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

SUPSI

Incontrare le storie di vita

Il ruolo del racconto di sé nella quotidianità dell'operatore sociale che lavora all'interno di un contesto psichiatrico

Studente/essa
- Silvia Mombelli

Corso di laurea
- Lavoro Sociale

Opzione
- Educatore sociale

Progetto
- Tesi di Bachelor

Luogo e data di consegna
- Manno, Settembre 2015

STUDENTSUPSI

“Ognuno di noi ha una storia del proprio vissuto,
un racconto interiore,
la cui continuità, il cui senso è la nostra vita.
Si potrebbe dire che ognuno di noi costruisce e vive un racconto,
e che questo racconto è noi stessi,
la nostra identità. [...]
Per essere noi stessi, dobbiamo avere noi stessi,
possedere e se necessario ripossedere,
la storia del nostro vissuto.
Dobbiamo ripetere a noi stessi,
nel senso etimologico del termine,
rievocare il dramma interiore,
il racconto di noi stessi.
L’uomo ha bisogno di questo racconto,
di un racconto interiore continuo,
per conservare la sua identità, il suo sé”.

Tratto da *L’uomo che scambiò sua moglie per un cappello* di Oliver Sacks

“Ai miei veri amici.
Alle persone che mi amano
e mi hanno amato davvero.
Non siamo fatti per stare da soli
ma nemmeno per stare con chiunque”.

Tratto da *La luna blu* di Massimo Bisotti

Ringrazio tutte le meravigliose persone che ho conosciuto lungo questo percorso, sia di stage, sia di vita; la loro presenza ha reso quest’esperienza unica e ricca di significato.

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

ABSTRACT

Incontrare le storie di vita

Il tema scelto per questo lavoro di tesi riguarda l'incontro delle storie di vita e la scoperta del *ruolo che il racconto di sé assume nella quotidianità dell'operatore sociale che lavora all'interno di un contesto psichiatrico*, nello specifico all'interno di Villa Ortensia, una delle case del CARL (Centro abitativo, ricreativo e di lavoro), il quale fa parte dell'OSC (Organizzazione sociopsichiatrica cantonale), a Mendrisio. Lo scopo di questo lavoro di ricerca è stato quello di rilevare la presenza e l'importanza del racconto di sé all'interno della quotidianità del lavoro dell'educatore e di approfondire in che modo questo avviene, anche attraverso l'analisi dei luoghi e dei momenti in cui il racconto si manifesta.
Nella prima parte di questo lavoro viene fatta una breve introduzione spiegando come ci si è avvicinati alla tematica scelta e proseguendo con una presentazione del contesto lavorativo in cui si è svolto lo stage. In seguito viene presentata la problematica, riportando nello specifico la domanda di ricerca e gli interrogativi posti, proseguendo poi con la spiegazione della metodologia e degli strumenti sui quali si è fatto affidamento. Gli strumenti utilizzati per svolgere questo lavoro di tesi sono il diario di campo e l'intervista semi strutturata. Attraverso il diario di campo è stato possibile osservare e rilevare i momenti di narrazione, riportando anche dove e quando questi avvenivano, durante la pratica professionale. Tramite le interviste sono stati raccolti altri punti di vista, ovvero quelli di quattro operatori che lavorano a Villa Ortensia. Dopo di che è stata dedicata una parte all'aspetto teorico, con la spiegazione dell'approccio narrativo autobiografico e il suo pensiero, e una parte all'aspetto empirico, dove sono stati riportati esempi di momenti di narrazione avuti con gli ospiti durante lo stage formativo. Nel capitalo successivo viene fatta una sintesi e delle riflessioni dei dati raccolti attraverso il diario di campo e le quattro interviste, riportando i risultati emersi. I dati recuperati dal diario di campo hanno permesso di confermare l'importanza dell'aspetto narrativo, dato che si presenta quotidianamente all'interno del lavoro dell'educatore. Rivelano inoltre che i luoghi ed i momenti in cui la narrazione si manifesta non sono per forza gli stessi per tutti, ma dipendono dalla persona e dalle sue caratteristiche personali. Le informazioni raccolte attraverso le interviste hanno potuto rilevare l'importanza, l'utilità e l'interesse che stimola l'aspetto narrativo all'interno della quotidianità del lavoro dell'operatore sociale. Gli intervistati hanno anche riferito in quale modo si trovano confrontati con la narrazione, come raccolgono le storie di vita dei loro ospiti, dove custodiscono queste informazioni, con chi le condividono, quali sono i luoghi ed i momenti in cui il racconto si manifesta, sia tra operatori, sia con gli ospiti, e quanto lo stesso operatore si racconta e porta di sé sul posto di lavoro. Un aspetto rilevante che emerge da questo lavoro di tesi è che la narrazione può presentarsi ovunque e in ogni momento, ma questo avviene nel momento in cui la persona che si racconta si sente a suo agio e l'operatore si trova in una posizione di accoglienza, ascolto e vicinanza.

Silvia Mombelli, 2015

INDICE

1. Introduzione 1

2. Descrizione del contesto lavorativo 3

2.1 Storia OSC, CARL e Unità abitativa Villa Ortensia 3

2.2 Obiettivi, modelli d'intervento e strumenti di lavoro del contesto specifico 5

2.3 L'équipe 5

2.4 L'utenza 7

3. Problematica 8

3.1 Oggetto di studio, interrogativi, metodologia e strumenti utilizzati 8

3.2 Aspetto teorico: L'approccio narrativo autobiografico 10

3.3 Aspetto empirico: qualche esempio di momenti di narrazione 15

4. Sintesi e riflessioni sui dati raccolti 21

5. Conclusioni 29

Bibliografia 32

Allegati 33

1. Introduzione

"Si deve cominciare a perdere la memoria, anche solo brandelli dei ricordi, per capire che in essa consiste la nostra vita. Senza memoria la vita non è vita. La nostra memoria è la nostra coerenza, la nostra ragione, il nostro sentimento, persino il nostro agire".

(Oliver Sacks)

Il tema da me scelto per lo svolgimento di questo lavoro di tesi è il risultato di un lungo percorso professionale e personale maturato in questi anni. Le esperienze di vita e gli stage professionali che ho avuto la possibilità di svolgere durante gli ultimi cinque anni di vita mi hanno confrontata spesso con il tema della narrazione, e mi hanno fatto interrogare sull'importanza delle storie di vita delle persone che ho incontrato all'interno di questo percorso.
In particolare, durante questa mia ultima esperienza lavorativa presso l'unità abitativa Villa Ortensia, dove vivono persone caratterizzate da disturbi quali psicosi, nevrosi, sindromi maniaco-depressive, dipendenze da alcool o sostanze psicotrope e depressioni, ho avuto modo di focalizzare la mia attenzione sulla forte presenza ed, a mio parere, importanza dell'aspetto narrativo all'interno delle relazioni con gli ospiti.
Pertanto il mio interesse è rivolto a scoprire *qual è il ruolo che assume il racconto di sé nella quotidianità dell'operatore sociale che lavora all'interno di un contesto psichiatrico*, basandomi sulla mia esperienza lavorativa a Villa Ortensia.
Di seguito a questa domanda più ampia, durante il mio stage mi sono interrogata su molte altre piccole questioni, come ad esempio: come e quanto le storie di vita possono essere importanti per il lavoro dell'operatore sociale? Quali sono i luoghi (spazi) e i momenti (tempi) in cui la narrazione si manifesta? Una volta che l'operatore raccoglie una storia cosa se ne fa? Dove vengono custodite? E così di seguito.
Questo mi ha portata ad informarmi e a ricercare informazioni e documentazione riguardo questo tema, avvicinandomi all'approccio narrativo autobiografico, ovvero un approccio che riprende il bisogno di raccontare e di raccontarsi.

Inoltre ho avuto modo di fare dei collegamenti con quella che è la filosofia del CARL e di come la cura della persona possa comprendere anche la sua storia, la sua vita.
Lo stesso Franco Bernardi, ex direttore del CARL, scrive all'interno della sua tesi: "*Il CARL è un luogo privilegiato in cui tutte le componenti che lo contraddistinguono: abitazione, lavoro, gestione del tempo, interventi educativi e di apprendimento, luogo di accompagnamento, mettono a disposizione dell'ospite un luogo protetto in cui soddisfare i bisogni di sicurezza, di appartenenza e nel contempo di riallacciare e ristabilire le relazioni*

sociali, ridurre la solitudine e l'isolamento, e ***migliorare l'immagine e la rappresentazione di sé*** *oltre che la qualità della propria vita"*[1].

Lo scopo di questo mio lavoro di tesi è quello di rilevare la presenza e l'importanza del racconto di sé all'interno della quotidianità del lavoro e di approfondire in che modo questo avviene, attraverso l'analisi dei luoghi e dei momenti in cui il racconto si manifesta.
In particolare cercherò di raccogliere queste informazioni attraverso l'utilizzo di un diario di campo, dove avrò modo di osservare e rilevare i momenti di narrazione dal mio punto di vista e il mio vissuto durante la pratica professionale; e delle interviste ad alcuni educatori che lavorano a Villa Ortensia, in modo da poter raccogliere anche il punto di vista di altre persone che lavorano all'interno di questo contesto.
Posso dire che la descrizione degli avvenimenti riportati in questo lavoro non è oggettiva, dato che i pensieri e le emozioni riportate sono frutto della mia esperienza e delle esperienze delle persone che hanno accolto la mia proposta di esprimere il loro punto di vista. È però una testimonianza significativa ciò che riporto e scrivo, dato che fa riferimento a tutto quello che ho vissuto nel corso dei cinque mesi di stage trascorsi a Villa Ortensia, all'interno di un ambiente psichiatrico di una certa complessità.

Nella prima parte della tesi presento il contesto lavorativo in cui ho svolto il mio stage, riportando brevemente la storia del CARL, gli obiettivi, il modello d'intervento, e gli strumenti utilizzati, l'équipe che lavora all'interno dell'unità abitativa e il tipo di utenza che risiede all'interno della casa.
In seguito presento la problematica del mio scritto, riportando nello specifico qual è la mia domanda di ricerca, quali sono stati e quali sono gli interrogativi che mi sono posta; proseguendo con la spiegazione della metodologia e degli strumenti che ho utilizzato. Di seguito ho deciso di dedicare una parte all'aspetto teorico, ovvero alla spiegazione dell'approccio narrativo autobiografico e del suo pensiero; e subito dopo una parte empirica dove ho riportato alcuni esempi di momenti di narrazione che io stessa ho avuto con tre ospiti durante il mio stage formativo.
Nel capitolo successivo invece mi dedico a fare sintesi e riflessioni dei dati da me raccolti attraverso il diario di campo e le quattro interviste svolte; riportando i risultati emersi.
Nella parte conclusiva porto delle riflessioni che cercano di rispondere alla mia domanda di tesi, soffermandomi sull'importanza della narrazione nella pratica professionale quotidiana dell'operatore sociale, magari facendo delle riflessioni riguardanti anche gli eventuali sviluppi futuri legati a questo tema; e lascio spazio anche ad una parte di autocritica.

[1] Bernardi, Franco. 1996. *Il Centro Abitativo, Ricreativo e di Lavoro (CARL): l'aspetto abitativo*. Mendrisio: Scuola Cantonale degli Operatori Sociali. Pag. 34.

2. Descrizione del contesto lavorativo[2]

"Il meraviglioso dello scambio, in un incontro,
sta nel dirsi proprio ciò che ognuno ancora non sa
di se stesso. Ciò che ognuno presentiva
si rivela proprio mentre lo viene enunciando".
(Jacques Salomé)

2.1 Storia OSC, CARL e Unità abitativa Villa Ortensia[3]

Il Centro Abitativo Ricreativo e di Lavoro (CARL), parte dell'Organizzazione sociopsichiatrica cantonale (OSC), è nato nel 1994, contemporaneamente alla Clinica psichiatrica cantonale (CPC), attraverso la suddivisione in due strutture differenti dell'allora Ospedale Neuropsichiatrico Cantonale (ONC).

La storia della psichiatria pubblica ticinese prende avvio con l'apertura dell'Ospedale Neuropsichiatrico Cantonale (ONC) nel 1898, a Casvegno, Mendrisio. All'inizio degli anni cinquanta/sessanta si organizzano i primi servizi ambulatoriali psichiatrici per minori e per adulti. La psichiatria pubblica comincia quindi ad operare direttamente sul territorio, potenziando anche la funzione di prevenzione. Con l'entrata in vigore della nuova Legge sull'assistenza sociopsichiatrica cantonale (LASP) e l'approvazione del Regolamento di applicazione, il 1. gennaio 1985, avviene il più grande cambiamento strutturale nella psichiatria pubblica: tutti i servizi, fino ad allora gestiti autonomamente, vengono riuniti in un unico organismo: l'Organizzazione sociopsichiatrica cantonale (OSC). L'OSC è quindi l'ente statale del Canton Ticino che ingloba tutte le strutture ospedaliere e ambulatoriali pubbliche predisposte alla presa a carico dell'utente psichiatrico. Una terza svolta storica sancisce di fatto la scomparsa dell'ONC, che nel 1994 viene suddiviso in due strutture separate e ben distinte in base al tipo di casistica: la Clinica psichiatrica cantonale (CPC), Mendrisio, per la cura e la riabilitazione di pazienti psichiatrici acuti e il Centro abitativo, ricreativo e di lavoro (CARL), Mendrisio, demedicalizzato, per ospiti cronici stabilizzati.

Il *CARL è annoverato nella Pianificazione Cantonale del fabbisogno delle strutture per invalidi adulti e collabora con l'Ufficio degli Invalidi della Divisione dell'Azione Sociale e delle Famiglie, come definito dalla Legge sull'Integrazione Sociale e Professionale degli Invalidi (LISPI) del 17 marzo 1979, che riconosce e sussidia, in modo particolare, le strutture invalide presenti in Ticino.*

[2] La parte scritta di questo capitolo è tratta dal mio progetto auto formativo e della sua verifica, svolti prima e dopo lo stage formativo presso Villa Ortensia.

[3] Tutte le informazioni e/o immagini presenti all'interno di questo capitolo sono tratte da un opuscolo "CARL: offerta formativa", dal fascicolo "Organizzazione sociopsichiatrica cantonale, Repubblica e Cantone del Ticino, Dipartimento della sanità e della socialità".

Nello specifico, il CARL accoglie utenti psichiatrici definiti “cronici e stabilizzati” al beneficio di una rendita AI o che la percepivano prima dell'età AVS. La missione del centro è la gestione dei disturbi del comportamento e in particolare quello di evitare il decadimento psicofisico dell'ospite mantenendo l'autonomia. In questa ottica propone un programma di presa a carico i cui elementi caratterizzanti si fondano sugli interventi che valorizzano le risorse e le competenze della persona.

Il CARL è quindi un luogo privilegiato in cui tutte le componenti (abitazione, lavoro, gestione del tempo, interventi educativi di apprendimento e di accompagnamento) offrono all'ospite la possibilità di soddisfare i bisogni di appartenenza e di sicurezza, e che permettono nel contempo di riallacciare e ristabilire le relazioni sociali, ridurre la solitudine e l'isolamento, migliorare l'immagine e la rappresentazione di sé e la qualità della propria vita.

Il CARL è composto da varie unità abitative e laboratori protetti, ed è sotto la responsabilità di una propria direzione. In ciascuna unità abitativa operano équipe formate da figure professionali con formazioni sociosanitarie ed educative, composte da un coordinatore, educatori, infermieri psichiatrici, operatori socioassistenziali, assistenti geriatrici e da aiuto infermieri.

Le Unità Abitative sono strutture demedicalizzate e possono essere ad alta, media o bassa soglia di autonomia e/o protezione. All'interno di questi luoghi la persona ritrova quegli aspetti di vita quotidiana che appartengono ad una realtà molto lontana nel tempo. Il tipo di accoglienza proposto si basa sul modello familiare, modello che dovrebbe favorire l'inserimento sociale e permettere di superare la fase negativa, caratteristica della cronicità. In quest'ottica la persona sarà stimolata a personalizzare e autogestire gli spazi in cui vive, in modo da sperimentare dei momenti di vita propria. Ciò per cercare di ritrovare un proprio ruolo e recuperare la propria storia personale, familiare e sociale.

L'Unità Abitativa ha inoltre la funzione di assicurare un ambiente di vita in cui la persona riceve gli stimoli e gli strumenti per superare fenomeni di dipendenza, per rinfrancare le difese individuali e per controllare i propri sentimenti e le proprie emozioni. Così facendo l'individuo è stimolato a migliorare la capacità di espressione verbale, a manifestare le proprie difficoltà e anche i propri desideri.

In secondo luogo, all'interno del CARL, anche il lavoro è un elemento importante: grazie all'attività lavorativa la persona che vive all'interno di una di queste strutture sarà integrato in un processo produttivo che terrà in considerazione i limiti e le reali capacità di ogni individuo. Il lavoro rappresenta per la persona un momento di valorizzazione di sé e di responsabilizzazione individuale, completando così il modello di integrazione sociale che permette al soggetto di ritrovare il proprio ruolo e la propria identità. È inoltre un modo per migliorare l'occupazione del tempo, dando ritmo e regolarità alla quotidianità.

Nello specifico il mio stage è stato svolto all'interno di una delle Unità Abitative del CARL, chiamata Villa Ortensia.
Villa Ortensia è una struttura abitativa, una casa, che attualmente accoglie venticinque ospiti, uomini e donne, di un'età che può variare dai trenta fino ai novant'anni circa.
La casa si trova all'interno del parco di Casvegno, poco dopo il Bar Negozio, sulla sinistra, esattamente tra Villa Alta e la Pineta, che sono le altre unità abitative del CARL.

2.2 Obiettivi, modelli d'intervento e strumenti di lavoro del contesto specifico

All'interno di Villa Ortensia i modelli d'intervento utilizzati sono per lo più impliciti, ma la base si fonda su un modello di tipo familiare, dove la struttura è vista come una casa e le persone che ci vivono non vengono chiamati pazienti, utenti o ospiti ma semplicemente per nome. L'intenzione è quella di riprodurre un ambiente familiare, e di creare una vita comunitaria. *In questa ottica l'ospite sarà stimolato a personalizzare e ad autogestire gli spazi in cu esso vive prevalentemente, in modo da sperimentare dei momenti di vita propria. Ciò per cercare di recuperare e ricostruire, tramite una ricerca di memorie, di elementi individuali, di oggetti carichi di affettività, la propria storia personale, familiare e sociale*[4].

La realtà di Villa Ortensia è quella di una casa, dove ognuno ha i suoi spazi, le sue abitudini e anche le sue difficoltà. Il compito dell'educatore è di quello di valorizzare il singolo, e allo stesso tempo favorire la relazione tra gli ospiti.
L'intervento educativo proposto è anche basato sul dialogo, sull'ascolto e sulla quotidianità, sul qui ed ora.

2.3 L'équipe

L'équipe di Villa Ortensia è molto numerosa. È infatti composta da diciotto persone tra educatori, infermieri ed eventuali apprendisti e/o stagiaire; tutti con percentuali diverse.
L'équipe lavora prevalentemente coprendo delle fasce orarie specifiche: dalle 7.00 alle 15.00/16.00 o dalle 12.00/13.00 alle 20.00/21.00, e per chi lavora di notte dalle 20.30 alle 7:00. Il servizio notturno viene garantito da due infermieri, mentre le notti che restano scoperte, dagli operatori che solitamente lavorano nella fascia diurna. La riunione d'équipe si svolge tutte le settimane, il lunedì pomeriggio.
All'interno di Villa Ortensia tutti gli operatori hanno un ruolo vasto, svolgono tutti i compiti necessari: sia gli educatori, sia gli infermieri sono chiamati a svolgere sia attività educative, sia compiti come la consegna dei farmaci. Il ruolo di ogni operatore è quello di avere una postura educativa, una preoccupazione ed un'attenzione nei confronti degli

[4] Bernardi, Franco. 1996. *Il Centro Abitativo, Ricreativo e di Lavoro (CARL): l'aspetto abitativo*. Mendrisio: Scuola Cantonale degli Operatori Sociali. Pag. 34.

utenti, un'intenzione di cura educativa, un'attenzione al proporre interventi educativi che riguardano tutti gli aspetti della vita dell'ospite.

Il modello di gestione dell'équipe si manifesta tramite la griglia orizzontale[5], ovvero uno strumento di pianificazione che viene fatto di settimana in settimana durante la riunione del lunedì. Questo strumento porta gli operatori ad essere sempre organizzati e a sapere chi fa cosa e con chi, in modo da dare anche un senso ed un valore al quotidiano e al singolo utente. Questo è anche un mezzo che permette di confrontarsi e discutere con il resto dell'équipe e allo stesso tempo di concentrarsi su ogni singolo ospite, valorizzando lui e le attività che vengono svolte insieme a lui.
Inoltre esiste anche una griglia centrale generale dove si possono trovare i compiti annuali, e le responsabilità specifiche riguardanti i progetti fissi del CARL.

L'educatore all'interno di una struttura come Villa Ortensia è chiamato a diventare un esperto del quotidiano, di conseguenza attraverso le azioni anche più comuni, come un aiuto nell'igiene personale, il riordino degli spazi e la somministrazione delle terapie, si cerca di incontrare l'Altro, di creare un contatto e un dialogo.
Essenzialmente nel corso delle giornate, si cerca di accompagnare l'ospite nella gestione degli spazi (camera), tempi (impegni, lavoro, appuntamenti), e nella cura della propria persona (igiene personale, somministrazione delle terapie). Si accompagnano gli ospiti all'esterno della casa in caso di appuntamenti, visite mediche e uscite. Gli operatori si occupano anche di mantenere i contatti con i curatori e con la famiglia. Inoltre ogni ospite ha un operatore di riferimento che incontra regolarmente, ma anche più volte in caso di richiesta.
Si cerca inoltre di proporre interventi educativi che comprendono i vari aspetti della vita dell'ospite, per esempio la maggior parte degli ospiti lavora, anche per poche ore al giorno, all'interno di uno dei laboratori protetti o partecipa alle attività proposte dal Club 74. L'educatore si accerta che le persone mantengano questi impegni, che avvisino in caso di assenza e che partecipino anche ad attività ricreative e di gruppo come possono essere le uscite (cene, pranzi, cinema,...).
In tutto ciò l'aspetto relazionale è fondamentale, attraverso il dialogo e l'ascolto, sia tramite colloqui strutturati, sia nei momenti liberi che si possono cogliere nel corso della giornata, si cerca sempre di entrare in relazione diretta con l'Altro e con il suo mondo.

[5] La griglia orizzontale è stata teorizzata da Félix Guattari: psicanalista, filosofo e politico francese.
N.B. Le informazioni riguardanti l'utilizzo di questo strumento mi sono state fornite oralmente da Lorenzo Pellandini, coordinatore di Villa Ortensia.

2.4 L’utenza

Villa Ortensia accoglie persone adulte che presentano una patologia psichiatrica importante e solitamente con una lunga storia di malattia; essi vengono definiti “cronici e stabilizzati”, e per essere ammessi all'interno della struttura devono percepire una rendita AI, (o una rendita AVS che in precedenza era AI).
Gli ospiti presenti sono principalmente caratterizzati da disturbi come psicosi, nevrosi (ossessiva), schizofrenia, depressioni, sindromi maniaco depressive, e alcuni casi di dipendenze da alcol o da sostanze psicotrope.
Inizialmente, per evitare pregiudizi, ho evitato di informarmi riguardo le diagnosi e in generale le caratteristiche patologiche delle persone residenti. Ho preferito dare spazio alla conoscenza della persona, del suo essere, dei suoi interessi, delle sue passioni, come anche delle sue paure, evitando di farmi condizionare dalla patologia o dalla diagnosi medica. Trovo importante che l’operatore sociale non ricerchi diagnosi e/o sintomi come un medico, ma si occupi dell’esistenza della persona nella sua globalità e nella sua singolarità.
Come detto in precedenza all'interno della struttura ci sono ospiti di tutte le età, ma alcuni di loro sono persone che si stanno avvicinando all'anzianità, di conseguenza è possibile essere confrontati anche con caratteristiche come: patologie cardiovascolari, difficoltà motorie, disturbi della memoria, difficoltà nell'assunzione del cibo,ecc.
Per molti di loro la patologia psichiatrica insieme ai disturbi legati all’invecchiamento porta all’assunzione di un grande quantitativo di farmaci. Di fatto tutti gli ospiti della casa assumono una terapia farmacologica importante.
Come già detto, l'intervento educativo all'interno di questo contesto si basa sul sostegno e l'accompagnamento, favorendo continuamente la sua autonomia, convivendo con l'altro, e riuscendo ad andare oltre la malattia psichiatrica. Un aspetto importante è quello di aiutare l'altro a dare senso, per esempio attraverso le azioni della vita quotidiana, dando dei tempi, e aiutando nella gestione degli spazi. L'azione educativa deve sempre avere un intenzione di cura, di aiuto, e di attenzione tenendo conto della singola persona, delle sue caratteristiche prima che della sua malattia.

3. Problematica

"La memoria, difesa ed educata in noi stessi per gli
altri tramite l'autobiografia, ci restituisce al senso di
aver vissuto o di poter insegnare quel poco
che dalla vita siamo riusciti a capire".
(Duccio Demetrio)

3.1 Oggetto di studio, interrogativi, metodologia e strumenti utilizzati

Inizialmente quando ho deciso che avrei improntato il mio lavoro di tesi sul tema della narrazione, non ero sicura di cosa avrei indagato. Sono dell'idea che un tema di questo tipo è molto ampio, di conseguenza è importante riuscire a non perdersi nei molti interrogativi che possono emergere.
Sono partita pensando al fatto che le storie mi hanno da sempre affascinata, mi piace ascoltarle, mi piace raccoglierle, mi piace leggerle e a volte anche raccontarle. Questo perché le persone sopravvivono grazie alle storie. Dar voce ai ricordi, alle esperienze della vita, dà un'opportunità di scoperta di sé e degli altri.
Durante i primi due mesi di stage, mi sono messa in un'ottica osservativa per capire se questo tema poteva trovare spazio all'interno del contesto in cui lavoravo. E dopo essermi risposta in maniera affermativa ho cominciato ad interrogarmi su quale fosse il modo migliore per affrontare questo tema. Fin da subito ho colto delle difficoltà nel pensare di concentrarmi unicamente sull'utenza, magari attraverso una sperimentazione individuale e/o di gruppo, questo a causa sia delle mie scarse conoscenze del metodo, sia della voglia di fare qualcosa di inusuale. Poi, grazie anche ad alcuni consigli delle persone che lavorano all'interno di Villa Ortensia, ho cominciato a guardare questa tematica da un altro punto di vista, ovvero da quello di chi lavora con delle persone che vivono all'interno di un contesto psichiatrico. Di conseguenza ho pensato che poteva essere interessante riuscire a capire quanto l'aspetto narrativo fosse importante per il lavoro dell'operatore sociale, quanto potesse essere utile, e in che modo. Dopo di che sono giunta alla conclusione che potesse essere interessante riportare sia il mio punto di vista, raccolto durante la mia esperienza di pratica professionale sia quello degli operatori che lavorano all'interno dell'Unità Abitativa, in modo da capire se questo tipo di approccio viene utilizzato, in che modo e quanta e quale importanza viene data all'aspetto narrativo e quindi alle storie di vita degli ospiti. Mi piacerebbe, attraverso questo scritto, riscoprire l'importanza che hanno le storie di vita delle persone, il loro vissuto, le loro emozioni, e come questo offra la possibilità agli operatori di conoscere ed avvicinare davvero l'Altro nella pratica quotidiana del lavoro.

L'obiettivo del mio lavoro di tesi, e quindi domanda di ricerca, è quello appunto di scoprire *qual è il ruolo che assume il racconto di sé nella quotidianità dell'operatore sociale che lavora all'interno di un contesto psichiatrico*, e questo ho deciso di farlo basandomi sulla mia personale esperienza di stage a Villa Ortensia e su quella delle persone che ho incontrato.
Questo può avvenire attraverso la ricerca di alcune risposte a domande come: quali sono i luoghi e i momenti in cui il racconto si manifesta? Una volta raccolto cosa se ne fa l'operatore di questi racconti? Dove vengono custoditi? Vengono utili? E Perché?
E ancora: conoscere le storie di vita dei propri ospiti è importante per il lavoro dell'operatore sociale? In che modo? E: quanto anche gli operatori si raccontano? Penso sia importante riuscire a guardare l'istituzione nella sua interezza, tenendo quindi conto della dimensione istituzionale, dove non c'è solo l'ospite ma ci sono anche gli operatori. Non ci sono quindi solo i racconti, le storie degli ospiti ma anche quelle di quelli che sono stati i miei colleghi per cinque mesi.
Attraverso concetti chiave come la pratica narrativa autobiografica, il pensiero che ne scaturisce, il concetto di cura, i momenti di narrazione che ho riportato dal mio diario, gli esempi e i dati riportati dalla mia pratica professionale spero di riuscire a dare qualche risposta alle molte domande che mi sono posta.

