

SUPSI

A domani.

Che ruolo gioca la narrazione autobiografica nello spazio dell'accoglienza?

Studente/essa

Pisaturo Emilia

Corso di laurea

Lavoro Sociale

Opzione

Educatrice Sociale

Progetto

Lavoro di tesi



Luogo e data di consegna
Manno, 15 luglio 2022

STUDENTSUPSI

“La narrazione è dunque uno strumento privilegiato per entrare in contatto con l’esperienza soggettiva della malattia e valorizzare la voce del paziente.

Di fronte alla frattura che la malattia introduce nella traiettoria di vita, la narrazione consente di alimentare il processo di riattribuzione di senso, attraverso le caratteristiche ricompositive che il racconto comporta”

Mustacchi, C. (2020). *L’educazione poetica. Dalle teorie della narrazione all’esperienza della poesia.*

Ringrazio l’operatrice dello spazio dell’accoglienza, che mi ha permesso di entrare in questa realtà immergendomi nella potenza e ricchezza di questo spazio.

Ringrazio gli utenti di Antenna Icaro di Muralto, che si sono messi a disposizione per le interviste e che si sono raccontati, aprendomi una porta nella loro storia.

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

ABSTRACT

Il tema di tesi nasce da una mia curiosità personale, arricchita dal momento in cui ho cominciato la pratica professionale presso Antenna Icaro (Muralto). Osservata una grande continuità di presenza nello spazio dell'accoglienza (luogo d'incontro dove gli utenti possono recarsi e sostare), ho deciso di comprenderne la ricchezza che ho ritrovato nella narrazione autobiografica. Infatti lo spazio preso in considerazione accoglie le persone che hanno o hanno avuto contatto con la dipendenza da sostanze, l'obiettivo è quello di offrire un luogo in cui incontrarsi, raccontarsi e confrontarsi senza alcun tipo di giudizio. La possibilità per gli utenti di Antenna Icaro di raccontare le loro storie caratterizzate da sofferenza ed etichette, usufruendo di uno spazio che accoglie i loro racconti, si è rivelato fondamentale. La narrazione autobiografica è quindi il punto da cui si sviluppa l'idea della mia tesi, sostenuta dallo spazio dell'accoglienza – luogo in cui tutto accade – e dalla dipendenza da sostanze che sottolinea ulteriormente l'importanza di raccontarsi in un luogo come quello dell'accoglienza. Il ruolo dell'operatore sociale accompagna questo lavoro che grazie alle sue competenze, arricchiscono, alimentano e orientano la narrazione autobiografica all'interno dello spazio in questione. Per le ragioni appena esposte, la domanda di ricerca scelta è la seguente: **Che ruolo gioca la narrazione autobiografica nello spazio dell'accoglienza?**

Nello specifico viene analizzata l'importanza della narrazione autobiografica per le persone con tossicodipendenza e, come lo spazio dell'accoglienza influisce su di essa. Per comprendere il nesso tra il racconto di sé e la dipendenza da sostanze sono stati utilizzati degli strumenti quali le interviste (svolte sia all'operatrice che presidia l'accoglienza che agli utenti del servizio) e dei diari nati da un'osservazione partecipante. Questo lavoro di tesi, cerca tramite questi ultimi e le teorie esposte di comprendere le storie degli utenti di Antenna Icaro, in particolare la sofferenze e le difficoltà che la sostanza ha generato nelle loro vite, rendendo ancor più importante la possibilità di raccontarsi. Mediante le interviste si sottolinea anche il ruolo dello spazio dell'accoglienza, il suo valore sia per gli utenti che per l'operatrice che lo presidia. Il lavoro di tesi mette in luce argomenti che permettono di comprendere l'importanza dello spazio dell'accoglienza, il quale garantisce la libera espressione, l'accoglienza e il non giudizio, che sono tra gli elementi prioritari per gli utenti del servizio. Inoltre, si evidenzia anche il ruolo dell'operatore sociale il quale facendo capo all'immaginario, attiva delle competenze volte a orientare il racconto autobiografico, fornendogli una forma e un senso che ampli il ventaglio di veduta; trasformando racconti basati sulla determinatezza in possibilità.

Sommario

1. Introduzione	1
2. Metodologia del lavoro di tesi	2
2.1 Obiettivi del lavoro di ricerca	2
2.2 Metodologia e strumenti	2
3. Quadro teorico	3
3.1 Il pensiero autobiografico	3
3.2 La narrazione autobiografica	5
3.3 Dipendenza da sostanze	7
3.4 Dipendenza da sostanze e narrazione autobiografica	8
4. Contesto di riferimento.....	10
4.1 Comunità familiare	10
4.2 Antenna Icaro.....	10
4.3 Spazio accoglienza	11
5. Dissertazione	12
5.1 Risultati, analisi e riflessione	12
5.1.1 Spazio accoglienza e narrazione autobiografica	12
5.1.2 Dipendenza da sostanze e narrazione autobiografica	16
5.1.3 L'operatore sociale	20
5.1.3 L'operatore sociale tra: narrazione autobiografica, dipendenza da sostanze e spazio accoglienza	24
6. Conclusioni	28
7. Bibliografia	31
8. Allegati	33
8.1 Allegato 1: organigramma.....	33
8.2 Allegato 2: intervista utenti + diario – Corrado.....	34
8.3 Allegato 3: intervista utenti + diario – Marco	36
8.4 Allegato 4: intervista utenti + diario – Samuele.....	40
8.5 Allegato 5: intervista utenti + diario – Valerio	43
8.6 Allegato 6: intervista utenti + diario – Francesco	47
8.7 Allegato 7: intervista utenti + diario – Valentina	52
8.8 Allegato 8: intervista operatrice – Sandra	58
8.9 Allegato 9: diario 1 + tabella	64
8.10 Allegato 10: diario 2 + tabella	67
8.11 Allegato 11: diario 3 + tabella	69
8.12 Allegato 12: consenso informato	71

1. Introduzione

La presente tesi nasce da una mia curiosità sia personale che professionale sviluppata durante lo stage svolto presso Antenna Icaro di Muralto. La struttura in questione vede due spazi: al piano superiore sono presenti gli operatori sociali e sanitari e a quello inferiore vi è lo spazio dell'accoglienza, in cui è presente anche l'infermeria (per la dispensazione delle terapie).

