustificare un tipo di comportamento oppure utilizzare disparità di trattamento nei confronti degli altri ospiti[57].

Bisogna trovare, dunque, quella "giusta presenza"[58] che consiste nel trovare una sorta di posizione relazionale flessibile, tra l'operatore e l'ospite, data da un livello di coinvolgimento equilibrato. Una presenza consapevole, grazie alla quale si può cercare di comprendere l'altro attraverso l'empatia senza confondersi con lui, mantenendo dunque la lucidità necessaria a sostenerlo nel perseguire gli obiettivi del suo personale progetto di vita. Per non agire in modo avventato, occorre che l'operatore sia sempre consapevole della sua posizione in questo esserci per l'altro. La giusta presenza permette di trasmettere sostegno e sicurezza all'ospite, garantendogli nel contempo la libertà e l'autonomia necessarie ad emanciparsi. Non è il confine che divide, al quale ci fa pensare il termine (ampiamente utilizzato) "distanza relazionale", ma un ponte sul quale incontrarsi senza smarrirsi nei meandri della sofferenza altrui.

---

[55] Allegato 4

[56] Tramma S., L'educatore imperfetto. Senso e complessità nel lavoro educativo, op. cit., p. 85

[57] Maida S. Molteni L. Nuzzo A., Educazione e osservazione. Teorie, metodologie e tecniche, Roma, Carocci Faber, 2012, p. 89

[58] Dispense corso "Pratiche d'intervento educativo – sofferenze psichiche", Manno, SUPSI, 2014

4.5 Un supporto fondamentale: l'équipe

Infine, un'altra dimensione rilevante è l'importanza per l'educatore di trovare un sostegno professionale. Per alcuni educatori è fondamentale lavorare in un équipe che sia capace di sostenerli. Proprio come dice Giorgia:

"(…) credo che non si potrebbe fare questo tipo di lavoro senza il supporto della propria équipe, bisogna essere nutriti dalla forza dell'équipe e questo è fondamentale. (…)"[59]

L'autrice Lorena Milani spiega il concetto di équipe:

"(…) il lavoro di gruppo si differenzia anche per le procedure, per i compiti specifici, per i tempi e per i luoghi d'incontro e richiede determinate capacità umane indispensabili: capacità di collaborare e di cooperare; capacità di argomentare e di confrontarsi; rispetto delle regole democratiche; empatia; capacità di dialogare anche con linguaggi differenti; capacità di creare il gruppo e di socializzare; capacità di assumere ruoli differenti nel gruppo; capacità di adattamento al compito e al gruppo senza lasciarsi annullare da questo; leadership: ossia capacità di guida e di conduzione del gruppo, ma anche capacità di valorizzare le singole potenzialità e le differenti risorse umane. Perché il gruppo possa essere operativo ed efficace occorre che diventi équipe, ossia un gruppo organizzato che non sia solo un insieme di specialisti o di operatori tesi a difendere i propri punti di vista, ma un insieme di soggetti in grado di assumere la propria professionalità come capacità di sintesi del sapere, del saper fare e del saper essere; professionalità che da individuale deve diventare collettiva. (…) Diventare équipe vuol dire lavorare in modo che ciascuno si senta, ed effettivamente sia, protagonista e abbia al tempo stesso lo spazio necessario per agire in forma cooperativa. È importante evitare di dilatare le aspettative estranee all'efficacia del lavoro e al perseguimento degli obiettivi che rischiano di generare frustrazioni. A questo scopo è utile che i componenti di un'équipe imparino sempre più a collocare nei luoghi adeguati le proprie esigenze e i propri bisogni, per evitare confusioni e mistificazioni."[60]

Altro aspetto necessario per i professionisti, è l'importanza di avere dei momenti di supervisione di gruppo in cui è possibile confrontarsi e ragionare insieme ai propri colleghi. A tal proposito, Giorgia spiega che:

"(…) Un altro aspetto comunque importante è la condivisione con i colleghi, può capitare spesso a fine turno che ci si trova qua alcuni minuti e condividiamo l'andamento della serata tra cui le emozioni che abbiamo provato, altre volte capita di

[59] Allegato 6

[60] Milani L., Competenza pedagogica e progettualità educativa, Brescia, La Scuola, 2000, pp. 147-148

farlo i giorni dopo oppure durante le riunioni o anche durante le supervisioni alcune volte c'è il tempo di ripensare un po' a come ci si è sentiti durante una certa situazione. È utile farlo con i colleghi perché conoscono il contesto lavorativo e l'ambiente, quindi da loro l'opinione diventa anche un consiglio utilissimo."[61]

Infatti, la supervisione permette l'incontro, il confronto e lo scontro su quegli aspetti più personali ed emotivi che la relazione educativa porta alla luce con lo scopo di andare a sondare la profondità dei vissuti dell'educatore, a tal proposito l'autrice Vanna Iori spiega che uno dei metodi per prendersi cura delle proprie emozioni è proprio la condivisione, difatti nel suo libro possiamo leggere che:

"*La condivisione è un momento fondamentale, per la consapevolezza emotiva. Nella condivisione il sentire diventa sapere. E non si costruisce nell'isolamento o nella solitudine ma nella relazione con gli altri. La funzione del gruppo di lavoro potrebbe/dovrebbe essere anche quella di luogo dove poter condividere le esperienze emotive (spesso molto intense), poiché viverle nella solitudine è deleterio. In quanto condiviso, il sentire si consolida in quel sapere che sostanzia di sé una cultura delle relazioni. Il peso dell'elaborazione dell'incontro con le emozioni dolorose viene alleggerito se condiviso. La condivisione di responsabilità trasmette sicurezza e serenità. Il tempo per "pensare con gli altri la propria esperienza" dà origine a un "agire sensato" che si esprime prima di tutto nel sapere il limite."*[62]

A tal proposito Francesca afferma che:

"Ci si confronta tanto con i colleghi, dai quali si possono ricevere consigli molto utili che permettono di rivedere la situazione sotto un'altra visione e fare in modo diverso."[63]

L'autrice sottolinea la rilevanza di cercar di creare spazi e tempi per il recupero delle energie emotive e per la condivisione, a riguardo possiamo ancora leggere che:

"*Cercare di creare spazi e tempi pacati per il recupero delle energie emotive e per la condivisione è quindi indispensabile. I momenti quieti per sé e per la comunicazione delle emozioni con i colleghi, come spazi di dialogo non unicamente informativo e tecnico, possono alleviare il sovraccarico emotivo, il senso di solitudine e di impotenza. Il bisogno di raccontarsi e condividere serpeggia non esplicitato, si manifesta talvolta nei luoghi informali: nelle pause, durante l'uscita per un caffè, mentre si raggiunge il parcheggio. Per aprirsi un varco di senso condiviso non bastano soluzioni omologanti e di routine che rischiano di diventare talvolta "in-sensate". Di fronte all'interrogativo di senso occorre far uscire i sentimenti dagli spazi*

---

[61] Allegato 6

[62] Iori V., Il sapere dei sentimenti, Milano, FrancoAngeli, 2009, p. 36-37

[63] Allegato 3

"inter-stiziali" in cui vengono ricacciati e costretti. Sarebbe necessario promuovere spazi di incontro in cui potersi raccontare le difficoltà emotive del lavoro, lasciandole uscire e legittimando il vissuto di rispecchiamento."[64]

Poter individuare queste emozioni può aiutare a trasformare ciò che potrebbe essere un ostacolo in risorsa per la relazione educativa, proprio come sostiene l'autrice:

"*Ogni vissuto emotivo ha una sua dignità e un suo valore. Non deve essere nascosto o negato come una scorrettezza inaccettabile nell'agire professionale. Anziché rappresentare una minaccia o un ostacolo, le tonalità emotive costituiscono infatti (se correttamente coltivate) una vera e propria risorsa per affrontare situazioni, risolvere problemi, gestire relazioni."*[65]

Oltre a ciò, può aiutare l'operatore a prevenire, ad esempio, possibili situazioni di burn-out[66], perciò diviene fondamentale per l'educatore avere un supporto professionale, a questo proposito l'autrice espone che:

"L'ascolto del sentire e la consapevolezza del limite sono fonte di equilibrio emotivo e prevenzione del burn-out originato dalle delusioni, dalla demotivazione e dall'insuccesso."[67]

Riguardo ciò, Giorgia afferma che:

"(…) Avere qualcuno coi cui poter condividere le proprie emozioni ti aiuta in tal senso ad evitare una possibile situazione di burn-out. (…)"[68]

Mentre Pamela dice che tenersi tutto dento diventa malsano e può portare l'operatore al burn-out, perciò diviene rilevante parlare delle proprie emozioni:

"(…) se qualcuno si tiene tutto dentro dopo un po' scoppia. Si deve anche un po' imparare, per esempio, nel mio caso io sono piuttosto una persona introversa, faccio fatica a parlare dei miei disagi e qui, invece, ho proprio dovuto imparare a farlo, altrimenti mi accorgevo che andavo verso il burn-out, bisogna avere una valvola di sfogo altrimenti si rischia di andare verso quella direzione, perciò è fondamentale parlare delle proprie emozioni onde evitare il peggio. A scuola mi dicevano che le

---

[64] Ibidem., p. 37

[65] Ibidem., p. 29

[66] Stato patologico (dall'ingl. «bruciare completamente») che si verifica in individui che svolgono professioni di aiuto. (...) Il b. compare in figure professionali che devono sostenere in modo adeguato il proprio stress psicoemotivo e quello della persona assistita. Se la fase di logoramento psicologico non è gestita o non risulta controllata, si osserva una progressione del danno psichico e fisico che può evolvere fino al suicidio.
Fonte: http://www.treccani.it/enciclopedia/sindrome-da-burn-out_(Dizionario-di-Medicina)/

[67] Iori V., op. cit., p. 40

[68] Allegato 6

emozioni sono fondamentali nel nostro lavoro e che non dobbiamo dimenticarle mai, sia le nostre che quelle degli altri ovviamente."[69]

E Ivan aggiunge che:

"(…). Non so se hai fatto il giro degli operatori che sono rimasti da quando hai fatto tu qui lo stage ad oggi, cioè il 90% degli operatori sono cambiati. Non dico che è tutto per burn-out, però ecco in questo turn over generale ad un certo punto comunque da una qualche parte… potrebbe anche essere che si sente il bisogno di cambiare, il che va bene, però ecco certe persone sono arrivate, hanno provato e dopo 3 mesi se ne sono andate. Il lavoro che facciamo noi qui in Foyer non è uno sprint di 100 metri, ma è una vera e propria maratona. Quindi bisogna essere perseveranti, bisogna avere pazienza, bisogna avere questa capacità di analizzare le proprie situazioni che si vivono, per poter poi eventualmente modificare la situazione dopo averla letta bene con lo scopo di essere funzionali. (…) "[70]