Il mio lavoro di tesi è una ricerca di tipo qualitativo, e gli strumenti che ho scelto di utilizzare per svolgerlo sono il diario di campo e l'intervista.
Per svolgere la parte di ricerca e di raccolta dati ho fatto affidamento sul metodo etnografico attraverso l'utilizzo di un diario di campo all'interno del quale ho scritto tutti i momenti della giornata in cui la narrazione si è manifestata, dove, in che modo, e a grandi linee qual è stato l'argomento di cui si è parlato.
Inizialmente avevo deciso che questo tipo di osservazione doveva essere fatta sull'arco di una settimana (cinque giorni lavorativi), ma in seguito a causa di un mio problema di salute che mi ha costretta a stare a casa per almeno uno di questi cinque giorni, ho pensato che fosse meglio estendere l'osservazione a due settimane lavorative. In questo modo avrei poi avuto più materiale su cui lavorare.
Nello specifico ho scelto la settimana da lunedì 4 maggio 2015 a venerdì 8 maggio 2015 e la settimana seguente, ovvero quella da lunedì 11 maggio 2015 a venerdì 15 maggio 2015, e questo perché erano le due settimane in cui ho lavorato maggiormente a fasce alternate, ovvero un giorno alla mattina, un giorno al pomeriggio e così via; questo mi ha permesso di coprire al meglio tutti i momenti della giornata.
In seguito ho trascritto tutte le informazioni raccolte, inserendole in una tabella dove da una parte, in una colonna, ho scritto gli "eventi rilevanti" e dall'altra, la colonna sulla destra, le "riflessioni personali", (vedi allegato numero uno).
Invece, per quanto concerne le interviste, ho dovuto richiedere il permesso alla direzione del CARL, che dopo poco tempo mi ha concesso l'autorizzazione ad intervistare alcuni

operatori di Villa Ortensia, a condizione di assicurarne l'anonimato e il rispetto per la privacy.
Le interviste sono state fatte in maniera semi-strutturata, in modo da dare all'intervistato la possibilità di raccontare e di raccontarsi il più possibile. Poi ho preso contatto con le quattro persone che avevo scelto di intervistare. Ho scelto quattro persone in modo da avere diversi punti di vista, senza rischiare di avere poco materiale ma nemmeno troppo.
Per quanto riguarda le persone intervistate, la mia scelta è caduta su quattro persone, due donne e due uomini: un uomo e una donna che lavorano da tanto tempo e un uomo e una donna che lavorano da meno tempo a Villa Ortensia; questo per poter raccogliere, oltre che opinioni diverse, anche un'esperienza professionale differente.
Inoltre, dato che al CARL le équipe sono multidisciplinari e quindi ci sono più figure professionali presenti, ho pensato che, visto il mio indirizzo di studio e il tipo di lavoro di ricerca che sto effettuando, sarebbe stato più funzionale intervistare solo educatori e non infermieri.
Le interviste si sono svolte tutte all'interno di Villa Ortensia e hanno avuto una durata che va dalla mezz'ora all'ora, a dipendenza della persona intervistata.
Le interviste sono state registrate e in seguito trascritte al computer, (vedi allegati dal tre al sei). Tre intervistati su quattro non hanno avuto il desiderio di rileggere la loro intervista e/o modificarla, mentre una persona ha riletto il documento e apportato dei cambiamenti.
Infine ci tengo a precisare che all'interno di tutta questa documentazione che ho raccolto e che si trova negli allegati, come anche all'interno di tutto il mio lavoro di tesi, ho utilizzato dei nomi di fantasia per proteggere la privacy, sia degli ospiti, sia degli operatori citati.

3.2 Aspetto teorico: L'approccio narrativo autobiografico[6]

L'autobiografia, il raccontare e il raccontarsi, è qualcosa di molto antico, tanto che, seppur con forti cambiamenti, sono state trovate delle tracce già a partire dall'antico Egitto, ed in seguito anche fra i greci e i romani si può riscontrare chi si china a riflettere su questo tema. Lo stesso Socrate, tramite la maieutica, si occupa della cura del sé al fine di delegare all'essere umano la responsabilità nella costruzione della propria identità. Alcuni secoli più tardi Marco Aurelio e Seneca hanno utilizzato questa metodologia trasformandola in una pratica filosofica.
Con l'avvento del Cristianesimo ci si profila un individuo che ha necessità di mettersi in discussione per poter trovare la salvezza finale. È con Sant'Agostino che possiamo affermare nasca l'autobiografia come riflessione di sé, del proprio vissuto, del proprio senso di responsabilità.

[6] Tutte le informazioni presenti all'interno di questo sottocapitolo provengono dalla lettura di vari testi, in particolare da questi due libri: 1) Demetrio, Duccio. 1996. *Raccontarsi. L'autobiografia come cura di sé*. Milano: Raffaello Cortina Ediore. 2) Demetrio, Duccio. 1999. *L'educatore auto(bio)grafo, Il metodo delle storie di vita nelle relazioni d'aiuto*. Milano: Edizioni Unicopli.

Nel Medioevo nascono diversi tipi di autobiografia nelle quali vengono raccontati i propri vissuti, ma in forma più laica, mettendo in rilievo il fatto che l'individuo è l'unico responsabile del proprio destino.
Nel Settecento le autobiografie si riducono ad essere dei semplici riferimenti di fatti legati alla quotidianità della vita, e pertanto hanno pochi legami con l'aspetto introspettivo citato poco sopra.
Nell'Ottocento invece l'autobiografia è da intendersi come piacere di narrare e pone al centro la persona e i suoi vissuti.
Nel Novecento l'autobiografia prende una forma, a volte, anche romanzesca, dando origine a quello che noi definiamo un romanzo autobiografico. Questo fa sì che il racconto diventi un modo per guardarsi dentro, si parla di se stessi, si utilizza l'autobiografia per conoscersi meglio e capirsi, riconoscendo i propri punti di forza e le proprie debolezze. È un po' da qui che si può dire che nasce la psicanalisi.
Attualmente il pensiero autobiografico, oltre che un genere letterario, è una pratica formativa e di ricerca, uno strumento di indagine studiato per raccogliere ed analizzare le storie di vita delle persone, e permette di rilevare sentimenti, emozioni, ricordi, desideri, credenze e memorie.

Dopo questo breve excursus storico, credo sia importante riportare una definizione di quello che è il pensiero narrativo, ovvero una modalità cognitiva che l'essere umano utilizza per strutturare la propria esistenza, per interpretarla e darle significato.
La mente è predisposta per istinto a tradurre l'esperienza in termini narrativi (Bruner, 1992) grazie a una particolare forma di ragionamento (che affianca il pensiero logico-matematico), il pensiero narrativo. È questa una strategia conoscitiva che consiste nella costruzione di storie come modelli interpretativi della realtà. Attraverso la narrazione, la mente procede per attribuzioni di significato valorizzandone gli aspetti semantici (Smorti, 1994) e trasformando l'esperienza in una storia coerente[7].

La narrazione può quindi essere definita come uno strumento del pensiero per trarre significato, per ridare senso, rimettere insieme anche quei ricordi isolati. Nulla rimane ingiustificato, ma viene unito al resto, in modo da rendere storia, trama ogni esistenza.
L'interesse per il racconto autobiografico – spontaneo o stimolato – non risiede pertanto nelle verità perseguite attraverso la cronaca degli eventi passati, quanto piuttosto nella ri-costruzione della storia di vita alla luce dell'interpretazione che ne dà il narratore nel momento in cui si accinge a raccontarsi[8].

Il pensiero autobiografico risulta anche come forte bisogno d'intimità con noi stessi, è uno spazio dove ci diamo delle nuove possibilità, dove ci riconciliamo con noi stessi, rivediamo e analizziamo i nostri vissuti sia quelli felici, sia quelli tristi. Il pensiero narrativo non è solo

[7] Demetrio, Duccio. 1999. *L'educatore auto(bio)grafo, Il metodo delle storie di vita nelle relazioni d'aiuto*, Milano: Edizioni Unicopli. Pag. 32.

[8] Op. cit. Pag. 34.

un modo di comunicare, ma è una forma di comprensione della realtà. È uno strumento molto potente e alla portata di tutti.

Il solo fatto di potersi raccontare, rivalutare, riconsiderare, costituisce già una sorta di cura di sé, è un modo che abbiamo, anche involontario, per prenderci cura di noi stessi.
Infatti, oltre ad essere uno strumento educativo e formativo alla portata di tutti, la narrazione autobiografica mostra chiaramente il suo potere curativo. Il bisogno di raccontarsi nasce spesso dalla sofferenza, che chiede di essere rielaborata attraverso la parola. Polster, psichiatra americano, si è occupato del racconto orale come mezzo per "scaricare l'energia accumulata" (Polster, 1988, p. 53); le emozioni forti come il dolore, la rabbia, la paura, ma anche l'euforia necessitano di essere sublimate e scaricate all'esterno per riportare il soggetto all'equilibrio iniziale, evitando scompensi e raggiungendo il giusto distacco emotivo. La narrazione permette di dare sfogo. […] E raggiungere una più profonda consapevolezza e accettazione di sé[9].

Il pensiero autobiografico diventa un mezzo per interpretare sé stessi, comprendere, capire ed alla fine accettare quanto è successo, la propria storia di vita.
L'autobiografia però non riporta soltanto le esperienze vissute nel corso della vita, ma mira alla cura, al prendersi in cura.
Il prendersi in cura deve quindi essere inteso come cogliere l'occasione per riscoprirsi, modificarsi, ricostruirsi all'interno di un'esperienza di vita vissuta nel passato e trasformata in narrazione. Ci porta a prenderci cura di noi stessi, prendendoci del tempo che dedicheremo solo a noi, per fare anche dell'autocritica e allo stesso tempo per conferirci anche un po' di autostima per il percorso fatto, per la nostra crescita. Ci ricorda quanto è importante volerci bene.
Questo tipo di pensiero può anche essere visto come un viaggio dentro se stessi, dentro i nostri ricordi. È un processo senza tempo in quanto si muove nel passato, torna nel presente e si direziona verso il futuro.

I diversi percorsi autobiografici che si possono intraprendere dipendono anche dallo spazio che diamo alle varie parti di noi che ci compongono, dai nostri "io". Viviamo la nostra vita insieme ai nostri vari "io" di cui la nostra identità è composta.
Gli "io" che siamo stati e che continuiamo a essere e a voler essere proprio grazie al ricordare, tra rimpianto e senso di pienezza, è giusto continuino a vagare senza timoniere. Abbiamo bisogno di vederli improvvisare ancora; ancora sbagliare, tradire, contraddirsi e inciampare nelle loro bugie ed efferatezze modeste o eclatanti. […] Il lavoro autobiografico ridimensiona l'Io dominante e lo degrada a un io necessario - anche per l'opera autobiografica – che chiameremo, d'ora in poi, l'io tessitore, che collega e intreccia; che,

[9] Op. cit. Pag. 39.

ricostruendo, costruisce e cerca quell'unica cosa che vale la pena cercare – per il gusto di cercare – costituita dal senso della nostra vita e della vita[10]*.*

L'io tessitore di cui parla Duccio Demetrio è quella parte di noi che ci permette di ricomporre la nostra identità, di fare quel lungo viaggio necessario per accettare se stessi, aiuta ad unire i pezzi del puzzle, senza dare spazio al senso di colpa.
Sempre secondo Demetrio l'io tessitore può essere anche un io mediatore capace di gestire le varie parti di noi stessi, sia quelle che ci fanno stare bene, sia quelle che più ci fanno male, che ci fanno soffrire.
Oltre all'oralità uno dei mezzi che facilitano il ritrovamento di un senso al proprio vissuto, è la scrittura autobiografica. La scrittura è qualcosa di straordinario, di storico, è il modo dell'essere umano di lasciare segno, di far si che il suo pensiero sopravviva anche dopo la sua morte.
In ogni scritto ritroviamo tracce della persona che l'ha fatto, del percorso che la sua mente è stata portata a fare per arrivare alla parola e infine alla scrittura. Comunicare attraverso la scrittura non è così semplice, si tratta di un percorso mentale elaborato, che porta la persona a fare introspezione, a scegliere gli elementi significativi e poi a trasferirli sulla carta. Inoltre lo scrivere rende più forte il senso del proprio io, ma allo stesso tempo apre una strada verso l'altro, rendendo più facile la relazione con l'altro e con il mondo.
Attraverso la scrittura l'essere umano scopre e riscopre continuamente se stesso, lascia un segno del suo passaggio e trasmette cultura tramite i suoi pensieri, le sue riflessioni, le sue parole.
Solitamente la voglia, il bisogno di scrivere di sé arriva da uno stato emotivo particolare, una o più sensazioni che non riusciamo a spiegare, che non hanno forma; allora si cerca di capire, di prendere in mano la situazione grazie ad una matita e ad un foglio. Tramite la scrittura ci si racconta nella speranza di capirsi, di comprendersi, ci si dà la possibilità di andare alla ricerca di ciò che ci fa stare bene, ci permette di costruire dei pensieri su chi siamo, e su ciò che vorremmo essere. Inoltre ci aiuta a capire meglio le situazioni che viviamo dato che ci permette di prendere distacco da quanto mettiamo sulla carta; ci permette di sentirci liberi.
Per di più, attraverso la scrittura, abbiamo l'occasione di fare un'esperienza diretta con la capacità di filosofare, di fare poesia, facendo ricorso ad un certo uso delle parole che nella pratica orale non siamo in grado di utilizzare.
Narrare di sé, della propria storia, significa riappropriarsi del proprio passato, rielaborandolo e conferendogli nuovi significati. Ci permette di fare un po' un bilancio della nostra vita, ci permette di capire cosa abbiamo fatto nel passato e cosa vorremmo fare nel futuro.

[10] Demetrio, Duccio. 1996. *Raccontarsi. L'autobiografia come cura di sé*. Milano: Raffaello Cortina Editore. Pag. 13 – 14.

Lo spazio autobiografico è una stagione: è il tempo della tregua, che ci aiuta perché non colpevolizza rispetto alla nostra molteplicità. Non è una vacanza, è il tempo della sutura dei pezzi sparsi;[…][11].

Si può quindi dire che l'autobiografia è un processo di accettazione, all'interno del quale ci si confronta con se stessi, riappacificandosi con il proprio essere e il proprio passato.

Riuscire a parlare di sé, raccontarsi, significa entrare in contatto con gli archivi della memoria che può essere stata anche dimenticata, rivisitandone i contenuti e soprattutto i significati. La pratica autobiografica ci permette di trarre dalle storie del nostro passato strumenti educativi carichi d'esperienza, per investirli nel futuro. Le storie di vita diventano il luogo da cui attingere sempre in caso che si è alla ricerca di nuovi significati.

L'autobiografia nel suo scriversi produce cura di sé e tale cura è un reale processo formativo, che dà consapevolezza, produce identità, trasforma e impegna[12].

Il lavoro educativo all'interno della narrazione si attua e favorisce il distacco da un atteggiamento giudicante, da interpretazioni inesatte o dalla presenza di pregiudizi, favorendo invece una relazione ricca di condivisione e scambi spontanei.

La scrittura autobiografica porta elementi di cura tali che si è arrivato a pensare che può essere un valido supporto ad altre terapie, per esempio nei casi dove sono presenti dei disagi e delle sofferenze conclamate; questo perché permette di lavorare su se stessi attraverso la presa a carico della propria storia, dei propri vissuti.

Da qui si può introdurre il tema dell'ascolto, dato che l'atto del raccontare richiede un luogo in cui l'ascolto è attivo, dove si trasforma in ascolto di sé e dell'altro, dove c'è un equilibrio tra silenzio e parola. L'ascolto è tale quando si è in relazione, in una relazione di scambio, quando si riesce a mettere a proprio agio l'altro e sé allo stesso tempo.

Inoltre con l'utilizzo della scrittura s'impara a mediare, si riflette sulle esperienze di vita vissuta, cercando di giustificare quanto fatto e svelarne il motivo. Educarsi tramite il metodo dell'autobiografia significa diventare consapevoli del proprio vissuto, del proprio passato e utilizzarlo per vivere al meglio il presente e in seguito il futuro.

Oltretutto la scrittura può anche essere considerata come uno strumento di sfogo, non solo per le persone con cui gli operatori sociali entrano in relazione, ma anche per gli educatori stessi. Sono un mezzo per far uscire le emozioni e le sensazioni che spesso scaturiscono da questa professione. Essere in grado di ritagliarsi degli spazi e fare ricorso a questo tipo di strumenti significa essere consapevoli che per avere cura degli altri, è necessario prendersi cura anche di se stessi. Darsi la possibilità di avere questi spazi, questi momenti è un vero e proprio arricchimento professionale. Inoltre riscoprire la capacità di aver cura di sé, consente di ritrovarsi sempre, di definire e ridefinire continuamente la propria identità professionale e personale.

[11] Op. cit. Pag. 33.

[12] Demetrio, Duccio. 2007. *Per una pedagogia e una didattica della scrittura*. Milano: Edizioni Unicopli. Pag. 27.

3.3 Aspetto empirico: qualche esempio di momenti di narrazione

In questo capitolo, a differenza di quanto fatto in quello precedente, ho deciso riportare alcuni momenti di narrazione che ho avuto modo di vivere con uno o più ospiti di Villa Ortensia durante il mio stage formativo, e che ho raccolto nel mio diario di stage[13].

Personalmente sono dell'idea che ci sono momenti nella vita, nel corso di una giornata per esempio, in cui si sente il bisogno di raccontare e di raccontarsi. Questo perché attraverso il racconto ci liberiamo, ci sentiamo meglio, e in qualche modo ci curiamo. Si può dire che il racconta ci fa fare pace con ciò che è stato, vivendolo o rivivendolo con più distacco, quasi come fossimo solo degli spettatori.
I momenti (tempo) e i luoghi (spazio) in cui le storie si manifestano non sono prestabiliti, non sono uguali per tutti, cambiano da persona, a persona e da momento, a momento. La maggior parte delle volte sono quasi inaspettati, per nulla organizzati o previsti.
Secondo la mia esperienza si sviluppano in quei momenti in cui si riesce a sfuggire, anche se solo per un attimo, al quotidiano, alla routine, ai ritmi a cui siamo abituati a rincorrere.

Diario 6 – Aprile 2015

Oggi è proprio uno di quei giorni in cui ho avuto la fortuna d'incontrare una persona che inaspettatamente e del tutto all'improvviso si è sentita di raccontarsi, di raccontare parte della sua storia attraverso il ricordo di un momento significativo della sua infanzia.
Questa donna, una signora di poco più di settant'anni, è una persona che ha avuto una vita molto difficile, interamente vissuta all'interno di un istituto, prima in un collegio gestito dalle suore e in seguito all'interno di quello che era l'ONC, ora OSC, per poi finire al CARL.
Si tratta quindi di una persona anziana, descritta come una caratteriale con gravi turbe comportamentali e una debilità mentale, la quale ha vissuto l'abbandono e la solitudine.
È una donna molto religiosa e difficilmente agganciabile, non è facile entrare in contatto con lei se non per quanto riguarda i bisogni primari come l'igiene e l'alimentazione; raramente parla di sé o della sua storia di vita. Solitamente mantiene le relazioni con discorsi riguardanti il quotidiano, lo svolgimento della giornata, la fede, la sua partecipazione alla messa giornaliera e al suo stretto rapporto di amicizia con le suore e il prete presenti all'interno del parco di Casvegno.

Proprio oggi, dopo la cena, c'é stato un momento in cui un educatore ed io abbiamo deciso di uscire sul terrazzo vicino alla sala da pranzo per bere un caffé e fare un attimo di pausa prima delle ultime ore di lavoro serale; all'interno di quel momento, come capita spesso, alcuni ospiti si uniscono a noi in questo piccolo distacco dalla routine quotidiana, dove tutti possono concedersi qualche minuto per rilassarsi dopo il pasto. Questa sera la signora Flavia decide di unirsi a noi, fermandosi ad ascoltare i nostri discorsi riguardanti l'importanza del volersi bene nella vita, dell'avere cura di se stessi, per poi poter amare qualcun'altro, ed essere vicini alle altre persone.

[13] Quanto scritto in questo sottocapitolo è stato tratto direttamente dal mio personale diario di stage scritto da gennaio a giugno 2015.

Poco dopo Flavia inizia inaspettatamente a raccontare della sua forte fede e di come l'amore per Dio, per Gesù e per la Madonna l'abbia sempre aiutata fin da piccolissima. Racconta principalmente di un gesto che faceva quasi ogni notte quando viveva al collegio con le suore: nel cuore della notte usciva di nascosto dalla camera, andava nella sala da pranzo, vicino alla cucina, dove sopra un tavolo stava appeso un piccolo crocifisso e pregava. In seguito prendeva pane e vino dalla cucina, si arrampicava sul tavolo con l'aiuto di una sedia, toglieva il crocefisso dal muro, rimuoveva i chiodi e la corona di spine e staccava Gesù dalla croce, dandogli poi il pane e il vino. Dopo di che lo teneva stretto fra le sue braccia, parlandogli, pregandolo di portarla in cielo con lui, in paradiso con gli angioletti, in modo da poter conoscere la sua mamma (la Madonna), visto che lei non era stata così fortunata poiché sia la sua mamma che il suo papà non li ha mai conosciuti.
Flavia ci racconta più volte questo suo ricordo, andando ogni volta sempre più a fondo, esprimendo chiaramente la profonda tristezza e solitudine che ha provato nel corso della sua vita, in particolare in quel periodo, dove "chiedeva" a Gesù di farla morire con lui, per poi resuscitare e andare in cielo in sua compagnia, in modo da conoscere la Madonna.
Nell'ultima ripetizione di questo racconto ci svela come una notte in cui stava effettuando ancora questo suo rito, mentre teneva abbracciato Gesù, continuando a pregarlo di vedere la sua mamma, la Madonna si presentò davanti a lei, tutta luminosa e vestita di blu. Per lei questo è stato il segno che Gesù e la Madonna le hanno dato per dirle che il suo momento non era ancora arrivato, e che doveva essere grata di aver conosciuto la mamma di Gesù e di avere pazienza, che quando sarebbe arrivato il momento li avrebbe raggiunti in paradiso.

Ho scelto di riportare questo diario come primo esempio perché ho trovato questo momento, questo racconto molto forte, pieno di emozioni e coinvolgente, soprattutto perché viene da una persona che non si apre spesso nei confronti degli altri e difficilmente racconta aspetti della sua vita, in particolare riguardanti la sua infanzia.
Inoltre mi ha stupito il fatto che è riuscita a raccontare così bene il suo ricordo, così dettagliato e ricco di particolari, o comunque quello che la sua mente ricorda, che lo si poteva quasi vedere o toccare.
È stato molto emozionante sentire come questa donna è riuscita ad esternare alcune emozioni che si porta dentro da molti anni; ed io non posso che esserle grata per aver avuto l'opportunità di essere lì ad ascoltarla, ad accogliere e a raccogliere la sua storia.
Dopo quel momento l'ho trovato più serena e rilassata, come se si fosse liberata di un peso; e ricordo che, a tarda serata, quando stavo andando via, mi ha abbracciata e mi ha salutata con un "Grazie stellina. A domani stellina".

Nel diario seguente riporto quanto scritto di un ospite che ho sempre trovato particolarmente interessante e con cui sono riuscita ad instaurare una relazione significativa.

Diario 7 – Maggio 2015

Pietro è un uomo di quasi settant'anni con una storia di vita molto pesante, segnata dai molti ricoveri e da una vita vissuta all'interno dell'OSC (allora ONC).

Attraverso le poche informazioni che recentemente ho potuto recuperare dalla sua cartella informatizzata si capisce che Pietro ha manifestato delle difficoltà fin dall'infanzia, che poi si sono palesate in maniera più evidente nel corso dell'adolescenza, dove nel suo primo ricovero gli venne diagnosticata una psicosi con deliri di riferimento, interpretativi e di persecuzione. In seguito, dopo un ricovero all'interno di quello che era l'ONC, viene descritto come una persona con una schizofrenia di tipo ebefrenica, caratterizzata da reazioni comportamentali esagerate (aggressività) se non sente di essere trattato con l'attenzione che pensa gli sia dovuta vista la notorietà del padre, e da un approccio disturbato con la realtà e da un linguaggio frammentato.

Per descrivere Pietro con una frase non posso che riportare ciò che è stato scritto dal dottor Testa nella sua anamnesi medica: "Pietro è ovunque e in nessun luogo, sembra interessarsi quell'attimo e poi se ne va". *Ho trovato questa frase davvero bella, e secondo me riassume davvero l'essenza di questa persona. Mi è anche piaciuto il fatto che un medico si sia espresso in questo modo quasi poetico, prendendo in considerazione non solo gli aspetti psichiatrici ma anche l'essenza, l'anima della persona stessa.*

Pietro negli ultimi anni ha avuto delle difficoltà anche a livello fisico e problematiche di tipo psicosomatico, tra cui problemi anche nel linguaggio. Attualmente è molto difficile riuscire a comunicare verbalmente con lui, è necessario chiedergli più volte di ripetere e la maggior parte delle volte si ricorre all'interpretazione; in casi estremi si chiede a Pietro di scrivere, anche se non sempre accetta di farlo. Le cause di questa sua difficoltà comunicativa sono tutt'ora sconosciute.

Personalmente ho nutrito fin da subito una simpatia nei confronti di Pietro, mi ha da subito incuriosita e dato il desiderio di riuscire a comunicare con lui. Fortunatamente questa simpatia è stata fin da subito ricambiata, e ciò mi ha dato la possibilità di avvicinarmi a lui e di entrare in contatto con il suo mondo.

In primo luogo mi sono avvicinata a lui piano, piano, osservandolo a lungo nella sua quotidianità, rilevando le sue abitudini di vita, le sue preferenze. Fin dall'inizio sono riuscita a comprendere il suo linguaggio non verbale e a comunicare con lui al fine di raccogliere informazioni. In questo modo i primi contatti che ci sono stati, si sono basati su questo tipo di approccio.

In seguito ho avuto modo di parlare con la sua operatrice di riferimento e con gli altri colleghi in modo da raccogliere altre informazioni su di lui e sulla sua storia di vita.

Alcune delle informazioni che mi erano state date riguardano il fatto che Pietro da sempre apprezza la musica, i fumetti come Topolino, e guardare programmi televisivi in lingua inglese. Per questa ragione un pomeriggio quando mi sono trovata a bere un the caldo insieme a lui, gli ho chiesto se gli andava di ascoltare un po' di musica, e lui mi ha subito risposto di sì, chiedendomi, sempre con fatica, se potevo mettere Frank Sinatra. Dopo un primo momento di difficoltà ho capito la sua richiesta e mi sono apprestata a cercare sul cellulare alcune canzoni del famoso cantante.

Istintivamente ho scelto una canzone in particolare: Strangers in the night, a mio parere la canzone più bella in assoluto di Sinatra.
Nel momento in cui è iniziata la canzone il viso di Pietro si è trasformato, ho subito notato che quella canzone significava qualcosa per lui e che gli stava suscitando delle emozioni forti.
*Ha ascoltato attentamente tutta la canzone, guardano e leggendo il testo dal video sul telefono, e alla fine, mi ha fatto un gran sorriso, mi ha ringraziata e mi ha detto: "*Davvero stupenda, una canzona meravigliosa, è la colonna sonora della mia vita... Finalmente un po' di soddisfazione in questa giornata!". *Subito dopo, anche se con un po' di difficoltà, sono riuscita a conversare un po' con lui, scoprendo che Frank Sinatra è da sempre il suo cantante preferito e che apprezza quella canzone in particolare.*
Da quel momento mi capita spesso di ritagliarmi dei momenti con lui, sia su sua specifica richiesta, sia tramite una mia proposta, dove ascoltiamo della musica, soprattutto quella di Frank Sinatra e poi ne discutiamo insieme.
Inoltre, la nascita di una relazione di fiducia con lui, mi ha portata piano, piano a diventare un nuovo punto di riferimento per lui, infatti capita spesso che mi chieda aiuto per vari aspetti di vita quotidiana, per esempio legati all'igiene (fare la barba, lavare i capelli, ecc.); cose che difficilmente fa con piacere e per i quali non ama particolarmente essere aiutato.

Attraverso questa esperienza ho scoperto che l'utilizzo della musica, come strumento alternativo di comunicazione all'interno della relazione d'aiuto, può essere davvero molto funzionale. Per me è stato un aggancio fondamentale per entrare in contatto con Pietro, per riuscire a comunicare con lui, ad aiutarlo nella sua quotidianità, permettendogli di vivere dei momenti di vita positivi, di percepire anche un certo benessere nonostante la sofferenza e i ricordi dolorosi della sua vita da "malato". Questo strumento, la musica, si è rivelato un grande stimolo, permettendo di far tornare a galla un po' dell'identità della persona, della sua storia di vita. Dà la possibilità di recuperare alcuni pezzi del difficile puzzle che compone la persona che ci sta di fronte, permettendogli di manifestare qualcosa, un'emozione, un sentimento, un ricordo, una percezione, una traccia.
A mio parere attraverso la musica ognuno di noi porta con sé dei pezzi della propria vita, ascoltarla e/o riascoltarla ci permette di far tornare a galla dei sentimenti, delle emozioni, dei pezzi del nostro puzzle. Stimola la nostra memoria e, come in questo caso, può rafforzare i ricordi e le emozioni positive, concedendo un po' di tregua dai demoni che spesso perseguitano una persona, in particolare in situazioni di vita come quella vissuta da quest'uomo.

All'interno del prossimo diario, ho trovato interessante poter riportare un po' la nascita e la continuazione di una relazione di fiducia instaurata con un'ospite residente a Villa Ortensia.

Diario 8 – Giugno 2015

Fin dalle prime settimane ho avuto modo di trovare dei piccoli momenti di scambio e di conoscenza con Monica, una signora di circa sessantacinque anni che vive all'interno del parco di Casvegno orma da anni. Come molti ospiti presenti all'interno di questa struttura che hanno un'età superiore ai sessant'anni, anche Monica ha avuto una storia di vita, un vissuto molto forte, con diversi ricoveri e un rapporto difficile con i medicamenti (comprese varie allergie e/o una poca sopportazione delle terapie da parte del suo corpo). Anche a livello di vita familiare e personale, Monica è una persona che ha vissuto momenti molti intensi e allo stesso tempo difficili.