La mia pratica professionale si è mossa in questi due spazi, dandomi la possibilità di captare criticità e risorse di un setting più strutturato (piano superiore) e di uno più flessibile (spazio accoglienza). Una delle prime difficoltà riscontrate e discusse con gli operatori sociali riguarda l'altalenanza degli utenti che si declina nell'incostanza degli incontri, non presentandosi agli appuntamenti, motivo per cui aggancio e progettazione divengono complicati. Questa discontinuità però non si ritrova nello spazio dell'accoglienza, anzi, le persone tendono a frequentarlo quotidianamente. Osservando questo fenomeno è nata la mia curiosità nel comprenderne la ricchezza, ritrovando la risposta proprio nei racconti, negli scambi caratterizzanti l'accoglienza. Pertanto, la narrazione autobiografica è diventata il punto da cui si è sviluppata la seguente domanda di ricerca: **Che ruolo gioca la narrazione autobiografica nello spazio dell'accoglienza?**

La narrazione autobiografica riguarda l'esprimere a terze persone la propria storia fatta di racconti che caratterizzano l'identità del narratore; diviene quindi un modo per presentarsi al mondo. La dipendenza da sostanze incide negativamente sull'individuo a livello psicologico, fisico e sociale, queste implicazioni vengono sottolineate anche dagli utenti nelle interviste, che evidenziano ancor di più la necessità di presentarsi al mondo e raccontarsi. Questa necessità viene riconosciuta anche dalla professionista che presidia lo spazio dell'accoglienza, la quale cogliendo alcuni elementi – esposti nei capitoli successivi – attiva delle competenze volte a valorizzare e orientare la narrazione autobiografica. Lo spazio dell'accoglienza – nonché luogo di bassa soglia – apre la porta alle persone e ai loro racconti, garantendo loro ascolto senza alcun tipo di giudizio.

Come si evince dalla domanda di ricerca e da quanto appena esposto, vi sono tre grandi tematiche (narrazione autobiografica, dipendenza da sostanze e spazio accoglienza) che vengono spiegate, approfondite e collegate nel lavoro di ricerca. Gli strumenti utilizzati (diari e interviste) hanno contribuito alla comprensione di alcuni elementi e sono stati fonte di ulteriori riflessioni riportate nella tesi. Il lavoro si compone in una prima parte dedicata alla metodologia del lavoro, dove si esplicita la domanda di ricerca e gli strumenti utilizzati per rispondervi; successivamente è presentato il quadro teorico, in cui vi è tutta la parte teorica inerente la narrazione autobiografica, la dipendenza da sostanze e la correlazione tra le due tematiche; segue il capitolo rivolto al contesto di riferimento, il quale presenta brevemente il servizio di Antenna Icaro con un particolare focus sullo spazio dell'accoglienza. Vi è poi la dissertazione, che collega e analizza ciò che è emerso sia dagli strumenti utilizzati (interviste e diari) che dalla parte teorica esposta. Infine le conclusioni, che traggono gli elementi salienti del percorso, finalizzati a rispondere alla domanda di ricerca.

2. Metodologia del lavoro di tesi

2.1 Obiettivi del lavoro di ricerca

La domanda di tesi che mi sono posta è emersa da una mia curiosità professionale, oltre che personale, svolgendo l'ultimo stage formativo presso il servizio Antenna Icaro di Muralto. Durante il periodo di pratica, ho avuto modo di sperimentarmi quotidianamente in uno degli spazi presenti, in particolar modo quello dell'accoglienza, dal quale ho potuto osservarne criticità e risorse. Una complicazione è data dalla difficoltà a mantenere una certa continuità di percorso e di conseguenza, di progetto con le persone tossicodipendenti. Questa incostanza però non si riscontra all'interno dello spazio dell'accoglienza, anzi, gli utenti tendono a frequentarlo alcuni quotidianamente e alcuni settimanalmente. Ho avuto l'impressione che una delle ragioni per cui questa dissonanza si attenua concerne la possibilità di raccontarsi. Pertanto, ho optato per la seguente domanda: **Che ruolo gioca la narrazione autobiografica nello spazio dell'accoglienza?**

Gli obiettivi di questo lavoro di ricerca sono:

- Comprendere l'importanza dello spazio dell'accoglienza per gli utenti di Antenna Icaro.
- Comprendere il nesso che lega la narrazione autobiografica e la dipendenza da sostanze
- Comprendere quali competenze deve avere l'operatore sociale per lavorare in questo contesto e valorizzare la narrazione autobiografica.

2.2 Metodologia e strumenti

Per poter rispondere alla domanda di ricerca e per poter raggiungere gli obiettivi sopra citati, ho scelto un lavoro di tesi empirico di tipo qualitativo, supportato da due strumenti:

- l'intervista narrativa che vede coinvolti sei utenti¹ e l'operatrice che presidia lo spazio dell'accoglienza
- l'osservazione partecipante che comprende il racconto di un aneddoto a seguito di ogni intervista svolta agli utenti e la stesura di alcuni diari, con una tabella di supporto che individua gli interventi.

Le interviste agli utenti hanno tre obiettivi: comprendere i motivi per cui frequentano con costanza lo spazio dell'accoglienza, che cosa si aspettano e desiderano dall'operatrice che presidia lo spazio e il ruolo della sostanza nella loro vita. Le prime interviste svolte, sebbene avessero risposto alle finalità appena citate, mi sono parse rigide, pertanto ho deciso di porre quesiti più narrativi, favorendo il racconto della persona. L'intervista all'operatrice dell'accoglienza ha anch'essa tre finalità: comprendere quali competenze deve avere ed applicare l'operatore sociale che lavora in questo contesto, il ruolo della narrazione autobiografica correlata alla dipendenza da sostanze e le criticità e risorse dello spazio accoglienza. I diari che seguono le interviste hanno l'obiettivo di mostrare per ogni utente quali sono i temi più ricorrenti che vengono raccontati all'interno dell'accoglienza. Mentre gli ultimi presentati² sono utilizzati per la comprensione dello spazio circa lo svolgimento di una giornata tipo e gli argomenti che emergono; la successiva tabella evidenzia gli interventi dell'operatrice per ogni tematica/situazione.

¹ L'allegato 12 presenta il modello fornito agli utenti (consenso informato) per autorizzarmi a utilizzare i dati emersi dalle interviste, nel seguente lavoro.

² I diari basati sui racconti considerano alcune delle persone presenti e sono coloro che ho avuto la possibilità di intervistare. Ciò serve per meglio comprendere e collegare le risposte che essi hanno fornito durante l'intervista, nella quotidianità dell'accoglienza.

3. Quadro teorico

Nel seguente capitolo verrà presentato il quadro teorico che sarà di supporto alla mia domanda di ricerca. Quanto emerge per ogni argomento, è frutto di nozioni apprese durante il percorso formativo, di articoli consultati e libri letti. Inoltre, è anche sostenuta dall'esperienza che ho potuto arricchire presso l'Antenna Icaro di Muralto.