[69] Allegato 5

[70] Allegato 4

5. CONCLUSIONI

A conclusione di questo lavoro di tesi, posso dire di aver imparato molto sull'importanza della cura delle proprie emozioni e su dove poter trovare strumenti e sostegno in caso di necessità. Nella nostra professione è molto importante riflettere, dunque la pratica riflessiva diviene necessaria per ottenere un intervento che sia funzionale; ogni persona è a sé, quindi non esiste un intervento standard che vada bene per tutti; relazionandoci con l'altro è lecito provare determinate emozioni, ma bisogna riconoscerle ed esserne consapevoli affinché si possa riuscire a cogliere elementi che possono guidare l'educatore nel suo agire progettuale; infine è indispensabile prendersi cura delle proprie emozioni e avere qualcuno con cui poterne parlare, altrimenti il rischio è quello di smarrirsi e in casi estremi di "scoppiare". Inoltre, penso di aver acquisito più consapevolezza in merito al potenziale delle emozioni nel lavoro educativo e, grazie alle letture effettuate e alle interviste, ho potuto prendere atto del fatto che questo tema; mette alla prova tutti gli operatori che lavorano in ambito educativo, compresi coloro che hanno parecchi anni di esperienze professionali alle spalle.
Grazie a questo percorso ho imparato che attraverso la pratica riflessiva possiamo dare un senso e comprendere come agire in termini intenzionali. Per lavorare in questo campo, è importante dare valore e rispettare le emozioni nelle relazioni. Ascoltarsi reciprocamente, ma anche prestare attenzione alle più profonde emozioni che risuonano in se stessi. Ascoltarsi e capirsi è un valido rimedio per non soffocare nel proprio disordine. Una volta ascoltate le proprie emozioni, è importante anche legittimarle e dare loro un senso per renderle funzionali al lavoro educativo. Vorrei che questo lavoro potesse essere un invito a non temere di mostrare emozioni di vergogna, di inadeguatezza, di paura, di preoccupazione e di rabbia, per raggiungere autenticità, consapevolezza, rispetto reciproco e benessere interiore. Per non cadere vittima della propria dimensione emozionale; è indispensabile prestare attenzione ai segnali che possono guidarci nel prendersi cura delle proprie emozioni e condividere con altri ciò che si prova. Questo richiede l'audacia individuale da una parte, l'auto-osservazione, la fiducia negli altri dall'altra e la forza della condivisione: perciò prediamoci cura di noi e dell'équipe con impegno. Solo superando la vergogna e cercando di capire le emozioni che ci fanno sentire inadeguati (come il senso di colpa, la paura, la rabbia, …) possiamo crescere. Come sostiene Fabrizio De Andrè:

"Dai diamanti non nasce niente, dal letame nascono i fiori."

Con questa citazione voglio affermare che non bisogna sottovalutare i segnali che possono nascere nel prendersi cura dell'altro perché il rischio potrebbe essere quello

di smarrirsi, ma bisogna coglierli e identificarli per non cadere vittima delle proprie emozioni e cercare di ottenere una cura che possa essere il più autentica possibile.

Nella soggettività è possibile cercare gli strumenti più adatti alla propria persona ed imparare ad utilizzarli per non perdersi nella relazione. Ognuno di noi è diverso, ciò che aiuta un operatore può essere inutile a un altro, e viceversa. Si cambia nel tempo e grazie alle esperienze, le situazioni che viviamo sono sempre diverse e la natura umana è fondamentalmente delicata. Per questo è rilevante non avere la presunzione di avere capito tutto, anche dopo tanti anni di esperienza.

Al termine di questo lavoro di tesi, proverò a dare risposta all'interrogativo che mi ha portata alle riflessioni esposte fino ad ora.

Come l'operatore può prendersi cura delle sue emozioni che nascono nella relazione educativa?

Prendendo in considerazione sia le teorie sia quanto emerso dagli educatori che si sono prestati alle interviste, si è rilevato che da una parte si ha l'auto-osservazione che è fondamentale per l'operatore, la capacità di riflettere e conoscersi per acquisire consapevolezza di se stessi, mentre dall'altra si trova il supporto dell'équipe che è altrettanto importante per confrontarsi e permettere all'operatore di prendersi cura delle proprie emozioni che nascono nella relazione educativa. Entrambi i metodi utilizzati sono indispensabili per l'operatore sociale, infatti vengono anche indentificati da tutti gli educatori intervistati. L'educatore non può pretendere di arrivare a conoscere l'altro in profondità se per primo non si espone al rischio di mostrare delle parti di sé. Perciò per tutti gli educatori intervistati è inevitabile che le emozioni entrino in gioco quando ci si relaziona, quindi diviene fondamentale prendersene cura. Nasce l'esigenza di riconoscere queste emozioni, per poterle identificare e fare in modo che diventino degli strumenti utili per l'operatore sociale.

Durante la realizzazione di questo lavoro di tesi ho potuto riscontrare alcuni limiti che presento qui di seguito. Dei nuclei selezionati per il lavoro di ricerca solo alcuni sono stati sviluppati attraverso il contributo delle interviste, perché maggiormente collegati alla mia domanda di tesi. Il tema delle emozioni inoltre è un tema molto vasto perciò ho dovuto scomporlo e tralasciare parti che mi interessavano come, ad esempio, le variabili che possono essere istituzionali e contestuali e che possono essere difficili da cogliere perché in questo lavoro di ricerca non ho analizzato nel dettaglio alcune situazioni. Questo lavoro di tesi tratta una tematica riflessiva basato su un esperienza professionale passata, per cui probabilmente ho potuto perdere qualche elemento importante perché le esperienze non erano più vissute nel "qui e ora". Infine, trattasi di un tema astratto e personale per questo motivo le risposte non sono assolute, ma

delle possibili modalità che si possono adottare, sicuramente ne esistono altre che non sono riuscita a trattare, perché ogni persona è a se e ha le proprie strategie per potersi prendere cura delle proprie emozioni.

Nel corso dei mesi trascorsi presso il Foyer Camminata, e in qualità di futura educatrice, è nata in me una riflessione attorno a questo tema. Sono dell'idea che le istituzioni dovrebbero promuovere una cura della vita emotiva, favorendo ciò attraverso la creazione di tempi e spazi dove poter esprimere e condividere con altri professionisti le proprie emozioni, in modo da non viverle come qualcosa di sbagliato, ma trasformandole in risorse. Questo è un lavoro che gli operatori del Foyer Camminata fanno, infatti, come è emerso dalle interviste, ognuno di loro cerca un modo per accogliere il proprio sentire, portando le proprie emozioni in équipe, parlandone con i colleghi oppure discutendone in supervisione appena è possibile.

FONTI

Sitografia

Fondazione Diamante. Fondazione. http://www.f-dimante.ch/

Sito ufficiale dell'autrice Vanna Iori. http://www.vannaiori.it

http://www.treccani.it/enciclopedia/sindrome-da-burn-out_(Dizionario-di-Medicina)/

Bibliografia

E. Borgna, L'arcipelago delle emozioni, Milano, Feltrinelli, 2010

M. Cardano, La ricerca qualitativa, Il Mulino, Bologna, 2011

V. Iori, Il sapere dei sentimenti, Milano, FrancoAngeli, 2009

V. Iori, Quando i sentimenti interrogano l'esistenza, Milano, Edizioni Guerini e Associati, SpA, 2011

S. Maida A. Nuzzo A. Reati, Educazione e osservazione, Roma, Carocci, 2012

S. Maida A. Nuzzo A. Reati, Il colloquio nella pratica educativa, Roma, Carocci, 2010

L. Milani, Competenza pedagogica e progettualità educativa, Brescia, La Scuola, 2000

S. Tramma, L'educatore imperfetto, Roma, Carocci, 2003

W. Brandani S. Tramma, Dizionario del Lavoro Educativo, Roma, Carocci Faber, 2014

Dispense corsi SUPSI

Dispense corso “Il colloquio educativo”, Manno, SUPSI, 2015

Dispense corso “Individuo e identità personale”, Manno, SUPSI, 2012

Dispense corso “Indagine di campo e lavoro scientifico”, Manno, SUPSI, 2015

Dispense corso “Processi Comunicativi e Relazionali”, Manno, SUPSI, 2012

Dispense corso “Nuovi Territori dell’Intervento Sociale”, Manno, SUPSI, 2015

Dispense corso “Teorie e metodologie dell’intervento sociale”, Manno, SUPSI, 2012

Dispense corso “Spazi di cura e gesti di ospitalità”, Manno, SUPSI, 2014

Dispense corso “Pratiche d’intervento educativo – sofferenze psichiche”, Manno, SUPSI, 2014

ALLEGATI

1. Domande intervista agli operatori
2. Riferimenti teorici: autori principali
3. Intervista a Francesca
4. Intervista a Ivan
5. Intervista a Pamela
6. Intervista a Giorgia
7. Raffigurazione tematica delle interviste

ALLEGATO 1

DOMANDE INTERVISTA AGLI OPERATORI

Io: "*Premetto che sto facendo un lavoro di tesi che si focalizza su come l'operatore può prendersi cura delle proprie emozioni che nascono nella relazione educativa. Partendo dal presupposto che mettere in gioco le proprie emozioni nella relazione educativa con l'ospite sia indispensabile, che è impossibile evitarlo*."

1. Cosa ne pensa della dimensione emozionale presente nella relazione educativa con gli ospiti del Foyer Camminata?
2. Come si può lavorare sulla capacità di ascoltare le nostre emozioni? Cosa può aiutarci?
3. Secondo lei, ci sono dei segnali che ci fanno capire quando siamo troppo coinvolti nella relazione educativa? Quali sono questi segnali?
4. Ha modo di parlare delle sue emozioni in équipe? Quando? Quante volte avviene? Pensa di aver bisogno di più tempo per parlarne?