All'interno della sua documentazione viene descritta come una persona con un lieve ritardo mentale e una sindrome affettiva bipolare, con momenti altalenanti dove può mostrare ansia, agitazione, confusione e depressione.

All'inizio del mio stage Monica si trovava in un momento di malessere psicofisico, che le creava difficoltà nello svolgimento delle sue attività di vita quotidiana, come andare al suo lavoro presso la lavanderia dell'OSC, assumere i pasti, occuparsi del gatto della casa, ecc.

Dopo i primi mesi è iniziato un periodo di benessere, nel quale Monica ha cominciato a sentirsi meglio, a svolgere tutte le sue attività programmate, a fare delle uscite, a comunicare meglio con le altre persone e ad essere più autonoma in tutti gli aspetti della vita quotidiana.

Questo percorso positivo corrisponde un po' anche all'evolversi della nostra relazione, instauratasi senza grandi difficoltà, nonostante il primo periodo non facile.

La particolarità del mio rapporto con questa signora deriva dal fatto che, come a volte capita, si è palesata fin da subito una certa comprensione reciproca. Nonostante le differenze mi sono sentita fin da subito vicina a questa persona, c'è sempre stata una buona comunicazione e una buona relazione basata sulla fiducia, sul rispetto, e sulla comprensione. Questo mi ha permesso di poterla accompagnare nel suo percorso alla ricerca di un equilibrio e di uno stato di maggiore benessere.

In questi mesi, ad esempio, ho lavorato con lei su alcuni obiettivi che riguardano anche il suo progetto annuale, nel quale viene espressa l'importanza di rafforzare i suoi momenti di benessere e di autonomia, magari attraverso l'organizzazione di uscite e/ attività esterne.

Infatti ho cominciato ad organizzare delle uscite quasi settimanali, nelle quali Monica esprimeva il suo bisogno di andare a fare la spesa presso Migros, Coop o Denner, sia per comprare alcuni prodotti per se stessa, sia per provvedere ai bisogni del gatto di cui si occupa da alcuni mesi all'interno di Villa Ortensia.

Attraverso queste uscite insieme ho avuto modo di creare dei momenti individuali dove poter conoscere sempre di più Monica, lasciando anche lo spazio per l'ascolto e il racconto della sua storia di vita. Ricordo dei momenti importanti, magari al bar o al ristorante, durante i quali la signora si è sentita di raccontare alcuni episodi, anche difficili, che ha dovuto affrontare nel corso della vita.

Queste uscite, oltre ad essere dei momenti individuali importanti in cui la persona si sente ascoltata e considerata, sono diventati anche degli spazi per aumentare la sua autonomia, permettendole di vivere al meglio il territorio e in generale Mendrisio.

Attualmente Monica, nei momenti di benessere in cui non vive troppa ansia e agitazione, riesce ad orientarsi all'interno di Mendrisio, spostandosi in maniera autonoma, sia a piedi sia con il bus, provvedendo ai suoi bisogni personali. Per esempio ora riesce ad andare da sola e in maniera più tranquilla a fare la spesa (senza esagerare negli acquisti e senza andare troppo in ansia alla cassa), a comprare il cibo per il gatto, ad andare dalla parrucchiera, ad uscire a pranzo, a fare una passeggiata in paese,ecc. Inoltre partecipa in maniera più attiva anche alle attività e alle uscite organizzate da Villa Ortensia.

Inoltre, visto lo stretto rapporto che si è creato tra questa signora e me, e la passione per gli animali che ci unisce, negli ultimi mesi mi sono un po' occupata insieme a lei del gatto che vive a Villa Ortensia da ormai molti anni.

La signora, dopo il trasferimento e in seguito il decesso del precedente padrone del gatto, ha deciso di prenderselo a carico, occupandosi di comprare e dare da mangiare all'animale, di cambiare la sua cassetta dei bisogni, ecc.

Nelle ultime settimane abbiamo avuto modo di parlare, condividendo le nostre esperienze di vita con gli animali, in particolare con i gatti, e di pensare come prendersi cura di questo preciso gatto al meglio. Personalmente ho avuto modo di organizzare e pianificare insieme a Monica una raccolta di soldi all'interno della casa tra gli altri ospiti e gli operatori, in modo da poter far visitare il gatto dal veterinario e allo stesso modo per poter provvedere all'acquisto del cibo senza gravare troppo sulle finanze della signora. In un paio di mesi siamo riusciti a raccogliere una bella cifra, e questo ci ha permesso di poter fissare un appuntamento e in seguito portare il gatto dal veterinario per una visita di controllo e le vaccinazioni annuali.

Questi momenti, questi piccoli progetti, oltre che una naturale simpatia ed un affetto reciproco che si è instaurato subito tra noi, ha permesso la nascita di una buona relazione nella quale si sono create le basi per poter collaborare con la signora, sfruttare al meglio le sue risorse, rafforzare la sua capacità d'agire, la sua autonomia e la sua percezione di sé e delle sue potenzialità; senza trascurare il lavoro fatto anche all'interno dell'équipe dove c'è stata collaborazione e confronto, in particolare con il suo educatore di riferimento.

Ora, ripensando a questa esperienza, sono contenta del percorso intrapreso, sia con questa signora, sia in generale con gli altri ospiti di Villa Ortensia, e con gli altri operatori.

Sono soddisfatta di quanto fatto, delle competenze che ho avuto l’opportunità di acquisire e sulle quali ho avuto modo di lavorare, e delle esperienze vissute e delle importanti relazioni che, come in questo caso, si sono venute a creare.

4. Sintesi e riflessioni sui dati raccolti

"L'autobiografia come cura di sé, diviene,
un'esperienza inusuale che cura,
un'avventura dai molti significati".
(Duccio Demetrio)

Per poter rispondere alla mia domanda di tesi e alle successive domande che mi sono posta nel corso di questo percorso, ho essenzialmente fatto affidamento su due strumenti.
Il primo è un *diario di campo*, attraverso il quale ho cercato di scoprire quali sono i luoghi ed i momenti in cui la narrazione si manifesta e in che modo.
Tramite l'analisi di questo diario ho potuto notare che i luoghi ed i momenti del racconto possono avvenire ovunque, e cambiano a dipendenza della persona e delle sue caratteristiche personali. Nel corso della mia esperienza di stage, e grazie a questo strumento di raccolta dati, ho visto come ogni ospite privilegia dei luoghi e dei momenti piuttosto che altri. Per esempio ci sono delle persone che preferiscono raccontarsi all'interno di un momento privilegiato, magari nella loro camera, dove c'è più intimità e protezione. Mentre altri hanno piacere di raccontarsi durante una passeggiata al parco, seduti su una panchina, o al bar situato all'interno del parco. O ancora durante i pasti, magari alla fine quando si beve un caffè o si fuma una sigaretta.
Attraverso il mio diario di campo ho rilevato almeno una decina di posti, e tra questi, ce ne sono alcuni che si ripetono quotidianamente. Per esempio il luogo preferito da molti, se non da tutti, è la stanza. Dalla mia ricerca la camera da letto risulta il luogo privilegiato per eccellenza, infatti all'interno delle due settimane di osservazione viene citato più di venti volte. Per fare un esempio posso dire che il momento legato all'igiene può essere una buona occasione per entrare in relazione con la persona, è un momento intimo, all'interno della stanza, dove si dedica del tempo alla persona, ai suoi bisogni e al suo spazio personale.
Al secondo posto ritroviamo tutti quei momenti che avvengono in cucina e nella sala da pranzo, ovvero quelli legati ai pasti: colazione, pranzo, merenda e cena. I pasti sono dei *momenti conviviali, di condivisione e d'incontro comune. […] Sono il luogo in cui si sta tutti insieme e si relaziona con il gruppo, e dove gli ospiti possono relazionarsi tra di loro e non unicamente con gli operatori*[14]. In particolare durante l'inizio e la preparazione dei pasti e alla fine, per esempio nei momenti in cui ci si ritrova nella parte esterna della casa, fuori dalla sala da pranzo, seduti ad un tavolo, accompagnati da un caffè, un dolce e/o una sigaretta. E questi momenti avvengono sia con gli ospiti, sia tra operatori.
Il terzo luogo che si ripete varie volte all'interno della mia osservazione è l'ufficio operatori, ovvero il luogo dove gli stessi operatori si ritrovano per fare i passaggi d'informazione quotidiani, per scrivere dei decorsi al computer, preparare le terapie farmacologiche, o

[14] Vedi allegato 1, diario di campo, colonna delle riflessioni personali, pag. 3.

semplicemente per discutere tra di loro. Tramite il diario di campo ho potuto notare l'importanza del passaggio d'informazione, il quale è un buon momento d'incontro per gli operatori. È un momento di condivisione, di scambio, durante il quale ci si può confrontare, aggiornare sulla situazione degli ospiti e socializzare; e questo avviene in maniera più rapida ed informale rispetto alla riunione d'équipe del lunedì pomeriggio.
Inoltre questo ufficio è visto ancora da molti come la farmacia della casa, e questo perché è il luogo dove vengono custoditi, preparati e distribuiti i medicamenti. Di fatto l'ospite può ritrovarsi in questo luogo da una alle quattro volte al giorno a causa dell'assunzione della terapia farmacologica e a seconda della prescrizione medica. Senza contare tutti quei momenti dove l'ospite ha necessità di chiedere qualcosa, di esprimere un suo bisogno o un suo disagio. Di fatto è anche il luogo dove le persone si ritrovano quando necessitano delle informazioni o di aiuti.
Nel corso della mia esperienza di stage, e in particolare durante le due settimane di osservazione partecipata per la stesura del diario di campo, ho notato che *la consegna dei medicamenti non è solo un semplice gesto quotidiano che si ripete varie volte al giorno, non è solo una pratica da sbrigare, ma per l'operatore sociale può essere un mezzo, uno strumento, per entrare in relazione con l'altro, per comunicare*[15].
Un altro luogo d'incontro privilegiato è l'esterno della casa, ovvero tutti gli spazi dove sia gli operatori che gli ospiti solitamente si fermano per fumare una sigaretta, bere un caffè o stare semplicemente un po' insieme all'aperto.
In particolare per gli operatori si tratta di tutti quei momenti di pausa, i quali possono avvenire o subito fuori dall'ufficio operatori, o in quello spazio esterno, dove ci sono anche dei tavoli e delle sedie, che si trova vicino alla cucina e alla sala da pranzo al piano inferiore. Solitamente è il luogo ed il momento dove l'équipe si ritrova in maniera più informale, si prende una piccola pausa dagli avvenimenti della giornata, le persone si rilassano, si confidano e si sostengono a vicenda.
Altri spazi e tempi che ho potuto ritrovare all'interno del mio diario di campo sono legati ai luoghi comuni come può essere il soggiorno, la zona dove si trovano i divani, oppure la sala dove c'è la televisione. Allo stesso tempo, un altro luogo importante, è sicuramente l'esterno, come può essere il parco di Casvegno, dove si possono fare delle passeggiate, degli spostamenti per andare al Bar, al Club 74 o ad una visita dal medico psichiatra. Senza contare le uscite, dove si va con l'ospite a fare una passeggiata, la spesa o altro, spostandosi nel paese di Mendrisio o eventualmente altrove. Di fatto, come detto in precedenza, questo dipende dalla persona e anche dalla disponibilità all'ascolto dell'operatore sociale.
Alla fine questo strumento di raccolta dati mi ha permesso di fare un'analisi e di rilevare che l'aspetto narrativo è qualcosa che si presenta quotidianamente nel lavoro dell'operatore sociale, non capita un giorno senza che si entri in relazione con le persone

[15] Vedi allegato 1, diario di campo, colonna delle riflessioni personali, pag. 4.

e che l'aspetto narrativo si manifesti. Infatti, all'interno del mio diario di campo, si può notare come i momenti di narrazione che avvengono nel corso di una giornata possono essere almeno da sei a dieci, e questo dipende dagli stessi operatori, dalla loro disponibilità ad incontrare la persona e ad ascoltarla davvero.
Attraverso questo strumento ho raccolto dei dati che mi permettono di rispondere ad alcune delle domande che mi sono posta all'inizio del mio lavoro di tesi. Mi confermano il fatto che l'aspetto narrativo è importante, dato che si presenta quotidianamente all'interno del lavoro dell'operatore sociale. Mi rivelano che i luoghi ed i momenti in cui la narrazione si manifesta non sono gli stessi per tutti, ma che dipendono dalla persona e dalle sue caratteristiche e abitudini personali; di fatto c'è chi si sente più a suo agio a raccontarsi in un luogo piuttosto che in un altro e viceversa. La narrazione può palesarsi ovunque ed in ogni momento, ma probabilmente questo avviene nel momento in cui la persona che si racconta si sente bene, protetta, e in cui l'interlocutore è presente, in un modo accogliente, disponibile e pronto ad un ascolto attivo.
E questo non vale solo per gli ospiti, ma anche per gli stessi operatori. Anche tra di loro esistono dei momenti di narrazione, e questi possono avvenire in più di un luogo, ma sono importanti le condizioni. Se le persone si sentono a loro agio, allora sarà più facile che la narrazione si manifesti. In particolare in tutti quei momenti privilegiati, dove si è da soli con l'altra persona, in una relazione uno a uno.
Inoltre, analizzando il mio diario di campo, non ho potuto fare a meno di notare delle variabili che possono aver influenzato i risultati di questa raccolta dati, dei limiti dello strumento che ho utilizzato. La prima riguarda la durata dell'osservazione da me svolta, forse il fatto che questo diario di campo si basi unicamente su due settimane, nonostante la mole di dati raccolti, non viene considerato come un risultato attendibile. Forse se l'osservazione fosse stata estesa per tutta la durata dello stage o anche solo per un mese, i risultati sarebbero stati diversi. Per di più, quanto raccolto, si basa unicamente su Villa Ortensia e sugli ospiti e sugli operatori che erano presenti nel momento in cui il diario di campo è stato scritto, e questo conferma la specificità dei dati raccolti e di conseguenza dei risultati.
Senza contare che la pratica professionale da me svolta si è trattata di uno stage, quindi un ruolo con dei privilegi, ma anche dei limiti, come ad esempio il divieto di fare delle uscite, degli accompagnamenti con l'auto; e questo ha limitato un po' i risultati riguardo alla presenza dell'aspetto narrativo, da me rilevato, all'esterno e/o durante le uscite.

Il secondo strumento su cui ho fatto affidamento per rispondere ad alcune domande che mi sono posta nel corso del mio lavoro di tesi è quello dell*'intervista*, che mi ha dato la possibilità di raccogliere il punto di vista di quattro operatori sociali che lavorano all'interno di Villa Ortensia.
Attraverso le interviste ho cercato di scoprire l'importanza della narrazione nella quotidianità del lavoro dell'operatore sociale, l'interesse e l'utilità che il racconto può avere,

quanto gli operatori incontrano la narrazione nel corso del loro lavoro, in quali momenti e in quali luoghi, cosa se ne fanno di ciò che ascoltano e raccolgono in termini di narrazione, e quanto di sé raccontano sia con i colleghi, sia con gli stessi ospiti.

In primo luogo, durante l'analisi delle trascrizioni delle quattro interviste, ho potuto notare che per quanto riguarda una delle prime domande tutti gli intervistati confermano l'utilità delle storie di vita nel loro lavoro quotidiano, e questo perché permette di conoscere le persone, aiuta ad avvicinarsi a loro e a creare delle relazioni basate sulla fiducia. Alcuni aggiungono che permette anche di lavorare meglio e di pianificare degli interventi mirati.

Uno in particolare spiega che *a partire da questi diversi racconti, da una parte si conosce meglio la persona, si sa come intervenire e relazionarsi con lei, e dall'altra il fatto stesso a lui di raccontarsi permette di ridare un senso al vissuto e ricreare una trama, se vuoi, della vita. E dunque diventa quasi terapeutico raccontarsi, e arriviamo al raccontare la propria storia come strumento terapeutico di cura, perché permette di dare senso al vissuto e di costruire, o meglio, ricostruire un passato costituito da eventi che sembrano non essere connessi tra loro ma che finiscono poi per avere un senso, e dare senso alla vita; essenzialmente permette alla persona di trovare una serenità e sentirsi bene con se stessa*[16].

Da qui riportano anche l'interesse che la conoscenza delle storie vita fa scaturire, la curiosità, i sentimenti e le emozioni che vengono a galla nel momento in cui si sta in ascolto e si accoglie la storia di una persona. Il fatto stesso che una persona si senta di condividere una parte di sé, fa sentire chi l'ascolta speciale, gli fa percepire quanto ricevuto come un dono, un regalo.

Da una parte è perché sono dei resoconti, delle storie emozionanti, forti, e dall'altra perché è sempre interessante apprendere, avere delle informazioni nuove sulle persone. In più, tramite quello che ti racconta l'altro, tu vai a riesplorare il tuo passato, il tuo vissuto, la tua storia di vita, e dunque lavori anche su di te. […] È interessante raccontarsi perché lavori anche su di te, e allo stesso tempo l'altro lavora su d sé: voi due lavorate su di voi insieme, dove non c'è più l'operatore e l'ospite, ma ci sono due persone che condividono una parte della loro vita[17].

In secondo luogo gli intervistati, rispondendo alle mie domande, mi hanno spiegato cosa significa per loro il termine "storia di vita", dando ognuno una personale definizione. Per alcuni la storia di vita si differenzia dall'anamnesi in quanto non è una raccolta cronologica di dati, ma sono momenti di vita significativi per la persona che li racconta e che permette di mettere l'accento anche su piccoli attimi, piccoli gesti che hanno fatto parte della sua esperienza di vita vissuta. Per un altro intervistato storia e vita sono due sinonimi, che aiutano l'interlocutore a capire l'argomento di cui si sta parlando. E per un altro ancora la storia di vita comprende proprio tutto quello che concerne la persona, un po' come un libro, composto da vari capitoli.

[16] Vedi allegato 4, intervista 2, pag. 2.
[17] Vedi allegato 4, intervista 2, pag. 3.

Inoltre posso affermare che a tutti gli intervistati è capitato di raccogliere dei racconti, delle storie di vita degli ospiti di Villa Ortensia. Uno dei luoghi privilegiati in cui questo avviene più frequentemente è la camera da letto dell'ospite, spazio in cui si possono avere dei momenti privilegiati in quanto si è in un rapporto uno a uno. Per esempio quando ci si trova in una stanza con l'obiettivo di occuparsi dell'igiene e della cura dell'ospite, si ha la possibilità di entrare in contatto, anche in maniera spontanea, con la persona che si sta aiutando e di cui ci si sta prendendo cura. Altri momenti privilegiati possono essere le uscite individuali, e in alcuni casi anche di gruppo, o ancora durante le pause caffè e/o sigaretta che si svolgono all'esterno della casa.
I luoghi dove si raccolgono le storie di vita possono essere molteplici, è molto importante per l'operatore riuscire a cogliere l'attimo, stare nel qui ed ora, e dimostrarsi accoglienti e disponibili all'ascolto. Invece per l'ospite è fondamentale sentirsi a proprio agio e questo avviene laddove l'ospite si sente bene e si sente attenzionato da chi gli sta di fronte.
Gli intervistati fanno presente che, la maggior parte delle volte, gi incontri avvengono in maniera spontanea, non c'è necessità di organizzarli, a meno che sia opportuno approfondire determinate situazioni o comportamenti inusuali. La spontaneità permette di dimostrare all'altra persona che si è sempre pronti all'ascolto, che si ha interesse per lei e per il suo racconto, e in ogni caso che non si intende esprimere un giudizio su ciò che viene detto.
Per quanto concerne le informazioni raccolte, tutti gli intervistati sono concordi nel dire che ci sono delle sfumature e dei particolari che vengono raccontati alla persona e non all'operatore. A loro avviso questi possono essere custoditi da chi ha raccolto le confidenze, ma vanno sempre condivisi con i colleghi se si tratta di dati utili e importanti per la cura e il benessere dell'ospite.
Gli intervistati ritengono di custodire le storie di vita raccolte, attraverso la condivisione con i colleghi, per la maggior parte delle volte oralmente. Come viene detto da un operatore durante l'intervista: *oltre a condividerlo verbalmente, solitamente durante i passaggi d'informazione quotidiani, lo scrivo anche nella cartella informatizzata, come decorso. Personalmente non lo scrivo o lo appunto da altre parti, forse perché non abbiamo degli strumenti specifici per questo, non abbiamo dei singoli diari o uno spazio dedicato alla narrazione, né informatizzato, né cartaceo. […] parecchie volte non scrivo nulla o scrivo unicamente che ho trascorso un momento piacevole con il tale ospite o lo accenno ai miei colleghi, perché non penso sia necessario riportare proprio tutto*[18].
Di conseguenza si può dire che quanto raccolto non viene custodito in modo particolare, ma rimane alla persona che lo riceve e in alcuni casi agli operatori presenti durante il passaggio d'informazione quotidiano e/o durante altri momenti informali che avvengono nel corso di quella giornata.

[18] Vedi allegato 3, intervista 1, pag. 7.

Prevalentemente i momenti di condivisone delle storie di vita degli ospiti sono appunto il passaggio d'informazione quotidiana, o secondo necessità, o all'interno della riunione d'équipe del lunedì pomeriggio, ma non sempre questo è possibile in quanto, secondo gli intervistati, è difficile trovare il tempo per trattare anche questa tematica. *Non c'è questa attitudine e penso sia perché non c'è l'abitudine a farlo e poi forse anche perché non c'è molto tempo. E questo si vede anche dal fatto che all'interno della loro documentazione non c'è una vera e propria anamnesi, una biografia, non raccogliamo i dati o almeno, in questo senso (narrativo), non li scriviamo*[19].

Per la maggior parte degli intervistati sarebbe interessante riuscire a trovare un momento diverso per questo, per parlare delle storie di vita degli ospiti, magari un momento organizzato, al di fuori di quelli già previsti, oppure un momento più informale tra operatori, o ancora qualcosa di unicamente scritto.

Uno degli operatori intervistati, a proposito delle storie di vita, sottolinea che: *sarebbe interessante se le scrivessimo noi operatori, perché effettivamente se no si rischia di perderle. E poi a pensarci bene noi riceviamo questi regali da parte degli ospiti ed è peccato che a volte possono andare persi o che lo storie scompaiano insieme agli operatori*[20].

Un altro aggiunge: *mi dispiace di non poterle scrivere, di non poterle annotare, ricordare tutte, però non è evidente da fare; a volte non c'è il tempo. È peccato, perché ciò che ci viene narrato alla fine rimane un po' lì, tra di noi, ed è chiaro che per me poi diventano un mezzo importante per migliorare la relazione che ho con l'ospite. […] sicuramente ne faccio tesoro, li tengo in considerazione, servono per far avvenire dei cambiamenti nella relazione*[21].

Un'altra proposta che viene fatta per migliorare la conservazione delle storie di vita è: *poterle scrivere, magari come un diario, e metterle nei loro classificatori, nella loro documentazione, così che un domani che, o io non sarò più qui, o i miei colleghi ne hanno la necessità, possono comunque andare a vedere questi scritti*[22].

In seguito, nelle interviste è stato affrontato anche il tema che riguarda quanto gli stessi operatori coinvolgono i loro colleghi e gli utenti nelle loro storie di vita, e quindi quanto di loro stessi portano sul posto di lavoro.

La maggior parte degli intervistati afferma che per l'operatore sociale è importante mantenere una distanza terapeutica con l'ospite, cercando quindi di fare una distinzione tra lavoro e vita privata. Però, sostengono anche che lavorando all'interno di un contesto di unità abitativa, dove si passa molto tempo a contatto con gli ospiti, si condividono gli spazi e anche i pasti, risulta difficile non portare nemmeno un po' di se stessi sul posto di lavoro. Di conseguenza tutti gli intervistati dicono che a volte capita di raccontare qualcosa

[19] Vedi allegato 6, intervista 4, pag. 3.
[20] Vedi allegato 3, intervista 1, pag. 7.
[21] Vedi allegato 5, intervista 3, pag. 3 - 4.
[22] Vedi allegato 5, intervista 3, pag. 4.

di se stessi, della propria vita, della famiglia o dei propri interessi. In particolare si cerca sempre di narrare avvenimenti legati al presente, al quotidiano, mantenendosi sempre su aspetti piacevoli e divertenti. Uno degli intervistati aggiunge che: *sì, mi è capitato e a volte mi capita anche adesso di raccontare delle piccole cose, anche se cerco sempre di raccontare delle cose che poi non mi pento di aver raccontato, scelgo le cose da dire, scelgo cosa portare fuori dalla mia casa*[23].

Ogni operatore ha la sua opinione su questo argomento, c'è chi riesce ad esternare di più e chi meno, e questo dipende anche dalle caratteristiche personali, dal proprio modo di essere, dal proprio vissuto. Inoltre anche gli anni di lavoro trascorsi presso la stessa struttura e la percentuale lavorativa possono essere elementi che influenzano il coinvolgimento della persona nel suo contesto lavorativo. Per esempio un intervistato afferma: *[…] lavorando alla percentuale massima il lavoro occupa un grande pezzo della mia vita, […]. Con questo non voglio dire che chi lavora ad una percentuale maggiore si confida di più o è più coinvolto nel lavoro, ci mancherebbe, però nel mio caso molto è il tempo che passo al lavoro e quindi è chiaro che non si possono scindere completamente le due cose: il lavoro da quello che c'è fuori, anche perché non sono due mondi sconosciuti*[24].

Per quanto riguarda i luoghi, gli intervistati affermano che i luoghi in cui viene più spontaneo per l'operatore di raccontarsi con i colleghi sono soprattutto all'esterno, come ad esempio l'angolo fuori dall'ufficio operatori dove molti si fermano per una pausa sigaretta, oppure appena fuori dalla cucina e fuori dalla sala da pranzo, seduti ad un tavolino dove solitamente si fa pausa, si beve un caffè e/o si fuma una sigaretta, o in cucina, o ancora in tutti quei luoghi un po' appartati dove gli operatori si ritrovano, anche casualmente, da soli. Si può quindi dire che sono dei momenti scelti, soprattutto durante una pausa, nei quali si è più tranquilli e rilassati.

Allo stesso modo anche con gli ospiti gli intervistati confermano che c'è una condivisione delle esperienze, uno scambio reciproco, anche se questo avviene sempre in maniera da tutelare l'operatore e la relazione che esso intrattiene con gli ospiti raccontando unicamente aspetti piacevoli e divertenti della propria vita. E *direi fino a quando non sono storie o racconti troppo intimi o difficili, credo che sia importante che siano racconti che non devono far soffrire l'altra persona, non racconto aspetti difficili o sofferenti della mia infanzia o del mio rapporto con mia madre, per esempio. Cerco sempre di raccontare delle cose che poi non devono avere un impatto troppo forte sulla persona, ma solo dei racconti, dei piccoli episodi di cui sono serena, e mai cose che mi turbano, non devono essere cose troppo personali. Solitamente mi fermo quando sento che mi da fastidio, che si è entrati troppo in confidenza*[25].

[23] Vedi allegato 5, intervista 3, pag. 7.
[24] Vedi allegato 3, intervista 1, pag. 9.
[25] Vedi allegato 5, intervista 3 pag. 8.

È comune opinione che è importante cogliere il momento in cui il racconto si manifesta, indipendentemente dal luogo dove avviene, però *ogni ospite mi porta a scegliere un luogo per poterlo incontrare, non c'è una regola fissa, dipende molto soprattutto dalla persona che ho di fronte*[26], dalle sue caratteristiche personali, dal suo vissuto.
E ancora *credo che ogni luogo vada bene, perché viene spontaneo, non è che bisogna creare un'atmosfera particolare. L'importante è che si sentano accolti*[27] e ascoltati.

All'interno del mio lavoro di tesi le interviste sono state il mezzo che ho ritenuto più idoneo per raccogliere il punto di vista degli operatori che lavorano a Villa Ortensia, e quindi per rispondere ad alcune delle domande che mi sono posta all'inizio di questo scritto.
Attraverso questo strumento ho potuto rilevare l'importanza, l'utilità e l'interesse che stimola l'aspetto narrativo all'interno della quotidianità del lavoro dell'operatore sociale. Tutti gli intervistati hanno esternato il loro pensiero per quanto riguarda i temi emersi nella formulazione degli interrogativi iniziali. Segnatamente hanno esposto in che maniera raccolgono le storie di vita dei loro ospiti, dove custodiscono queste informazioni, con chi le condividono, quali sono i luoghi ed i momenti in cui il racconto si manifesta sia tra gli operatori, sia con gli ospiti, e quanto lo stesso operatore si racconta e porta della sua storia di vita sul posto di lavoro.
Inoltre dalle quattro interviste si evince che è molto importante raccogliere e rendersi disponibili ad ascoltare le storie di vita degli ospiti di cui ci si occupa.
Purtroppo a causa della mancanza di tempo, in quanto si deve dare la priorità agli interventi quotidiani, oppure per mancanza di abitudine nel farlo, spesso ciò che viene raccolto non viene messo per iscritto, e quando lo si fa, ci si limita ad una breve descrizione, e la storia di vita non viene riportata in modo dettagliato.
Sarebbe pertanto interessante riuscire ad organizzare degli appositi spazi all'interno della cartella informatizzata o allestire dei diari personali per ogni ospite o ancora introdurre dei momenti organizzati, al di fuori della riunione d'équipe settimanale e dei passaggi d'informazione quotidiani, da dedicare unicamente al tema della narrazione e delle storie di vita.