3.1 Il pensiero autobiografico

Prima di arrivare a comprendere il punto cardine del mio lavoro di tesi, la narrazione autobiografica, è imprescindibile capire cosa s'intende con il termine "pensiero autobiografico". L'autore Duccio Demetrio (1996) lo definisce nel seguente modo: "(...) *quell'insieme di ricordi della propria vita trascorsa, di ciò che si è stati e si è fatto, è quindi una presenza che da un certo momento in poi accompagna il resto della nostra vita*" (pag.10). Come si evince da questa citazione il pensiero autobiografico concerne il ricordo, la memoria degli eventi, delle persone, delle situazioni, degli oggetti, e anche di noi, della nostra persona evolutasi nel tempo. Il ricordare, oltre a generare piacere – a dipendenza di cosa si riporta alla mente – consente un auto – apprendimento "(...) *un imparare a vivere attraverso un rivivere non tanto spontaneo, quanto piuttosto costruito, meditato, ragionato*" (Demetrio, 1996, pag.60). Questo apprendere da sé è possibile grazie alla riflessività; tenta di significare gli eventi, sostenendo una coerenza oltre che tra essi, anche di un sé che è in costante revisione. La riflessività sostenuta dal processo narrativo autobiografico (spiegato nel capitolo successivo) riesce inoltre ad applicare una separazione tra il narratore e quanto sta pensando/raccontando (Linde, 1993), ma su questo torneremo in seguito. Ciò per spiegare come il pensiero autobiografico vada a favore della persona, sia per l'emozione del ricordare, di portare alla memoria gli eventi della vita che si credevano persi, sia per la sua parte di revisione e riflessione delle esperienze con il conseguente auto – apprendimento. Questo permette di "*modificare il presente guardando al passato, ma anche di modificare il passato alla luce del presente*" (Bruner, 1992, pag.58). Altro aspetto di cui tenere conto quando si parla di pensiero autobiografico concerne l'emozione: l'emozione del ricordare. Come ben si sa, la storia personale è tutt'altro che universale, ogni individuo infatti ha una storia e dei vissuti unici, differenti da quelli altrui. Ciò che accomuna le persone riguarda proprio il sentire: la rievocazione può generare sensazioni ed emozioni di gioia e felicità, ma altrettanto di sofferenza e malinconia, in particolare per gli eventi avvertiti come traumatici. Queste emozioni (positive e negative) emergono dal momento in cui si è consapevoli che quei ricordi appartengono ormai al passato e sono impossibili da riprodurre: "(...) *gli eventi non restano; a differenza dei concetti, che si ripetono, gli eventi non si ripresentano, e sarà per questo che essi costituiscono la radice della nostra sofferenza*" (Gargani, 1992, pag.77). La loro unicità rimarrà tale per il resto della vita. Sebbene la ri-evocazione di sensazioni negative può risultare difficile, Duccio Demetrio (1996) sostiene: "*il pensiero autobiografico, anche laddove si volga verso un passato personale doloroso di errori o occasioni perdute, di storie consumate male o non vissute affatto, è pur sempre un ripatteggiamento con quanto si è stati. Tale riconciliazione procura quiete*" (pag.10-11). Orbene, ripensare a ciò che si è trascorso, a ciò che è passato – temporalmente ed emotivamente parlando – consente di creare un altro noi: "*lo vediamo agire, sbagliare, amare, soffrire, godere, mentire, ammalarsi e gioire: ci sdoppiamo, ci bilochiamo, ci moltiplichiamo*" (Demetrio, 1996, pag.12). Permette dunque di visualizzare immagini, colori, emozioni, come se fossero vissute da un'altra persona: "*L'autobiografia è il resoconto fatto da un narratore nel 'qui e ora' che riguarda un*

protagonista che porta il suo stesso nome e che è esistito nel 'la ed allora' e la storia finisce nel presente, quando il protagonista si fonde con il narratore" (Bruner, 1992, pag.59-60).

Relativo a questo, di seguito i cinque requisiti essenziali al lavoro autobiografico (Demetrio, 1996, pag.43-58):

- Dissolvenze: concerne il ricordare quegli eventi, quelle figure, quelle situazioni protette e attutite dallo scorrere del tempo. I colori di quelle immagini non appaiono più nitide come quando sono state appena vissute, pertanto la lontananza temporale con il conseguente sbiadimento dei ricordi alimenta un distacco mentale che a sua volta, consente un immersione nei ricordi senza provare timore.
- Convivenze: allude al racconto, al raccontarsi ad altre persone. Avere la capacità e il coraggio di non tenersi la propria storia dentro ma condividerla con altri. Una condivisione che porta il raccontatore ad essere cosciente che è stato qualcuno, tra gioie e dolori. *"È infatti noto che ciascuno, in fondo, non fa altro che raccontare agli altri di sé stesso"* (Demetrio, 1996, pag.49).
- Ricomposizioni: il beneficio che trae la persona nel riflettere sulla propria esperienza di vita, emerge dal momento in cui essa crea dei nessi con quanto sta visualizzando mentalmente. Orunque, quando si avverte la sensazione di tenerci insieme. *"La mente non si accontenta di evocare (...) ha bisogno di gettare le reti tra i ricordi per trattenerne il più possibile (...). Facendoli conversare tra loro. In collegamento e rapporto."* (Demetrio, 1996, pag.50). È indispensabile un collegamento tra le varie parti che la mente evoca; questa "rete" nel vero senso del termine, ci tiene insieme.
- Invenzioni: l'immaginazione unita alla consapevolezza di poter muovere i ricordi, le persone e gli oggetti che ne fanno parte come ci pare. Coscienti che ciò che si racconta è tutt'altro che un puzzle dove ogni pezzo ha il suo posto, poiché il posto per questi ricordi, mischiati tra ciò che è accaduto e ciò che si sarebbe voluto accadesse, lo decide il narratore.
(...) per l'altro, è incoraggiante accorgersi della manipolabilità 'a piacere' della nostra esistenza (...). Questo quarto potere, che è cura e piacere, consiste nello staccarci da noi stessi: con le nostre mani che creano parole assistiamo a una mutazione che ci moltiplica diventando subito altri personaggi. (Demetrio, 1996, pag.53-54)
- Spersonalizzazioni: consiste nel distanziarsi da quanto si racconta, al fine di poter avere una visione più oggettiva, completa, di quanto si è vissuto. In questo modo la persona non rimane intrappolata nei suoi ideali e nei suoi pensieri, sarà aperta ad accogliere nuovi orizzonti di senso.

Quanto emerso finora vuole dare una definizione del pensiero autobiografico e di ciò che lo caratterizza. Perciò riassumendo: il ricordo di tutto ciò che ha attraversato la vita, persone, eventi, immagini e oggetti, così come i cinque elementi spiegati pocanzi, caratterizzano il pensiero autobiografico. La mente pertanto non evoca eventi sconnessi tra loro, isolati a sé, ma necessita di ricercare un collegamento e un luogo dove collocarsi. Un senso a quanto si evoca è possibile darlo solo quando lo si socializza, quando l'atto evocativo passa a quello interpretativo (Demetrio, 1996).

Evocare è invito a guardare con occhi diversi il fluire dei giorni nuovi; ripensare è riflettere sull'oggi comparando e individuando le profonde differenze; rimembrare è ricollocare nel loro giusto posto (giusto per noi) le azioni, le decisioni, le scelte trascorse scoprendo che non le stiamo riponendo in qualche luogo per dimenticarle ancora, bensì per utilizzarle in altre occasioni. (Demetrio, 1996, pag.60).

Per riuscire a: ottenere un'interpretazione che procura quiete, a guardare gli eventi con lenti differenti e per riuscire a mettere un ordine nelle proprie stanze interne, è necessaria la narrazione autobiografica.