ALLEGATO 2

RIFERIMENTI TEORICI: AUTORI PRINCIPALI

- Eugenio Borgna, è senza dubbio uno dei massimi esponenti della psichiatria fenomenologica in Italia ed

"è primario emerito di Psichiatria dell'Ospedale Maggiore di Novara e libero docente in Clinica delle malattie nervose e mentali presso l'Università di Milano."[71]

- Vanna Iori è direttrice della collana "Aver cura della vita emotiva". Dal suo sito web leggiamo:

"Sono docente ordinaria di Pedagogia all'Università Cattolica di Milano (…). Nella sede di Piacenza ho coordinato per anni il corso di laurea in Scienze dell'educazione e della formazione e ho attivato e diretto il master "Emozioni e sentimenti nelle professioni di cura". (…) Le mie ricerche scientifiche sono state ispirate sempre da riflessione teoretica (in ambito fenomenologico) tradotta poi nel mio impegno civile. I temi principali sono stati l'educazione e la formazione, spazio, tempo e corpo, differenza di genere, vita emotiva, trasformazioni familiari e genitoriali, nuove fragilità sociali e welfare innovativo."[72]

- Daniele Bruzzone, che scrive in "Il sapere dei sentimenti" a cura di Vanna Iori:

"è ricercatore di Pedagogia generale e sociale dell'Università Cattolica e insegna presso la sede di Piacenza. Si occupa di filosofia dell'educazione e di analisi esistenziale e svolge attività di formazione sui temi della ricerca di senso e della vita emotiva nei contesti professionali e nel lavoro sociale e sanitario."[73]

- Sergio Tramma, che scrive "L'educatore imperfetto. Senso e complessità del lavoro educativo":

"è docente di Pedagogia sociale presso la Facoltà di Scienze della formazione dell'Università degli Studi di Milano Bicocca, dove coordina le attività del tirocinio del corso di laurea in Scienze dell'educazione."[74]

Lorena Milani, che scrive "Competenza pedagogica e progettualità educativa":

"è professore Ordinario di Pedagogia Generale e Sociale presso il Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'educazione dell'Università di Torino."[75]

---

[71] E. Borgna, L'arcipelago delle emozioni, Milano, Feltrinelli, 2010, Descrizione dell'autore sul retro

[72] www.vannaiori.it

[73] V. Iori, Il sapere dei sentimenti, Milano, FrancoAngeli, 2009, p. 139

[74] S. Tramma, L'educatore imperfetto, Roma, Carocci, 2003, Descrizione dell'autore sul retro

[75] L. Milani, Competenza pedagogica e progettualità educativa, Brescia, La Scuola, 2000, Descrizione dell'autore sul retro

ALLEGATO 3

INTERVISTA A FRANCESCA

Io: Premetto che sto facendo un lavoro di tesi che si focalizza su come l'operatore può prendersi cura delle proprie emozioni che nascono nella relazione educativa. Partendo dal presupposto che mettere in gioco le proprie emozioni nella relazione educativa con l'ospite sia indispensabile, che è impossibile evitarlo. Lei è d'accordo con me?

F: Su questo assolutamente, perché alla fine le emozioni fanno parte di ogni persona, anche se cerchiamo di controllarle fanno parte di noi e spesso prendono il sopravvento.

I: Cosa ne pensa della dimensione emozionale presente nella relazione educativa con gli ospiti del Foyer Camminata?

F: Io penso che la dimensione emozionale sia molto presente nel nostro Foyer, come penso in tutti i Foyer, perché la relazione educativa che si crea in un Foyer è molto particolare e in alcuni casi anche molto stretta, perché comunque in Foyer si entra molto in contatto con la vita privata dell'utente ed è un contesto molto casalingo, nel quale si vive proprio la quotidianità. Quindi anche noi operatori siamo chiamati ad entrare in questo contesto intimo e a metterci in gioco, perciò delle volte, anzi spesso, le emozioni giocano un ruolo importante proprio perché questa vicinanza fa in modo che spesso una determinata situazione ci tocchi un po' più di quello che dovrebbe essere, perché comunque anche noi operatori siamo esseri umani con le nostre emozioni e non sempre è facile gestirle.

I: Come si può lavorare sulla capacità di ascoltare le nostre emozioni? Cosa può aiutarci?

F: Secondo me, è importantissimo il lavoro di auto-osservazione, la capacità di auto-osservarsi e di capire cosa una determinata situazione ci suscita, perché le emozioni sono personali e ognuno le vive in modo diverso, magari una situazione che a me tocca ad un'altra persona non tocca e viceversa. Una volta presa consapevolezza di ciò che si prova bisogna anche essere in grado di dire "qua ce la faccio" oppure "qua non ce la faccio", perché se le emozioni entrano tanto in gioco bisogna anche essere capaci di dire "no, questo intervento adesso non mi sento di farlo", infatti è una cosa che mi è appena successa a me qua in Foyer recentemente.

I: Avresti piacere di parlarmene?

F: Certo. Diciamo che c'è stata una situazione in cui ho avuto paura, perché anche la paura è un'emozione, quindi non proviamo solo emozioni belle ma esistono e proviamo anche emozioni brutte, proprio come la paura. Comunque era un utente con cui avevo qualche problema, un po' per la vicinanza d'età e un po' per la particolarità del caso ed io ho avuto paura, ho deciso che in quel momento era meglio lasciar perdere. Quindi non sono entrata in casa e non ho fatto il mio intervento proprio perché ho capito che in quel momento avrei fatto peggio se io fossi intervenuta, ne ho parlato con il mio responsabile che mi ha dato ragione dicendomi che ho fatto bene ad ascoltarmi, inoltre non era necessario che io intervenissi, anche perché se fosse stato necessario avrei chiamato un mio collega oppure il mio responsabile chiedendogli gentilmente di intervenire al posto mio. In realtà si trattava di una cosa che poteva scemare con il passare del tempo, infatti il giorno dopo l'utente si era calmato ed era tutto tranquillo. Un'altra cosa che può aiutare è avere qualcuno con cui parlarne, con il quale avere un buon rapporto qui in struttura e non aver paura ad esternare le proprie emozioni.

I: Secondo lei, ci sono dei segnali che ci fanno capire quando siamo troppo coinvolti nella relazione educativa? Quali sono questi segnali?

F: Secondo me dei segnali ci sono. Come ben sappiamo nel lavoro educativo non c'è un verità assoluta o un ricetta che vada bene per tutti, ogni persona è a sé. Quindi, appunto, è importante auto-osservarsi e conoscersi. Ad esempio, quando vediamo che una situazione ci fa arrabbiare più del dovuto e perdiamo un po' la pazienza, già è un segnale che ci fa capire che siamo troppo coinvolti in quella situazione. O magari quando piangiamo vuol dire che ha toccato delle cose che probabilmente non avrebbe dovuto toccare o anche quando abbiamo un rapporto troppo privilegiato con l'utente che vediamo che quell'utente cerca solo noi e che se noi ci siamo noi non fa niente o magari va contro al resto dell'équipe. Sicuramente quelli sono tutti segnali che ci fanno capire che siamo troppo coinvolti e che anche la nostra utenza è troppo coinvolta, perché da un lato c'è la nostra emozione ma ci dobbiamo ricordare che c'è anche l'emozione dell'utente. Questi sono segnali che valgono per me non per tutti, perché non siamo tutti uguali e un altro operatore può avere altri tipi di segnali che lo portano a capire che è troppo coinvolto. Un altro segnale può essere quando si arriva a casa e non si finisce di pensare al lavoro, mentre dovrebbe essere che quando si finisce il turno "si stacca la spina" dal lavoro e si va a casa senza pensare al lavoro. Io cerco sempre di mettere in pratica quello che alla SUPSI ci hanno insegnato, ossia mantenere la "giusta distanza". Ovvero, avvicinarsi in modo da creare una relazione educativa ma non essere neanche troppo vicini, perché la troppa vicinanza rischia di creare troppa dipendenza, soprattutto che l'utente diventi troppo dipendente dall'operatore e anche che l'operatore rischia di non essere più lucido e magari

rischia di mettere in gioco emozioni che vanno un po' al di là. Quindi, bisogna cercare di mettere questa "giusta distanza" e naturalmente ci vuole del tempo per instaurare la relazione educativa, inoltre, la relazione è bilaterale e perciò bisogna rispettare i tempi dell'utente e fare in modo che sia anche l'utente che ci permetta di avvicinarci a lui, bisogna fare piccoli passi seguendo quando l'utente si sente pronto o meno, però in tutto questo bisogna sempre cercare di non essere troppo vicini.

I: Lei mi ha appena parlato del fatto che un segnale è quando finisci il turno arrivi a casa e continui ancora a pensare al lavoro e bisognerebbe staccare, ma quello non può essere anche a volte un aspetto positivo perché ti aiuta a metabolizzare e a riflettere, ti auto-osservi?

F: Secondo me si può vedere a entrambe le parti. Non chiudo subito, mi prendo del tempo per riflettere ed auto-osservarmi rivedendo la situazione. Ma è anche un modo per non staccare. Insomma, è una lama a doppio taglio e dipende da che lato la si vede e come la si vive.

I: Parlando di équipe, ha modo di parlare delle sue emozioni in équipe? Quando? Quante volte avviene? Pensa di aver bisogno di più tempo per parlarne?

F: Sì, ho modo di parlarne in équipe. Durante i turni siamo sempre da soli, ma quando rientriamo a fine turno abbiamo il momento di condividere con i nostri colleghi in ufficio. Diciamo che le nostre emozioni è un tema delicato, magari ci sono colleghi con i quali si riesce e parlarne di più, mentre con altri si riesce un po' meno. Io ho alcuni colleghi con i quali mi trovo veramente bene e spesso mi confronto con loro parlando delle mie emozioni. Non c'è un momento specifico, può avvenire a fine turno così come può avvenire a inizio turno, quando si ha il bisogno di buttare fuori "qualcosa". Diciamo che in questo siamo molto flessibili e ci aiutiamo tanto e poi io ho la possibilità di parlarne anche con il mio responsabile del Foyer con cui ho veramente un buon rapporto, se ho bisogno di parlarne con lui quando è qui in ufficio gli chiedo se ha del tempo da dedicarmi ed è sempre molto disponibile e molto gentile. Non ho bisogni di più tempo, perché essendo molto flessibile il tempo me lo trovo da sola e se ho bisogno di parlare c'è sempre qualcuno. Probabilmente un aspetto su cui dovremmo puntare un po' di più è la supervisione e questo è un tema che vale la pena portare, perché qui abbiamo la supervisione una volta al mese con uno psicoterapeuta ed è improntata sui casi anziché sulle emozioni che proviamo oppure possiamo aver provato noi operatori.

I: A proposito di auto-osservazione, quando la pratica cosa fa per aiutarla a ripensare alle proprie emozioni vissute, per esempio, tiene un diario di bordo o

altro? Oltre che all'équipe, si rivolge a qualcun altro per farsi aiutare a gestire le proprie emozioni?

F: In realtà no. Ma trovo molto interessante che internamente abbiamo dei quaderni in cui scriviamo tutte le sere a fine turno quello che succede negli appartamenti, perché già il fatto di mettersi seduti davanti a una tastiera a ripensare alla serata e scrivere, è già un modo per vedere la cosa sotto un altro aspetto e secondo me questo aiuta veramente tanto a riguardarsi dentro. E ci si confronta tanto con i colleghi, dai quali si possono ricevere consigli molto utili che permettono di rivedere la situazione sotto un'altra visione e fare in modo diverso. Diciamo che ognuno ha la sua strategia e dipende molto dall'episodio che si presenta.

I: A livello individuale, oltre a confrontarti con l'équipe, va da un supervisore o da qualcun altro di esterno?

F: No. L'idea c'era, però sono sincera andare da un supervisore costoso comunque è un impegno fuori orario ed è difficile, perché lavorando già con una percentuale alta, avendo le notti e tanti incontri al di fuori dei turni è difficile anche riuscire di pensare a gestire anche un supervisore. Non lo trovo necessario, ma lo trovo molto utile, perché più se ne parla di una cosa e meglio è, la supervisione non fa mai male. Non nego che magari un domani potrei iniziare una supervisione individuale, ma adesso come adesso non ho il tempo materiale per farla.