Infine, analizzando approfonditamente le interviste, ho concluso che anche in questo caso ci sono delle variabili, come ad esempio il fatto che quanto raccolto fa riferimento unicamente alla realtà di Villa Ortensia, e che le opinioni espresse si riferiscono soltanto a quattro membri dell'équipe. Purtroppo questo è uno dei limiti dello strumento che ho scelto di utilizzare e che pertanto non mi permette di generalizzare i dati che ho analizzato all'interno di questo capitolo.

[26] Vedi allegato 4, intervista 2, pag. 9.
[27] Vedi allegato 6, intervista 4, pag. 6.

5. Conclusioni

"L'autunno ha forse colori più belli e atmosfere più intense rispetto allo splendore fin troppo eccessivo dell'estate e alla freschezza della primavera.
È necessario vivere in pienezza ogni stagione della vita senza nostalgie: c'è sempre un'emozione, una sorpresa, per ogni fase dell'esistenza purché sia vissuta con serenità".
(Nicolas Boileau)

La domanda di tesi che mi sono posta all'inizio di questo lavoro era quella di andare a comprendere quale fosse *il ruolo che assume il racconto di sé nella quotidianità dell'operatore sociale che lavora all'interno di un contesto psichiatrico*, basandomi sulla mia esperienza di stage a Villa Ortensia.
Attraverso il lavoro svolto, la teoria inerente i temi emersi, la raccolta dati, l'analisi, la sintesi e le riflessioni sul diario di campo e sulle interviste sento di poter rispondere in maniera abbastanza esaustiva alla mia domanda di ricerca.
Il pensiero narrativo, il raccontare e il raccontarsi, è qualcosa di fondamentale per il lavoro di un operatore sociale, e questo perché è innegabilmente presente durante tutto il tempo in cui si svolge l'attività lavorativa. Prendersi cura di una persona, occuparsene e preoccuparsene, non si può fare se non su basi relazionali solide, che si stabiliscono attraverso la conoscenza e la frequentazione, e pertanto attraverso la scoperta della storia di vita. Nel momento in cui si costruisce una relazione di fiducia con l'ospite, questi si apre più facilmente all'operatore, facendolo partecipe del suo vissuto, permettendogli di avvicinarsi.
Per l'operatore sociale non è tanto importante il luogo o il momento in cui avviene la narrazione, ma che questa avvenga. È però fondamentale che l'educatore si ponga sempre in una posizione d'ascolto e di accoglienza.
Gli ospiti, per contro, hanno dei luoghi privilegiati per condividere le proprie esperienze di vita e le proprie emozioni, e questi variano a dipendenza della persona e delle sue caratteristiche personali.
I saperi cui fanno riferimento le storie di vita, non "scientifici" né "enciclopedici", si rivelano importanti ed essenziali alla disciplina educativa nel loro tradurre con parole e gesti "le relazioni umane, il tempo, la memoria, i segreti, le lacrime, la rêverie". La narrazione si fa allora strumento di conoscenza non solo elettivo e privilegiato, ma indispensabile in quanto portatore di connessioni, di legami significativi e irrinunciabili tra i mondi vitali della cognizione, della formazione e del vivere stesso. […] Ogni narrazione di sé, dunque, è

necessariamente un'impresa collaborativa, negoziata. Il protagonista deve tener conto delle azioni di altri che stanno mettendo in gioco le loro narrazioni di sé[28]*.*

Siccome il lavoro dell'operatore sociale è un lavoro a diretto contatto con le persone, sarebbe impossibile non mettere in campo le proprie esperienze di vita nel relazionarsi con l'altro; questo perché la relazione stessa è un processo di scambio e condivisione reciproca, nella quale l'operatore e l'ospite lavorano insieme, condividendo una parte della loro vita e percorrendo un tratto di strada insieme.

Di fatto *non c'è storia senza lettore, non c'è narrazione senza un soggetto che le dia voce e senso*[29], e una persona che l'accolga e che si mette all'ascolto.

Nello svolgimento di questo lavoro mi sono trovata a confronto con alcuni limiti e alcune difficoltà che non ho potuto evitare. Innanzitutto ci tengo a far presente che i primi mesi di stage li ho interamente dedicati all'inserimento nel posto di lavoro, nell'équipe, alla conoscenza degli ospiti e delle attività da svolgere. Solo in seguito mi sono concentrata sulla ricerca di un tema per il mio lavoro di tesi, sull'identificazione di una bibliografia pertinente, sui possibili strumenti da utilizzare per la raccolta dati, e pertanto ho potuto cominciare a svolgere concretamente la mia tesi solo verso la fine del mio stage formativo.

I dati raccolti si riferiscono unicamente a Villa Ortensia e quindi non possono essere generalizzati. Per quanto riguarda le interviste, visto anche il tempo a disposizione per svolgere il lavoro di tesi e la lunghezza concessa per svolgere questo scritto, ho potuto effettuare unicamente quattro interviste, senza quindi poter raccogliere l'opinione dell'intera équipe. Inoltre i miei problemi di salute fisica mi hanno costretta ad estendere il periodo di osservazione per la redazione del diario di campo, con il conseguente prolungamento del tempo dedicato alla raccolta dati.

Non da ultimo devo segnalare le difficoltà che mi si sono presentate personalmente poiché il coordinatore dell'unità abitativa dove ho svolto lo stage si è rivelato essere anche uno dei due docenti che mi hanno seguito durante il mio percorso legato al lavoro di tesi.

Inizialmente questo ha causato imbarazzo e preoccupazione sia a me, sia alle persone a cui ho chiesto di mettersi a disposizione per le interviste, in quanto temevano di poter essere poi giudicate dal loro coordinatore per quello che avrebbero espresso all'interno delle interviste. Di conseguenza temo che le informazioni da me raccolte possano essere in parte falsate.

In più mi rendo anche conto di non aver sempre organizzato il lavoro in maniera precisa e puntuale, non tenendo conto correttamente dei tempi per la realizzazione del lavoro.

Sono però soddisfatta di aver potuto riflettere in maniera più approfondita sullo stage che ho svolto e ripensare e rielaborare le situazioni vissute con una maggiore obiettività poiché meno coinvolta nel momento in cui l'ho redatto, ovvero nel corso dell'estate.

[28] Formenti, Laura. 1998. *La formazione autobiografica*. Milano: Edizioni Angelo Guerini e Associati. Pag. 111.

[29] Op. cit. Pag. 108.

Questo credo che mi ha permesso di trovare la modalità per me più funzionale per svolgere il mio lavoro di tesi. Ho potuto seguire il mio interesse nei confronti della narrazione e delle storie di vita e allo stesso tempo riportare anche aspetti che riguardano la mia esperienza di stage presso una delle unità abitative del CARL.
Tale percorso mi ha fatto riscoprire il pensiero narrativo autobiografico e l'importanza della narrazione nel lavoro dell'operatore sociale, la quale risulta essere uno strumento fondamentale per chi riveste il ruolo dell'educatore.

Per concludere desidero condividere una citazione che rispecchia particolarmente il mio pensiero nei confronti della narrazione e delle sue infinite possibilità:

"*Anche i più deboli e sfavoriti si possono avvalere dell'educazione e della narrazione; i quali, se non abbandonati a se stessi, possono integrarsi grazie alle risorse educative e narrative loro offerte. Perché chiunque, pur essendo analfabeta, illetterato, sprovvisto delle abilità ritenute normali, si giova dei poteri dell'educazione e della narrazione; se ne serve dando vita a culture dell'educare e del narrare divergenti, sommerse, minoritarie, comunque umane*"[30].

[30] Demetrio, Duccio. 2012. *Educare è narrare. Le teorie, le pratiche, la cura*. Milano: Mimesis Edizioni. Pag. 24.

Bibliografia

Libri

Bisotti, Massimo. 2013. *La luna blu*. Roma: Ultra - Lit Edizioni

Demetrio, Duccio. 1996. *Raccontarsi*. L'autobiografia come cura di sé. Milano: Raffaello Cortina Ediore

Demetrio, Duccio. 1999. *L'educatore auto(bio)grafo. Il metodo delle storie di vita nelle relazioni d'aiuto*. Milano: Edizioni Unicopli

Demetrio, Duccio. 2007. *Per una pedagogia e una didattica della scrittura*. Milano: Edizioni Unicopli

Demetrio, Duccio. 2012. *Educare è narrare. Le teorie, le pratiche, la cura*. Milano – Udine: Mimesis Edizioni

Formenti, Laura. 1998. *La formazione autobiografica*. Milano: Edizioni Angelo Guerini e Associati

Sacks, Oliver. 1986. *L'uomo che scambiò sua moglie per un cappello*. Milano: Adelphi Edizioni

Documentazione varia

Bernardi, Franco. 1996. *L'intervento educativo nell'ambito psichiatrico. Il centro abitativo, ricreativo e di lavoro (CARL). L'aspetto abitativo*. Mendrisio: Scuola Cantonale degli Operatori Sociali

Fascicolo introduttivo. *Organizzazione Sociopsichiatrica Cantonale*. Mendrisio: Repubblica e Cantone del Ticino. Dipartimento della Sanità e della Socialità

Mombelli, Silvia. Anno accademico 2014 – 2015. *Progetto auto-formativo*. Manno: SUPSI – DEASS

Mombelli, Silvia. Anno accademico 2014 – 2015. *Verifica progetto auto-formativo*. Manno: SUPSI – DEASS

Mombelli, Silvia. 2015. *Diari di stage*. Manno: SUPSI – DEASS

Opuscolo della direzione del CARL. *CARL: offerta formativa*. Mendrisio: CARL

L'immagine di copertina è un'immagine personale, scattata da me nel corso dello stage formativo che ho svolto presso Villa Ortensia.

Allegati

Allegato 1: Diario di campo

Allegato 2: Traccia intervista

Allegato 3: Intervista 1

Allegato 4: Intervista 2

Allegato 5: Intervista 3

Allegato 6: Intervista 4

Allegato 1

DIARIO DI CAMPO

Prima settimana: da lunedì 4 maggio 2015 a venerdì 8 maggio 2015

LUNEDÌ 4 MAGGIO 2015 (fascia oraria: 12.00 – 20.00)	
EVENTI RILEVANTI	RIFLESSIONI PERSONALI
12.30 – 13.00: arrivo a Villa Ortensia con un leggero ritardo, saluto velocemente i colleghi e i pochi ospiti che trovo nel soggiorno che si riposano dopo aver finito il pranzo, e poi scendo al piano inferiore per mangiare velocemente qualcosa in cucina. Arrivata in sala da pranzo ho l'occasione di sedermi a mangiare con Federica e di conversare con lei. Abbiamo potuto parlare della sua attività lavorativa presso il Naomi (laboratorio protetto situato all'interno del parco di Casvegno). Mi ha raccontato le attività che svolge (lavori creativi legati alle stagioni e festività, cucito, uncinetto, maglia,ecc.). Mi ha inoltre espresso liberamente le sue emozioni a riguardo, in particolare le sue attuali difficoltà di concentrazione e l'impegno causato delle molte ore lavorative.	L'eccezionalità della situazione, ovvero il trovarsi insieme a pranzo e da sole (relazione uno a uno), ha favorito la possibilità di avere un momento privilegiato con lei, e quindi di permetterle di farmi partecipe delle sue emozioni, e di spiegarmi la sua preoccupazione circa il suo orario lavorativo e la sua personale situazione di salute. Da parte mia mi sono preoccupata di tranquillizzarla e motivarla, consigliandole di rivolgersi anche alla sua educatrice di riferimento. In seguito Federica mi ha chiesto se un giorno ho piacere di andare a trovarla sul lavoro in modo che possa mostrarmi ciò che sta producendo. Mi sono quindi accordata con lei per fare in modo che ciò avvenga. Attraverso questo momento, e altri avuti in precedenza, mi sono resa conto che una relazione personale e vicina permette a questa persona di aprirsi più facilmente all'altro e coinvolgerlo nella sua vita.
13.00 – 13.30: dopo pranzo ho condiviso dei momenti relazionali con due ospiti presenti nel soggiorno, dove c'è stata l'occasione per ritrovarci dopo il mio week end di libero. Mi hanno raccontato cosa hanno fatto nei giorni scorsi, come si sono sentiti ed hanno avuto piacere di porre le stesse domande anche a me. In seguito mi sono spostata all'interno dell'ufficio operatori dove ho potuto salutare meglio i miei colleghi, e di condividere le novità con loro.	Secondo me questi momenti permettono di mantenere una continuità nelle relazioni e di dimostrare interesse e disponibilità nei confronti dell'altro, che di conseguenza si sente attenzionato, coinvolto e stimolato. Allo stesso modo trovo importante mantenere una continuità anche nella relazione con l'équipe, dove c'è la possibilità di confrontarsi, discutere, confidarsi e aiutarsi a vicenda.

13.30 – 16.00: tutti i lunedì pomeriggio si svolge la riunione d'équipe, con il seguente ordine del giorno: approvazione del verbale della riunione precedente, comunicazioni importanti, controllo griglia della settimana in corso, organizzazione griglia della settimana successiva, che offre l'occasione di parlare degli ospiti, dei loro progetti e della loro situazione. A metà riunione solitamente viene fatta una piccola pausa durante la quale si crea la possibilità di parlare un po' tra di noi, stare insieme, conoscerci meglio e raccontarci.	La riunione d'équipe è uno dei momenti privilegiati per condividere informazioni, pensieri, riflessioni ed emozioni con il proprio coordinatore e con i colleghi di Villa Ortensia, (V.O.). Inoltre, a mio parere, i momenti che anticipano la riunione, la pausa e l'attimo subito dopo la riunione, sono minuti preziosi nei quali l'équipe si unisce, si conosce, e si rafforza.
16.00 – 17.00: Finita la riunione d'équipe incontro Marta nel soggiorno che mi chiede se ho voglia di andare nella sua stanza a bere un caffè in sua compagnia. Dopo essermi accertata che non ci fosse bisogno di me altrove, accetto con piacere il suo invito. Mi accoglie nel suo appartamento, mi fa sedere in cucina e mi offre il caffè, dopo di che, mentre siamo sedute al tavolo comincia a mostrarmi con orgoglio il suo appartamento, la sua stanza e gli ultimi acquisti che ha fatto con la sua educatrice di riferimento per personalizzare la camera. Poco dopo ci raggiungono nella stanza anche altre due ospiti, che vengono subito invitate a sedersi in nostra compagnia. Marta organizza la tavola e prepara il caffè per tutte, riuscendo a creare un ambiente accogliente e familiare.	Questo incontro è stata l'occasione per poter fare "quattro chiacchiere" tra donne, dove le ospiti si sono sentite a loro agio nel parlare di sé, del loro corpo, del loro rapporto con gli uomini e delle loro emozioni. All'interno di un piccolo appartamento, di una stanza, dove si è creato un ambiente più intimo, ho notato che è stato più facile per loro riuscire ad aprirsi e ad affrontare anche argomenti non facili, soprattutto quando si parla di sé.
17.00 – 18.00: Camilla mi chiede se posso aiutarla a cambiare il letto e a fare la depilazione al viso. Ci accordiamo per le 17.00 – 17.15, e a quell'ora la raggiungo nella sua stanza per svolgere insieme a lei le attività richieste.	Durante l'incontro posso constatare che in realtà la richiesta di Camilla è quella di trascorrere del tempo con lei e di accoglierla nella sua richiesta di attenzioni. È stata quindi l'occasione giusta per mettersi in ascolto e lasciarla parlare della sua famiglia, dell'affetto che prova per i nipoti e anche del difficile rapporto con la sorella.

18.00 – 19.15: cena in cucina con gli ospiti e i colleghi presenti, la quale solitamente viene preparata dalla cucina centrale e in seguito consegnata nelle varie case attraverso l'utilizzo di alcuni carrelli. Terminata la cena l'équipe si prende un piccolo momento di pausa, spostandosi all'esterno, appena fuori dalla cucina e dalla sala da pranzo, dove viene fatto un po' il punto della situazione, si parla della giornata, ci si rilassa un po', ci si confida,ecc.	La cena è un momento conviviale, di condivisione e di incontro comune, in quanto durante la giornata alcuni ospiti hanno le loro attività individuali, il lavoro, il pasto in mensa, e in alcuni casi dei momenti di raccoglimento nel quale stanno soli con loro stessi, per esempio in camera. Per questo motivo ritengo i momenti dei pasti molto importanti, sono il luogo in cui si sta tutti insieme e si relaziona con il gruppo, e dove gli ospiti possono relazionarsi tra di loro e non unicamente con gli operatori.
19.45 – 20.00: come d'accordo raggiungo la signora Rosa nella sua stanza per aiutarla a prepararsi per la notte, in particolare le spiego nuovamente come occuparsi della sua igiene orale (es. mettere o togliere la dentiera).	Questa è l'occasione per lei di esprimere le sue difficoltà con quella che per lei è la "novità" della dentiera, e le sue paure di non riuscire a fare da sola. Per il personale è l'occasione per tranquillizzarla e lavorare sulla sua autostima e sulla sua autonomia, aiutandola nel ripetere dei gesti che piano, piano stanno entrando a far parte del suo quotidiano; permettendole di sperimentare e di non fare le cose al suo posto, ma di accompagnarla, ricordarle i passaggi, e facendole notare tutto ciò che è in grado di fare da sola.
20.00 – 20.30: ritorno nell'ufficio operatori, che è anche utilizzato come farmacia, per aiutare il mio collega nella consegna delle terapie serali, nell'attesa che arrivi l'infermiere della notte. Al suo arrivo viene fatto il passaggio d'informazioni, dove abbiamo modo di raccontare quanto avvenuto durante la giornata, sottolineando le informazioni importanti.	La sera è un momento molto importante per l'équipe per fare il punto della situazione di quanto accaduto durante la giornata e di condividerlo con chi prende il testimone e che dovrà in seguito passarlo a chi arriva per primo la mattina seguente. Inoltre la sera solitamente c'è tranquillità e si ha l'opportunità ritagliarsi dei momenti privilegiati con gli ospiti che vivono un po' di più il soggiorno, la sala tv, e in generale i luoghi comuni della casa oppure sono anche occasioni importanti di scambio con l'operatore che resta fino alle 21.00,e si discute di come è andata la giornata, si scrivono dei decorsi insieme e ci si appresta ad accogliere la notte.

MARTEDÌ 5 MAGGIO 2015 (fascia oraria: 7.00 – 16.00)	
EVENTI RILEVANTI	RIFLESSIONI PERSONALI
7.00 – 8.00: arrivo a Villa Ortensia e scendo in cucina dove alcuni ospiti stanno già facendo colazione, così come gli operatori che lavorano alla mattina; mi unisco a loro e l'operatore che è arrivato alle 6.45 condivide con il resto del gruppo il passaggio d'informazioni della notte. In seguito usciamo per la solita pausa sigaretta.	La colazione (come il pranzo o la cena) è un pasto ed un momento di condivisione, il primo della giornata. Nel tempo ho potuto notare come i momenti nei quali si condivide del cibo come i pasti principali o una merenda o uno spuntino la narrazione si manifesta con più evidenza. In particolare alla fine dei pasti, nei momenti in cui ci si ritrova, magari all'esterno, accompagnati da un caffè, un the, un dolce e/o una sigaretta. E questo avviene sia con gli ospiti, sia con i colleghi.
8.00 – 9.00: dopo la colazione ci spostiamo al piano superiore all'interno dell'ufficio operatori, detto anche farmacia, dove inizio ad occuparmi della consegna dei medicamenti della mattina. Questo mi permette di parlare con alcuni ospiti, in particolare con quelle persone maggiormente introverse.	La consegna dei medicamenti non è solo un semplice gesto quotidiano che si ripete varie volte al giorno, non è solo una pratica da sbrigare, ma per l'operatore sociale può essere anche un mezzo per entrare in relazione con l'altro, per comunicare. Per esempio può diventare l'occasione per salutare, chiedere ad una persona come sta, come si sente, o di proporgli un'attività,ecc.
9.00 – 9.30: come d'accordo vado al piano sopra e raggiungo Ginevra nella sua stanza per aiutarla nell'igiene. Questa signora ha una buona autonomia, necessita del mio aiuto unicamente per entrare ed uscire dalla vasca da bagno e per lavare ed asciugare i capelli.	Il momento dell'igiene, in particolar modo con una persona con cui non sempre è facile entrare in relazione, magari con un'indole più introversa, può essere un buon momento per cercare di entrare in contatto. Si condividono dei momenti anche intimi, all'interno della stanza della persona, dove si lavora sulle specificità della persona e sul suo grado di autonomia. Nello specifico, con Ginevra, sono riuscita a creare dei bei momenti relazionali soprattutto attraverso l'aiuto per la doccia e alla sera guardando la televisione in sua compagnia.

9.30 – 10.30: al mio ritorno nell'ufficio degli operatori incontro la signora Rosa che, evidentemente preoccupata, mi chiede se posso consegnarle le terapie e poi seguirla in camera per aiutarla con la dentiera. Acconsento e dopo la seguo in camera. Vista la situazione decido di prendermi tutto il tempo e di aiutarla in tutto il procedimento spiegandole pazientemente tutti i passaggi in maniera semplice. In questo modo è riuscita a tranquillizzarsi e a posizionare la protesi. Questo le ha poi permesso di lavarsi e vestirsi in maniera autonoma.	In questo periodo ho potuto cogliere vari momenti di ansia e preoccupazione della signora Rosa. Appare spesso bloccata, e questo non le permette di attivare le sue capacità. Per questo motivo mi capita di accompagnarla nello svolgimento delle sue attività di cura quotidiana, in particolar modo nell'igiene. Il fatto di seguirla passo, passo, ricordandole i passaggi, vedo che l'aiuta. Le permette di ricordare e di imparare. Inoltre attraverso questo percorso ho avuto modo di rafforzare la relazione di fiducia che ho con lei, ora vedo che cerca il mio sostegno e ha piacere di confidarmi le sue difficoltà e in generale ciò che fa parte, o che ha fatto parte, della sua vita.
11.00 – 11.30: prima del pranzo, che solitamente viene consegnato per le 11.30, mi appresto a preparare le terapie in gocce del mezzogiorno. Durante questa operazione vengo raggiunta in ufficio da Anna che mi chiede se può farmi compagnia mentre preparo le gocce.	La preparazione delle terapie in gocce è un momento di tranquillità. Ho modo di sedermi e fare un po' il punto della situazione. Infatti la maggior parte delle volte che ho avuto modo di svolgere questo compito mi sono trovata ad avere degli incontri con diversi ospiti con un ritmo diverso. In compagnia di Anna era uno dei pochi momenti dove si poteva parlare con tranquillità, ascoltare musica o semplicemente stare insieme anche se in silenzio; con Pietro si ascolta musica; con altri ci si gode il silenzio.
11.30 – 13.00: all'ora di pranzo scendo in cucina e dò una mano ad Achille a portare in sala da pranzo i carrelli con i vassoi del pranzo (lavoro di casa di cui si occupa questo signore da molto tempo). In seguito aiuto a distribuire i vassoi e visto che è un mezzogiorno tranquillo ed è anche il primo giorno di lavoro di una nuova collega. Decido di cucinare un piatto di pasta per tutti.	Questo pranzo è stato un po' particolare. Mi sono incaricata di cucinare, e ho avuto modo di conoscere una nuova collega. Il momento del pasto è stata subito l'occasione per conoscerci un po' in maniera informale ma accogliente. È stato bello poter condividere esperienze di vita sia a livello professionale, sia a livello personale.

13.30 – 14.30: a quest' ora circa avviene sempre il passaggio d'informazione tra chi ha lavorato al mattino e chi fa il pomeriggio. Ci si trova tutti all'interno dell'ufficio operatori e si passano velocemente in rassegna tutti i nomi degli ospiti.	A mio parere è un buon momento per confrontarsi, meno formale della riunione d'équipe, ma sempre molto utile. È anche il luogo dove ci si passa il testimone, ci si saluta, e si condivide del tempo con l'équipe.
15.00 – 15.30: sono uscita da Villa Ortensia per andare al Bar che si trova all'interno del parco di Casvegno per ritirare la paga di Roberta, una nostra ospite che lavora lì. Una volta arrivata al bar sono andata con lei per contare i soldi, prendere le sigarette e poi mi sono fermata un po' a parlare con lei e a farle compagnia durante la sua pausa. Dopo di che sono passata al Naomi, luogo di lavoro di Federica, per portarle la sua terapia che aveva dimenticato. Ho colto quindi l'occasione per vedere il posto di lavoro e chiederle di mostrarmi le sue opere. Federica è stata molto contenta della visita, mi ha fatto visitare il suo luogo di lavoro, mi ha spiegato cosa fanno e mi ha fatto vedere le sue creazioni.	I luoghi d'incontro, i momenti in cui gli aspetti di narrazione si manifestano possono avvenire ovunque, per esempio in questo caso sono avvenuti in posti che si trovano al di fuori di Villa Ortensia. Nel primo caso al bar, fuori, vicino al parco, mentre nel secondo sul posto di lavoro, anche durante la pausa. È stato inoltre molto interessante e arricchente per me vedere due persone che vedo quotidianamente, all'interno di un contesto diverso, e in relazione ad altre persone.
15.30 – 16.30: al mio ritorno a Villa Ortensia ho trovato un mio collega ancora alle prese con la cassa, dato che c'erano stati dei problemi e i conti non tornavano. Vista la tensione che si stava creando mi sono offerta di dargli una mano. Poco dopo siamo poi riusciti a risalire al problema e abbiamo sistemato il tutto.	Questo è uno di quei momenti che sottolineano l'importanza dell' aiutarsi, ascoltarsi e sostenersi anche all'interno dell'équipe. Trovo che per essere un gruppo di lavoro sano, sia importante aver cura anche di sé e di chi lavora con noi, e non solo degli ospiti.

MERCOLEDÌ 6 MAGGIO 2015 (fascia oraria: 12.00 – 20.00)	
EVENTI RILEVANTI	RIFLESSIONI PERSONALI
12.00 – 13.00: due volte a settimana vengono organizzati dei pasti insieme, ovvero si cucina insieme, si apparecchia e sparecchia insieme e si mangia tutti in compagnia. In questa occasione hanno partecipato molti ospiti, anche se pochi collaborano nella preparazione del pasto o nel riordino della cucina. In questa giornata ho avuto modo di aiutare Monica nel riordino e nella pulizia, e questo ci ha permesso di conversare maggiormente di quanto già fatto a pranzo.	Il fatto di poter decidere cosa mangiare, di cucinarlo insieme e di mangiarlo in compagnia, permette l'incremento di un clima familiare, l'implemento delle possibilità relazionali sia tra gli ospiti, sia tra gli ospiti e l'équipe. Si lavora anche in una direzione di autonomia e di autoconsapevolezza.Gli ospiti e gli operatori sono tutti allo stesso piano, lavorano insieme e per un obiettivo comune, coltivando anche capacità quali la creatività e le proprie abilità tecnico–culinarie.
13.30 – 14.00: passaggio d'informazione quotidiana.	Momento di condivisione e socializzazione con il resto dell'équipe.
14.30 – 15.30: incontro settimanale con il mio responsabile pratico dello stage (RP) formativo. Circa una volta a settimana, o una volta ogni due settimane, io e il mio RP cerchiamo di trovare un momento per incontrarci e parlare di come si sta svolgendo il mio stage.	Si tratta di un momento molto utile nel quale posso parlare liberamente del mio stage, delle esperienze che sto facendo, delle difficoltà incontrate,ecc. Mi piace molto come sono gestiti questi incontri dal mio PR dato che dà spazio anche al racconto di sé e lui stesso per spiegare dei concetti o per farmi degli esempi pratici racconta di sue esperienze sia professionali, sia personali.
16.00 – 16.30: incontro Anna in soggiorno, vicino alla zona divani, e mi chiede se ho tempo di aiutarla a cambiare il letto e a stare un po' in sua compagnia all'interno della sua camera. L'accompagno, l'aiuto nel rifare il letto e in seguito ci sediamo sul balcone della sua stanza a parlare un po', in particolare delle sue difficoltà ad alimentarsi in modo sano, del fumo e delle terapie.	Questo momento con Anna è stato abbastanza significativo dato che siamo riuscite a relazionarci in maniera un po' diversa dal solito, c'è stato modo di avvicinarci, parlare di viaggi, della salute e delle sue difficoltà nel gestire l'assunzione delle terapie.