3.2 La narrazione autobiografica

Il pensiero autobiografico precede in un certo senso la narrazione autobiografica, nonché l'atto vero e proprio di comunicare quanto si è ricordato del proprio vissuto. Barbara Poggio (2004) definisce la narrazione autobiografica nel seguente modo: *“(...) può dunque essere considerata una forma specifica di discorso (...), connotata principalmente dal fatto di mettere in relazione degli eventi, di costruire delle connessioni tra azioni ed avvenimenti”* (pag.28). Il lavoro che svolge il pensiero, ovvero quello di evocare immagini e ricordi, è un atto indispensabile per riuscire successivamente ad esporlo all'interlocutore, fornendo ulteriori collegamenti e senso. Senza una messa in ordine mentale diviene difficile comunicare quanto si sta pensando. La narrazione autobiografica è un atto necessario per ogni individuo, ognuno necessita e ricerca un modo per riuscire a parlare di sé. Ciò consente di rivivere esperienze passate, di dar loro voce, forma e senso; in altre parole, di abbracciare il passato, facendo luce sul presente e su quello che potrebbe essere il futuro. Il potere del racconto e quindi del risentire e rivivere quanto vissuto, non gioca un ruolo fondamentale solo per la ri – elaborazione e la pace col passato, ma come ricorda Duccio Demetrio (1996) invita anche a guardare al futuro:

(...) la sazietà e l'insaziabilità del vivere. Il lavoro autobiografico serve a “cibarsi” d'esistenza, fino al limite delle possibilità consentite dai poteri della memoria o dell'immaginazione, e contemporaneamente a dire ‘Basta! Ho vissuto tutto ciò che c'era da vivere’. Sia l'una che l'altra sensazione sono però apparenti e complementari. (pag.19)

Dunque, il rivivere mentalmente e il seguente raccontare portano la persona a vivere due sentimenti contrastanti ma complementari tra loro. Il racconto della propria vita o dei singoli eventi, conduce l'individuo a sentire un senso di pienezza per tutto quello che ha vissuto, ma allo stesso tempo una voglia di (ri)vivere ancora e di fare ulteriori esperienze. Infatti, gli individui non smettono mai di raccontarsi, si ricorda sempre un dettaglio in più che si è dimenticato di dire, trascinandosi in un imbuto al contrario dal quale non si riesce più ad uscire, anche perché *“(...) non bastano i giorni per raccontare tutte le cose che, fin dall'infanzia, hanno ruotato (...) intorno alla nostra vita (...)”* (Demetrio, 1996, pag.110).

Ogni narrazione, sebbene caratterizzata dalla singolarità dell'individuo, possiede delle caratteristiche che la rendono efficace (Bruner, 1992b):

- Il sé agente: ogni storia raccontata, ogni narrazione, si basa su uno o più individui che svolgono un'azione. È dunque una presenza alla quale attribuire la responsabilità – è nella maggior parte dei casi, l'autore.
- La sequenzialità: s'intende la sequenza degli eventi, ogni narrazione è composta da un ordine mentale di avvenimenti che permettono di essere riconosciuti una volta raccontati. Oltre a questo consente anche di attribuire un significato: in base a come gli eventi vengono ordinati a livello sequenziale, assumono conseguentemente un significato.
- La congiuntivizzazione: si tratta della capacità di stabilire una relazione tra l'eccezionale e l'ordinario. Nelle narrazioni accadono sempre degli avvenimenti che fuoriescono dalla “norma” – nella buona narrazione si tenta di far comprendere i motivi della deviazione.
- Prospettiva del narratore: ogni racconto è basato sulla prospettiva del narratore, è necessario quindi considerare che la narrazione non assumerà mai la verità assoluta dei

fatti (se essa esiste), ma sarà sempre mischiata fra il reale e l'immaginario. *“Un racconto non può essere privo di voce, in senso narratologico, e quindi contiene sempre uno sguardo parziale, quello del narratore” (Bruner, 1992, pag.63).*

Mi soffermerò a questo punto su un elemento fondamentale dell'atto narrativo, la questione dell'immaginario, della fantasia. Ogni storia, come si è sottilmente compreso tra il capitolo precedente e questo, è mischiata, condizionata, influenzata da quello che il protagonista ha vissuto e quello che avrebbe voluto vivere. Pertanto, rimane di fondamentale importanza essere consapevoli che la narrazione non possiede una verità assoluta, ma quella vissuta dal raccontatore che è solo una parte del racconto. In ogni caso nei racconti non è necessario ricercare la verità ma il vissuto: *“il diritto a vedersi riconosciuta l'assoluta libertà nel parlare di sé resta pur sempre la regola di base dell'autobiografia” (Demetrio, 1996, pag.171).* L'influenzamento pocanzi citato non emerge solo per condizioni individuali del raccontatore, ma anche il contesto assume un ruolo non meno importante, il dove si racconta e a chi si racconta: *“Le forme del racconto variano a seconda dei contesti e del pubblico (...)” (Mustacchi, 2020, pag.58).*

La narrazione autobiografica consente dunque di far emergere la propria storia, nella difficoltà di mettere parole in eventi e situazioni complicate, si scelgono accuratamente dei termini per descrivere quanto si è vissuto, termini che contribuiscono alla costruzione di senso; finalità della narrazione: *“È un processo di affermazione, che trasforma una conoscenza sincera di se stessi, a volte brutale, spesso creativa, in qualcosa di concreto” (Charon, 2019, pag.82).*

Rita Charon (2019) in riferimento a diversi autori, fra cui: Levorato, Riessman, Smorti e Jedlowski propone aspetti che appaiono ricorrenti nell'esperienza quotidiana quando si narra:

- Funzione referenziale: concerne il “cosa” si racconta, cosa la persona esprime rispetto alla sua esperienza, il contenuto della narrazione.
- Funzione relazionale: quest'ultima, come accennato pocanzi, riguarda la relazione che è presente tra il narratore e il destinatario. Il legame che ne deriva è inevitabile così come l'influenza che essa esercita. Riguarda dunque il contesto e la relazione con esso.
- Funzione identitaria: il racconto non è solo un esprimere emozioni ed avvenimenti, la persona allo stesso tempo sta comunicando chi è, la sua identità. La narrazione è un modo per presentarsi al mondo.
- Funzione testuale: ciò riguarda principalmente la struttura del racconto, dunque come, oltre a livello sequenziale, gli eventi vengono messi in relazione.
- Funzione ludica: ogni narrazione presenta un momento dove si cerca di intrattenere chi ascolta, dove si ha il piacere di raccontare. È una dimensione maggiormente legata all'affabulazione.
- Funzione normativa: il racconto è molto legato alla cultura della persona, quanto in precedenza si parlava del concetto di “deviazione della norma”, questa è strettamente correlata alla cultura di appartenenza. La deviazione in un luogo può essere la norma in un altro. Questa funzione, dunque, ha a che fare con un modello di esperienza dove al suo interno sono trasmesse delle regole e delle conoscenze.
- Funzione morale: il narratore si racconta, esprime al contempo la sua visione, il suo modo di stare al mondo, spiegando gli eventi come se fossero moralmente accettabili o sanzionabili.