I: Anche perché adesso mi pare di capire che ha un ottima équipe sulla quale può contare …

F: Esattamente. Diciamo che ci facciamo supervisione a vicenda.

I: Io la ringrazio per il suo tempo e per la sua preziosissima testimonianza.

F: Figurati, è stato un piacere!

ALLEGATO 4

INTERVISTA A IVAN

Io: Premetto che sto facendo un lavoro di tesi che si focalizza su come l'operatore può prendersi cura delle proprie emozioni che nascono nella relazione educativa. Partendo dal presupposto che mettere in gioco le proprie emozioni nella relazione educativa con l'ospite sia indispensabile, che è impossibile evitarlo. Lei è d'accordo con me?

I: Ma per forza di cose, noi ci troviamo collegati con delle storie umane quindi per forza di cose una componente emotiva nel nostro lavoro c'è.

Io: Cosa ne pensa della dimensione emozionale presente nella relazione educativa con gli ospiti del Foyer Camminata?

I: La dimensione emozionale, come dicevo prima, per forza di cose c'è nel nostro lavoro. È una componente che può essere positiva se viene utilizzata e riconosciuta dall'operatore, quindi se l'operatore riconosce i suoi limiti e le sue debolezze. Questo ti permette di mettere ogni tanto degli occhiali differenti in base alle situazioni, ci sono delle situazioni dove l'emotività c'è ma viene messa un po' da parte, altre situazioni dove l'emotività viene proprio utilizzata per la presa a carico, per l'intervento immediato che c'è da fare. Il fatto di essere emotivi con l'utenza ti permette di avvicinarti e di capirlo, non completamente perché la persona che ho di fronte ha la sua storia e le sue esperienze, però la componente emotiva ti permette di essere empatico. Infatti, proprio nell'empatia c'è questa componente di emotività, il fatto che io riconosco e colgo l'altro, quindi lo colgo anche in tutte le sue dimensioni e in quella emotiva compresa. Questo ti permette di modulare nelle diverse dimensioni dell'utente, tra cui quella emotiva che ogni tanto viene utilizzata di più e altre volte viene utilizzata meno.

IO: Come si può lavorare sulla capacità di ascoltare le nostre emozioni? Cosa può aiutarci?

I: Io lo vedo come qualcosa di innato, cioè l'emozione la sento, la riconosco e so come reagisco a determinate situazioni e quindi in base a quello che sento reagisco o meno. È difficile lavorare su quel qualcosa che senti dentro, già darci un nome e il fatto di sentirlo. Secondo me ognuno di noi ha le proprie modalità di sentire le proprie emozioni, l'evento X per una determinata persona ha un determinata reazione, mentre per un'altra ne avrà un'altra, quindi è complicato non c'è una check-list, non è un pensiero lineare e dipende dal proprio sistema di premesse, dalle proprie

esperienze e in base a tutte queste cose qua io sentirò qualcosa, qualcun altro che avrà vissuto la mia stessa situazione la vivrà in un'altra maniera, quindi è complicato poi lavorarci sopra ed è difficile "allenarlo". La cosa che trovo interessante è lo scambio che ci può essere all'interno di un'équipe, in base ad una determinata situazione io ho sentito qualcosa mentre il mio collega ne ha sentita un'altra. Ciò ti permette di avere una visione relativamente globale della presa a carico. Personalmente io non sto lì ad allenarla, io non faccio nessun tipo di esercizio per ascoltare le mie emozioni, perché ognuno di noi ha avuto un proprio percorso crescendo professionalmente e personalmente e abbiamo affinato la lettura di queste emozioni, quindi poi è difficile lavorarci sopra realmente.

IO: Ma se io le dico la parola "auto-osservazione"?

I: L'auto-osservazione è importante nel nostro lavoro proprio perché ti permette di vedere il tuo operato, quindi faccio un intervento con l'utente che in quel momento è molto immediato, ragionato fino a un certo punto, l'auto-osservazione ti permette di riprendere la situazione, mettere diversi fattori che entrano in conto e cerchi di ragionare su quale è stato il tuo operato. Questo ti permette di capire che magari hai fatto un intervento sbagliato; sul momento l'ho fatto a pelle ma sta in piedi l'intervento che ho fatto. Qui a fine turno c'è lo scambio finale con i proprio colleghi di lavoro, dove ognuno di noi ha proprio questa possibilità di parlare e confrontarsi con i proprio colleghi che ci sono in quel determinato turno e ciò ti permette di avere magari una visione differente. L'auto-osservazione è essenziale nel nostro lavoro proprio perché ti permette sempre di rimetterti in gioco e ti permette di capire che il proprio operato e la propria visione non è assoluta, ma esistono diverse chiavi di lettura della realtà. Il mio intervento non è unico e perfetto, ma può essere migliorato e ancora più funzionale con i consigli dei colleghi, perché non dobbiamo essere rigidi, cioè fermi sulla nostra posizione. L'auto-osservazione ti permette di fare tutto questo.

IO: Quindi questo, cioè l'auto-osservazione può essere un modo per lavorare sulle nostre emozioni e ascoltarle?

I: In parte sì, anche se secondo me è soggettivo, perché come ti dicevo prima l'emozione è la componente di un tutt'uno, c'è chi appoggerà la propria auto-osservazioni maggiormente sulle proprie emozioni e altre persone, un po' come il sottoscritto, che invece vanno più sul concreto. Cioè, non che l'emozione non abbia una componente importante però è anche vero che nel nostro lavoro le troppe emozioni probabilmente non sono molto positive, perché il rischio è che non riesci a fare una determinata presa a carico di cui l'utente avrebbe bisogno, perché sei "sommerso dalle emozioni" e quindi ti blocchi, perché risenti un evento tuo passato

che hai vissuto e questo ti blocca, ma fondamentalmente l'utente avrebbe bisogno di te presente in quel determinato momento. Ad esempio quando un utente ha uno scompenso e tu hai paura, la paura è un emozione ed è legittima ci mancherebbe, però in quel momento l'utente non ha bisogno che tu hai paura, ma ha bisogno della tua presenza e che qualcuno lo blocchi, ora ho fatto un esempio banalizzato ma poi entrano in gioco molto altri fattori. Però ci sono delle situazioni in cui tu devi affrontare le tue emozioni, metterle da parte e fare il tuo intervento, almeno così è come la vedo io. Adesso ti ho parlato dell'intervento negativo, ma ci sono emozioni positive che portano a situazioni positive. Ad esempio, il fatto che una persona sia riuscita a portare avanti un progetto e la vedi motivata che ha seguito i tuoi consigli, è chiaro che da una parte lo senti anche te perché è un lavoro che fai in collaborazione con l'utente, quindi questa gioia qua è anche giusto che venga espressa e condivisa e questo ti permette di creare dei legami.

IO: Secondo lei, ci sono dei segnali che ci fanno capire quando siamo troppo coinvolti nella relazione educativa? Quali sono questi segnali?

I: Essere troppo coinvolti significa che ogni aspetto che vive l'utente noi lo sentiamo come qualcosa di nostro. Si parla di distanza emotiva con l'utenza, è anche vero che io posso permettermi di avvicinarmi perché so che fino a lì con quel determinato utente posso arrivare. Io con un utente posso avvicinarmi molto, ma sempre rimanendo nelle posizioni ben precise, io sono l'operatore e lui rimane il mio utente, è chiaro che questa vicinanza ti permette di avere dei discorsi un po' più profondi, riservati, intimi e complessi. Certo, l'utente deve accettare che io mi avvicino, non sei tu che decidi, ma ci provi e se l'utente non ti apre la porta rimani fuori. Ed è nostro compito accettare questa cosa, perché se l'utente non vuole aprirsi e raccontarti cose riservate è una sua scelta e bisogna rispettarla senza pretendere che lo faccia solo perché tu sei il suo educatore, ma sta a lui decidere se aprirsi o meno. Magari l'apertura di questa porta è posticipata a data posteriore perché magari quella persona non si sente ancora pronta ad aprirsi, perché non ti conosce ancora bene e non c'è quella fiducia necessaria, ma questo è l'utente che decide. L'operatore non deve imporsi all'utente, non è corretto ed è normale che sia così. Quando comincio a non pensare più al mio operato, quando non riesco più a dare una spiegazione a ciò che sto facendo, questi sono i miei segnali. Personalmente non mi è mai capitato, ma immagino conoscendo me stesso, che questi siano i mei segnali. Poi sta all'operatore in base alla sua esperienza e ai suoi vissuti riconoscere quando è troppo coinvolto nella relazione educativa, quando lo si è diventa malsano perché si rischia di fare molti più danni. Sta all'operatore riconoscere i propri limiti e fino a dove ci si può spingere a livello emotivo con l'utente.

IO: Ha modo di parlare delle sue emozioni in équipe? Quando? Quante volte avviene? Pensa di aver bisogno di più tempo per parlarne?

I: Qui al Foyer Camminata facciamo supervisione una volta al mese con uno psicoterapeuta sui casi e non sulle nostre emozioni e i propri vissuti. Ci sono questi momenti a fine turno dove coi colleghi della serata si fa un po' il punto della situazione, c'è questa possibilità con una piccola parte di colleghi. Poi so che il responsabile è aperto e disponibile in questo tipo di situazioni. L'équipe ti permette di riposizionare il tuo intervento e di avere quelle due orecchie con cui sfogarti.

IO: Per concludere volevo chiederle, a livello individuale, oltre a confrontarti con l'équipe, va da un supervisore o da qualcun altro di esterno?

I: No, ma qualche anno fa mi era venuto in mente di andare da un supervisore individuale per poter avere una visione diversa. Ma non sono più andato, questo anche perché non conosco i supervisori presenti nel territorio. Per finire ne parlo con un amico che anche lui lavora nel sociale e ha molte esperienze, con il quale ci vediamo regolarmente e se ho bisogno di parlarne con qualcuno ne parlo con lui. Questo mio amico ha una visione che si avvicina molto alla mia, vale a dire che è molto concreto con una visione che ti riporta coi piedi per terra ed è molto funzionale dal mio punto di vista.

IO: Le ho posto questa domanda, perché l'autrice Vanna Iori nel suo libro "Il sapere dei sentimenti" spiega che è importante condividere e parlarne con i propri colleghi o con qualcun altro delle proprie emozioni anche per evitare un possibile burn-out dell'operatore.