17.00 – 17.30: incontro Pietro in corridoio e cerco di comunicare con lui, chiedendogli come si sente, lui risponde di stare bene, e poi mi chiede se mi è possibile ascoltare in sua compgnia una canzone di Frank Sinatra che lui ama tanto. Accetto volentieri e gli chiedo se ha voglia di andare in camera sua o se preferisce il soggiorno. Lui sceglie la stanza e mi accompagna. Ci sediamo in balcone e ascoltiamo con attenzione la canzone “Strangers in the night”. Alla fine della canzone Pietro mi guarda con un sorriso ed esclama: “Meraviglioso”. In seguito mi mostra la sua collezione di fumetti (Topolini) che conserva nella sua stanza.	Comunicare con Pietro non è sempre evidente date le sue difficoltà nel linguaggio verbale. Per questo motivo spesso ricorro alla comunicazione non verbale con lui, e utilizzo anche strumenti alternativi, come può essere la musica e/o il cellulare. Questo mi ha permesso di entrare in relazione con lui, instaurare un legame di fiducia, che mi permette di agganciarlo anche su temi che gli causano delle difficoltà, come ad esempio l’igiene, il cambio dei vestiti, asciugamani, e del letto. Per esempio capita spesso che mi chiede aiuto per fare la barba, lavare i capelli e in rari casi cambiare gli asciugamani. Senza contare che, attraverso la musica, sento di aver potuto intravvedere almeno un po’ di lui, di quello che era, di quello che è, delle sue passioni e di quello che può essere stata la sua vita.
17.30 – 18.00: torno nell’ufficio degli operatori e preparo le terapie in gocce della sera, in compagnia di un mio collega che nello stesso momento sta scrivendo alcuni decorsi degli ospiti sul computer.	In questo momento di tranquillità c’è stato modo di parlare, di confrontarci e anche di confidarci. Trovo importante riuscire a parlare anche di sé e aiutarsi a vicenda anche all’interno dell’équipe.
18.00 – 19.15: momento della cena, mi trovo a mangiare in compagnia di tre ospiti che, più di altre volte, hanno voglia di parlare e condividere il pasto tra di loro. Il momento della cena si prolunga e riusciamo a passare un bel momento tutti insieme. Infatti, finita la cena, nel momento in cui gli operatori si spostano all’esterno per il solito caffè e sigaretta del dopo pasto, alcuni ospiti hanno piacere di raggiungerci e continuare a stare insieme.	La cena, come momento conviviale, a volte riporta alla memoria i momenti passati in famiglia: i pranzi e le cene che ci sono stati con i genitori, i fratelli e le sorelle. Questo è stato un po’ il tema affrontato stasera. I tre ospiti che hanno cenato vicino a me hanno sentito di poter esprimere liberamente i loro ricordi e le emozioni legate agli anni vissuti in famiglia e al rapporto che c’era. È stato anche interessante scambiarsi le esperienze e confrontare come può essere cambiata la famiglia nel corso degli anni.

19.30 – 20.00: come d'abitudine raggiungo la signora Rosa nella sua stanza per aiutarla nella preparazione per la notte, in particolare con la protesi. Questa sera la trovo molto allegra, mi racconta con gioia della sua giornata, degli acquisti fatti per la vacanza al mare con la sua educatrice di riferimento e delle telefonate con le sue care sorelle.	Ho potuto notare come l'umore allegro ha permesso a Rosa di affrontare la sua difficoltà con la protesi con più sicurezza, dando ottimi risultati. Ho trovato importante farle notare i suoi progressi e il suo impegno nell'imparare ad introdurre nel suo quotidiano questo gesto.

GIOVEDÌ 7 MAGGIO 2015 (fascia oraria: 7.00 – 16.00)	
EVENTI RILEVANTI	RIFLESSIONI PERSONALI
7.00 – 8.00: arrivo al lavoro, entro direttamente dal piano inferiore e arrivo in cucina, dove mi siedo con il resto dell'équipe per condividere con loro il momento della colazione e il passaggio d'informazioni della mattina. Ho l'occasione di salutare già alcuni ospiti che stanno facendo la colazione.	Un bel momento di scambio e condivisone con tutti.
8.00 – 8.45: accompagno Erica al Club 74, luogo che frequenta quasi tutte le mattine. Durante il tragitto lei mi confida di essersi svegliata con una sensazione di ansia e paura nella pancia, le tornano alla mente vecchi ricordi di quello che era una volta l'OSC e di come si è sentita in quel periodo. Mi racconta anche della sua infanzia, delle difficoltà familiari e in seguito anche dei suoi figli. Una volta arrivate al Club 74 decido di fermarmi a farle compagnia al bar mentre lei beve un caffè. Questo la rassicura un po' e quando vado via mi saluta con un abbraccio ed un sorriso.	In questo caso ho potuto notare come i luoghi in cui la narrazione si manifesta possono cambiare a dipendenza della persona e delle sue caratteristiche personali. Nel caso di Erica, per lei è più facile parlare di sé quando si trova al di fuori della casa, si sente più a suo agio all'aperto, passeggiando per il parco o stando seduta su una panchina.
8.45 – 9.30: come tutte le mattine la signora Luisa, una signora anziana che risiede a Villa Ortensia, mi aspetta per l'igiene. Mi presento nella sua stanza e l'aiuto a lavarsi, pettinarsi, vestirsi e rifare il letto. Sto un po' con lei, le porto i giornali e cerco un punto d'incontro attraverso questo elemento e il suo lavoro presso il Club 74.	Questo conferma la mia ipotesi su come i momenti legati all'igiene, permettono di entrare in relazione più facilmente con la persona che ci si trova davanti. Si è in un ambiente più intimo e raccolto, all'interno della sua camera da letto, con intorno tutti i suoi oggetti che le permettono di sentirsi più a suo agio.
9.30 – 10.00: poco dopo raggiungo la signora Rosa in camera sua per aiutarla a fare la doccia e a cambiare il letto. Dopo di che mi chiede di aiutarla a segnare nel suo diario e nel suo calendario i suoi prossimi appuntamenti dal dentista, dal medico, ecc. In questo modo si sente più tranquilla e non ha paura di dimenticare le cose per lei più importanti.	

10.00 – 10.30: dopo un inizio di giornata un po' frenetico decido di mettermi in soggiorno, nella zona divani, a leggere il giornale in compagnia di un paio di ospiti. In seguito vengo raggiunta anche da un altro operatore. Attraverso questa attività troviamo il modo di avvicinare l'altro e di comunicare attraverso l'utilizzo di uno strumento esterno come può essere il giornale, una rivista e/o la televisione.	In alcuni casi è importante riuscire a stare nel presente, semplicemente stare senza dover sempre fare. Questo permette di accogliere ciò che arriva, magari solo con la presenza o con un silenzio condiviso, uno spazio comune, un giornale a metà.
11.30 – 13.00: oggi per pranzo ho dedicato un momento privilegiato a Flavia, cucinando insieme a lei un piatto di pasta per tutti. È stata molto partecipe e presente seguendomi in tutti i passaggi, dalla preparazione della tavola, alla cucina e al riordino del locale dopo aver finito di mangiare. Alla fine del pasto ci siamo trovati tutti insieme come sempre all'esterno per la pausa caffè prima del passaggio d'informazioni e dell'inizio del pomeriggio.	L'attività è stata interessante e coinvolgente e la stessa Flavia era felice e soddisfatta di quanto riuscita a fare.
13.30 – 14.30: ci siamo trovati tutti nell'ufficio operatori per il passaggio d'informazione quotidiano.	Momento di ritrovo e condivisione comune tra gli operatori.

VENERDÌ 8 MAGGIO 2015 (fascia oraria: 12.00 – 20.00)	
EVENTI RILEVANTI	RIFLESSIONI PERSONALI
GIORNO DI MALATTIA	GIORNO DI MALATTIA

Seconda settimana: da lunedì 11 maggio 2015 a venerdì 15 maggio 2015

LUNEDÌ 11 MAGGIO 2015 (fascia oraria: 12.00 – 20.00)	
EVENTI RILEVANTI	RIFLESSIONI PERSONALI
12.00 – 13.00: arrivo al lavoro e mi unisco alla tavolata dove tutti sono presenti per il pranzo. Si tratta di un momento conviviale con ospiti e colleghi dopo i due giorni di riposo del week end.	Incontrarsi ancora dopo un paio di giorni di assenza, dopo il week end di libero, permette di vedere meglio anche le piccolo cose, si notano cose che forse quotidianamente non sempre si vedono e si può essere più attenti. In questo caso si ha inoltre il piacere di vedersi, e questo permette il diffondersi di un ambiente sereno.
13.30 – 16.00: riunione d'équipe.	Riunione sempre interessante e costruttiva. In particolare è un momento dove sono presenti più operatori e c'è la possibilità di confrontarsi.
16.00 – 17.30: alla fine della riunione scendo in cucina per mettere a disposizione alcuni cibi e bevande per la merenda. In sala da pranzo trovo Monica e quindi mi fermo a fare merenda con lei. Mi racconta delle ultime novità e in seguito mi chiede consiglio per quanto riguarda la cura del gatto della casa di cui lei si occupa in prima persona.	Si tratta di un momento di condivisione e di rassicurazione per lei, attraverso il tema della cura del gatto.
18.00 – 19.00: momento della cena.	È l'occasione per creare momenti di relazione sia con gli ospiti, sia tra operatori.
19.00 – 19.30: come d'abitudine aiuto la signora Rosa nel mettere la protesi.	Colgo l'occasione per complimentarmi per i progressi che ha fatto negli ultimi giorni.
19.30 – 20.00: dato che risulta essere una sera tranquilla, vado nella sala tv a guardare un po' di televisione con Ginevra. Seguiamo il telegiornale e nello stesso momento ne discutiamo insieme.	È una buona occasione per entrare in relazione con Ginevra.

MARTEDÌ 12 MAGGIO 2015 (fascia oraria: 7.00 – 16.00)	
EVENTI RILEVANTI	RIFLESSIONI PERSONALI
7.00 – 8.00: arrivo al lavoro e mi appresto a sedermi con le mie colleghe per il momento della colazione e il passaggio d'informazioni della mattina. Dopo di che usciamo per la solita pausa sigaretta.	Questa mattina l'équipe è formata da sole donne, e ho notato con il tempo che è diverso rispetto a quando lavoro con soli uomini. Il modo di lavorare risulta diverso, ma in entrambi casi efficiente. Questa volta però ho sentito un'unione diversa, durante la pausa sigaretta all'esterno ci sono stati molti momenti di vicinanza, di condivisione e di sostegno reciproco. Si è parlato anche di argomenti personali e intimi, e questo ascoltarci a vicenda è stata la carica che poi ci ha tenuto unite e positive per tutto il resto della mattina.
8.00 – 9.00: ci spostiamo nell'ufficio operatori, detto anche farmacia, e cominciamo a consegnare le terapie della mattina.	Parliamo con gli ospiti di come hanno trascorso la notte, del loro stato di salute, dei loro programmi per la giornata,ecc. È un buon momento per entrare in relazione.
9.00 – 10.00: vado in camera di Luisa e l'aiuto con l'igiene della mattina. Oltre che della doccia, dei vestiti e del letto ci occupiamo un po' della stanza, le dò una mano a sistemare alcuni suoi effetti personali. Inoltre le chiedo come si sente, e del suo lavoro, in questo periodo è spesso stanca e non sempre riesce ad andarci.	Svolgere insieme questo tipo di attività è una buona opportunità per parlare e stare insieme, e soprattutto per stabilire un rapporto basato sulla fiducia.
10.00 – 10.30: vado a trovare Achille nella sua stanza, lo aiuto a preparare le sue inalazioni e colgo l'occasione per stare un po' con lui, mi siedo e parliamo un po' insieme.	Achille è un signore che esce poco dalla sua stanza, di conseguenza quando posso vada io a trovarlo e sto un po' con lui. Gli propongo di uscire, di scendere un po' in soggiorno e stare in compagnia, ma è difficile da motivare. I momenti migliori per comunicare con lui sono durante i pasti o in camera sua.

10-30 – 11.00: la signora Rosa mi chiede se posso darle una mano con la doccia e a mettere la sua protesi. Come sempre la rassicuro e la raggiungo nella sua stanza per accompagnarla a svolgere questa attività.	Colgo l'occasione per stare un po' con lei e rassicurarla sulle sue capacità e su i suoi progressi.
11.30 – 13.00: pranzo in compagnia.	Buona occasione per stare insieme e relazionarci.
13.30 – 14.30: momento insieme nell' ufficio operatori per il passaggio d'informazione. Ho l'occasione di parlare con la nuova collega infermiera di alcuni medicamenti, dei vaccini (dato che lei ne ha appena fatto uno) e questo ci porta a parlare dei suoi viaggi all'estero che ha fatto come infermiera volontaria.	Trovo sempre molto interessante la condivisione con i colleghi, ascoltare le esperienze di vita, sia professionali, sia personali. Raccontano tanto della persona che abbiamo di fronte e danno tanto a chi ascolta.
14.30 – 16.00: come d'accordo sono uscita con Monica per accompagnarla a fare la sua spesa personale, a prendere il cibo per il gatto e stare un po' insieme.	Attraverso queste uscite insieme ho avuto modo di creare dei momenti individuali alfine di conoscere sempre meglio Monica, lasciando anche lo spazio per l'ascolto e il racconto della sua storia di vita. Ricordo dei momenti importanti, magari al bar o al ristorante, nei quali la signora si è sentita di raccontare alcuni episodi, anche difficili, che ha dovuto affrontare nel corso della vita. Queste uscite, oltre ad essere dei momenti individuali importanti dove la persona si sente ascoltata e considerata, sono diventati anche degli spazi per aumentare la sua autonomia, permettendole di vivere al meglio il territorio e in generale Mendrisio.

MERCOLEDÌ 13 MAGGIO 2015 (fascia oraria: 12.00 – 20.00)	
EVENTI RILEVANTI	RIFLESSIONI PERSONALI
12.00 – 13.00: pranzo insieme.	Come sempre è una bella occasione per stare insieme e socializzare.
13.30 – 14.30: passaggio d'informazione quotidiano nell' ufficio operatori.	
14.30 – 15.30: accompagno Federica dal medico psichiatra, che si trova sempre all'interno del parco di Casvegno.	Questa è per lei l'occasione di raccontarmi del suo rapporto con Walter (altro ospite di Villa Ortensia) e della sua famiglia: di sua madre e di suo fratello.
16.00 – 16.30: momento sulla panchina, fuori dall'entrata della casa, con Pietro. Su sua richiesta abbiamo ascoltato un po' di musica insieme e ho preso spunto da Frank Sinatra per parlare dell'America, chiedergli se lui ci fosse mai stato. Mi ha detto di sì, parlando anche del fratello.	Purtroppo con Pietro non è sempre facile riuscire a cogliere ciò che dice a livello verbale, ma trovo importante cercare di farlo esprimere il più possibile. Ho parlato con lui di musica, di viaggi e in particolare dell'America. Alla fine mi ha detto: "è stato un momento molto piacevole, grazie".
17.00 – 17.30: su sua richiesta ho raggiunto Camilla in camera sua per aiutarla a cambiare il letto e stare un po' con lei. Ha avuto piacere di raccontarmi la sua passione per i fiori e mostrarmi tutte le piante che tiene all'interno della sua stanza e del balcone.	La relazione uno a uno è sempre una buona opportunità per l'ospite di aprirsi e farmi partecipe dei suoi interessi.
17.30 – 18.00: preparazione della terapia in gocce per la sera, in compagnia di Pietro e Chiara. Abbiamo ascoltato un po' di musica insieme, spaziando tra vari anni e generi.	Momento di condivisione e occasione per trascorrere insieme il tempo.
18.00 – 19.00: cena insieme.	Momento conviviale di gruppo.
19.00 – 19.30: mentre mi trovavo nell' ufficio operatori per cominciare la consegna delle terapie serali sono stata raggiunta da Federica e Flavia che hanno avuto piacere a restare un po' con me e fare quattro chiacchiere.	Sono contenta di poter avere dei momenti privilegiati con gli ospiti perché mi dà la possibilità di conoscerli meglio e d'incrementare la relazione di fiducia.

GIOVEDÌ 14 MAGGIO 2015 (fascia oraria: 7.00 – 16.00)	
EVENTI RILEVANTI	RIFLESSIONI PERSONALI
7.00 – 8.00: colazione tutti insieme e poi la solita pausa all'esterno.	Questa giornata ricordo che è stata difficile a causa del ritorno dei miei problemi di salute della settimana precedente, mi ha molto aiutato il conforto e il sostegno delle mie colleghe. In questo modo sono riuscita ad affrontare la giornata in maniera migliore.
8.00 – 9.00: consegna dei medicamenti della mattina e sosta divano. Ho avuto modo di parlare con quattro ospiti della famiglia, della loro relazione con la madre e il significato di questa figura.	A volte anche stare semplicemente in sosta sul divano, può dare il via a momenti di narrazione molto interessanti. Credo che la spontaneità dell'evento ha permesso a tutti di parlare liberamente.
9.30 – 10.00: ho passato del tempo con Erica, nella sua stanza, mi ha mostrato i suoi disegni e mi ha detto di sentirsi un po' giù di morale a causa dell'assenza del figlio, che sarà via per alcune settimane per lavoro.	Per Erica la sua stanza è uno dei luoghi ideali per raccontare e raccontarsi. Lì si sente a casa, a suo agio.
10.00 – 11.00: come d'accordo ho raggiunto Chiara in camera sua per aiutarla a sistemare il computer e vedere se c'è la possibilità di ascoltare musica o guardare film sul suo computer. Questo ci ha permesso di passare un bel momento insieme parlando di cinema, musica e letteratura.	Ogni attività, ogni tipo di strumento può offrire la possibilità di relazionarsi con l'ospite.
11.00 – 11.15: aiutato Monica a prendersi cura del gatto, rassicurandola sulle sue capacità e sul gran lavoro che sta facendo con quel animale.	Ho potuto constatare che si occupa del gatto con piacere e si sente molto gratificata nello svolgere questo compito.
11.30 – 13.00: pranzo tutti insieme. Abbiamo cucinato il risotto, c'è stata collaborazione e poi abbiamo passato dei bei momenti a tavola.	Anche l'attività cucina permette di trascorrere dei momenti piacevoli e gratificanti con gli ospiti.

13.00 – 14.00: passaggio d'informazione quotidiano. 15.00: sono dovuta uscire prima dal lavoro per delle analisi da fare in ospedale.	In questi giorni che non sto bene di salute ho avuto molto sostegno da parte dell'équipe e questo mi ha dato la possibilità di parlare liberamente e di non sentirmi troppo in difficoltà, o almeno non più di quanto lo fossi già.

VENERDÌ 15 MAGGIO 2015 (fascia oraria: 12.00 – 20.00)	
EVENTI RILEVANTI	RILFESSIONI PERSONALI
12.00 – 13.00: pranzo insieme. Ho avuto molti riscontri positivi, ho sentito interessamento da parte dei colleghi sul mio stato di salute e questo è stato molto piacevole.	Ho potuto sperimentare l'importanza del sostegno dei colleghi.
13.00 – 14.00: passaggio d'informazione quotidiano.	
14.00 – 14.30: su sua richiesta raggiungo Pietro nella sua stanza per aiutarlo a fare la barba, subito dopo mi chiede se possiamo ascoltare ancora la canzone di Frank Sinatra, Strangers in the night. Alla fine della canzone parla a lungo della vita di Sinatra e alla fine esclama: "La colonna sonora della mia vita".	Attraverso questa esperienza ho scoperto che l'utilizzo della musica come strumento alternativo di comunicazione all'interno della relazione d'aiuto può essere davvero molto funzionale, in questo caso è stato per me un aggancio fondamentale per entrare in contatto con Pietro. Questo strumento, la musica, si è rivelato un grande stimolo, permettendo di far tornare a galla un po' dell'identità della persona, della sua storia di vita. Dà la possibilità di recuperare alcuni pezzi del difficile puzzle che compone la persona che ci sta di fronte, permettendogli di manifestare qualcosa, un'emozione, un sentimento, un ricordo, una percezione, una traccia.
15.00 – 15.30: arriva Gabriele in visita (ora ricoverato in CPC), ci salutiamo, e lo aiuto a recuperare alcuni vestiti che si trovano nella sua stanza. Questo ci permette di sederci un attimo soli e di parlare un po' delle sue emozioni, in particolare nei confronti della famiglia e dei figli.	Ho la conferma che quando si stabilisce una relazione l'ospite si apre con più facilità.
15.30 – 16.00: scendo in cucina per fare merenda con Erica, la quale ha piacere mi mostrarmi i suoi scritti (rubrica "caro dottore") che vengono pubblicati sulla rivista del Club 74. In seguito ci raggiungono anche Beatrice e Marta per la merenda.	Altra bella possibilità di avere dei momenti relazionali piacevoli.

17.00 – 18.00: momenti nell' ufficio operatori con i colleghi dove vengono affrontati vari argomenti, capita che si facciano delle riflessioni su quelli che sono per noi valori importanti o sentimenti rilevanti.	Questi momenti sono per me sempre una bella possibilità di crescita.
18.00 – 19.00: cena tutti insieme.	Questa sera cena rilassante e tranquilla.
19.00 – 20.00: si torna nell' ufficio operatori per la consegna delle terapie serali. In seguito mi fermo nella sala tv con Ginevra e Luisa per vedere il telegiornale in loro compagnia.	Ho incontrato gli ospiti e scambiato quattro chiacchiere con loro prima che si ritirassero in camera. Ci siamo congedati e augurati buonanotte.

Allegato 2

TRACCIA INTERVISTA

Introduzione

Il mio lavoro di tesi tratta il tema del ruolo che il racconto di sé assume nella quotidianità del lavoro dell'operatore sociale in un contesto psichiatrico. Più nello specifico mi baso sulla mia esperienza di stage presso Villa Ortensia, e per questo motivo trovo interessante poter raccogliere altri punti di vista attraverso lo svolgimento di alcune interviste a dei membri dell'équipe.

1° parte: dati anamnestici

1. Sesso: F **O** M **O**
2. Formazione: …
3. Anno di diploma: …
4. Esperienze professionali precedenti: …
5. Anni di esperienza lavorativa presso Villa Ortensia: …

2° parte: domande sul tema della narrazione

Introduzione: Il mio lavoro di tesi tratta il tema del ruolo che il racconto di sé assume nella quotidianità del lavoro dell'operatore sociale in un contesto psichiatrico. Più nello specifico mi baso sulla mia esperienza di stage presso Villa Ortensia, e per questo motivo trovo interessante poter raccogliere altri punti di vista.

1. Pensi che le storie di vita degli ospiti di Villa Ortensia possano essere utili nel tuo lavoro quotidiano?

   Sì **O** No **O**

   Perché?

2. In che modo le storie di vita dei tuoi ospiti hanno suscitato in te interesse?

   Perché? …

3. Tu cosa intendi per storia di vita? Che significato dai a questo termine?

4. Ti è mai capitato di raccogliere dei racconti (anche incompleti) dei tuoi ospiti?

   Sì **O** No **O**

   Dove? …

   Quando? …

   Quali? …

5. Dopo aver raccolto delle storie, delle parti di vita di uno o più dei tuoi ospiti cosa ne fai? Dove le custodisci? Le condividi con i tuoi colleghi?
6. Coinvolgi i tuoi colleghi nelle tue storie di vita?

   Sì **O** No **O**

   Dove? …

   Quando? …

   Quali? …

   Fino a che punto puoi aprirti? …
7. …E con gli ospiti?

   Sì **O** No **O**

   Dove? …

   Quando? …

   Quali? …

   Fino a che punto puoi aprirti? …

Allegato 3

INTERVISTA 1

Parte 1: Dati anamnestici

Sesso: Donna

Formazione: SUPSI bachelor in Lavoro Sociale, come educatrice.

Anno di diploma: 2010.

Esperienze lavorative precedenti: Prime esperienze in una mensa scolastica e un doposcuola presso delle Scuole Elementari, nello stesso periodo anche presso il Dicastero integrazione e formazione sociale della città di Lugano nell'équipe che si occupa di prevenzione delle dipendenze e promozione della salute, e in seguito presso l'Associazione Arcolaio a Bellinzona.

Anni di lavoro presso Villa Ortensia: circa un anno e mezzo.

Parte 2: Tema della narrazione

Pensi che le storie di vita degli ospiti di Villa Ortensia possano essere utili nel tuo lavoro quotidiano? Se sì, in che modo?

Sì, lo penso, innanzitutto perché questo mi permette di conoscere le persone con cui mi trovo in contatto, o quanto meno di conoscere una parte, anche perché non si conosce mai tutta una storia o una persona. In particolare penso che mi aiuti ad avvicinarmi a loro, perché quando una persona decide di condividere con te dei racconti, degli aneddoti della sua storia, questo è una grande ricchezza, sia a livello umano sia a livello di relazione, dato che questo permette di legarsi, di unirsi, di creare fiducia e conoscenza.

Quando io uso il termine "storia di vita" tu che significato dai a queste due parole insieme? Cosa ti viene in mente?

Allora, penso che storia di vita racchiuda tutto, nel senso che rispetto per esempio ad un' anamnesi che riporta solo dei dati specifici con delle date e degli eventi, potrebbe non corrispondere con la storia di vita; uno perché quando è la persona che racconta decide cosa raccontarti e quando uno racconta magari non va in ordine cronologico come invece succede solitamente con l'anamnesi, che però può essere anche utile.
Di conseguenza la storia di vita non è vincolante, la persona può raccontare liberamente, in più volte, i vari momenti della sua vita, quelli che per lei sono stati significativi, perché in fondo se una persona decide di raccontarti, sceglie cosa raccontarti, in base al vissuto, a

quello che ha voglia di condividere con te, in quel momento, e quello che ritiene sia importante da dire.
Secondo me un'anamnesi che magari è più cronologica, specifica, quasi scientifica, che racconta di eventi particolari, è diversa rispetto alla storia di vita dove c'è tutta una serie di sfumature che magari in un'anamnesi non emergono, come ad esempio i vissuti personali, i pensieri, i ricordi, le emozioni.

In che modo le storie di vita dei tuoi ospiti hanno suscitato in te interesse?

Direi in tutti i modi. Io di base sono una persona curiosa ed interessata, e quello che amo di questo lavoro è proprio il fatto di stare con le persone, e questa è una delle grandi motivazioni per cui ho scelto di fare questo lavoro e di lavorare qui, e quindi di per sé, per me, poter stare con qualcuno, discutere, avere uno scambio è già un arricchimento estremo. Quindi quando loro decidono di raccontarmi qualcosa per me è anche un po' un onore, perché in fondo aprono uno spiraglio di loro e decidono di condividerlo con me, e questo secondo me è una cosa bellissima.
Questo è il mio interesse principale e poi anche i contenuti sono tutti interessanti, non c'è poi qualcosa di specifico che risalta maggiormente.

Ti è mai capitato di raccogliere dei racconti (anche incompleti), dei ricordi dei tuoi ospiti? Se sì, in quali luoghi? E in quali momenti?

Sì, capita spesso, anche perché la maggior parte delle volte durante le quali mi raccontano o mi hanno raccontato qualcosa sono dei momenti abbastanza spontanei e quindi funziona fino a quando la persona sente che quello è un buon momento per raccontare quello ha voglia di dire, però è un momento molto sottile, delicato, facilmente si può interrompere; penso che mi sia capitato molte volte di essere in camera di qualcuno, di ascoltare un racconto e magari qualcuno bussi alla porta e quindi il racconto s'interrompe e quindi resta incompleto. Allo stesso modo anche con il contenuto, magari rievocarlo diventa troppo, quindi anche in quel caso si ferma e risulta incompleto.
Incompleto non so nemmeno se sia il termine corretto da utilizzare, perché in fondo non tutte le storie sono come un libro, con tutti i capitoli e un finale. Spesso sono solo degli attimi che una persona sceglie di dirti e lo fa come meglio crede.
I luoghi dove questo accade più frequentemente sono quei luoghi dove si creano quei momenti un po' più privilegiati, dove sei da sola con l'ospite, come ad esempio la camera; capita meno spesso che raccontino qualcosa di sé in presenza di altri ospiti, anche se è già capitato, però è meno frequente visto anche tutte le dinamiche che ci sono tra di loro, e poi non per tutti è facile ascoltare, anzi spesso se uno inizia a parlare poi tutti vogliono dire la propria, intromettendosi, e quindi viene a cadere la parte di ascolto e allora la persona non ha più voglia o non si sente più di andare avanti. Soprattutto penso che per poter

raccontare qualcosa di sé devi sentire che c'è voglia dall'altra parte di ascoltare, che l'altro ha interesse a stare lì con te ad ascoltarti e a farlo seriamente, senza dare un giudizio a quello che stai dicendo e senza farti sentire male. Molte volte è solo la presenza che conta, il come sei lì, ed è per quello che poi si sentono di raccontare, magari anche cose del passato, e poi ci sono delle volte anche delle cose legate più al presente, al quotidiano, come i progetti e le attività attuali, i desideri, le difficoltà e anche questo secondo me rientra nella storia di vita.
Inoltre sempre parlando di luoghi, oltre alla camera, ci sono anche proprio dei momenti particolari in cui può nascere un momento di narrazione, per esempio con la signora Luisa che non è una persona molto loquace, però è una persona con cui puoi fare dei discorsi, il momento in cui parla di più con me è il momento in cui l'aiuto con l'igiene o spesso quando facciamo la depilazione al viso, dove penso che per lei sia un momento dove l'aiuto, mi prendo cura di lei e questo, nel tempo, è stata la condizione ideale per lei di dirmi delle cose, fosse anche solo piccole cose. Con questa signora è stato fatto anche tutto un progetto all'interno della sua stanza, come quello del libro di poesie.
Ci sono poi anche proprie delle situazioni specifiche che mettono nella condizione ideale per raccontarsi, dato che di fatto io non sono mai andata da lei per l'igiene con l'intento o con l'idea che lei dovesse poi raccontarmi qualcosa, anche perché quello è già un momento abbastanza delicato e intimo.
Altri momenti che si creano in maniera spontanea sono quelli quando ci si fuma una sigaretta all'esterno, piuttosto che durante le uscite, molto spesso mi capita per esempio con Monica di uscire a pranzo e ci si racconta, anche se questo non avviene tutte le volte.
Oppure anche durante la vacanza al mare, anche in quel caso si creano dei momenti meravigliosi, per esempio mi ricordo una sera in cui eravamo in camera, sul letto, stile pigiama party, in un'atmosfera giocosa e poi l'atmosfera è cambiata ed è iniziato in maniera spontanea un racconto della persona che è rimasta in camera con me, ha raccontato un momento un po' difficile della sua vita.
Quindi penso che poi le occasioni, i momenti, si creino in maniera spontanea, sicuramente credo che anche il luogo influisca, però tante volte si creano delle situazioni e le emozioni, le storie escono da sole.
In tutto ciò ci sono però anche i colloqui, momenti un po' più formali, un po' più organizzati che in questo momento ho lasciato un po' da parte, ma che non ho dimenticato.