Se il pensiero autobiografico si occupa di evocare mentalmente le esperienze trascorse e di metterle in ordine a livello sequenziale, la narrazione tenta invece di mettere parola – atto

complicato quello di scegliere dei termini per descrivere quanto vissuto – “*Per quanto fosse impegnativo ascoltare, capivo che raccontare lo era ancora di più, poiché è difficile, se non impossibile, tradurre in parole il dolore (...)*” (Charon, 2019, pag.18). Ciò contribuisce a dare forma e senso alla storia di vita e/o agli avvenimenti, a riordinarli a livello sequenziale e ad aprire a nuove opportunità di visione: “*(...) la narrazione consente di alimentare il processo di (ri)attribuzione di senso, attraverso le caratteristiche ricompositive che il racconto comporta*” (Mustacchi, 2020, pag.46). Inoltre, la narrazione autobiografica consente di elaborare il vissuto arrivando a sdoppiarsi da esso, contribuendo ad una visione più ampia e meno condizionata dalle emozioni. Non solo, il racconto permette agli individui di presentarsi al mondo, di ricordarsi di essere stati qualcuno e di poter ancora essere.

3.3 Dipendenza da sostanze

Per gli esperti dell’Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) la dipendenza da sostanze è:

Stato psichico, e talvolta fisico, frutto dell’interazione tra un organismo vivente e un prodotto psicoattivo, caratterizzato da alterazioni del comportamento e ulteriori reazioni, che includono sempre un desiderio invincibile di assumere droga in maniera continua o periodica, per ottenere l’effetto psichico desiderato e talvolta per evitare i disturbi dovuti all’astinenza. Uno stesso individuo può essere dipendente da più droghe. (Pewzner, 2002, pag.245)

Per poter comprendere in maniera più approfondita cosa s’intende con questa definizione, spiegherò in primo luogo cosa sono e quali sono le sostanze più frequenti consumate dagli utenti che frequentano l’Antenna Icaro di Muralto, successivamente mi soffermerò su alcuni concetti caratterizzanti la dipendenza da sostanze e infine concluderò spiegando cosa comporta l’assunzione di sostanze stupefacenti (in relazione alla narrazione autobiografica). Le sostanze sono molteplici e, da quanto ho potuto osservare nello stage, spesso vengono assunte insieme richiamando il policonsumo, ovvero l’uso/abuso di più sostanze contemporaneamente. Di seguito solo elencate le più comuni con i correlati effetti, considerando che per ogni stupefacente l’effetto dipende da molteplici fattori: dose assunta, qualità della sostanza e fattori personali (stato d’animo, luogo...) (Pewzner, 2002, pag.248 - 252):

- Psicodislettici (es: canapa): attenuano o stimolano le percezioni, alterandole a livello di forme, colori, distanze. La canapa intensifica lo stato d’animo e procura un senso di rilassamento (SafeZone.ch, s.d.-a).
- Stimolanti (es: cocaina): tutte le sostanze che hanno un effetto stimolante sul sistema nervoso centrale. La cocaina genera un effetto euforizzante, si avverte una sensazione di potenza e aumenta la fiducia in sé. Subito dopo il consumo, la cocaina produce un senso di vuoto, un umore depressivo e apatia (SafeZone.ch, s.d.-b).
- Sedativi (es: eroina): sono gli oppiacei, includono l’oppio e tutti i suoi derivati. L’eroina ha un effetto euforizzante, rilassante e ansiolitico, tende ad attenuare le preoccupazioni. (SafeZone.ch, s.d.-c).

La spiegazione degli effetti più “evidenti” delle sostanze soprastanti, appura che le sostanze agiscono sul Sistema Nervoso Centrale (SNC) alterandone percezioni e comportamenti. Ciò modifica inevitabilmente gli stati di coscienza dell’individuo; l’utilizzo delle sostanze frequentemente “*(...) può trasformarsi in un forte vincolo fisico e psichico: è il fenomeno chiamato comunemente dipendenza. La dipendenza ha questo nome perché compromette la libertà di scelta (...)*” (Simonetta Piccone, 2002, pag.13). Le scelte delle persone con

tossicodipendenza, pertanto, devono considerarsi influenzate dagli effetti che generano le sostanze. La frequenza e il dosaggio di queste ultime differenzia l'uso occasionale da quello abituale e, il loro aumento costante richiama il concetto di tolleranza; concerne la necessità dell'individuo di aumentare le dosi per ottenere l'effetto della prima volta – cosa impossibile – per questo gli individui tendono progressivamente ad accrescere il consumo e le dosi: *“La sostanza viene ricercata più spesso proprio perché il suo beneficio si riduce, sia in intensità sia in durata”* (Simonetta Piccone, 2002, pag.72). Inoltre, sempre rispetto al considerare il ruolo della sostanza nella presa di decisioni, entra in gioco anche il craving nonchè il desiderio insaziabile di usare una specifica sostanza o ricorrere ad un determinato comportamento gratificante. Tale comportamento è detto “additivo” in quanto sostiene la compulsione al fine di ottenere l'oggetto del desiderio, inoltre *“sembra essere il comune denominatore delle (...) dipendenze”* (Caretto et al., 2008, pag.112). Ciò significa in altri termini che le persone focalizzano la loro attenzione e i loro impulsi (più o meno controllati) verso la sostanza, pertanto, tutte le energie vertono al raggiungimento del piacere, dato solo ed unicamente dalle sostanze stupefacenti. La pericolosità di questa questione è assai evidente, in quanto la persona percepisce un senso di *“svuotamento dell'esistenza (...)”* (Simonetta Piccone, 2002, pag.72) arrivando a perdere interesse e piacere per tutte quelle cose che prima la gratificavano (hobby, interessi, amicizie, eccetera); *“Il danno è la scomparsa dei compiti quotidiani, l'assottigliamento delle energie e delle capacità, l'indifferenza verso le abitudini più care (...)”* (Simonetta Piccone, 2002, pag.73). Non a caso i processi di disintossicazione sono particolarmente difficili da intraprendere in quanto una volta tolta la sostanza, cosa s'inserisce? L'individuo avendo “perso” tutti gli affetti e i piaceri esterni alla sostanza, fatica a vedersi senza. Unito a questo c'è anche la paura di passare dall'astinenza la quale si traduce in crisi caratterizzate da segni e sintomi (sudorazione, vomito, tremore, mal di testa...) che si attivano nel momento in cui si riduce il consumo o s'interrompe. La difficoltà che comporta l'astinenza permette di comprendere la facilità con la quale entrano in gioco le ricadute, caratterizzate da una piccola dose iniziale e poi dalla ripresa. La ricaduta ha degli elementi che possono facilitarla, come ad esempio tornare nei luoghi dove si consumava, l'incontro con persone che vendevano le sostanze e così via.

3.4 Dipendenza da sostanze e narrazione autobiografica

Le persone che hanno avuto o hanno un rapporto con la dipendenza da sostanze sono strettamente legate all'etichettamento auto e/o etero attribuito. Questo aspetto traspare in particolar modo quando si raccontano, in quanto il rapporto con le sostanze assume un ruolo centrale nella narrazione, come se, tutto ciò che sono stati prima di “incontrare” le sostanze non ci fosse stato.