I: Infatti queste sono cose che sono ben impresse nella mia mente. Non so se hai fatto il giro degli operatori che sono rimasti da quando hai fatto tu qui lo stage ad oggi, cioè il 90% degli operatori sono cambiati. Non dico che è tutto per burn-out, però ecco in questo turn over generale ad un certo punto comunque da una qualche parte… potrebbe anche essere che si sente il bisogno di cambiare, il che va bene, però ecco certe persone sono arrivate, hanno provato e dopo 3 mesi se ne sono andate. Il lavoro che facciamo noi qui in Foyer non è uno sprint di 100 metri, ma è una vera e propria maratona. Quindi bisogna essere perseveranti, bisogna avere pazienza, bisogna avere questa capacità di analizzare le proprie situazioni che si vivono, per poter poi eventualmente modificare la situazione dopo averla letta bene con lo scopo di essere funzionali. Il burn-out ce l'ho lì in un angolino della mia mente, ma io sono una persona relativamente molto calma, il mio responsabile dice che sono un diesel, cioè molto calmo, quasi troppo ogni tanto. Si fa il possibile, ecco, lo faccio nel migliore dei modi possibili ed anche vero che riesco a mantenere una certa

calma, quindi niente mi impressiona a tal punto da domandarmi “come faccio adesso?!?”. Piuttosto che cominciare a correre a destra e a sinistra, mi fermo, ragiono un attimo, cerco una soluzione e poi la metto in atto. Magari è sbagliata, ma prima di correre e rischiare di fare errori peggiori, infatti, ad esempio, ci sono alcune persone invece che corrono e nella fretta di fare 1'000 cose si rendono conto che hanno fatto più danni che altro.

IO: Io la ringrazio per il suo tempo e per la sua preziosissima testimonianza.

I: È stato un piacere!

ALLEGATO 5

INTERVISTA A PAMELA

Io: Premetto che sto facendo un lavoro di tesi che si focalizza su come l'operatore può prendersi cura delle proprie emozioni che nascono nella relazione educativa. Partendo dal presupposto che mettere in gioco le proprie emozioni nella relazione educativa con l'ospite sia indispensabile, che è impossibile evitarlo. Lei è d'accordo con me?

P: Assolutamente sì, sono d'accordissimo.

I: Cosa ne pensa della dimensione emozionale presente nella relazione educativa con gli ospiti del Foyer Camminata?

P: Io trovo che sia un aspetto molto presente proprio perché, forse, siamo un Foyer quindi è la casa dell'utente ed entriamo veramente nelle loro vite e in tutti i loro aspetti, anche in quelli intimi, per cui le emozioni sono sempre molto presenti, sia da parte nostra, come operatori, sia dalla parte degli utenti, perché essendo ovviamente una relazione. Le emozioni vengono sempre messe in gioco, che possono essere di gioia, di tristezza, di rabbia, di delusione.

I: Come si può lavorare sulla capacità di ascoltare le nostre emozioni? Cosa può aiutarci?

P: Io dico sempre che ascoltare la propria pancia è la cosa fondamentale. Spesso siamo coinvolti nel lavoro, in tante operazioni quotidiane e in tanti compiti che poi ci portano magari su strade un po' diversificate e anche, magari, non tanto corrette. Per cui ascoltare noi stessi, sentire ciò che dice la pancia, se la sensazione che ci trasmette è buona, allora ci si può lanciare, se invece la sensazione è quella di dubbio e di insicurezza allora è meglio fermarsi e fare il punto della situazione e capire cosa ci sta succedendo. Inoltre, è molto importante che l'operatore sia consapevole e riconosca i propri limiti, e se non ce la fa deve ammetterlo, è umano, siamo umani, l'importante è appunto che l'operatore ne sia consapevole.

I: Secondo lei, ci sono dei segnali che ci fanno capire quando siamo troppo coinvolti nella relazione educativa? Quali sono questi segnali?

P: Sicuramente quando siamo troppo coinvolti, soprattutto nei periodi in cui siamo parecchio stanchi e sollecitati, si continua a pensare al lavoro, almeno per quanto mi riguarda. Quando sono a casa e penso molto al lavoro che si mescola con la vita

privata, non si riesce più a prendere distanza da quello che si fa quotidianamente, diventa un tutt'uno e non si riesce più a fare distinzioni, ecco quando è così bisogna fare il punto della situazione e staccare un attimo la spina.

I: Lei mi ha appena parlato del fatto che un segnale è quando finisci il turno arrivi a casa e continui ancora a pensare al lavoro e bisognerebbe staccare, ma quello non può essere anche a volte un aspetto positivo perché ti aiuta a metabolizzare e a riflettere, ti auto-osservi?

P: Si può vedere anche sotto questo aspetto. L'auto-osservazione nel nostro lavoro è fondamentale, perché ci permette di rivedere il nostro agire, di rivedere l'agire degli altri, di confrontarsi, per cui per un buon lavoro l'auto-osservazione, per mio modo di vedere, è fondamentale. Bisogna praticarla entro certi limiti e non deve essere qualcosa di costante nella vita privata. L'agire nei turni è immediato e non è qualcosa di riflettuto a lungo, quindi l'auto-osservazione avviene sempre dopo.

I: Ha modo di parlare delle sue emozioni in équipe? Quando? Quante volte avviene? Pensa di aver bisogno di più tempo per parlarne?

P: Noi siamo veramente un équipe super fortunata, tutti i colleghi sono disponibili e c'è sempre un ottimo rapporto tra di noi, in genere a fine turno si arriva in ufficio e lì c'è modo di confrontarsi con i proprio colleghi che sono anche un po' degli amici, per cui ci si confronta molto su ciò che si è vissuto, sulle paure, sulle gioie e le cose belle che sono accadute, c'è molto scambio tra di noi. Il tempo lo troviamo sempre, durante le riunioni d'équipe, a fine turno, succede anche che facciamo questo genere di scambio durante la supervisione quando parliamo dei casi e spesso diciamo come abbiamo vissuto la situazione e come ci siamo sentiti esprimendo le nostre emozioni. Quando si parla dei casi diventa inevitabile parlare delle emozioni, perché entrano sempre in gioco.

I: A livello individuale, oltre a confrontarti con l'équipe, va da un supervisore o da qualcun altro di esterno?

P: No. A dire il vero in tutti questi anni lavorativi l'idea c'era, però forse sono riuscita ad uscirne un po' da sola, un po' con l'aiuto dei colleghi, un po' con l'aiuto dei miei amici che lavorano nel sociale e un po' con l'aiuto dei miei famigliari con cui ogni tanto mi sfogo senza fare nomi, ma giusto per buttar fuori le mie emozioni, i miei stati d'animo, come mi sono sentita, anche se nella vita mai dire mai.

I: Le ho fatto questa domanda, anche perché nel mio lavoro di tesi parlo del fatto che l'autrice Vanna Iori nel libro "Il sapere dei sentimenti" parla del fatto

che è molto importante avere un'équipe con la quale poter condividere le proprie emozioni perché può essere d'aiuto per evitare un possibile burn-out quotidiano dell'operatore…

P: Esatto. Perché se qualcuno si tiene tutto dentro dopo un po' scoppia. Si deve anche un po' imparare, per esempio, nel mio caso io sono piuttosto una persona introversa, faccio fatica a parlare dei miei disagi e qui, invece, ho proprio dovuto imparare a farlo, altrimenti mi accorgevo che andavo verso il burn-out, bisogna avere una valvola di sfogo altrimenti si rischia di andare verso quella direzione, perciò è fondamentale parlare delle proprie emozioni onde evitare il peggio. A scuola mi dicevano che le emozioni sono fondamentali nel nostro lavoro e che non dobbiamo dimenticarle mai, sia le nostre che quelle degli altri ovviamente.

I: Anche perché la relazione è bilaterale, non dipende solo da noi …

P: Esattamente. Io posso avvicinarmi all'utente, ma essendo ovviamente una relazione, l'utente deve accettare o meno che io mi avvicini a lui. La distanza relazionale è utile in determinati casi, non ce ne deve essere troppa, però è importante che ci sia perché il troppo coinvolgimento poi non ci fa lavorare bene. È importante essere empatici per capire il sentimento dell'altro, che cosa sta provando e ci permette di capire un pochino di più come sta l'altro in quel determinato momento. Però in alcuni momenti è anche necessario riuscire a staccare, perché il troppo coinvolgimento poi non ci permette di fare un intervento mirato, non vediamo più la situazione in modo oggettivo ma la vediamo solo in modo soggettivo, per cui l'intervento che ne scaturirà non sarà funzionale.

I: Io la ringrazio per il suo tempo, la sua disponibilità e per la sua preziosissima testimonianza.

P: Ma figurati, è stato un piacere!

ALLEGATO 6

INTERVISTA A GIORGIA

Io: Premetto che sto facendo un lavoro di tesi che si focalizza su come l'operatore può prendersi cura delle proprie emozioni che nascono nella relazione educativa. Partendo dal presupposto che mettere in gioco le proprie emozioni nella relazione educativa con l'ospite sia indispensabile, che è impossibile evitarlo. Lei è d'accordo con me?

G: Assolutamente sì. Le emozioni sono innaturali, ci proteggono e ci fanno vivere meglio, quindi in generale bisogna sempre accoglierle, sentirle e cercare di usarle al meglio.

I: Cosa ne pensa della dimensione emozionale presente nella relazione educativa con gli ospiti del Foyer Camminata?

G: Io trovo che sia una parte integrante del lavoro, soprattutto nel lavoro socio-educativo che è basato sulla relazione umana e ogni relazione umana implica forti emozioni. Noi dobbiamo essere coscienti delle nostre emozioni, ascoltarle, esprimerle, elaborarle, accettarle, in un certo senso sfruttarle al massimo per far in modo che il nostro lavoro sia il più fruttuoso possibile, sia per noi sia per le persone che accompagniamo.

I: Come si può lavorare sulla capacità di ascoltare le nostre emozioni? Cosa può aiutarci?

G: A me personalmente quello che mi aiuta è prendermi un po' di tempo, di solitudine tra me e me e di riflettere. In genere dopo le ore di lavoro, alla sera o anche il giorno dopo per praticare l'auto-osservazione, cercar di rivivere i miei interventi, come mi sono sentita e cercare di contestualizzare un po' l'emozione che ho provato. Un altro aspetto comunque importante è la condivisione con i colleghi, può capitare spesso a fine turno che ci si trova qua alcuni minuti e condividiamo l'andamento della serata tra cui le emozioni che abbiamo provato, altre volte capita di farlo i giorni dopo oppure durante le riunioni o anche durante le supervisioni alcune volte c'è il tempo di ripensare un po' a come ci si è sentiti durante una certa situazione. È utile farlo con i colleghi perché conoscono il contesto lavorativo e l'ambiente, quindi da loro l'opinione diventa anche un consiglio utilissimo.

I: Siccome mi sta già parlando della sua équipe e del fatto che con loro a modo di parlare delle sue emozioni… Pensa di aver bisogno di più tempo per parlarne?

G: I momenti ci sono, riusciamo a trovarli. Il tempo è sufficiente e qualitativamente ottimale per poter fare questo lavoro sulle emozioni. Magari nelle riunioni di équipe non riusciamo a trovare il tempo per parlare delle nostre emozioni, si può trovare a volte ma non è così strutturato, perché sono spesso agende molto cariche quindi se le emozioni escono è perché c'è qualcosa che non va. È ottimale il tempo coi colleghi, dopo il turno o dopo una riunione oppure anche quando si va a pranzo insieme coi propri colleghi.

I: A livello individuale, oltre a confrontarti con l'équipe, va da un supervisore o da qualcun altro di esterno?