Quando hai iniziato a lavorare qui hai avuto modo di avere già tutte le informazioni riguardanti le storie di vita degli ospiti o li hai conosciuti man mano, con il tempo?

Ricordo che il primo giorno di lavoro a Villa Ortensia era il primo di gennaio, era festa, erano le sette del mattino, ero già stata qui una volta prima di Natale a fare un incontro ma fondamentalmente non è che avessi conosciuto qualcuno, non sapevo nemmeno con chi avrei lavorato quel giorno, e quindi mi sono trovata catapultata direttamente in questa

realtà. Poi i miei colleghi sono stati molto bravi, mi hanno aiutata, rispondevano a tutte le mie domande, però se penso allo specifico della documentazione, delle informazioni riguardanti gli ospiti io ho deciso di non leggerla, almeno all'inizio, perché, per quanto poi sia importante, a me interessava conoscere chi avevo davanti. Di conseguenza, salvo le indicazioni fondamentali da sapere, che i colleghi ti dicono come ad esempio aspetti legati a momenti di crisi, di aggressività, di salute come ad esempio il diabete, tutto il resto è stata una conoscenza che è venuta con il tempo. Per me sapere la diagnosi specifica, la storia clinica degli ospiti il primo giorno che sono arrivata qui mi interessava poco, perché alla fine io lavoro con la persona. Poi con il tempo ho cominciato a leggere le cartelle, i classificatori di ognuno, ma penso che quello sia un percorso che va un po' di pari passo con la conoscenza della persona, e poi un po' parli con i colleghi, ti fai un'idea e poi dopo vai e leggi le varie informazioni. Comunque preferisco che siano gli ospiti stessi a raccontarsi, in questo modo mi rimangono impresse anche molto meglio, piuttosto che andare a leggerle in qualche documento, però penso che ho scelto di fare in questo modo perché ho pensato che fosse meglio anche per me, per non essere già influenzata, perché comunque quando leggi certe diagnosi o certi racconti tendi ad essere influenzato, quindi se mi immagino di avvicinarmi ad alcuni di loro sapendo determinate cose, probabilmente il mio atteggiamento sarebbe diverso.
Tra l'altro mi ricordo che, quando poi ho scoperto alcune storie di certi ospiti che mi hanno raccontato i colleghi, sono stata contenta di non averlo saputo prima, perché come ad esempio con Achille dove la sua storia è molto forte e concerne anche un atto di violenza molto forte probabilmente mi sarei approcciata a lui con un po' di ansia e di paura. Come anche con Leonardo, che porta per me un tema molto difficile, su cui lavoro molto, e dove faccio ancora fatica, ma se mi avessero detto subito di questa cosa probabilmente per me sarebbe stato un grande problema riuscire a relazionarmi con lui. Invece prima l'ho conosciuto e quindi quando è emersa anche questa parte mi sono sentita un po' divisa in due, da una parte il sentimento di rifiuto, del "no, questo è sbagliato, non esiste" e tutta una serie di miei pregiudizi, e dall'altra tutte le qualità di quella persona che ho imparato a conoscere. Quindi penso che è un po' per questo motivo che ho fatto così e sono contenta di averlo fatto.

I momenti di narrazione che hai avuto con gli ospiti trovi che erano più spontanei o in un qualche modo più organizzati?

Solitamente sono momenti più spontanei, dove è l'ospite che decide quando raccontarsi e in che modo.
Poi se penso a quando ho iniziato, non conoscendo gli ospiti, chiaramente uno dei miei intenti era quello di trascorrere quanto più tempo possibile con loro per cercare di instaurare una relazione, e quindi, cosa che faccio ancora oggi, cercavo delle occasioni e

dei momenti dove poter fare delle cose insieme, sia individualmente che in gruppo, per quanto possibile.
Mi viene quindi da dire che consapevolmente andavo ed investivo nello stare insieme, senza però aspettarmi che la persona si raccontasse, soprattutto all'inizio andavo più con lo scopo di farmi vedere, farmi conoscere, far capire che ero presente e disponibile.
Attualmente, probabilmente perché li conosco un po' meglio, riesco a riconoscere, anche parlando con i colleghi, se osserviamo che un ospite ha determinate reazioni, comportamenti, possiamo ipotizzare che ci sia qualcosa che lo disturbi, e quindi magari in quel caso vado con l'intento di stimolare la persona a parlarmi e a raccontarmi cosa è successo. Questo può avvenire sia in maniera più informale in camera, oppure in ufficio organizzando un colloquio.
Però mi viene sempre da dire che se io penso che la storia di vita riprende tutto, e se da una parte posso permettermi di stimolare, proporre alla persona di parlare e condividere con me determinati temi che sono legati al presente, al qui ed ora, questo per me funziona; al contrario tutto quello che è andare ad indagare, a chiedere del passato mi sembra quasi un po' forzato. Difficilmente lo faccio, perché mi sembra un po' un'intrusione, penso che se una persona vuole raccontarti di quando era giovane lo fa e basta, e poi fondamentalmente il mio interesse non è quello, a me interessa stare con la persona e condividere dei momenti con lei e se decide di raccontarmi qualcosa io sono più che felice, però penso che debba essere una scelta personale, e forse visto che penso che quando decidono di parlare con me è veramente un regalo, andare lì e forzarlo è poco naturale. Poi è vero che ci sono delle volte che capita di chiedere qualcosa, anche all'inizio, domande di conoscenza, per esempio sulla famiglia, senza però mai andare troppo in profondità.
E poi forse perché siamo in un contesto psichiatrico, dove molte di queste persone hanno passato la vita in una o più strutture, hanno fatto già diversi percorsi dove hanno dovuto raccontarsi e mettersi in gioco, per cui molto spesso loro te lo dicono anche, ti fanno capire che sono stanchi di ripeterlo ancora. Poi ovviamente per alcuni si fa, per alcuni dati, per certi motivi, capita che lo devo fare anche io, però appunto per le cose che sono necessarie.
Poi spesso mi pongo la domanda: ma perché io ti sto facendo questa domanda? Perché mi serve o voglio saperlo? Se decidiamo che stiamo facendo un certo tipo di lavoro, un progetto concordato va bene, ma se no andare da una persona chiedere determinate cose, mi fa pensare perché lo faccio? Per la mia curiosità?
Questa è la domanda che spesso mi faccio, perché è normale essere curiosi, capita che se una persona racconta qualcosa viene automatico pensare a delle domande, voler sapere di più, però penso che sia più importante stare all'ascolto e non agire solo in base alla curiosità ma come operatori sociali è importante che ci interroghiamo e facciamo attenzione al come e al perché a volte facciamo determinate cose o poniamo certe domande.

Tra l'altro questa riflessione mi ha fatto pensare a quando ho fatto l'ultimo modulo della FIP (Formazione Interna in Psichiatria), che è una formazione che l'OSC mette a disposizione per i nuovi assunti della durata di sei mesi ed è fatta in collaborazione tra CPC e CARL. È una formazione che ha lo scopo di unire un po', far conoscere meglio questi due mondi che pur essendo a pochi passi e trovandosi spesso a collaborare, non si conoscono davvero e non sempre si capiscono.
L'ultimo modulo che abbiamo fatto era sul tema dell'identità, dove ci siamo trovati a fare tutta una serie di esercizi dove dovevamo in gruppo o a due, a due raccontare delle cose, e il tema principale era l'ascolto. Ci è stato detto di fare un esercizio dove a turno una persona doveva raccontare qualcosa di sé, senza essere interrotto, e l'altro doveva solo ascoltare e poi viceversa. Poi si condividevano le sensazioni.
In seguito ho riflettuto a lungo sul ruolo di chi ascolta, perché effettivamente se tu ascolti, e ascolti davvero, ascolti e basta. Se invece stai pensando, se ti chiedi cosa viene dopo, non sei completamente nella posizione di ascolto, perché in fondo se io ti ascolto davvero, ascolto e basta, quindi non ti interrompo, non mi distraggo, non faccio domande fino a quando l'altra persona non ha finito.
Ho trovato molto interessante questo esercizio, io mi sono resa conto di quanto, nella difficoltà, sia più facile ascoltare piuttosto che raccontare qualcosa che ti concerne, perché quando cominci a parlare della tua storia, si mettono in moto tutta una serie di cose tue, come emozioni, preoccupazioni, paure,ecc.
Mi immagino quindi quanto possa essere difficile per gli ospiti raccontarsi, e quindi a maggior ragione mi ricordo di chiedermi sempre prima del perché voglio fare una domanda, del perché voglio agire in un modo piuttosto che in un altro.
È importante avere sempre rispetto dell'altro e ricordare che, nel momento in cui ci racconta qualcosa, sta cedendo una parte di sé.

Nel momento in cui ti capita di raccogliere delle storie, anche solo delle parti, dopo cosa ne fai di quanto raccolto, di quanto ricevuto? Tutto ciò dove va a finire? Dove vengono custodite o depositate? E ancora, vengono condivise?

È una bella domanda per tante cose, perché da una parte quasi egoisticamente mi viene da pensare che se una persona ha deciso di raccontarsi a me, quello che ho ricevuto è un po' mio, dall'altro lato però so che sto lavorando e penso che possa essere comunque utile quello che la persona ti racconta per il tipo di lavoro che noi portiamo avanti, magari non solo per il contenuto del racconto e di quello che potrebbe portare, ma anche per tutta un'altra serie di cose, e per spiegare questo preferisco fare un esempio.
Allora, io penso che come educatrice è mio compito riportare le storie che raccolgo, poi i termini con i quali le si riportano, ecco, questa è una parte delicata, perché è difficile e va fatto nel modo giusto, senza traviare quanto ti è stato detto, dato che è facile che riportandolo non emergano le sfumature corrette o emergano in un altro modo. Non è

detto che la nostra interpretazione di quanto abbiamo ascoltato sia corretta, ognuno ci mette la sua parte, e riporta quanto raccoglie per come l'ha sentito, percepito.
Penso per esempio ai racconti che sentiamo come un regalo, che ci capita di condividere, ma che nello specifico non ci portano a qualcosa di mirato, ad un progetto, penso che quando lo riporto ai miei colleghi magari cerco di mettere l'accento su come la persona l'ha raccontato, su come stava, su elementi di questo tipo, oppure anche riportare eventi difficili e sofferti del passato, penso sia ancora più complicato. C'è il rischio, per esempio nel caso di Leonardo, che io possa riportare quanto raccolto in maniera giudicante, perché ho questa parte mia che magari mi muove delle emozioni forti, piuttosto che riportare le cose in un modo piuttosto superficiale. Riuscire a riportare un racconto in maniera oggettiva è difficile se non impossibile, e me ne rendo conto, allora cerco di dirlo spiegando come lui è riuscito a parlare con me, come ha gestito la conversazione, le sue emozioni, i suoi ragionamenti, come si è sentito dopo il racconto,ecc. Poi ci sono delle cose che è importante riportare in maniera specifica, citando le esatte parole se è possibile, cercando di togliere la mia parte, il mio pensiero e quello che io ho provato mentre lui mi raccontava.
In seguito oltre che a condividerlo verbalmente, solitamente durante i passaggi d'informazione quotidiani, lo scrivo anche nella cartella informatizzata, come decorso. Personalmente non lo scrivo o lo appunto da altre parti, forse anche perché non abbiamo degli strumenti specifici per questo, non abbiamo dei singoli diari o uno spazio dedicato alla narrazione, ne informatizzato, ne cartaceo.
Ci sono però anche parecchie volte dove io non scrivo nulla o scrivo unicamente che ho trascorso un momento piacevole con il tale ospite piuttosto che con un altro, o che lo accenno a voce ai miei colleghi, perché non penso che sia necessario riportare proprio tutto, e questo non perché non è importante ma perché forse è molto personale e poi i decorsi sono delle sintesi, sono fatti per essere brevi e concisi, quindi forse non è quello il luogo per scrivere e condividere delle informazioni di questo tipo.
In verità ci sarebbe uno spazio in cartella per le informazioni dell'ospite scritte dal medico psichiatra, ma per la maggior parte o non c'è scritto nulla o sono incomplete. Credo che sarebbe interessante se una cosa del genere la scrivessimo noi operatori, perché effettivamente se no si rischia di perderle. E poi a pensarci bene noi riceviamo questi regali da parte degli ospiti ed è peccato che a volte possono andare persi o che le storie scompaiano insieme a gli operatori.

Nello specifico quali sono i momenti e i luoghi in cui riesci a condividere ciò che hai raccolto con i tuoi colleghi? Pensi che l'informazione riesca a passare facilmente?

Io solitamente condivido con i miei colleghi durante il passaggio d'informazioni quotidiano, quindi durante la fascia oraria dove più o meno avviene il cambio tra gli operatori del mattino e chi lavorerà nel pomeriggio. Prevalentemente avviene in questo spazio che va

dalle 13.30 alle 14.00 circa, poi a dipendenza del momento e della situazione può anche avvenire subito, al bisogno, con chi è presente in quel momento con me, perché spesso c'è bisogno, io ho bisogno di questo momento di condivisione e magari anche di sostegno, dove posso far uscire anche le mie emozioni; dato che l'operatore fa un po' da contenitore e ogni tanto sente la necessita di condividere un po' di quanto sta contenendo con i colleghi, e magari farsi aiutare, farsi dare una mano.
Poi c'è anche la riunione d'équipe del lunedì pomeriggio, è vero, però relativamente, nel senso che non sempre all'interno della riunione c'è lo spazio per condividere anche le storie di vita degli ospiti, e quindi se pensiamo al fatto che, la riunione dura comunque poco, ci sono sempre un sacco di temi, gli ospiti sono venticinque, e ci sono tante persone presenti con ognuna il suo pensiero, è difficile trovare il tempo e fondamentalmente non c'è lo spazio. Non è sempre possibile riuscire a ritagliarsi dei momenti per dare spazio alle storie e quindi per questo dico che la riunione solo relativamente perché non garantisce la possibilità di poter condividere questo genere di informazioni.
Purtroppo non c'è sempre il tempo per poter condividere tutto ciò che accade, tutto ciò che osserviamo e/o che ci viene raccontato.
Sarebbe interessante riuscire a trovare un altro momento per questo, ritagliarsi dei tempi e degli spazi per poter discutere delle storie, dei racconti che quotidianamente raccogliamo, delle frasi significative che ci vengono dette,ecc. Secondo me sarebbe funzionale avere un momento organizzato piuttosto che uno spontaneo, che rischia di essere troppo dispersivo. Allo stesso tempo però non so quanto nella realtà questo possa essere fattibile, vista anche la mole di lavoro, tutto quello che già bisogna fare, e il fatto che già con gli incontri che ci sono gli ospiti si lamentano che stiamo troppo in riunione, troppo tra di noi, probabilmente sarebbe un carico in più; e una cosa di questo tipo dovrebbe essere costruttiva e non un peso o una fatica.
In fondo penso che a volte è più un nostro bisogno, quello di parlarne, di condividere con un collega quanto raccolto, quindi magari va anche bene se questo avviene nei momenti più spontanei come può essere il momento della sigaretta o quando ci si siede fuori a bere un caffè.

Ti capita di coinvolgere i tuoi colleghi nelle tue storie di vita? Quanto di te porti al lavoro? E se questo avviene, fino a che punto senti di poterti aprire? In quali luoghi e in quali momenti questo succede?

Personalmente io faccio fatica a raccontare delle cose molto personali, che poi non è neanche vero fino in fondo, perché mi dico, con il lavoro che faccio, con tutta la parte che viene fuori di me mentre sono al lavoro, che è si professionale, però sono sempre io, con i miei pregi e con i miei difetti, e quindi indirettamente i miei colleghi hanno già tanto di me.

Poi mi capita di condividere delle cose che sono importanti della mia vita, tipo non so, racconto che vado a fare parapendio nel mio tempo libero perché per me è una cosa bella, è importante e la racconto. Oppure racconto di un viaggio che faccio o della mia famiglia.
Ogni operatore ha il suo pensiero in questo senso, poi c'è anche l'aspetto caratteriale, c'è la persona più espansiva, che si racconta con più facilità e c'è anche quella persona che invece è più introversa, più riservata; e poi c'è la visione, anche professionale, che ognuno di noi ha. Il mio limite personale non so qual è nello specifico, nel senso, questo è il mio lavoro, sono qua con un ruolo e come sono qua, non è esattamente come sono fuori. È anche vero che però il mio lavoro mi piace, e lavorando alla percentuale massima occupa un grande pezzo della mia vita, e quindi anche questo influenza. Con questo non voglio dire che chi lavora ad una percentuale maggiore si confida di più o è più coinvolto nel lavoro, ci mancherebbe, però nel mio caso molto è il tempo che passo al lavoro e quindi è chiaro che non si possono scindere completamente le due cose: il lavoro da quello che c'è fuori, anche perché non sono due mondi sconosciuti.
Quindi non c'è un confine netto, non è che mi dico che una cosa la posso dire, piuttosto che no, se sento che in quel momento mi va di condividere una certa cosa con uno o più colleghi lo faccio, poi se è giusto farlo o no, non lo so. È vero che per come sono fatta io faccio fatica, perché un po' non c'è sempre lo spazio, poi non c'è sempre il momento o il luogo adatto per farlo. E per poter raccontare di me ci deve essere un po' lo spazio e il momento giusto, cioè tutte quelle cose che sono importanti quando ascolto qualcuno, valgono anche per me.
I nostri luoghi dove ci viene più spontaneo raccontarci sono per esempio l'angolo esterno, fuori dall'ufficio, dove solitamente ci fermiamo per fumare una sigaretta, piuttosto che qualsiasi angolo un po' appartato, soprattutto all'esterno, tipo al piano di sotto dove arrivano i carrelli o anche fuori dal refettorio, al tavolino esterno dove solitamente ci fermiamo a bere il caffè e/o a fumare una sigaretta. Poi è capitato anche all'interno dell'ufficio, ma questo capita più raramente. Diciamo che sono tutti quei luoghi e quei momenti dove gli operatori si ritrovano, anche casualmente, da soli.

…E con gli ospiti ti capita?

Sì, anche con gli ospiti mi è capitato e mi capita ancora, e mi piace soprattutto quando sono loro a farmi una domanda, quando vogliono sapere qualcosa di me, e c'è quell'attimo di sorpresa, perché effettivamente noi operatori sappiamo tante cose dei nostri ospiti ma magari loro non sanno nulla o quasi di noi, allora giustamente ci fanno delle domande.
Chiaro che questa cosa dello scambio reciproco avviene, ed è anche normale che gli ospiti, dopo un po' di tempo, vogliano sapere qualcosa delle persone che si trovano davanti quotidianamente, perché giustamente come una gran fetta della mia vita è qua al lavoro, anche dall'altro lato, nella loro vita c'è una bella parte dove ci sono dentro anche io.

Tra l'altro penso che proprio noi essere umani funzioniamo un po' così, ci piace raccontarci ma dopo un po' vogliamo anche sapere delle persone che ci stanno intorno, penso che venga spontaneo.
Quei momenti sono state quindi delle occasioni per condividere delle cose di me con loro, e devo dire che ci sono stati dei momenti anche molto belli dove sono emerse anche delle parti un po' più sensibili di me, dove per esempio si è parlato di paure, di cose abbastanza intense che, visto anche il ruolo, non sempre possono emergere. Io penso che in questo lavoro sia sempre importante ricordarsi che siamo tutte persone, tutti esseri umani, e quindi tutti pieni di pregi, ma anche di difetti, operatori e ospiti, non si salva nessuno. In questo siamo tutti uguali, nonostante i ruoli ed il lavoro, nonostante tutto quanto, io penso che questa debba essere sempre la parte messa più in evidenza. Quindi a livello umano ci troviamo tutti sullo stesso piano, e penso che il condividere delle cose aiuti un po' ad entrare in quest'ottica.
E devo dire che vivere questi momenti mi è piaciuto, le volte in cui mi è capitato, mi sono state fatte anche delle domande molto interessanti, cioè anche cose da rifletterci un po', anche dei discorsi ipotetici dove uno espone la sua opinione e permette un po' di far capire all'altro altri aspetti di sé, altri lati.
A volte può capitare anche che sono io che racconto qualcosa per prima o comunque senza che mi venga fatta una domanda diretta, per esempio mi viene in mente che quando è nato mio nipote l'ho comunicato a tutti. Anche se devo ammettere che qua c'è un po' il mio limite se vogliamo guardare il discorso di prima, ovvero se da una parte a volte mi viene da raccontare, è anche vero che però bisogna fare attenzione perché non sono io che devo parlare con loro o comunque l'accento non deve essere messo solo su quello, perché comunque sono magari persone che fanno fatica e a loro non serve sentire me parlare delle mie cose; quindi cerco sempre un po' di dosare ciò che racconto, anche se a volte viene spontaneo e lo faccio.
Inoltre, sempre per quanto riguarda il discorso del trovare un equilibrio in questo, io faccio attenzione quando loro mi raccontano qualcosa, se io gli racconto subito dopo un pensiero che mi riguarda senza che me l'hanno chiesto, non per forza è qualcosa di costruttivo, perché in fondo mi viene da dire che quello è il momento in cui l'ospite si sta raccontando e potrebbe non interessargli che io ho vissuto un'esperienza simile o altro. Cerco quindi di fare un po' di attenzione a questa cosa, anche se comunque delle volte può succedere.
Penso che raccontare subito dopo qualcosa possa stridere un po'.
Poi posso dire che io faccio un po' fatica ad aprirmi, perché già ho difficoltà io a livello personale e poi dall'altro lato mi sono accorta in diverse occasioni che, con determinati ospiti, nel momento in cui vivono un loro malessere, ciò che ho raccontato è stato riutilizzato contro di me, e questi sono letteralmente schiaffi in faccia. E quindi come meccanismo di difesa questo mi ha portata a chiudermi un po' perché poi se condividi delle cose tue personali, e per quanto possa essere qua a lavorare, cioè se me la rigiri

contro poi io devo essere in grado di gestirla, e farlo per me è stato difficile e quindi ora faccio più fatica.
Per esempio se faccio vedere una foto di mio nipote alla signora Flavia e in un secondo momento, se lei si arrabbia con me, riutilizza questa informazione per insultare mio nipote, mia sorella e tutta la mia famiglia per me è un problema. Di conseguenza diciamo che non riesco ad essere sempre del tutto spontanea, perché mi limito e faccio attenzione, condivido solo quello che poi riesco a gestire. Chiaro che se poi ci rifletto posso dire che questo è un mio limite, perché freno qualcosa, dall'altro lato io mi devo anche tutelare, e se non lo faccio io per prima, nessuno lo fa per me; e questo è già un lavoro difficile, che mette in movimento tante cose, tante emozioni e "solo" su quello c'è già molto su cui lavorare e da analizzare, di conseguenza non c'è spazio per tutto.
In questo posso dire che mi tutelo, ma in fondo tutelo anche la relazione che ho con loro, perché poi comunque una situazione di quel tipo mi porterebbe a nutrire pensieri negativi verso quella persona che rigira verso di me qualcosa che le ho confidato, i quali non sono costruttivi nella mia relazione con quella persona.
Questo non vuol dire che sono diventata un robot, non credo proprio. Aspetto che poi è sempre un mio grande timore, non vorrei che arrivasse il giorno che non ti accorgi più di quanto trattieni di te.
Poi anche per quanto riguarda il discorso di tutelare la relazione con loro, non è sempre facile, perché è chiaro che con alcune persone mi verrebbe più facile condividere delle informazioni che mi riguardano, perché magari hanno una capacità di ascolto diversa, non hanno bisogno di attenzioni particolari e hanno l'interesse a farlo; e quindi questo indirettamente rischia di creare dei legami, delle cose che con altri ospiti non ci sono, che da una parte va bene, però non deve essere eccessivo. Un po' come il fatto di avere dei momenti privilegiati tra operatore e ospite, è importante, ma è una cosa che dovrebbero avere tutti allo stesso modo, e infatti è anche un po' l'operatore di riferimento che dovrebbe tutelare questa cosa.
Senza contare che poi gli altri ospiti se ne accorgono se gli operatori, o l'operatore, esce spesso con la stessa persona, e si possono creare delle dinamiche difficili.
Io penso che ognuno di noi è legato ai nostri ospiti, vogliamo loro bene, ognuno a suo modo, io mi sono affezionata a tutti, e cerco di mostrarlo a tutti, ad ognuno con un modo differente, però per me è importante che nessuno di loro pensi che io, come tutti noi, vogliamo bene solo ad una persona o vogliamo più bene ad alcuni piuttosto che ad altri. Non ci deve essere questa differenza, quindi secondo me il fatto di essere anche in tanti operatori serve per dare equilibrio.
Poi sono consapevole che certi sentimenti esistono, gli affetti nascono e si creano, ma noi, come educatori, siamo qui a lavorare, con un ruolo, siamo dei professionisti ed è importante che queste cose non diventino palesi, non dovrebbero trasparire.
Trovo importante trovare il tempo per investire in tutte le relazioni con gli ospiti, indipendentemente se la persona è introversa o estroversa, se partecipa o meno alle

attività proposte,ecc. Questo perché anche solo andare a bussare alla porta della camera, salutare e chiedere come sta, è un messaggio, stai trasmettendo il tuo interesse, la tua presenza; mentre magari con altri ospiti farai un'altra cosa. È in questo modo che poi si creano i rituali e tutta una serie di cose.
Secondo me questo è il bello delle relazioni umane, questo è il bello di questo lavoro ma anche il complicato, ed è lì che sta a noi. E ognuno di noi magari attraverso modalità, strategie diverse da utilizzare. Credo che ognuno di noi cerca di trovare la sua strategia, la sua personale modalità per gestire anche questo aspetto, stare in questa cosa, e trovare l'equilibrio.

Bene, grazie per la tua disponibilità.

Allegato 4

INTERVISTA 2

Parte 1: Dati anamnestici

Sesso: Uomo

Formazione: 4 anni di Università a Friborgo con licenza in lettere, con materie principali pedagogia, psicologia generale e psicologia clinica. Ottenendo una licenza in pedagogia.

Anno di diploma: circa nel 2003.

Esperienze lavorative precedenti: esperienze all'estero in Sud America (in Brasile come stage), poi in Bulgaria (impiego temporaneo) e in Kenya.

Anni di lavoro presso Villa Ortensia: iniziato nel 2011, quasi cinque anni.

Parte 2: Tema della narrazione

Pensi che le storie di vita degli ospiti di Villa Ortensia possano essere utili nel tuo lavoro quotidiano? E perché?

Mi puoi precisare maggiormente la tua domanda?

Sì. Allora, il fatto che un ospite ti racconti un pezzo di sé, qualcosa di sé, di personale, magari del suo passato vicino o lontano…il fatto di conoscerli meglio, di raccogliere informazioni su di loro, secondo te può essere d'aiuto nel tuo lavoro quotidiano di educatore?

Sì, certo. È un elemento importante se non essenziale poter conoscere l'altro, e dunque conoscendo l'altro creare una relazione di fiducia che è un po' la base del nostro lavoro educativo e di accompagnamento.

E se dovessi fare un esempio pratico, cosa ti viene in mente?

In pratica, prendi per esempio la situazione del signor Leonardo, con lui abbiamo fatto un piccolo lavoro sul raccontarsi, dove lui ha raccontato la sua storia di vita e ciò ci ha permesso dapprima di passare più momenti con lui di quelli che avremmo passato normalmente insieme nell'arco di diversi mesi, e dunque più tempo per stare con l'altro e già dunque una conoscenza reciproca e una fiducia che si crea più facilmente; semplicemente perché diventa un momento di condivisione. E poi la storia, il suo passato, il suo vissuto mi permette di capire chi ho di fronte e come relazionarmi a lui.

Ho imparato che ci sono stati dei momenti difficili nella sua vita, che lui ha avuto piacere a raccontare con regolarità, piacere nel raccontarlo anche se sono stati eventi tristi e difficili, come la morte dei genitori oppure una vacanza fatta con la madre al mare.
Dunque, a partire da questi diversi racconti, da una parte si conosce meglio la persona, sai come intervenire e relazionarti con lei e dall'altra il fatto stesso a lui di raccontarsi permette di ridare un senso al vissuto e ricreare una trama, se vuoi, della vita.
E dunque diventa quasi terapeutico il raccontarsi, e arriviamo al raccontare la propria storia come strumento terapeutico di cura, perché permette di dare senso al vissuto e di costruire, o meglio, ricostruire un passato costituito da eventi che sembrano non essere connessi tra loro ma che finiscono poi per avere un senso, e dare senso alla vita; essenzialmente permette alla persona di trovare una serenità e sentirsi bene con se stessa.
Penso che sia così, da una parte per conoscere l'altro, dunque per relazionarti, e dall'altra anche semplicemente per raccontarsi come cura.

Quando io uso il termine "storia di vita" tu che significato dai a queste due parole insieme?