Il termine “alcolizzato” sintetizza un'esperienza, ponendo al centro il consumo problematico di alcol. Nello specifico tale etichetta rappresenta una descrizione di sé saturata dal problema, in quanto utilizza come nucleo narrativo centrale il rapporto con l'alcol e non altre parti dell'esperienza presente o passata della persona. (Martino & Vignoli, 2014, pag.87)

Ciò significa che tutto tende a ricondursi all'essere un tossicodipendente. Non a caso, quando una persona parla di sé, oltre che stabilire una sequenzialità degli eventi, decide quali di essi esprimere – dandogli maggiormente rilievo – e quali invece escludere, tale decisione comporta, nella maggior parte dei casi, un evidenziamento dell'etichetta. Inoltre, sempre rispetto a quanto appena espresso, i racconti tendono ad essere modellati in coerenza con quello che la persona percepisce di sé (Martino & Vignoli, 2014). *“Raccontiamo per capire le cause, le connessioni, le premesse, le conseguenze di certi*

avvenimenti, fondendoli insieme, come accade nei miti, nelle legende (...)” (Charon, 2019, pag.61). Elisa Martino e Teo Vignoli nel testo *“Per non ridurre una storia di vita a una storia di alcol”*, citano due tipologie di stigma: quello esterno, caratterizzato dal processo di stigmatizzazione (come ad esempio: lui è un alcolista) e quello interno, ricondotto invece al comportamento di abuso organizzato intorno all’identità individuale assumendo un ruolo centrale. In precedenza è emerso il fattore identitario, ribadendo che il pensiero e la narrazione autobiografica contribuiscono alla sua costruzione e affermazione. Jerome Bruner – psicologo – afferma che *“senza la capacità di raccontare storie su noi stessi, non esisterebbe una cosa come l’identità”* (Charon, 2019, pag.82). È bene però spiegare alcune riflessioni inerenti all’identità: all’epoca era considerata un qualcosa di oggettivo, di fisso *“Secondo questa prospettiva la mia identità è ciò che io “veramente” sono (...). Intenzionalità, razionalità, auto – conoscenza e coerenza sono i corollari di tale visione”* (Poggio, 2015, pag.50). Quando questa visione è stata smontata e se ne è abbracciata una più soggettiva e malleabile, anche il concetto d’identità è divenuto più frammentato. Ciò significa che l’individuo s’interfaccia con un sé che è in continuo divenire, che si modifica negli anni e dunque, la narrazione costituisce un elemento fondamentale nella costruzione di parti di identità che possono rivelarsi solide e di supporto per le parti che invece saranno in continuo mutamento.

Un altro aspetto da tenere in considerazione quando si parla di narrazione correlata alla dipendenza da sostanze concerne le conseguenze che comporta l’uso di sostanze stupefacenti. Mi riferisco in particolare agli effetti che esse hanno sulla memoria, spesso compromessa nelle persone che hanno abusato per decine di anni di droghe pesanti (come, ad esempio, la cocaina e l’eroina). Il racconto con queste persone risulta spesso caotico, confuso, cronologicamente sconnesso, incidendo anche per l’interlocutore sulla sua comprensione. Si assiste spesso infatti, quando ci si addentra nei ricordi di alcuni utenti, che ci si scontra con dei vuoti di memoria che non sono più recuperabili. Questo aspetto gioca un ruolo fondamentale nel discorso inerente la costruzione d’identità spiegata pocanzi: se è vero che la narrazione di sé consente di “crearla”, diviene importante che la persona ricordi gli eventi della vita, non necessariamente in ordine cronologico, ma che li ricordi.

4. Contesto di riferimento

In seguito, è presentato a grandi linee il contesto entro cui si colloca lo spazio dell'accoglienza precedentemente citato e, le caratteristiche circa il funzionamento dello stesso.

4.1 Comunità familiare

L'Associazione Comunità familiare nasce spontaneamente negli anni Sessanta dall'esigenza di parte di alcuni cittadini di incontrarsi al fine di potersi raccontare, ascoltare e confrontare. Si è successivamente concretizzata come associazione. Tale passaggio è riconducibile al fatto che, oltre a questa esigenza si è aggiunta quella di operare concretamente nella realtà del territorio. Si fonda così nel 1971 a Bigorio Comunità familiare (Rosati, 2011). Negli anni, nonostante il cambiamento dei bisogni della società e della sua modifica strutturale e organizzativa, i principi sui quali Comunità Familiare si fonda sono sempre rimasti i medesimi. A tal proposito la Carta etica di Comunità familiare – approvata dall'Assemblea del 12 giugno 2010 – li racchiude (Associazione Comunità Familiare, 2010): indipendenza, laicità, passione, qualità e professionalità, attenzione ai bisogni emergenti, relazioni significative, accoglienza e rispetto, condivisione, cultura della rete, promozione di un'economia sociale e ambiente (Rosati, 2011, pag.11-15).

L'Associazione Comunità familiare è ad oggi composta da servizi professionali che includono il Servizio per le dipendenze da sostanze (Antenna Icaro, Centro di competenza e il Laboratorio 21), il Consultorio familiare e il foyer casa di Pictor (CEM) e, il volontariato che comprende il gruppo colonie e il gruppo infanzia³.

4.2 Antenna Icaro

Nel 1975 si revisiona la legge federale sugli stupefacenti, apportando importanti modifiche, tra le quali: *“la punibilità del consumo e il mandato ai Cantoni affinché si occupino degli interventi nel campo”* (Rosati, 2011, pag.33). Tre anni dopo entra in vigore la prima Legge cantonale di applicazione che prevede la costituzione del GOD – Gruppo Operativo Droga – il quale elabora un Piano cantonale degli interventi, che vede incluse le Antenne. Nel 1981, il comitato di Comunità familiare approva il progetto delle Antenne e un anno dopo il Gran Consiglio approva il credito inerente le Antenne (Rosati, 2011).

Antenna Icaro è un servizio ambulatoriale per le tossicodipendenze, si rivolge sia ai consumatori di sostanze illegali e non, sia alle persone indirettamente coinvolte nel problema (come ad esempio i famigliari). Il sostegno passa mediante consulenze. La finalità del servizio concerne la riduzione dei problemi correlati all'uso e abuso di sostanze, accompagnando gli individui in un percorso di emancipazione ed autonomia. *“Si tratta di una presa a carico globale, che tiene conto del contesto sociale e della soggettività della persona”* (Rosati, 2011, pag.37).

Antenna Icaro offre diverse prestazioni, tra cui: l'accoglienza *“(…) spazio di relazione informale in cui ci prendiamo cura della persona anche senza un impegno definito”* (Rosati, 2011, pag.39) e la consulenza educativa e psicologica che ha l'obiettivo di motivare e sostenere le persone in un percorso di cambiamento, questo tramite l'elaborazione di progetti, colloqui individuali, eccetera. Le prestazioni appena citate si fondano sulla salute dell'utente che consumando sostanze ha spesso conseguenze su più livelli: salute, rapporti

³ Vedi allegato 1: organigramma

famigliari e sociali, situazione lavorativa ed economica. Si tende dunque di limitare il più possibile i problemi derivati dall'abuso di sostanze, migliorando anche la situazione in cui il singolo si trova (Rosati, 2011).