G: No. Ho altri metodi miei individuali per elaborare le mie emozioni, faccio attività trovando dei miei spazi personali per riprendermi ed elaborare e sono tutte attività che faccio tra me e me, non ne parlo con nessun altro. Ricevo tantissima energia dalle persone che mi sono vicine e con le quali non parlo mai di lavoro, ma che mi aiutano a staccare dal lavoro e contribuiscono in maniera indiretta a riequilibrare il mio stato emozionale, sono persone che mi ricaricano di energia e mi danno tanto a livello umano. Non sono persone che lavorano nel sociale, però sono persone con cui ho dei rapporti umani significativi.

I: Le ho fatto questa domanda, anche perché nel mio lavoro di tesi parlo del fatto che l'autrice Vanna Iori nel libro "Il sapere dei sentimenti" parla del fatto che è molto importante avere un'équipe con la quale poter condividere le proprie emozioni perché può essere d'aiuto per evitare un possibile burn-out quotidiano dell'operatore…

G: Certo, questo è fondamentale e credo che non si potrebbe fare questo tipo di lavoro senza il supporto della propria équipe, bisogna essere nutriti dalla forza dell'équipe e questo è fondamentale. Avere qualcuno coi cui poter condividere le proprie emozioni ti aiuta in tal senso ad evitare una possibile situazione di burn-out. Anche i momenti di formazione penso che siano momenti per ossigenarsi, poi a me piace studiare e avere gli strumenti per fare bene il mio lavoro, questi momenti li trovo fondamentali per guadagnare la stabilità emotiva e puoi trovare dei punti di vista professionali competenti da parte di altri professionisti che ti possono veramente aiutare.

I: Secondo lei, ci sono dei segnali che ci fanno capire quando siamo troppo coinvolti nella relazione educativa? Quali sono questi segnali?

G: Certo ci sono, poi bisogna vedere se uno ha la lucidità di rendersene conto autonomamente. Penso che siano molto personali, ognuno deve sapersi conoscere e capire quali sono i propri segnali. Un segnale può essere quando ti porti il lavoro a casa, quando il lavoro ti sembra tutto oppure quando vedi che cominci ad arrabbiarti e sei nervoso per delle cose per cui non dovresti esserlo perché fondamentalmente non sono così importanti. Per gli altri colleghi, non so quello che vedo magari possono esserci segnali di stress oppure anche il non stare attenti e uno diventa sovraccarico di lavoro, oggettivizza le persone, banalizza un po' i problemi, sono tutti segnali che c'è qualcosa che magari non va nella tua relazione al lavoro e nella tua relazione con le persone. Per alcuni il lavoro diventa tutto e non trovano più il tempo libero ma vanno al lavoro tutte le ore, cioè sono super-presenti al lavoro, quindi il sovrainvestirsi oppure, al contrario, quando si fa sempre e solo il minimo. Questi sono i poli nei quali si può cadere quando si è troppo coinvolti nel proprio lavoro, in genere perché ci si sente esauriti e oppressi dal proprio lavoro. Poi entrambe non sono funzionali e portano al burn-out.

I: Lei mi ha appena parlato del fatto che un segnale è quando finisci il turno arrivi a casa e continui ancora a pensare al lavoro e bisognerebbe staccare, ma quello non può essere anche a volte un aspetto positivo perché ti aiuta a metabolizzare e a riflettere, ti auto-osservi?

G: Si, sempre se rimane nei limiti, ci pensi per un determinato tempo e basta perché ti serve per praticare l'auto-osservazione, ma non dev'esser un continuo pensare al lavoro durante tutto il tempo libero. Gli orari di lavoro ci sono e bisogna rispettarli, dandosi questi limiti altrimenti non si è più funzionali.

I: Quando si parla di segnali che ci fanno capire quando siamo tropo coinvolti può esser anche quando si è troppo vicino all'utente…

G: Esattamente. La distanza relazionale non è distanza ma bisognerebbe parlare di prossimità, perché vuoi costruire un processo di cambiamento con una persona, quindi non ci vuole distanza ma ci vuole prossimità, mantenendo sempre l'alterità dei ruoli, quindi tu devi riconoscere che l'altro è differente da te perché ha una sua storia e le sue esperienze, una volta che hai conosciuto la sua differenza puoi stargli anche vicino. La distanza implica controllo e la fusione invece possesso, entrambe sono cose da evitarsi, invece dove c'è vicinanza ci può essere una relazione umana tra due persone diverse con ruoli diversi e posizioni diverse. Però questo non vuol dire essere distanti, ma essere vicini riconoscendo la diversità reciproca. La vicinanza

non vuol dire simbiosi e farsi carico delle cose che sente l'altro, ma cercare di immaginare cosa prova l'altro senza avere la presunzione di sapere cosa prova l'altro perché lo saprà solo lui cosa prova ed io posso solo provare ad immaginare come l'altro si può sentire. Inoltre, la relazione è bilaterale quindi non siamo solo noi a decidere se avvicinarci o meno all'altro ma bisogna vedere se l'altro è disposto ad avvicinarsi a noi. Importante è il rispetto della diversità. Ci deve essere proprio nel concetto di relazione, la possibilità di un rifiuto della relazione. La base della relazione è sapere che l'altro è una persona con la propria volontà e i propri desideri, quindi ha il potere di decidere se accettare la relazione oppure rifiutarla.

I: Io la ringrazio per il suo tempo, la sua disponibilità e per la sua preziosissima testimonianza.

G: Grazie a lei del suo interesse e del tempo che mi ha dedicato!

ALLEGATO 7

Raffigurazione tematica delle interviste

Area tematica	Francesca	Ivan	Pamela	Giorgia
Citazioni educatori	*"Quindi, bisogna cercare di mettere questa "giusta distanza" e naturalmente ci vuole del tempo per instaurare la relazione educativa, inoltre, la relazione è bilaterale e perciò bisogna rispettare i tempi dell'utente e fare in modo che sia anche l'utente che ci permetta di avvicinarci a lui, bisogna fare piccoli passi seguendo quando l'utente si sente pronto o meno, però in tutto questo bisogna sempre*	*"Certo, l'utente deve accettare che io mi avvicino, non sei tu che decidi, ma ci provi e se l'utente non ti apre la porta rimani fuori. Ed è nostro compito accettare questa cosa, perché se l'utente non vuole aprirsi e raccontarti cose riservate è una sua scelta e bisogna rispettarla senza pretendere che lo faccia solo perché tu sei il suo educatore, ma sta a lui decidere se aprirsi o meno. Magari l'apertura di*	*"Io posso avvicinarmi all'utente, ma essendo ovviamente una relazione, l'utente deve accettare o meno che io mi avvicini a lui."*[78]	*"Inoltre, la relazione è bilaterale quindi non siamo solo noi a decidere se avvicinarci o meno all'altro ma bisogna vedere se l'altro è disposto ad avvicinarsi a noi. Importante è il rispetto della diversità. Ci deve essere proprio nel concetto di relazione, la possibilità di un rifiuto della relazione. La base della relazione è sapere che l'altro è una persona con la propria volontà e i propri desideri, quindi ha il potere di decidere se accettare la relazione oppure rifiutarla."*[79]

[78] Allegato 5
[79] Allegato 6

	cercare di non essere troppo vicini."[76]	*questa porta è posticipata a data posteriore perché magari quella persona non si sente ancora pronta ad aprirsi, perché non ti conosce ancora bene e non c'è quella fiducia necessaria, ma questo è l'utente che decide. L'operatore non deve imporsi all'utente, non è corretto ed è normale che sia così."*[77]		
Relazione educativa	L'educatrice sostiene che per instaurare una relazione educativa ci vuole tempo, bisogna soprattutto rispettare i tempi dell'altro, poiché la relazione è bilaterale e non dipende solo	L'educatore ritiene che la relazione è bilaterale, perché non è lui a decidere se avvicinarsi o meno all'utente, ma dev'essere l'utente a permettere che l'operatore si avvicini a lui. Sostiene che	L'educatrice sostiene che la relazione è bilaterale, perciò lei può avvicinarsi all'utente, ma essendo ovviamente una relazione, l'utente deve accettare o meno che lei si	L'educatrice ritiene che la relazione è bilaterale, quindi non sono solo gli operatori a decidere se avvicinarci o meno all'altro, ma bisogna vedere se l'altro è disposto ad avvicinarsi agli operatori. L'educatrice

[76] Allegato 3
[77] Allegato 4

	dall'operatore avvicinarsi e relazionarsi all'altro, ma dev'essere l'utente a permettere che l'operatore si avvicini e si relazioni a lui.	l'operatore deve accettarlo e rispettare i tempi dell'utente, poiché è probabile che con il passare del tempo quando ci sarà quella fiducia necessaria l'utente si sentirà pronto.	avvicini a lui.	ritiene che è importante il rispetto della diversità. Sostiene che ci deve essere proprio nel concetto di relazione, la possibilità di un rifiuto della relazione. La base della relazione è sapere che l'altro è una persone con la propria volontà e i propri desideri, quindi ha il potere di decidere se accettare oppure rifiutare la relazione.
Citazioni educatori	*Secondo me, è importantissimo il lavoro di auto-osservazione, la capacità di auto-osservarsi e di capire cosa una determinata situazione ci suscita, perché le emozioni sono personali e ognuno le vive in modo diverso, magari una situazione che a me tocca ad*	*"(…) L'auto-osservazione è essenziale nel nostro lavoro proprio perché ti permette sempre di rimetterti in gioco e ti permette di capire che il proprio operato e la propria visione non è assoluta, ma esistono diverse chiavi di lettura*	*"L'auto-osservazione nel nostro lavoro è fondamentale, perché ci permette di rivedere il nostro agire, di rivedere l'agire degli altri, di confrontarsi, per cui per un buon lavoro l'auto-osservazione, per mio modo*	*"A me personalmente quello che mi aiuta è prendermi un po' di tempo, di solitudine tra me e me e di riflettere. In genere dopo le ore di lavoro, alla sera o anche il giorno dopo per praticare l'auto-osservazione, cercar di rivivere i miei interventi, come mi sono sentita e cercare*

	un'altra persona non tocca e viceversa. Una volta presa consapevolezza di ciò che si prova bisogna anche essere in grado di dire "qua ce la faccio" oppure "qua non ce la faccio", perché se le emozioni entrano tanto in gioco bisogna anche essere capaci di dire "no, questo intervento adesso non mi sento di farlo." *"Un'altra cosa che può aiutare è avere qualcuno con cui parlarne, con il quale avere un buon rapporto qui in struttura e non aver paura ad esternare le proprie emozioni."*	*della realtà. Il mio intervento non è unico e perfetto, ma può essere migliorato e ancora più funzionale con i consigli dei colleghi, perché non dobbiamo essere rigidi, cioè fermi sulla nostra posizione. L'auto-osservazione ti permette di fare tutto questo."*	*di vedere, è fondamentale. Bisogna praticarla entro certi limiti e non deve essere qualcosa di costante nella vita privata. L'agire nei turni è immediato e non è qualcosa di riflettuto a lungo, quindi l'auto-osservazione avviene sempre dopo."*	*di contestualizzare un po' l'emozione che ho provato."* *"È utile farlo con i colleghi perché conoscono il contesto lavorativo e l'ambiente, quindi da loro l'opinione diventa anche un consiglio utilissimo."* *"(…) ci pensi per un determinato tempo e basta perché ti serve per praticare l'auto-osservazione, ma non dev'esser un continuo pensare al lavoro durante tutto il tempo libero. Gli orari di lavoro ci sono e bisogna rispettarli, dandosi questi limiti altrimenti non si è più funzionali."*
Pratica riflessiva	Francesca in merito alla pratica riflessiva dice è una parte	Ivan sottolinea come la pratica riflessiva sia importante nel	Pamela ritiene che l'auto-osservazione è fondamentale	Giorgia dice che la pratica riflessiva l'aiuta ad ascoltare le sue