Storia e Vita. Storia è il tempo percorso dalla nascita fino ad adesso, e la vita è qualcosa di simile. Possono essere due sinonimi: storia e vita. Si può dire "raccontami la tua storia" o "raccontami la tua vita", è uguale oppure no? Dunque qui vediamo che messe assieme queste due parole aiutano chi le utilizza a farsi capire, perché se io dico solo storia o solo vita la persona potrebbe confondersi…
Se io dico: "Raccontami la tua storia" o "Raccontami la tua storia di vita", non so, sto cercando ora di capire e di riflettere sul significato di queste parole, perché così su due piedi non lo so. Comunque secondo me sono due parole sinonime.
Forse la storia fa la vita, ma la vita fa anche la storia. La vita vissuta ha creato la tua storia di vita, e la storia vissuta è vita. Storia e Vita. Storia di vita. Direi che suona bene.

In che modo le storie di vita dei tuoi ospiti hanno suscitato in te interesse?

Sì, chiaro. Sono le emozioni che ho sentito quando la persona mi raccontava la storia che mi hanno suscitato interesse, nel senso, più che interesse mi hanno fatto emozionare; perché sono tante volte dei racconti dolorosi, dove la persona si apre a te e ti racconta una parte intima, vissuta, una parte molto personale e dunque tu sei da una parte emozionato per il contenuto particolare che la persona ti racconta e dall'altra ti dici: "Cavolo, lo sta raccontando a me", e dunque ti dici che sei fortunato di poter vivere quel momento.
Per esempio mi ricordo, sempre con Leonardo, che c'erano momenti in cui ti venivano le lacrime agli occhi, vista anche la tanta emozione che lui ci metteva a raccontare e a raccontarsi, e la tanta forza dei contenuti. In questo caso preferisco non fare un esempio

specifico per questioni di privacy, non mi sembra rispettoso per le persone che si sono confidata con me nel corso del tempo.
Comunque, come dire, da una parte è perché sono dei resoconti, delle storie emozionanti, forti, e dall'altra perché è sempre interessante apprendere, avere delle informazioni nuove sulle persone. In più, tramite quello che ti racconta l'altro, tu vai a riesplorare il tuo passato, il tuo vissuto, la tua storia di vita, e dunque lavori anche su di te.
Gli interessi sono quindi tanti, da una parte è interessante quello che ti raccontano, primo, poi anche l'emozione che è contenuta è interessante, anche se forse interessante non è la parola giusta, è vita proprio; in più ti è utile per te, per lavorare su di te. È interessante raccontarsi perché lavori su di te, e allo stesso tempo anche l'altro lavora su di sé: voi due lavorate su di voi insieme, dove non c'è più l'operatore e l'ospite, ma ci sono due persone che condividono una parte della loro vita. Io, operatore, nel raccontarsi dell'ospite partecipo perché mi racconto, parlo anche io delle mie esperienze di vita e quindi condivido. Penso che il raccontarsi unilaterale sia un po' limitante perché per me è essenziale ad un certo momento, quando la persona si racconta, o in un'altra giornata, avere dei momenti dove condivido anche io quello che ho vissuto, mettendo un po' a confronto le nostre esperienze, perché poi, tra l'altro, scegliamo la persona con la quale condividere, e non a caso, e dunque se una persona viene e richiede a me di ascoltarlo e vuole raccontarmi la sua storia di vita, sono sicuro che non è un caso.
Il rischio però è anche quello di perdersi nel raccontarsi, perché se si perde il filo e chi ascolta non aiuta, non riesce a guidare nel racconto la persona, il rischio è proprio quello che la persona finisce per perdersi, ripetersi, dunque lì vediamo come nel raccontarsi, a volte, è necessario intervenire e aiutare chi racconta a ricentrarsi per non disperdersi in tutte le direzioni, perché si rischia di raccontarsi continuamente e creare ancora più confusione nell'altro.

Ti è mai capitato di raccogliere dei racconti (anche incompleti), dei ricordi dei tuoi ospiti? Se sì, in quali luoghi? E in quali momenti?

Sì. Allora, i luoghi, spazi di parola. Solitamente non parto con un progetto, con un'idea specifica dove devo per forza fare un incontro dentro ad una stanza o in un ufficio, ma è più la situazione del momento che mi porta a fare, a vivere un momento di racconto, spesso anche senza una pianificazione, perché la persona deve essere proprio pronta e libera, dunque riuscendo a cogliere il momento presente, il risultato è ben diverso che andare a raccontarsi da uno psicologo, perché in quel caso ogni settimana, a quell'ora devi andare, devi parlare, devi raccontarti e quindi sarai spinto a raccontare e probabilmente partirai da situazioni che vivi in quel momento, per poi andare nel passato, di fatto dopo una situazione attuale ti porta a raccontarti, a ritornare nel passato, però così la vedo un po' meno spontanea.

Spesso si tratta di momenti nei quali, non so, bevi un caffè con l'ospite, può essere al piano di sotto, fuori dalla casa dove ci sono un tavolo e delle sedie, dove spesso le persone fumano una sigaretta e bevono un caffè, e caso vuole che ti trovi da solo con questa persona, chiaramente c'è già una relazione costruita, perché se no la persona non sarebbe arrivata a confidarsi così facilmente con te. Oppure può essere quando accogli l'ospite che ha bisogno di parlare, che vive una situazione difficile da affrontare da solo, e allora lì di solito lo inviti ad entrare in ufficio. In realtà dipende dagli ospiti, come preferiscono, ad esempio con la signora Marta che ogni tanto chiede di poter parlare con me, andiamo in ufficio, e con lei questo setting sembra quello che corrisponde, ma in quel caso lì è un raccontarsi a partire da una situazione di crisi, dove Marta arriva, non sta bene, e poi dopo racconta il passato, quello che ha vissuto. Ma con Marta siamo stati anche a raccontarci, perché ci raccontiamo ogni tanto, delle nostre storie vissute, per esempio andando nel parco, al laghetto, per andare a dare da mangiare ai pesci e siamo rimasti lì una buona mezz'ora e la persona ha avuto modo di raccontarsi.
Più nel dettaglio invece è stata la situazione con il signor Leonardo dove lì gli ho chiesto se era disponibile a raccontarsi, facendo un vero e proprio lavoro di racconto della sua storia di vita, un'autobiografia, e allora lì abbiamo deciso di incontrarci in camera sua in alcuni momenti specifici. Quello di cui mi rendo conto ora è che quando decidevamo di incontrarci, spesso lui non c'era o non andava bene, e allora alla fine coglievo l'occasione sul momento. Mi ricordo di un giorno in cui Leonardo era un po' giù di morale, era sdraiato a letto, mi ha chiesto di sedermi accanto a lui e piangendo ha iniziato a raccontarmi tutte delle situazioni vissute che non avrei mai immaginato.
Allo stesso modo mi sono ritrovato in camera di un altro ospite, Sergio, io seduto per terra e lui sdraiato a letto, e lui si raccontava. Dopo è chiaro ci sono diversi modi di raccontarsi, e spesso ogni occasione è buona per avere un pezzo della storia di vita di una persona, a parte con Leonardo che abbiamo deciso di fare un po' un percorso organizzato a ritroso nella sua vita, andando anche sui luoghi significativi per lui, facendo anche un raccontarsi andando a ritrovare i luoghi della sua infanzia, per esempio. Tramite i luoghi la persona si raccontava, incontrando le persone che lo conoscevano e che hanno anche raccontato di lui. È stato un bel lavoro quello fatto con lui.
Altrimenti capitano più per caso, in maniera spontanea, e io stesso sono una persona spontanea e dunque riesco bene a cogliere queste situazioni che si presentano all'interno del quotidiano.

Un'altra domanda che pensavo di farti, ma alla quale hai già risposto in parte è: questi incontri avvenivano in maniera più organizzata o più spontanea?

Diciamo che io solitamente non vado dall'ospite con l'idea del adesso ci sarà l'occasione che la persona si racconti, se vado in camera di un ospite vada per stare con la persona, e in quello stare con lui può essere il raccontarsi, ci può essere l'aiutare per mettere in

ordine la camera, pensando a Sergio, c'è ascoltare l'altro. Di solito è molto intuitivo l'approccio. Tra l'altro, non avendo fatto una formazione sul racconto autobiografico non è che ho forse anche le competenze per andare a far raccontare qualcuno proprio attraverso un progetto, perciò mi limito a cogliere il momento, l'opportunità che si presenta.

Nel momento in cui ti capita di raccogliere delle storie, anche solo delle parti, dopo cosa ne fai di quanto raccolto, di quanto ricevuto? Tutto ciò dove va a finire? Dove vengono raccolte e/o depositate? E ancora, vengono condivise?

Allora, ti rispondo con una domanda, è necessario condividere? È rispettoso condividere i racconti di una storia dell'ospite che ha voluto farlo a te? È essenziale per il nostro lavoro conoscere la storia di vita della persona? Sono domande a cui non è facile rispondere. Secondo me dipende ancora dal contenuto e da quello che io reputo importante per aiutare i miei colleghi a lavorare al fine di offrire una presa a carico migliore per l'ospite. Per esempio se aver fatto quel lavoro, quel progetto con Leonardo, mi ha permesso di conoscerlo meglio e di capire che quello che pensavamo fosse la verità si è rivelata poi il contrario, chiaramente vado e informo i miei colleghi, perché se non ci sono io al lavoro e ci sono gli altri colleghi che si trovano di fronte ad un Leonardo che non sta bene, e l'informazione che io ho non l'ho condivisa con i miei colleghi, allora è chiaro che in questo caso non va bene. Però non vado a raccontare proprio così, la storia di vita, tanto per dire così anche i miei colleghi la sanno anche loro. No, e penso che anche loro lo fanno, non ci raccontiamo tutti i dettagli, tutte le storie di vita. Poi penso che ognuno di noi sa alcuni punti chiave, elementi della storia di vita di un ospite, e non tutti gli operatori conoscono tutti questi elementi. In principio conosciamo un po' la loro storia di vita, di ognuno di loro, però ci sorprendiamo sempre, e quando mi capita di sorprendermi, in quel caso può essere che ho voglia di far partecipi anche i miei colleghi, dunque dipende.
E poi se è l'ospite che mi chiede espressamente di non raccontare questa cosa ai colleghi, e se non è proprio essenziale e necessario che loro sappiano, allora non è importantissimo condividerlo, e se ancora non influenza il benessere e tutto la presa a carico, allora non lo dico.

Quando ti capita di condividere questi momenti con i tuoi colleghi, in che modo lo fai?

Solitamente durante gli incontri giornalieri che abbiamo, i passaggi d'informazione che ci sono dalla 13.30 alle 14.00 o alla sera dalle 20.30 alle 21.00; nel momento in cui parliamo di un ospite e mettiamo il caso che ho appena avuto un'occasione di stare con lui, e trovo che quell'informazione è da condividere, allora la condivido lì.
Difficilmente questo avviene nella riunione del lunedì, anche se, anche lì, dipende se reputo o meno che una cosa che sia proprio importante. Mi capita anche delle volte che

vado a parlarne con il coordinatore, perché voglio forse capire meglio, voglio vedere cosa ne pensa di questa situazione, perché ho bisogno di parlare, perché magari è troppo pesante il vissuto che mi è stato raccontato.
A queste storie di vita poi alla fine, ognuno si abitua, o forse no, non è che ti abitui, però alla fine non ci pensi, la conosci e va bene, ma è un elemento, vivi qua, nel qui ed ora, nel presente; la storia di vita per me è molto interessante, ma non è necessariamente fondamentale, perché quello che conta è quello che la persona vive nel qui ed ora.
Chiaro che all'inizio quando non conosci l'ospite, e sei appena arrivato in un nuovo posto di lavoro, devi fare conoscenza e in quel momento sarà molto più importante, che per me ora dopo cinque anni che lavoro con loro.

Al contrario, all'inizio com'era? Quando hai cominciato a lavorare qui con che informazioni sei partito? Ti sono state date le storie degli ospiti o li hai conosciuti man mano?

Diciamo che, visto che gli ospiti di questa casa sono venticinque, era impossibile avere tutte le informazioni subito e poi bisognava lavorare sulla giornata, e non avevi tempo di andare a consultare gli archivi con tutti i dati, anamnesi compresa, di tutti gli ospiti. Piano, piano mi è capitato di prendere un classificatore alla volta, davo un'occhiata alle informazioni e poi chiedevo ai miei colleghi spiegazioni. Inoltre imparavi anche sbagliando, per esempio mi ricordo della signora Camilla, non ricordo cosa le ho detto, semplicemente l'ho messa in crisi d'ansia, non sapevo che era un'ansiosa e che aveva avuto questo vissuto passato, e da questo ho imparato che con lei devo relazionarmi in un altro modo, dunque lì era importante saperlo; però alla fine è nella pratica che finisci per conoscere chi ti sta vicino. Per me non è la cosa più importante conoscere la vita di chi mi sta di fronte, perché il rischio è quello che io mi ritrovo una visione limitata, e dunque finisco per categorizzare la persona. Più informazioni hai e più finisci per creare scuse ad una categoria e dargli un nome, come dire lui è logorroico, ansioso, schizofrenico,ecc. Ci sono già le diagnosi psichiatriche che in un certo senso chiudono la persona in un'etichetta, no? Poi se noi andiamo a guardare tutta la storia, l'anamnesi, finiamo per vedere solo la malattia e i traumi vissuti e non vediamo più la persona.
Dunque se potessi scegliere tra sapere tutto di qualcuno o non sapere nulla, preferirei non sapere niente, perché vuol dire che così la persona che sta di fronte a me diventa una nuova persona quasi e sa che tu non sai, che non la giudichi per quello, e dunque si sente libera.

Ti capita di coinvolgere i tuoi colleghi nelle tue storie di vita? Quanto di te porti al lavoro? E se questo avviene, fino a che punto senti di poterti aprire? In quali luoghi e in quali momenti questo succede?

La verità è che io non devo aprirmi, io sono aperto, sono un libro trasparente. Dunque facendo attenzione con chi sono, stando attento a chi mi è vicino, mi espongo, capita che parlo di me, di come vivo, e che alla base siamo tutti esseri umani, prima di essere educatori o ospiti, e dunque mi sembra normale che condivido con i miei colleghi, magari solo con alcuni di loro, delle esperienze personali vissute, e con altri delle mie riflessioni personali, e penso di essere quello che nell'équipe si racconta più di tutti.

…E con gli ospiti ti capita?

Con gli ospiti, forse l'avevo già detto prima, dipende dalla persona a cui sono vicino, mi capita di parlare della mia storia di vita, per esempio parlo soprattutto di quello che vivo in questo momento, del presente. Non mi viene spontaneo raccontare il vissuto passato, sto più sul presente, forse perché il passato deve essere passato, non riviverlo continuamente, perché questo è quello che fanno gli ospiti, loro rivivono il loro passato, nutrono il presente con il loro passato, per esempio se fanno un'uscita te lo ripeteranno dieci volte in un giorno, poi regolarmente nella settimana l'ospite torna indietro e racconta nuovamente l'accaduto, ed è tutto un raccontarsi quotidiano degli ospiti, che hanno bisogno di raccontarsi per sentirsi vivere, perché delle volte loro non hanno l'impressione di vivere, eppure se si raccontano vuol dire che hanno vissuto. Dunque l'ospite si racconta molto di più, ed è anche quasi nel suo ruolo dell'ospite che si racconta, e noi siamo molto di più dall'altra parte ad ascoltare ed accogliere, e più raramente noi ci raccontiamo, o raccontiamo quello che viviamo. Alla fine mi fa riflettere questa cosa, però. L'ospite si racconta e noi accogliamo, e raccogliamo il racconto.
E lì, tornando indietro all'altra domanda, cosa ne facciamo di quei racconti? Bene, capita che li buttiamo via, perché sono ridondanze di racconti dove l'ospite si racconta e ri-racconta regolarmente e si racconta con dieci persone, più di dieci volte all'anno; è un raccontarsi che non ha fine, è un diciamo modo per liberare, esprimere come manca il passato vissuto vicino a delle persone care, come ad esempio i familiari.
Dunque, loro si raccontano e noi raccogliamo, cosa ne facciamo di questi racconti? La persona si sfoga, racconta la sua storia, intrisa di sofferenza o di gioia, e poi noi passiamo ad altro, e regolarmente questo si ripete, e a volte mi domando, ma e se potessimo riuscire a creare un senso a questo raccontarsi? Riuscire a fare proprio un lavoro di racconto autobiografico, sarebbe forse utile? Ci sarebbe ancora poi il bisogno per loro di raccontarsi? Tante domande, arriviamo sempre a porci molte domande.
Per quanto riguarda invece quanto io riesco ad aprirmi e a raccontare di me con un ospite, posso dire che dipende sempre dalla situazione e da quello che la persona racconta. Se cinque anni fa, all'inizio, raccontavo più di me, forse adesso racconto meno, ho imparato ad ascoltare di più l'ospite, ad accoglierlo veramente, però, come ti dicevo, spesso sono dei racconti che si ripetono, quando sono proprio le storie di vita che ti vengono raccontate, comunque in un setting non creato, ma creatosi sul momento, dove rimani una

buona mezz'ora con la persona, dove si crea un momento davvero consistente, allora lì sei proprio più sull'ascolto. Per esempio nel progetto con Leonardo scrivevo anche quello che mi diceva e ascoltavo, non registravo, ma scrivevo tutto quello che lui mi diceva e dunque era proprio ascolto e narrazione. Invece il raccontarsi ripetitivo, spesso quando c'è una situazione di crisi, come l'esempio di Marta, dove ogni giorno regolarmente viene si lamenta della sua vita, del suo passato, e ogni tanto la si accoglie, lì, quella situazione, ti permette di parlare anche delle tue esperienze di vita vissuta, della tua storia di vita, e dunque c'è un confronto e viene stimolata una riflessione con l'ospite, magari tramite il tuo vissuto, perché riconosci la sofferenza della persona, e sai che anche tu hai sofferto, e che hai scelto di cambiare, e dunque le dai degli stimoli.

Ci sono dei luoghi privilegiati in cui ti sei sentito più a tuo agio nel raccontare qualcosa di te con i colleghi e rispettivamente con gli ospiti?

Per quanto riguarda i colleghi, dal momento che ci troviamo in luogo dove abbiamo fatto attenzione che non ci siano altre persone presenti a parte te e il tuo collega o i tuoi colleghi, può capitare che si parli di esperienze private, storie proprio personali, e questo può avvenire sia in ufficio, sia in cucina, sia fuori, diciamo che il luogo non è così importante. Però è vero che noi facciamo attenzione quando ci esprimiamo di non farlo per esempio nel mezzo di un corridoio, perché in quel caso puoi essere anche sentito e ci sono delle cose che sono private e che non è necessario che vengano ascoltate da tutti, siano essi colleghi o ospiti. Però per quanto riguarda luoghi, ormai sai che la Villa Ortensia è una casa che non permette facilmente la distinzione tra i luoghi, i luoghi hanno un po' lo stesso utilizzo, lo stesso significato, e raccontarsi in soggiorno o raccontarsi in cucina, nel refettorio, non cambia molto. Diciamo che si può fare la distinzione tra camere e il resto dei luoghi, con l'interno e l'esterno.
Invece con l'ospite se vuoi una certa intimità e tranquillità, e anche qui dipende da chi hai davanti, per esempio sempre con Marta sento più idoneo accoglierla in ufficio piuttosto che andare in camera sua, mentre con Sergio no, per lui la sua casa è la sua camera e dunque è lì che lui si sentirà a suo agio e quindi vado dove lui si sente a suo agio. La signora Rosa per fare un altro esempio la incontrerò piuttosto in camera sua, quando vado a chiamarla se non la vedo per cena.
Ogni ospite mi porta a scegliere un luogo per poterlo incontrare, non c'è una regola fissa, dipende molto dalla persona che ho di fronte.

Trovi delle differenze nel tuo approccio con gli ospiti, nel tuo interesse verso le loro storie di vita da quando hai iniziato ad oggi? Ci sono stati dei cambiamenti nel corso di questi cinque anni che lavori a Villa Ortensia?

A dir la verità non ci ho mai pensato, non saprei. Direi che una certa routine è subentrata, perché le persone che vivono qui, a parte alcuni cambiamenti, sono più o meno le stesse, grosso modo fanno le stesse cose con delle variazioni, delle attività particolari e/o delle uscite, l'operatore fa più o meno lo stesso lavoro e tutti facciamo le stesse cose ma ognuno in un modo diverso, perché forse un po' siamo cambiati noi, è cambiato il coordinatore, ci sono dei nuovi ospiti, abbiamo imparato delle nuove cose, nuovi modi di lavorare, ma questa routine che è presente, è una routine che segue le azioni quotidiane: ogni mattina dai le terapie, ogni mattina c'è chi avrà bisogno di un aiuto per fare la doccia e/o per mettersi i vestiti, ogni mezzogiorno si danno i vassoi e bisogna farlo perché, se fosse per noi, non avremmo più per esempio i vassoi alla sera, ma avremmo dei contenitori dove ci sono le pietanze, ognuno si serve, e poi si mangia tutti insieme, però ci vuole del tempo per fare cambiamenti di questo tipo.
All'inizio ero molto più "agitato", in certe situazioni meno tranquillo, mi preoccupavo che poteva succedere qualcosa, e se qualcuno non sta bene come faccio, come agisco; invece adesso sono più tranquillo, posso lavorare se vuoi velocemente, senza correre più. Al contrario quando sono arrivato cercavo di fare tutto, aiutare da tutte le parti, mentre adesso ho imparato a dire anche di no, e di far aspettare un momento, e fare una cosa dopo l'altra, di fatto riesco ad organizzarmi meglio.
Mi domando se può esserci routine e piacere di lavorare insieme, nel senso la routine può esistere e allo stesso tempo vengo a lavorare con piacere tutti i giorni? Cos'è la routine?
Diciamo che quello che non è cambiato è che, sia il primo giorno che adesso, quando lavoro lo faccio con piacere, e non lo faccio perché guadagno un salario alla fine del mese o con peso, ma lo faccio perché mi piace farlo.
E poi diciamo che all'inizio del lavoro hai più sorprese, perché ti capita di conoscere venticinque ospiti da un giorno all'altro, ognuno ti parla di qualcosa di lui, di nuovo per te, dunque impari ogni giorno nuove cose, però non sono quelle che contano, la conoscenza, le sorprese, scoprire che quello o quell'altro ha fatto questo, ha vissuto quello, quello che conta alla fine è la relazione che si crea a due o anche in gruppo, è lo stare assieme, dove si passano dei bei momenti insieme, si vive, è quello che alla fine è importante.

Da parte mia direi che è tutto…c'è qualcosa che vuoi aggiungere?

Le storie di vita. Meno storia e più presente. La psichiatria si basa sulla storia, sul passato e sul futuro e dimentica il presente, e gli ospiti si raccontano continuamente e continuamente raccontano lo stesso vissuto, la stessa storia.
Storie che si ripetono, che si assomigliano, sono ognuna diversa eppure cosa ce ne facciamo di queste storie? Sono poi così importanti? Cosa portano?
Una porta, un'apertura, un ponte tra l'ospite e l'operatore, e quando ci si ritrova insieme apriamo finalmente la nostra porta e siamo noi stessi di fronte all'altro, ma raramente questo accade.

Siccome il passato crea la depressione e il futuro l'ansia, e sappiamo che il passato dei nostri ospiti è doloroso, fino a che punto raccontarsi e raccontarsi per esempio con una psicologa una volta alla settimana che ogni anno cambia, ripetersi continuamente nel raccontare la propria storia senza creare un trauma di vita, senza dare il senso aiuta?
Sono domande, punti di riflessione importanti che forse il tuo lavoro potrà contribuire, dando magari alcune risposte.

Non saprei, per ora crea più domande che risposte, anche se per me già porsi la domanda o le domande è già una buona risposta…

Vero. Si, c'è chi diceva che alla fine si capisce che non c'è la risposta alle domande ma che c'è solo la fine delle domande (citazione di Lisa Cairns), perché tutto è perfetto così com'é.

Grazie mille per la tua disponibilità.

Allegato 5

INTERVISTA 3

Parte 1: Dati anamnestici

Sesso: Donna.

Formazione: Scuola per Educatori Professionali a Milano.

Anno di diploma: 2003.

Esperienze lavorative precedenti: Esperienze di stage e di lavoro in vari ambiti, come disabilità, infanzia e tossicodipendenza.

Anni di lavoro presso Villa Ortensia: iniziato a fine 2003, quindi circa undici anni.

Parte 2: Tema della narrazione

Pensi che le storie di vita degli ospiti di Villa Ortensia possano essere utili nel tuo lavoro quotidiano? E se sì perché?

Sì, sicuramente sì, e posso dire che noto una differenza da quando ho iniziato a lavorare qui ad ora che invece sono qui da tanti anni; il fatto di conoscere le loro storie di vita mi è stato molto utile in particolare con la signora Erica, io mi baso tanto su di lei perché è il caso che seguo da quando sono qui in Villa Ortensia, che è molto complicata come persona. Inizialmente, non conoscendo bene lei, la sua storia di vita, non conoscendo le sue abitudini, le sue esperienze, la sua famiglia e tutto quanto, avevo delle difficoltà a lavorare e relazionarmi con lei; mentre ora, che sono passati tanti anni, vedo proprio una differenza di come la nostra relazione è cresciuta ed è migliorata tantissimo. Imparando a conoscerla bene vedo che presto più attenzione a tante cose della sua sfera quotidiana, della sua vita.
Quindi penso di sì, sono dell'idea che servano tanto. Poi è anche vero che ci hanno insegnato e detto che a volte bisogna prendere la persona per quello che è nel presente, nel qui ed ora, e che con la persona si può lavorare anche così e anche bene; io sinceramente faccio fatica a relazionarmi con una persona prendendola solo nel qui ed ora, nel senso, sì, ci puoi lavorare, ma fai un tipo di lavoro molto più superficiale.
Sapere una storia di vita è quindi importante se non fondamentale, poi è vero che non puoi subito pretendere di conoscere una persona, le sue cose, le sue esperienze, però con il tempo funziona. Per esempio con Erica spesso ci mettiamo in terrazza, nella sua stanza, e lei mi racconta tante cose della sua vita, vengono fuori adesso che abbiamo questo tipo di relazione, dove io stessa riesco a fare degli interventi diversi da come facevo all'inizio, senza contare che abbiamo più confidenza, siamo anche più unite.

In che modo le storie di vita dei tuoi ospiti hanno suscitato in te interesse?

Allora, inizialmente non ho scelto le persone con le quali lavoravo, per esempio il fatto di seguire Erica non è stata una scelta, mi è stata un po' passata, quindi non è che mi ha dato subito interesse la sua storia di vita, anzi ci lavoravo quotidianamente senza fare troppi pensieri di come fosse stata la sua vita o altro; quello è venuto dopo, standoci insieme, passando più tempo con lei, imparando a conoscerla, ha cominciato ad interessarmi davvero il suo passato, la sua storia.
Inizialmente, appena ho iniziato a lavorare in questo contesto, m'interessava tutto, tutto la casistica psichiatrica m'incuriosiva, quindi non una persona in particolare piuttosto che un'altra. Invece trovo che il fatto di conoscere l'esperienza di vita, la storia di vita di una persona, ha suscitato in me curiosità ed interesse, portandomi vari spunti positivi più in là nel tempo, quando ho imparato a conoscere bene gli ospiti, standoci insieme.
In seguito è capitato che, in base agli interventi che faccio a volte mi baso sulle cose che mi raccontano, per esempio giusto poco fa Erica mi parlava del marito, di come è avvenuto il divorzio, di quello che ha dovuto subire, di quello che ha passato, e queste cose mi aiutano a capirla di più. Magari prima facevo delle cose, mi relazionavo con lei in un determinato modo, mentre ora, sapendo e venendo a conoscenza di informazioni importanti che concernono la sua vita riesco ad approcciarmi in modo diverso con lei, più funzionale, o magari usare più sensibilità in alcune cose che dico.
Quindi venire a conoscenza, sapere determinate cose di una persona oltre che far scaturire in me l'interesse, mi è stato anche poi utile per aiutare la persona e avere una relazione più mirata e attenta con lei.

Quando io uso il termine "storia di vita" tu che significato dai a queste due parole insieme? A cosa ti fa pensare?

Storia di vita è l'esperienza che una persona ha avuto nel passato, con seguito nel presente, che poi diventa storia anche quello; diciamo che sono i piccoli gesti, le cose quotidiane, le esperienze che una persona fa in una vita, che poi messe tutte insieme costruiscono questa storia di vita.
E, come ho già detto, questo poi può venire utile, anche se a volte è difficile andare a pescare le informazioni, perché se non è la persona stessa che ti racconta è difficile sapere, visto che noi operatori adesso non abbiamo nemmeno più la possibilità di andare a vedere negli archivi, di conseguenza è proprio un lavoro che si deve fare con l'ospite.
Poi bisogna anche vedere se l'ospite è disponibile a fare una cosa del genere, perché a volte non abbiamo nemmeno questa disponibilità da parte dell'ospite di raccontarsi, di dire il suo vissuto.
Alla fine la storia di vita penso che comprenda proprio tutto, come ad esempio la famiglia, i figli, le esperienze e un po' tutto quello che gira intorno ad una persona.

Ti è mai capitato di raccogliere dei racconti (anche incompleti), dei ricordi dei tuoi ospiti? Se si, in quali luoghi? E in quali momenti?