4.3 Spazio accoglienza

Lo spazio dell'accoglienza è un luogo fisico presente all'Antenna Icaro di Muralto; al suo interno sono presenti due tavoli, una decina di sedie, una cucina ed è possibile accedere anche all'infermeria, presidiata da infermieri. Questo spazio è costituito da una bassa soglia d'accesso, ed è rivolto a tutte le persone che fanno parte in maniera sia diretta che indiretta (co-dipendenti) dell'Antenna Icaro. Accoglie dunque tutte le persone con problematiche di tossicodipendenza, così come famigliari o ex utenti. Lo spazio dell'accoglienza è aperto tutto il giorno, presenziato dall'operatrice nell'orario mattutino.

Il ruolo dell'educatrice in questo spazio consiste nell'accogliere le persone che lo frequentano, ascoltarle, dar loro supporto e sostegno, senza che esse siano "vincolati" da un setting educativo e/o medico; quali i colloqui. Non solo, l'operatore sociale funge anche da mediatore, sia per l'utente che tra gli utenti, tra l'utente e gli operatori. Ha metaforicamente il ruolo da ponte e aggancio. Spesso, infatti, gli utenti frequentano quotidianamente lo spazio dell'accoglienza, però succede che non si presentano da tempo agli appuntamenti con gli operatori/medici, oppure la loro situazione non prevede più una presa a carico continua e regolare. Pertanto l'operatrice, avendo la possibilità e il dovere di parlare con gli utenti, ascoltarli e supportarli, può riportarli ai medici/operatori – fungendo appunto, sia da ponte che d'aggancio. Infine, spesso tra i vari racconti che emergono all'interno dello spazio, sono presenti delle informazioni che gli operatori di riferimento non conoscono e possono essere estremamente utili e importanti all'intervento successivo.

Il punto cardine dello spazio educativo in questione concerne proprio l'aspetto della volontarietà: utenti, famigliari o ex utenti non hanno alcun obbligo di venire in questo spazio o perlomeno di fermarcisi. Questo aspetto mostra e dimostra l'importanza di questo luogo d'incontro, la maggior parte delle persone che lo frequentano, all'inizio del loro percorso in Antenna tendevano a venire agli appuntamenti medici o educativi, prendere le terapie (passando dall'accoglienza) e andarsene; con lo scorrere del tempo, si sono invertiti la frequenza e il rapporto. Lo spazio dell'accoglienza è costituito dagli utenti che lo frequentano, portando all'interno gioie, dolori, conquiste e sofferenze che vengono, oltre che scambiate con altri utenti, supportati e riflettuti insieme all'operatrice che lo presidia. Tutto ciò che questo spazio offre, la sua potenza, è riconosciuta e confermata proprio dalla presenza costante dei frequentatori che, con il passare degli anni, diventano sempre più numerosi. L'accoglienza è dunque una prestazione, un luogo di incontro, di scambio, di confronto e di forte valenza educativa ed affettiva per le persone che possono usufruirne, spazio supportato e alimentato dall'operatrice che lo presidia.

5. Dissertazione

In questo capitolo, presenterò gli elementi emersi mediante le interviste svolte agli utenti (Corrado, Marco, Samuele, Valerio, Francesco e Valentina)⁴ che frequentano Antenna Icaro di Muralto e all'operatrice che presidia lo spazio dell'accoglienza (Sandra). Inoltre, a supporto dei risultati, saranno espressi dei collegamenti con lo strumento del diario e le tabelle allegate ad esso. La presente dissertazione è suddivisa in capitoli i quali determinano i temi principali emersi.

5.1 Risultati, analisi e riflessione

5.1.1 Spazio accoglienza e narrazione autobiografica

Questo sotto capitolo come si evince dal titolo prende in considerazione lo spazio dell'accoglienza e la narrazione autobiografica. In chiusura, oltre a correlare le due tematiche, si presta – nel caso dello spazio dell'accoglienza – a comprendere i motivi per cui gli utenti lo frequentano con costanza, cosa vi ritrovano e il significato che essi vi attribuiscono e quindi la sua importanza. Inoltre, si cerca anche di analizzare nello specifico che cosa è il lavoro nello spazio accoglienza e, per quanto riguarda la narrazione autobiografica, si cercherà di approfondire il suo ruolo e la sua valenza nel contesto in questione.

Nelle interviste svolte si è evidenziato come gli utenti a inizio percorso presso Antenna Icaro, erano tendenzialmente di passaggio: *“Prendevo le terapie e me ne andavo subito”* (Corrado, 7 aprile 2022); *“Comunque io, venivo prendevo le cose e me ne andavo”* (Samuele, 15 aprile 2022); *“Beh calcola che io vengo qui una volta alla settimana per prendere le terapie, però appunto a differenza di prima ora rimango diverse ore”* (Valerio, 25 aprile 2022). Queste testimonianze confermano quanto esposto, lasciando intravedere un successivo graduale riconoscimento dello spazio che ha portato all'aumento della loro frequenza, evidenziando lo spostamento da un luogo di passaggio ad un luogo significativo. L'operatrice spiega che: *“(…) bisogna avere una grande delicatezza nell'accogliere e nell'iniziare un dialogo che permette alla persona di scoprire e di accorgersi di questa situazione, cioè una situazione dove può essere ascoltato senza nessun tipo di giudizio”* (Sandra, 6 maggio 2022). Dunque, per consentire un graduale riconoscimento dello spazio con una successiva attribuzione d'importanza, è necessario un aggancio (contenente varie competenze) che porta le persone ad accorgersi della potenza del luogo in cui si trovano. Ogni utente del servizio, attribuisce un valore differente all'accoglienza, che si basa principalmente sulle loro necessità – *“(…) è uno spazio di calma, uno spazio per stare tranquilli, per incontrare gente (…)”* (Corrado, 7 aprile 2022); *“Mi aiuta a non stare troppo da solo, perché dopo mi chiudo”* (Samuele, 15 aprile 2022) – nonostante questo però, ciò che li accomuna è la narrazione autobiografica. Come già detto, ogni individuo sente la necessità di raccontarsi ricercando un modo, proprio per le sue proprietà benefiche spiegate anche dagli utenti: *“(…) ho iniziato a venire qui tutti i giorni perché posso parlare con voi, raccontarvi qualcosa (…)”* (Samuele, 15 aprile 2022); *“Qui vengo per scambiare qualcosa, per parlare con le persone che hanno dei vissuti simili ai miei, per confrontarmi”* (Francesco, 28 aprile 2022); *“E sinceramente io trovo sia molto positivo che possano trovare qualcuno qui, disposto ad ascoltarti. Se riesci a parlare di te, ti toglie le cose dallo stomaco. Tante volte ti senti un tossico, invece qui sei in un contesto dove*

⁴ I nomi utilizzati sono fittizi al fine di tutelare la privacy degli utenti.

non vieni giudicato” (Valentina, 5 maggio 2022). Si dimostra qui il motivo per cui la narrazione è di fatto il punto centrale per cui le persone cominciano ad essere costanti nella frequenza. Le proprietà benefiche citate pocanzi si riferiscono alla capacità della narrazione autobiografica di costruire un senso; le ricomposizioni (Demetrio, 1996) – facenti parte i requisiti essenziali al lavoro autobiografico – parlano proprio del beneficio che si trae dal momento in cui si creano delle reti in grado di collegare i vissuti, fornendo alla persona la sensazione di tenersi insieme (questione, tra l’altro, molto importante per le persone con tossicodipendenza, ma questo aspetto verrà approfondito nel sotto capitolo successivo). L’operatrice inoltre spiega (Sandra, 6 maggio 2022):

È proprio uno spazio molto versatile e quindi lascia anche lo spazio per dire cose molto forti e poi non parlarne più però per le persone questa possibilità in quel momento lì, depositare anche la fatica di quell’esperienza ad un operatore sociale, è fondamentale.