	molto importante nel lavoro educativo. Francesca sostiene che la capacità di auto-osservarsi e di capire cosa una determinata situazione suscita è molto importante, perché le emozioni sono personali e ognuno le vive in modo diverso. Francesca dice che una volta presa consapevolezza di ciò che si prova bisogna anche essere in grado di dire "qua ce la faccio" oppure "qua non ce la faccio", perché se le emozioni entrano tanto in gioco bisogna anche essere capaci di dire "no, questo intervento adesso non mi sento di farlo".	lavoro educativo. Ivan dice che l'auto-osservazione è importante nel nostro lavoro perché permette di vedere il proprio operato, quindi Ivan fa un intervento con l'utente che in quel momento è molto immediato, l'auto-osservazione gli permette di riprendere la situazione, mettere diversi fattori che entrano in gioco e cerca di ragionare su quale è stato il suo operato. Ivan spiega che l'auto-osservazione è essenziale nel lavoro educativo proprio perché permette sempre di rimettersi in gioco e	nel lavoro educativo, proprio perché permette di rivedere il proprio agire, di rivedere l'agire degli altri e di confrontarsi. Pamela pratica l'auto-osservazione sia a livello individuale sia attraverso il confronto con i suoi colleghi. Pamela ritiene che bisogna praticarla entro certi limiti e non deve essere qualcosa di costante nella vita privata. L'educatrice aggiunge che l'agire nei turni è immediato e non è qualcosa di riflettuto a lungo, quindi l'auto-osservazione con i propri colleghi avviene sempre dopo il	emozioni, in genere pratica l'auto-osservazione dopo gli orari di lavoro, ma entro certi limiti, perché dice che bisogna essere in grado di staccarsi dal lavoro nel tempo libero. Attraverso l'auto-osservazione Giorgia cerca di rivivere i suoi interventi ricercando di contestualizzare le emozioni che ha provato. Altro aspetto per lei fondamentale è la condivisione con i propri colleghi, i quali conoscono il contesto lavorativo e dai quali può ricevere consigli molto utili.

	Inoltre, un altro aspetto per lei importante è la pratica riflessiva attraverso la condivisione con i propri colleghi.	permette di capire che il proprio operato e la propria visione non è assoluta, ma esistono diverse chiavi di lettura della realtà. Ivan dice che il suo intervento non è unico e perfetto, ma può essere migliorato e ancora più funzionale con i consigli dei colleghi, perché non bisogna essere rigidi, ossia fermi sulla propria posizione.	turno.	
Citazioni educatori	*"Io penso che la dimensione emozionale sia molto presente nel nostro Foyer, come penso in tutti i Foyer, perché la relazione educativa che si crea in un Foyer è molto particolare e in alcuni casi anche*	*"La dimensione emozionale, come dicevo prima, per forza di cose c'è nel nostro lavoro. È una componente che può essere positiva se viene utilizzata e riconosciuta dall'operatore, quindi se*	*"Io trovo che sia un aspetto molto presente proprio perché, forse, siamo un Foyer quindi è la casa dell'utente ed entriamo veramente nelle loro vite e in tutti i loro aspetti, anche in quelli intimi,*	*"Io trovo che sia una parte integrante del lavoro, soprattutto nel lavoro socio-educativo che è basato sulla relazione umana e ogni relazione umana implica forti emozioni. Noi dobbiamo essere coscienti delle*

	molto stretta, perché comunque in Foyer si entra molto in contatto con la vita privata dell'utente ed è un contesto molto casalingo, nel quale si vive proprio la quotidianità. Quindi anche noi operatori siamo chiamati ad entrare in questo contesto intimo e a metterci in gioco, perciò delle volte, anzi spesso, le emozioni giocano un ruolo importante proprio perché questa vicinanza fa in modo che spesso una determinata situazione ci tocchi un po' più di quello che dovrebbe essere, perché comunque anche noi operatori siamo esseri	*l'operatore riconosce i suoi limiti e le sue debolezze. Questo ti permette di mettere ogni tanto degli occhiali differenti in base alle situazioni, ci sono delle situazioni dove l'emotività c'è ma viene messa un po' da parte, altre situazioni dove l'emotività viene proprio utilizzata per la presa a carico, per l'intervento immediato che c'è da fare. Il fatto di essere emotivi con l'utenza ti permette di avvicinarti e di capirlo, non completamente perché la persona che ho di fronte ha la sua storia e le sue esperienze, però la componente*	*per cui le emozioni sono sempre molto presenti, sia da parte nostra, come operatori, sia dalla parte degli utenti, perché essendo ovviamente una relazione. Le emozioni vengono sempre messe in gioco, che possono essere di gioia, di tristezza, di rabbia, di delusione."*	*nostre emozioni, ascoltarle, esprimerle, elaborarle, accettarle, in un certo senso sfruttarle al massimo per far in modo che il nostro lavoro sia il più fruttuoso possibile, sia per noi sia per le persone che accompagniamo."*

	umani con le nostre emozioni e non sempre è facile gestirle."	*emotiva ti permette di essere empatico. Infatti, proprio nell'empatia c'è questa componente di emotività, il fatto che io riconosco e colgo l'altro, quindi lo colgo anche in tutte le sue dimensioni e in quella emotiva compresa. Questo ti permette di modulare nelle diverse dimensioni dell'utente, tra cui quella emotiva che ogni tanto viene utilizzata di più e altre volte viene utilizzata meno."*		
Dimensione emozionale	Francesca pensa che la dimensione emozionale sia molto presente nel Foyer, perché dice che	Ivan sostiene che la dimensione emozionale è presente nel lavoro educativo. Ivan	Pamela trova che la dimensione emozionale sia un aspetto molto presente perché,	Giorgia dice che la dimensione emozionale sia una parte integrante del lavoro, soprattutto nel

	la relazione educativa che si crea in un Foyer è molto particolare, poiché in Foyer si entra molto in contatto con la vita privata dell'utente ed è un contesto nel quale si vive la quotidianità. Quindi anche gli operatori sono chiamati ad entrare in questo contesto intimo e a mettersi in gioco, perciò le emozioni giocano un ruolo molto importante perché questa vicinanza fa in modo che una determinata situazione tocchi maggiormente rispetto a quello che dovrebbe essere, poiché anche gli operatori sono esseri umani con le proprie emozioni non	dice che è una componente che può essere positiva se viene utilizzata e riconosciuta dall'operatore, quindi se l'operatore riconosce i suoi limiti e le sue debolezze. Ivan dice che questo permette all'operatore di mettere ogni tanto degli occhiali differenti in base alle situazioni, ci sono delle situazioni dove l'emotività c'è ma viene messa da parte, altre situazioni dove l'emotività viene proprio utilizzata per la presa a carico, per l'intervento immediato che bisogna fare. Secondo Ivan il fatto di essere emotivi con l'utenza permette di	probabilmente, è un Foyer, quindi è la casa dell'utente e gli educatori entrano veramente nelle loro vite e in tutti i loro aspetti, anche in quelli intimi, perciò le emozioni sono sempre molto presenti, sia da parte degli operatori, sia dalla parte degli utenti. Pamela identifica diverse emozioni tra cui: quelle positive, come la gioia, e quelle negative, come la tristezza, la rabbia e la delusione.	lavoro socio-educativo che è basato sulla relazione umana e ogni relazione umana implica forti emozioni. Giorgia dice che gli operatori devono essere coscienti delle proprie emozioni, ascoltarle, esprimerle, elaborarle, accettarle e sfruttarle al massimo per far in modo che il proprio lavoro sia il più fruttuoso possibile, sia per gli operatori sia per le persone che accompagnano.

	sempre facile da gestire. Francesca identifica le emozioni positive come la gioia che facilitano l'entrata in relazione, mentre dice che non esistono solo emozioni positive, ma identifica l'emozione negativa come la paura che ostacola l'entrata in relazione. Francesca spiega che l'avere paura è un emozione temporanea, quindi ostacola la relazione per un periodo di tempo finché lei non la supera.	avvicinarsi e di capirlo, non completamente perché la persona ha la sua storia e le sue esperienze, però la componente emotiva permette di essere empatico. Ivan aggiunge che proprio nell'empatia c'è questa componente di emotività, il fatto di riconoscere e cogliere l'altro, quindi coglierlo anche in tutte le sue dimensioni e in quella emotiva compresa. Questo permette all'operatore di modulare nelle diverse dimensioni dell'utente. Ivan identifica nelle emozioni positive il fatto		

		che facilitano l'entrata in relazione, come la gioia di aver portato a termine un obbiettivo del Piano di Sviluppo Individuale, mentre nelle emozioni negative, come la paura, il fatto che ostacolano l'entrata in relazione e non permettono di effettuare un intervento immediato che sia funzionale per l'utente.		
Citazioni educatori	*"Io cerco sempre di mettere in pratica quello che alla SUPSI ci hanno insegnato, ossia mantenere la "giusta distanza". Ovvero, avvicinarsi in modo da creare una relazione educativa ma non essere*	*"Si parla di distanza emotiva con l'utenza, è anche vero che io posso permettermi di avvicinarmi perché so che fino a lì con quel determinato utente posso arrivare. Io con un utente posso avvicinarmi*	*"La distanza relazionale è utile in determinati casi, non ce ne deve essere troppa, però è importante che ci sia perché il troppo coinvolgimento poi non ci fa lavorare bene. È importante essere empatici*	*"La distanza relazionale non è distanza ma bisognerebbe parlare di prossimità, perché vuoi costruire un processo di cambiamento con una persona, quindi non ci vuole distanza ma ci vuole prossimità, mantenendo sempre l'alterità*