Sì capita spesso. Per esempio, in particolare negli ultimi due anni, sempre parlando di Erica, ho notato che si è aperta tantissimo con me, si narra molto, soprattutto da quando siamo entrate in questo rapporto di fiducia e quindi riusciamo a ritagliarci dei momenti privilegiati, solitamente legati ad un luogo in particolare. Dopo averla aiutata a fare la doccia, ci mettiamo sempre sedute nella terrazza della sua stanza, fumiamo una sigarette insieme e lei in quel momento si apre e mi racconta, le vengono in mente molte cose e me le racconta, in particolare episodi della sua vita, dei suoi figli, di come il marito si comportava con i figli, dei sensi di colpa che lei ha nei confronti dei figli per cose che magari ha fatto loro nel periodo in cui non stava bene,ecc. E questo è un momento, in un luogo specifico, che ci prendiamo, solitamente tutti i martedì, una volta a settimana, e lei ha sempre moltissime cose da raccontarmi. Effettivamente sarebbe bello poterle scrivere tutte queste cose, ma alle volte mi soffermo di più ad ascoltarla perché è già bello che riesco appunto a farmi raccontare tutto ciò dato che lei è molto introversa come persona e molto gelosa della sua storia di vita, di quello che ha vissuto, per questo non racconta tanto e quindi mi godo questo momento e cerco di immagazzinare più informazioni possibili. Poi è proprio da questi ultimi anni che mi rendo conto di come è importante a volte conoscere la storia di vita dei nostri ospiti. È poi vero che a volte in questo modo si rischia di cadere anche nel pregiudizio, però vedo che ci sono più aspetti positivi che negativi nel sapere le cose.

Nel momento in cui ti capita di raccogliere delle storie, anche solo delle parti, dopo cosa ne fai di quanto raccolto, di quanto ricevuto? Tutto ciò dove va a finire? Dove vengono raccolte e/o depositate?

È proprio questa la difficoltà. Ricordo che in passato, la precedente coordinatrice, teneva sempre un foglio e una penna a portata di mano, e ogni volta che entrava un ospite nell'ufficio, come ad esempio Sergio con le sue frasi particolari che recita al momento o Pietro con delle poesie, lei scriveva tutto. Un giorno mi aveva poi spiegato che in seguito utilizzava queste frasi, questi brevi racconti per fare un diario.
E come dicevo anche prima, a volte mi dispiace di non poterle scriverle, di non poterle annotare, ricordare tutte, però non è evidente da fare; a volte non c'è il tempo. È peccato perché ciò che ci viene narrato alla fine rimane un po' lì, tra di noi, ed è chiaro che per me poi diventano un mezzo importante per migliorare la relazione che ho con l'ospite, perché anche se magari non mi ricordo precisamente tutto quello che mi dice, ma le esperienze, le cose che mi racconta, il modo in cui lo fa, mi restano, in qualche modo mi sensibilizzano nei suoi confronti e negli interventi che poi io faccio con la persona.

Posso dire che sicuramente ne faccio tesoro, li tengo in considerazione, servono per far avvenire dei cambiamenti nella relazione, perché comunque l'empatia, la sensibilità fanno il loro corso, da qualche parte qualcosa cambia.
Di fatto però non è che li puoi tanto custodire in un modo particolare, essenzialmente li custodisco dentro di me e poi cerco comunque di condividere con i miei colleghi, però abbiamo anche poco tempo per poter condividerci questo tipo di cose e a volte vanno un po' in secondo piano e rimangono lì, sospese.

Infatti volevo proprio chiederti anche questa cosa: poi ti capita di condividere quanto raccolto con i colleghi? E se si, in quali momenti riesci a farlo?

Appunto, se sono cose che possono venire utili negli interventi del momento, quotidiani, allora prendo un attimo durante il passaggio d'informazione quotidiano per condividerlo e raccontarlo ai miei colleghi. Invece quando sono cose che riguardano proprio il passato della persona, cose veramente vecchie, sono cose che poi purtroppo non ho tempo di raccontare, non si ha nemmeno un momento specifico per poter condividere queste cose. Per questo sarebbe appunto bello poterle scriverle, come un diario, e metterle nei loro classificatori, nella loro documentazione, così che un domani che, io non sono più qui, i miei colleghi possono comunque andare a vedere questi scritti.

Pensi che ci possano essere dei luoghi favoriti in cui il racconto si manifesta?

Sì, sicuramente l'ambiente è molto importante. Infatti, riprendendo l'esempio di Erica, per lei è il suo terrazzo il luogo in cui si trova bene, anche in generale in camera, ma in particolare sul terrazzo. Quando si trova lì, con il suo tavolino, la sua sedia, si siede e guarda fuori, che poi lei è anche un'amante della natura e quindi guarda fuori, gli alberi, gli uccelli e quindi le piace molto stare lì, far passare il tempo, stare all'aperto, fumarsi la sua sigaretta. Infatti da quando ci incontriamo lì lei si esprime tantissimo, al contrario di prima quando io non mi prendevo questo momento con lei, capitava che l'aiutavo a fare la doccia, a fare il letto e poi basta; non avevamo mai trovato un momento così intimo come quello nella sua camera, in terrazza. Per esempio prima mi mettevo spesso in soggiorno, seduta con lei sul divano, però in quei momenti non si è mai aperta in questo modo, non mi ha mai raccontato delle cose della sua vita personali, private, poi così intime, come invece da due o tre anni a questa parte ha cominciato a fare stando in terrazza, forse perché proprio in quel momento mi prendo del tempo per lei, e probabilmente anche il luogo influisce, la fa sentire a suo agio, nella sua stanza che è poi un po' la sua casa, il suo spazio, e lì si trova davvero bene, riesce a raccontarmi tantissime cose, cose che non ha mai raccontato in altri luoghi.
Penso a me in questo momento e a quanto può essere difficile raccontare e raccontarsi, quindi immagino come possa essere per loro. L'ambiente fa tanto, fa molto.

O ancora ho notato che anche l'esterno, passeggiando nel parco, mentre l'accompagno al Club 74 o al bar, e poi vedo che lei ha proprio bisogno di un rapporto uno a uno, se no fa fatica. Il fatto di stare all'aperto, sedersi su una panchina, la porta ed esprimersi di più, a far uscire molte cose.
Infatti ricordo che una volto ho fatto anche un progetto con Erica proprio con lo scopo di aiutarla ad esprimersi, a dire di più quello che lei sente dentro, perché avevo capito che faceva fatica in questa cosa, e poi così è venuto per caso, in maniera spontanea, il fatto di mettersi lì in terrazza. In quel caso l'ambiente ha fatto tutto, il fatto di riuscire a trovare il luogo adatto dove raccontarsi, darle anche il tempo per farlo, e la vicinanza che lei desiderava.

Solitamente i momenti di narrazione a cui hai partecipato avvenivano in maniera più organizzata o più spontanea?

Tutte le volte che io ho avuto dei bei momenti, delle belle chiacchierate o fatto dei bei interventi, è perché sono avvenuti in maniera spontanea, mi capitava di cogliere l'occasione al momento, andando a bere un caffè con un ospite, come ad esempio con Marta, perché mi invitava in camera sua, e lì magari s'intavolavano delle bellissime conversazioni. Diciamo che io sono un po' così, faccio fatica ad organizzarmi, se devo fare un intervento dove già so cosa devo dire, perché è un intervento programmato e quindi il più delle volte questo avviene quando devo dire qualcosa che non va, tipo i colloqui. Di conseguenza me li organizzo perché c'è qualcosa da sistemare, da chiarire, se no preferisco o diciamo, mi sono venuti meglio, ho avuto più esperienze positive nei colloqui estemporanei, che avvengono in maniera spontanea, non organizzata.
Questo perché comunque lasci un po' al caso e appena c'è qualcosa di un po' interessante che viene fuori nella conversazione, allora lì, a dipendenza della disponibilità dell'ospite, poi da lì parti. Credo che questo genere di cose non puoi tanto organizzarle.

Parlando sempre delle loro storie di vita, all'inizio com'era? Quando hai cominciato a lavorare qui con che informazioni sei partita? Ti sono state date le storie degli ospiti o li hai conosciuti man mano?

Allora, all'inizio sì, mi avevano detto di leggere tutta la documentazione. Ai tempi si poteva anche andare in archivio e quindi la coordinatrice ricordo che mi aveva detto che potevo partire dai classificatori dove c'era già qualcosa o se no potevo tranquillamente accedere all'archivio. Però devo dire che il materiale era tanto, e quindi era difficile, e poi erano tutte storie talmente interessanti che poi finivano per fare l'effetto contrario. E quindi ho dovuto un po' accantonare questo tipo di lavoro e scegliere solamente due o tre ospiti che mi interessavano particolarmente e cominciare a guardare le informazioni a disposizione. Ricordo che la prima persona era Pietro, perché era il primo che quando sono arrivata mi

ha da subito colpita, e quindi di lui mi ricordo che avevo letto tante cose, e allo stesso modo anche di Sergio.
Però ti dirò una cosa, non è che questo, il fatto di aver letto la loro documentazione, mi ha aiutata più che con altri ospiti. Sì, mi ha dato delle nozioni importanti, magari piuttosto riguardanti la malattia psichiatrica, poiché all'inizio non conoscevo ancora bene tutte le varie malattie, la schizofrenia, piuttosto che altro; quindi ecco, si, leggendo un po' la storia, ho avuto degli spunti per capire quello. Però devo dire che mi ha aiutata di più con il tempo, mi ha dato di più dopo, cioè adesso che vedo di essere riuscita a fare questo lavoro con Erica, capisco che se io avessi letto, all'inizio della mia relazione con lei, la sua storia, non so quanto questo mi avrebbe giovato. All'inizio mi è andata bene anche conoscerla nel tempo, ho trovato più positivo, come sua educatrice di riferimento, seguire la sua storia, conoscere la sua storia con il tempo, con il passare degli anni. E soprattutto raccontata da lei, ecco, quello che mi è piaciuto tanto è stato anche il fatto di farmela raccontare da lei, con le sue emozioni, con quello che aveva lei dentro, senza dover leggere delle frasi su un foglio, anche perché poi negli anni le cose cambiano. Le sensazioni, il valore delle cose si modifica.
Al contrario con altri ospiti mi è capitato di leggere subito delle cose, ma non so, chiaramente aiutano per un certo lavoro, per certi aspetti della relazione, però devo dire che nel complesso non ho trovato un grande giovamento nel sapere tante cose subito all'inizio. Non credo che sia meglio per forza, perché se penso, io adesso, dopo più di dieci anni, per esempio di Erica so tante cose, però perché in tutti questi anni ci ho lavorato molto e bene, perché forse non avendo dei pregiudizi, ho lasciato proprio che la relazione si costruisse come veniva, così, senza avere delle idee preconcette.
Probabilmente se sai, poi nella testa ti fai già delle idee, ti fai anche delle storie che poi magari ti intralciano un po' la relazione, invece imparando a conoscerla bene prima, adesso riesco a leggere quello che lei mi dice sotto ad un'altra chiave, ovvero intendo quello che lei mi dice in relazione a come io la vedo, quindi poi riesco comunque a lasciare da parte delle cose e a non farmi pregiudizi.
Al contrario mi ricordo con Pietro e Sergio, avendo letto determinate cose, è stata un po' frenata la mia relazione con loro, perché comunque certe informazioni avevano avuto un impatto forte. Nel momento in cui ti metti a leggere molti foglio, tutte cose abbastanza pesanti, poi ti fai comunque delle idee, pensi, e poi vuoi o non vuoi, non può più essere un approccio senza pregiudizio.
Quindi ecco, può essere utile, come può non esserlo, dipende anche un po' dalle esperienze che si fanno.

Ti capita di coinvolgere i tuoi colleghi nelle tue storie di vita? Quanto di te porti al lavoro? E se questo avviene, fino a che punto senti di poterti aprire? In quali luoghi e in quali momenti questo succede?

Allora, diciamo che io sono una persona abbastanza introversa e quindi non mi piace mettere troppo la mia vita privata con il lavoro, e cerco di non farlo, però ormai sono qui già da undici anni. Ho dei colleghi che conosco da tantissimo tempo e quindi con alcuni di loro in particolare mi è capitato di confidarmi e di farli entrare un po' nella mia vita, perché ti capita di raccontare di quello che hai fatto il giorno prima, le belle esperienze, le vacanze, se ti sposi…infatti io mi sono sposata che lavoravo qui, poi ho avuto un figlio, e quindi mi hanno conosciuta quando sono uscita dalla scuola a poi tutte le cose che sono venute dopo: fidanzato, matrimonio, e figlio. Di conseguenza anche se magari non vuoi è difficile tenere tutto dentro e non condividere un po' di te, quindi si, mi è capitato e a volte mi capita anche adesso di raccontare delle piccole cose, anche se cerco sempre di raccontare delle cose che poi non mi pento di aver raccontato, scelgo le cose da dire, scelgo cosa portare fuori dalla mia casa.
Per quanto riguarda i luoghi, direi che è capitato piuttosto quando si fuma la sigaretta fuori o quando magari si fa un'attività di cucina o comunque quando si è in un momento un po' più tranquillo e rilassato dove ti capita che sei lì e ti racconti.
In altri momenti non è così evidente raccontare delle cose della propria vita, in un ambiente anche come questo, e quindi si, capita, ma in quei momenti già un po' più scelti.

…E con gli ospiti ti capita?

Con gli ospiti poco, forse adesso un po' di più, da quando ho il bambino capita che faccio vedere qualche foto, mi chiedono come sta, come sta il marito, e quindi succede.
Però cerco di limitare, se non lo faccio con i colleghi cerco di non farlo nemmeno con gli ospiti. Cerco veramente di raccontare veramente poco, poi appunto adesso che ho una famiglia capita che chiedono, ma questo perché comunque mi conoscono da tanti anni, di conseguenza è anche una questione di interessarsi un po' alle rispettive vite, ci si vuole bene, quindi capita che mi chiedono. Però cerco di raccontare il giusto, quello che mi fa stare bene.
È anche vero che se sono cose magari di un tempo può capitare che le condivido, però anche queste devono essere dei racconti che non mi turbano, per esempio con Erica, dato che lei ha vissuto in campagna, mi è capitato di raccontare un po' della mia infanzia in montagna, mi piacciono gli animali, la natura, curavo il mio orto e quindi si, racconto piccoli episodi della mia vita, della mia infanzia e della mia famiglia. Diciamo che questi episodi piacevoli, anche un po' simpatici, mi capita di raccontarli e mi fa anche piacere.

E solitamente fino a che punto senti di poterlo fare e ti sembra giusto farlo e quando invece no?

Appunto, direi fino a quando non sono storie o racconti troppo intimi o difficili, credo che sia importante che siano racconti che non devono far soffrire l'altra persona, non racconto

aspetti difficili o sofferenti della mia infanzia o del mio rapporto con mia madre, per esempio. Cerco sempre di raccontare delle cose che poi non devono avere un impatto troppo forte sulla persona, ma solo dei racconti dei piccoli episodi di cui sono serena, e mai cose che mi turbano, non devono essere cose troppo personali.
Solitamente mi fermo quando sento che mi dà fastidio, che si è entrati troppo in confidenza e poi cerco di non farlo fin dall'inizio proprio perché poi è normale che ci si lasci un po' andare. Non dico che sia giusto o sbagliato, ma a me fa stare meglio fermarmi un po' prima, piuttosto che un po' dopo.
Poi questo non vuol dire che sono chiusa, ho portato qui anche il bambino, non è che non mi apro mai, soprattutto rispetto all'inizio, prima ero esagerata, non raccontavo nulla, poi con il tempo ho capito che la mia vita è anche qui, passo più tempo della mia vita qui che a casa mia, e quindi è anche piacevole.
Per esempio, un paio di giorni fa, ero in soggiorno con Giacomo e stavamo parlando di bambini, e quindi dal momento che con lui non ho mai avuto un grande dialogo, una grande comunicazione, ho preso la palla al balzo perché ho visto che gli interessava parlare di bambini, che è sensibile rispetto a questo tema visto che ha due nipotine anche lui, e allora gli ho raccontato che ho anche io due nipoti, che ho un bambino piccolo, e magari, ecco, cerco quindi anche di vedere un po' la situazione. In questo caso secondo me è stato piacevole sentirmi raccontare della mia vita.

Questa tua riflessione mi fa pensare anche a quanto viene spiegato agli studenti riguardo la famosa "distanza terapeutica" che ogni operatore sociale dovrebbe adottare nelle relazioni che instaura con i suoi ospiti, però difficilmente un docente è in grado di spiegare quale essa sia…

Esattamente, ma come si fa? È veramente difficile riuscire a capire qual è il giusto. Io di solito mi ascolto, ascolto quello che sento dentro, e decido di conseguenza.

Si, grazie mille per la tua disponibilità.

Allegato 6

INTERVISTA 4

Parte 1: Dati anamnestici

Sesso: Uomo.
Formazione: Diplomato alla vecchia SCOS – Scuola Cantonale per Operatori Sociali, appunto come operatore sociale.

Anno di diploma: circa nel 1995.

Esperienze lavorative precedenti: Un periodo all'OTAF come aiuto educatore, in seguito alla Società Cooperativa Area come educatore supplente.

Anni di lavoro presso Villa Ortensia: iniziato nel 1998, quindi diciassette anni.

Parte 2: Tema della narrazione

Pensi che le storie di vita degli ospiti di Villa Ortensia possano essere utili nel tuo lavoro quotidiano? E perché?

Sì, di sicuro; infatti, quando l'ospite viene ammesso in Villa Ortensia ci viene consegnata un'anamnesi. In seguito, col tempo, dedico all'ospite dei momenti privilegiati di ascolto e di narrazione che mi permettono di raccogliere altre informazioni, nuovi dettagli che riguardano il suo passato e la sua storia di vita. I dati che raccolgo sono sicuramente utili e a volte rivelano informazioni che mi permettono di capirlo meglio. In generale penso che conoscere la storia di vita degli ospiti di cui mi occupo mi permette di elaborare il mio vissuto rispetto a dei loro atteggiamenti, e non sto dicendo per giustificarli, ma proprio per capirli. Per esempio succede che alcuni ospiti proiettano il loro disagio su di me e questo mi provoca delle emozioni, a volte anche negative. Conoscere la loro storia mi fa capire da dove nasce il loro malessere e quindi riesco ad accoglierli e comprenderli anche in questi momenti. È anche vero che non tutti amano parlare della loro storia, e con queste persone può essere controproducente rivangare ricordi che potrebbero aprire vecchie ferite mai rimarginate. Per concludere penso che conoscere la loro storia di vita mi/ci permette di pianificare degli interventi che rendono il loro presente migliore.
Un'altra cosa che ho notato è che spesso loro vivono tanto nel loro passato, per cui è anche sbagliato secondo me riferirsi troppo al passato, in fondo il passato è un elemento, ma noi dobbiamo lavorare sul presente e sul futuro. Di per sé anche senza comprendere il passato puoi comunque lavorare bene sul presente. Per questo è importante non riferirsi nemmeno troppo al passato.

In che modo, negli anni, le storie di vita dei tuoi ospiti hanno suscitato in te interesse?

Mi interessano perché comunque sono dei racconti, è un po' come aprire un libro e leggere alcune parti, degli scorci di vita, spesso molto coinvolgenti perché sofferti. Credo che se si riesce ad andare oltre ai sintomi, alla diagnosi, e si guardano le persone per quello che sono realmente hanno veramente tanto da raccontare e ciò rende il mio lavoro molto interessante.

Quando io uso il termine "storia di vita" tu che significato dai a queste due parole insieme?

Allora, storia di vita. La vita è una storia, ha un inizio e una fine, ci sono storie lunghe e storie che invece purtroppo, finiscono troppo presto, così è la vita fatta di pagine bianche, nere e tante altre colorate.
L'importante è trovare nuovi interessi, nuovi stimoli, per rendere la storia di queste persone, come anche la nostra, il più possibile bella e piacevole.

Ti è mai capitato di raccogliere dei racconti (anche incompleti), dei ricordi dei tuoi ospiti? Se sì, in quali luoghi? E in quali momenti?

Sì, certo. E secondo me qualsiasi posto, qualsiasi luogo va bene, ad esempio in camera capita che le persone, quando le aiuto per fare la doccia, si sentono di condividere qualcosa; questo momento è utile, perché lo utilizzo come mezzo per far si che gli ospiti mi raccontino di sé, penso che anche loro non lo vivono come un atto meccanico, un'azione fine a se stessa. È pur vero che questo dipende tantissimo anche dalla mia disponibilità, sono io che devo creare degli spazi (uscite individuali, ecc.) dei momenti ideali, i quali possono essere strutturati o spontanei.
Nella mia esperienza però non mi è mai capitato di raccogliere o scrivere le loro storie, in realtà non mi sembra neanche così giusto che lo si faccia, perché in quel momento la persona si apre con te, ed è un momento intimo tra te e lei, per cui è come se ti racconta dei "segreti", delle cose sue, e a meno che queste non siano fondamentali per salvaguardarla o rispecchiano una situazione di patologia, dove allora a quel punto sei obbligato a comunicarlo anche ai colleghi.

Nel momento in cui ti capita di raccogliere delle storie, anche solo delle parti, dopo cosa ne fai di quanto raccolto, di quanto ricevuto? Tutto ciò dove va a finire? Dove vengono raccolte e/o depositate?

Se le informazioni che raccolgo rivelano una situazione di disagio o sono importanti per migliorare la qualità dei nostri interventi le condivido con i colleghi e in seguito le inserisco nelle sintesi che elaboro ogni anno, ma di solito le custodisco dentro di me. Poi mi è capitato di ricordare con mia moglie, che ha lavorato all'OSC e li conosceva, alcuni ospiti lungo degenti ormai deceduti. Devo dire che custodisco molti ricordi riferiti a loro. Erano persone veramente squisite, di una semplicità, di una saggezza particolare, per esempio c'era la principessa, che era una signora altolocata che ha vissuto all'inizio di questo secolo e che mi raccontava di com'era la sua vita in gioventù. Ecco, momenti di questo tipo sono ricordi che tengo dentro di me e non avere più l'occasione di condividerli un po' mi manca. All'interno dell'OSC c'è però una sorta di archivio dove sono conservate tutte le cartelle cliniche e questo permette, almeno in parte, di mantenere vivo il loro ricordo e fra venti o trent'anni, chi lo vorrà, potrà accedervi e sapere qualcosa di loro, della loro esistenza. Ma non solo, so che ci sono anche dei filmati dove si racconta come i pazienti vivevano all'interno del "vecchi ospedale psichiatrico" e questa documentazione ha sicuramente un valore prezioso per le future generazioni che potranno conoscere un passato che non tornerà più.
Però è anche vero che si tratta soprattutto di cartelle cliniche e anamnesi, non vere e proprie storie di vita, quindi forse questo è un peccato che non c'é.

E ti capita di condividere quanto raccogli anche con i tuoi colleghi?

Sì, mi capita, magari non con tutti, e ciò succede abbastanza spesso in maniera informale. Diciamo però che durante le riunioni d'équipe, ci soffermiamo sul quotidiano e non abbiamo molto tempo per condividere le storie di vita dei nostri ospiti.
Ho notato che parliamo più spesso della sintomatologia, dei problemi da risolvere nel presente, però non parliamo abbastanza della storia di vita degli ospiti, di quello che erano, del loro passato o di chi è veramente la persona che incontriamo tutti i giorni. Credo che ci soffermiamo tanto sui sintomi, sulle cose pratiche, però non così tanto sulla storia o su i loro racconti, cioè guardiamo più il momento, gli aspetti fisici, di salute, ma non è che ci chiediamo chi era la persona, chi era la sua famiglia, i suoi figli,ecc. Non c'è questa attitudine e penso che sia perché non c'è l'abitudine a farlo e poi forse anche perché non c'è molto tempo. E questo si vede anche dal fatto che all'interno della loro documentazione non c'è una vera anamnesi, una biografia, non raccogliamo i dati o almeno, in questo senso, non li scriviamo.
Una volta noi operatori, all'inizio, potevamo accedere agli archivi dell'ospedale, ed erano archivi dove venivano tenute le cartelle con la storia completa della persona, e c'era la possibilità di consultarle, mentre adesso non possiamo più.
Da una parte è anche vero che, se vuoi, non è neanche così utile avere tutte le informazioni, in fondo noi dobbiamo riferirci al presente e non essere condizionati o influenzati dal passato, sai, per non avere pregiudizi.

Quando hai cominciato a lavorare qui con che informazioni sei partito? Ti sono state date le storie degli ospiti o gli hai conosciuti mano, a mano?

Diciamo che all'inizio, anche se c'era la possibilità d'informarsi, di accedere subito alla documentazione e all'archivio, io ho preferito non farlo; diciamo che il mio modo di interagire con gli ospiti è stato un po' "naif". Pensavo che approcciarmi alla persona senza conoscere la sua storia mi avrebbe permesso di accoglierla senza pregiudizi e inoltre vivevo ciò come una sfida perché avrei dovuto mettere in campo tutte le mie capacità relazionali per riuscire ad entrare in relazione e farmi raccontare le cose, sentendole dal diretto interessato. Riconosco che, se mi fossi documentato prima, forse non avrei commesso alcuni errori: ricordo che c'era una signora che non amava essere toccata, ed io non lo sapevo e mi è capitato di metterle una mano sulla spalla, e lei a causa di questo ha avuto una forte reazione di aggressività. Se avessi conosciuto questa sua difficoltà non avrei fatto questo gesto.
In seguito mi sono documentato leggendo le sintesi e chiedendo le informazioni ai miei colleghi. Per gli ospiti di cui sono educatore di riferimento ho potuto accedere, con l'autorizzazione del medico, alle loro cartelle cliniche depositata nell'archivio.
Nella mia esperienza posso dire che è importante conoscere la persona, ti serve, non puoi non tenere in considerazione la storia della persona, perché comunque lei è così anche perché ha una storia, quella storia, per cui è indispensabile raccogliere le informazioni che la riguardano. Poi è anche vero che sarebbe sbagliato vivere unicamente nel suo passato, secondo me la conoscenza della sua storia ti permette anche di pianificare, progettare e di aiutarla e accompagnarla sia nel suo presente, che nel suo futuro.

Un'altra domanda che pensavo di farti è: i momenti di incontro e di narrazione che ti è capitato di avere con gli ospiti solitamente avvenivano in maniera più organizzata o più spontanea?

Spontanei. I momenti di narrazione sono sempre nati spontaneamente, magari parlando del tempo, per poi passare al racconto della famiglia o di come la persona viveva nel paese d'origine,ecc. Al contrario credo che se ti avvicini a lei con l'intento di farla parlare, ottieni solo chiusura, prima devi guadagnarti la sua fiducia tramite la relazione e anche la conoscenza quotidiana. Non si può pretendere che una persona si apra subito con te, ci vuole del tempo, e poi in questo caso, si tratta di persone anche piuttosto chiuse che non si aprono tanto facilmente.

Ti capita di coinvolgere i tuoi colleghi nelle tue storie di vita? Quanto di te porti al lavoro? E se questo avviene, fino a che punto senti di poterti aprire? In quali luoghi e in quali momenti questo succede?

Non troppo. Diciamo che magari in maniera molto goliardica mi capita di raccontare degli aneddoti, però quelli meno personali. Di fatto cerco di tutelarmi il più possibile e non racconto fatti privati, questi cerco di tenerli fuori dal lavoro. Poi con alcuni colleghi, con cui ho un rapporto più stretto, mi è capitato di essere più aperto e ho raccontato anche delle cose intime, ma di solito discuto di temi inerenti il lavoro.
È anche vero che noi passiamo molto tempo al lavoro, luogo dove noi siamo qui per gli ospiti e con gli ospiti, per cui la relazione con i colleghi è improntata ad aiutare gli ospiti, però come è normale che sia, può capitare che si parla anche di noi, magari a tavola durante i pasti, si parla di cosa si è fatto il giorno prima, delle vacanze o di altro, però si cerca di tenere sempre un piano "leggero".
In passato mi è capitato di aver avuto dei colleghi con i quali si è creato un rapporto di amicizia e con loro si è quindi instaurato un altro tipo di rapporto che si è sviluppato poi al di fuori del lavoro.
Però ti ripeto che trovo davvero importante che quando si entra al lavoro, si lascia il personale fuori, anche se non sempre è facile o possibile, perché comunque non è che puoi mettere una barriera e far sparire le emozioni. Allo stesso modo quando si esce dal posto di lavoro è importante dimenticarsi anche di loro, perché quando siamo fuori dobbiamo pensare anche a noi, dato che qua è un luogo dove noi veniamo spesso bersagliati, dove può capitare che gli ospiti proiettino i loro problemi su di noi, per cui è importante che fuori noi possiamo fare capo alle nostre risorse per ricaricarci.

…E con gli ospiti ti capita?

Sì. Secondo me loro si aprono quando sentono che in un qualche modo anche tu ti apri, per cui mi è capitato di raccontare degli aneddoti, quelli più "divertenti", che riguardano per esempio i miei figli; per cui si, c'è una condivisione delle esperienze, però sono delle cose sempre piacevoli che riguardano la vita quotidiana. È anche vero che ci vivono un po' come dei familiari, per cui la cosa avviene in maniera abbastanza spontanea.

E ci sono dei luoghi privilegiati in cui ti sei sentito più a tuo agio nel raccontare qualcosa di te con i colleghi e rispettivamente con gli ospiti?

Devo dire che all'interno della casa è difficile riuscire a trovare o creare dei momenti individuali, è più facile in quei momenti di pausa appena fuori dalla casa, quando si beve un caffè e/o si fuma una sigaretta. Questi sono momenti dove può capitare che parli di te, dove tra colleghi ci si racconta, si parla.

Mentre con gli ospiti, come ho detto prima, credo che ogni luogo vada bene, perché viene spontaneo, non è che bisogna creare un'atmosfera particolare. L'importante è che si sentano accolti.

Grazie per la tua disponibilità.