	neanche troppo vicini, perché la troppa vicinanza rischia di creare troppa dipendenza, soprattutto che l'utente diventi troppo dipendente dall'operatore e anche che l'operatore rischia di non essere più lucido e magari rischia di mettere in gioco emozioni che vanno un po' al di là."	*molto, ma sempre rimanendo nelle posizioni ben precise, io sono l'operatore e lui rimane il mio utente, è chiaro che questa vicinanza ti permette di avere dei discorsi un po' più profondi, riservati, intimi e complessi. Certo, l'utente deve accettare che io mi avvicino, non sei tu che decidi, ma ci provi e se l'utente non ti apre la porta rimani fuori. Ed è nostro compito accettare questa cosa, perché se l'utente non vuole aprirsi e raccontarti cose riservate è una sua scelta e bisogna rispettarla senza pretendere che lo faccia solo*	*per capire il sentimento dell'altro, che cosa sta provando e ci permette di capire un pochino di più come sta l'altro in quel determinato momento. Però in alcuni momenti è anche necessario riuscire a staccare, perché il troppo coinvolgimento poi non ci permette di fare un intervento mirato, non vediamo più la situazione in modo oggettivo ma la vediamo solo in modo soggettivo, per cui l'intervento che ne scaturirà non sarà funzionale."*	*dei ruoli, quindi tu devi riconoscere che l'altro è differente da te perché ha una sua storia e le sue esperienze, una volta che hai conosciuto la sua differenza puoi stargli anche vicino. La distanza implica controllo e la fusione invece possesso, entrambe sono cose da evitarsi, invece dove c'è vicinanza ci può essere una relazione umana tra due persone diverse con ruoli diversi e posizioni diverse. Però questo non vuol dire essere distanti, ma essere vicini riconoscendo la diversità reciproca. La vicinanza non vuol dire simbiosi e farsi carico delle cose che sente l'altro, ma cercare di immaginare cosa prova l'altro senza avere la*

		perché tu sei il suo educatore, ma sta a lui decidere se aprirsi o meno. Magari l'apertura di questa porta è posticipata a data posteriore perché magari quella persona non si sente ancora pronta ad aprirsi, perché non ti conosce ancora bene e non c'è quella fiducia necessaria, ma questo è l'utente che decide. L'operatore non deve imporsi all'utente, non è corretto ed è normale che sia così."		*presunzione di sapere cosa prova l'altro perché lo saprà solo lui cosa prova ed io posso solo provare ad immaginare come l'altro si può sentire."*
Distanza relazionale	In merito al concetto di "distanza relazionale" Francesca dice che lei cerca di mettere in pratica quello che alla SUPSI le	A proposito del concetto di distanza relazionale Ivan sostiene che l'educatore può permettersi di avvicinarsi perché sa che	Pamela sostiene che la distanza relazionale è utile in determinati casi, non ce ne deve essere troppa, però è	Giorgia ritiene che la distanza relazionale non è distanza ma bisognerebbe parlare di prossimità, perché l'operatore vuole costruire un

	hanno insegnato, ossia mantenere la "giusta distanza". Ovvero, avvicinarsi in modo da creare una relazione educativa ma non essere neanche troppo vicini, perché la troppa vicinanza rischia di creare troppa dipendenza, soprattutto che l'utente diventi troppo dipendente dall'operatore e anche che l'operatore rischia di non essere più lucido. Francesca dice che bisogna cercare di mettere quella "giusta distanza", ma ci vuole del tempo e bisogna rispettare i tempi dell'utente per fare in modo che	fino a lì con quel determinato utente può arrivare. Ivan sostiene che con un utente può avvicinarsi molto, pur mantenendo le posizioni ben precise, questa vicinanza permette a lui come operatore di avere dei discorsi più profondi, riservati e intimi. Sostiene che però l'utente deve accettare che l'operatore si avvicina, non è l'operatore che decide e nemmeno lo può pretendere solo perché è il suo operatore, ma ci prova e se l'utente non lo permette allora l'operatore deve accettarlo e rispettare i suoi tempi, poiché è probabile che con il passare	importante che ci sia. Pamela sostiene che è importante essere empatici per capire il sentimento dell'altro. L'educatrice aggiunge che in alcuni momenti è anche necessario riuscire a staccare, perché il troppo coinvolgimento poi non permette di fare un intervento mirato, non permette di vedere la situazione in modo oggettivo ma fa vedere solo in modo soggettivo, perciò l'intervento non sarà funzionale.	processo di cambiamento con una persona, quindi non ci vuole distanza ma ci vuole prossimità, mantenendo sempre l'alterità dei ruoli, perciò l'operatore deve riconoscere che l'altro è differente da sé stesso perché ha una sua storia e le sue esperienze. Giorgia ritiene che la distanza implica controllo e la fusione invece possesso, entrambe sono cose da evitare, invece dove c'è vicinanza ci può essere una relazione umana tra due persone diverse con ruoli diversi e posizioni diverse. Giorgia dice che questo non vuol dire essere distanti, ma essere vicini riconoscendo la diversità reciproca. La

	sia anche l'utente che permetta agli operatori di avvicinarsi a lui.	del tempo quando ci sarà quella fiducia necessaria l'utente si sentirà pronto per permettere all'operatore di avvicinarsi a lui. Ivan aggiunge che sta all'operatore in base alla sua esperienza e ai suoi vissuti riconoscere quando è troppo coinvolto nella relazione educativa, quando lo è diventa malsano perché si rischia di fare molti più danni. Sta all'operatore riconoscere i propri limiti e fino a dove ci si può spingere a livello emotivo con l'utente.		vicinanza non vuol dire simbiosi e farsi carico delle cose che sente l'altro, ma cercare di immaginare cosa prova l'altro senza avere la presunzione di saperlo perché lo saprà solo lui cosa prova e l'operatore può solo provare ad immaginare come l'altro si può sentire. Inoltre, Giorgia sostiene che la relazione è bilaterale quindi non sono solo gli operatori a decidere se avvicinarci o meno all'altro ma bisogna vedere se l'altro è disposto ad avvicinarsi all'operatore.
Citazioni educatori	*"Diciamo che ci facciamo supervisione a vicenda."* *"Diciamo che le*	*"Ci sono questi momenti a fine turno dove coi colleghi della serata si fa un*	*"Noi siamo veramente un équipe super fortunata, tutti i colleghi sono*	*"(…) credo che non si potrebbe fare questo tipo di lavoro senza il supporto della*

	nostre emozioni è un tema delicato, magari ci sono colleghi con i quali si riesce e parlarne di più, mentre con altri si riesce un po' meno. Io ho alcuni colleghi con i quali mi trovo veramente bene e spesso mi confronto con loro parlando delle mie emozioni." *"Diciamo che in questo siamo molto flessibili e ci aiutiamo tanto e poi io ho la possibilità di parlarne anche con il mio responsabile del Foyer con cui ho veramente un buon rapporto, se ho bisogno di parlarne con lui quando è qui in ufficio gli chiedo se ha del tempo da dedicarmi ed è sempre molto disponibile e*	*po' il punto della situazione, c'è questa possibilità con una piccola parte di colleghi. Poi so che il responsabile è aperto e disponibile in questo tipo di situazioni. L'équipe ti permette di riposizionare il tuo intervento e di avere quelle due orecchie con cui sfogarti."*	*disponibili e c'è sempre un ottimo rapporto tra di noi, in genere a fine turno si arriva in ufficio e lì c'è modo di confrontarsi con i proprio colleghi che sono anche un po' degli amici, per cui ci si confronta molto su ciò che si è vissuto, sulle paure, sulle gioie e le cose belle che sono accadute, c'è molto scambio tra di noi. Il tempo lo troviamo sempre, durante le riunioni d'équipe, a fine turno, succede anche che facciamo questo genere di scambio durante la supervisione quando parliamo dei casi e spesso*	*propria équipe, bisogna essere nutriti dalla forza dell'équipe e questo è fondamentale. Avere qualcuno coi cui poter condividere le proprie emozioni ti aiuta in tal senso ad evitare una possibile situazione di burn-out."*

	molto gentile."		*diciamo come abbiamo vissuto la situazione e come ci siamo sentiti esprimendo le nostre emozioni. Quando si parla dei casi diventa inevitabile parlare delle emozioni, perché entrano sempre in gioco."* *"Perché se qualcuno si tiene tutto dentro dopo un po' scoppia. Si deve anche un po' imparare, per esempio, nel mio caso io sono piuttosto una persona introversa, faccio fatica a parlare dei miei disagi e qui, invece, ho proprio dovuto imparare a farlo, altrimenti mi accorgevo che andavo*	

			verso il burn-out, bisogna avere una valvola di sfogo altrimenti si rischia di andare verso quella direzione, perciò è fondamentale parlare delle proprie emozioni onde evitare il peggio. A scuola mi dicevano che le emozioni sono fondamentali nel nostro lavoro e che non dobbiamo dimenticarle mai, sia le nostre che quelle degli altri ovviamente."	
Supporto professionale: l'équipe	Francesca riconosce che l'équipe è un supporto importante con la quale è possibile fare supervisione e vicenda. Infatti, questo è ciò che	Ivan pensa che l'équipe ti permette di riposizionare il tuo intervento e di avere quelle due orecchie con cui sfogarti. Ivan dice che al Foyer	Pamela dice di avere dei colleghi sempre disponibili con i quali può sempre confrontarsi a fine turno, perciò si confronta	Per Giorgia non si potrebbe fare questo tipo di lavoro senza il supporto della propria équipe, lei pensa che bisogna essere nutriti dalla forza dell'équipe, poiché riflettere

	avviene all'interno della sua équipe. L'educatrice afferma che non sempre questo lavoro sia facile, poiché a volte risulta difficile aprirsi completamente con i propri colleghi al di fuori di un contesto ben definito come può essere quello della supervisione. Nonostante la difficoltà, Francesca da sempre voce alle sue emozioni attraverso il confronto con le sue colleghe con le quali non ha difficoltà ad esprimere le proprie emozioni. Inoltre, Francesca ha la possibilità di parlare delle sue emozioni anche con il suo responsabile di	Camminata ci sono i momenti a fine turno dove coi colleghi della serata si fa il punto della situazione. Ivan aggiunge che il responsabile è aperto e disponibile in questo tipo di situazioni.	molto su ciò che ha vissuto, c'è molto scambio tra di loro. Il tempo lo trovano sempre, durante le riunioni d'équipe, a fine turno, succede anche che fanno questo genere di scambio durante la supervisione quando parlano dei casi e spesso esprimono come hanno vissuto la situazione e come si sono sentiti. Pamela ribadisce che quando si parla dei casi diventa inevitabile parlare delle emozioni, perché entrano sempre in gioco. Inoltre, Pamela sostiene che la condivisione con l'équipe	da soli non sempre è sufficiente. Ecco perché ritiene sia fondamentale per un'équipe riuscire a ritagliarsi dei periodi di tempo in cui poter parlare di cosa avviene più a livello umano nelle relazioni con gli ospiti. Giorgia spiega che oltre all'auto-osservazione che è importante per dar voce alle proprie emozioni, è fondamentale il supporto della propria équipe. Oltre a ciò, Giorgia sostiene che sia importante condividere le proprie emozioni in équipe per evitare un possibile burn-out dell'operatore.

	Foyer, il quale è sempre molto gentile e disponibile.		parlando delle proprie emozioni aiuta ad evitare un possibile burn-out dell'operatore, perché a tenersi tutto dentro prima o poi una persona "scoppia".	