La possibilità dunque di avere uno spazio dove le persone si sentono libere di potersi raccontare, sollecitando l’emozione del ricordare che, come affermato nei capitoli precedenti, ti trascina in un imbuto dove c’è sempre qualcosa che hai dimenticato di dire “*Comunque mi è venuto in mente che (...)*” (Valerio, 25 aprile 2022), le porta a ritornare per raccontarti altri aneddoti che si sono dimenticati il giorno precedente o che magari sono accaduti quindici minuti prima. Un altro aspetto che si ritrova nella citazione dell’operatrice, che consente la costruzione di senso e la capacità di gettare le reti tra i ricordi, si riconduce alla continuità, non solo degli utenti ma anche dell’operatrice (Sandra, 6 maggio 2022) – che afferma:

L’altra risorsa secondo me è l’essere presenti nella continuità (...). La continuità ti permette di essere lì oggi poi cinque minuti domani (...). Loro hanno anche delle vite molto frammentate perché veramente dipende da che giorno è oggi, come sto, quello che faccio, le persone che sono attive nel consumo e stanno anche abbastanza male e loro vivono veramente alla giornata... e tu ci sei.

Il fatto che gli utenti dell’Antenna abbiano la possibilità di raccontare qualunque cosa: che sia la fatica a dormire⁵, le ideologie su cosa è corretto in ambito lavorativo⁶, le preoccupazioni per il figlio lontano⁷, il peso dell’essere un tossicodipendente⁸, una ricaduta⁹ o il rivedere la madre che ti ha abbandonato in un bagno alla nascita¹⁰ in uno spazio dove – come ricorda l’operatrice – non si racconta necessariamente “*(...) per entrare in un percorso di astinenza o in un percorso di cura terapeutico classico*” (Sandra, 6 maggio 2022) ma anche solo per il piacere o il dolore di raccontare, di evocare quell’episodio ad un professionista che era lì il giorno prima e sarà lì il giorno dopo, è fondamentale. La presenza continua di un operatore consente anche di dare continuità agli episodi e quindi di ricordare loro ciò che ti hanno raccontato il giorno precedente, o la settimana prima “*e allora si creano anche dei legami tra la storia presente e quella passata, che non sempre le persone riescono a trovare*” (Sandra, 6 maggio 2022), in questo modo si implementano le reti tra i ricordi costruendo quindi “senso”. La sequenzialità degli eventi (Bruner, 1992), caratteristica che rende efficace la narrazione, prevede il ricordare e riordinare, cosa possibile solo se si ricordano gli episodi.

⁵ Vedi diario in allegato 2: intervista utenti – Corrado

⁶ Vedi diario in allegato 3: intervista utenti – Marco

⁷ Vedi diario in allegato 4: intervista utenti – Samuele

⁸ Vedi diario in allegato 5: intervista utenti – Valerio

⁹ Vedi diario in allegato 6: intervista utenti – Francesco

¹⁰ Vedi diario in allegato 7: intervista utenti – Valentina

L'aspetto benefico di questa caratteristica si ritrova nel ruolo dell'operatrice, che può riportare alla mente dei racconti che sono stati dimenticati. È importante ricordare che l'attribuzione di significato passa mediante il modo in cui si raccontano e organizzano gli eventi: se due episodi vengono dimenticati o raccontati in ordine differente, assumono un senso diverso. La continuità dell'operatore nello spazio valorizza dunque la narrazione autobiografica, la sostiene, l'alimenta, perché con le sue competenze (approfondite successivamente) tra cui quella del ricordarsi i racconti innanzitutto fa sentire gli utenti valorizzati, importanti e poi li aiuta in tutti quei benefici che il raccontarsi genera *"tu aiuti le persone a significare il racconto in funzione del racconto prima"* (Sandra, 6 maggio 2022). Come ricorda l'operatrice, lo spazio dell'accoglienza è uno spazio senza tempo, un luogo dove *"Stare, sostare, restare, perché è uno spazio dove una persona può arrivare (...) può fermare la testa e organizzare la propria storia (...)"* (Sandra, 6 maggio 2022). Quanto emerso finora, vuole far comprendere il ruolo della narrazione autobiografica nello spazio accoglienza, mediante soprattutto le interviste svolte agli utenti, nonché formatori dello spazio. Dunque, quest'ultimo dà la possibilità alle persone di stare e organizzare la propria storia – pensiero autobiografico – vivendo l'emozione del ricordare sia in positivo che in negativo, passando poi per la sua espressione verbale degli eventi, da quelli fallimentari a quelli di successo. In questo modo le persone, oltre che valorizzare il loro racconto, vivendo quella sensazione di pienezza complementare alla voglia di vivere ancora, con l'aiuto dell'operatore riescono anche a dare forma al proprio vissuto, grazie alla continuità e alla ricchezza di questo spazio. L'importanza del raccontarsi la valorizzano gli utenti stessi che riconducono il piacere di rimanere nell'accoglienza alla possibilità di parlare di sé: *"(...) è importante anche perché è un posto dove le persone possono dire le loro cose che hanno dentro e sanno di trovare una persona che li ascolta"* (Francesco, 28 aprile 2022). Quindi ciò che collega, accomuna e sostiene la narrazione autobiografica e lo spazio dell'accoglienza è *"il diritto a vedersi riconosciuta l'assoluta libertà nel parlare di sé"* (Demetrio, 1996, pag.171).

È bene a questo punto addentrarsi nel vivo dello spazio dell'accoglienza, di cosa esso comporta e di come implementa quanto esposto finora con le sue risorse e difficoltà. Nella spiegazione del contesto di riferimento, ho parlato di "vincolo di un setting educativo/medico" e ho estrapolato una citazione che parlava di "percorso terapeutico classico": le due cose sono complementari, in quanto definiscono una differenza tra lo spazio dell'accoglienza e il lavoro degli operatori negli uffici. Tale divario è caratterizzato dagli obiettivi e dalle modalità di lavoro differenti – è comunque bene affermare che i due spazi sono interdipendenti. Il lavoro degli operatori consiste nel sostegno della persona nella sua totalità, prevedendo degli incontri più o meno regolari, a dipendenza della necessità, per portare avanti una progettualità condivisa. Questi colloqui si verificano in un ufficio, in date prefissate e orari prestabiliti e dunque in un setting preciso, al contrario, lo spazio dell'accoglienza non ha orari, è appunto uno spazio senza tempo, non ha un luogo appartato e contiene più persone nello stesso momento. Quindi, in una presa a carico strutturata *"(...) se quell'operatore ha colloqui tutta la mattina e tu arrivi in ritardo il tuo colloquio salta. Invece, nel servizio a bassa soglia tu arrivi e in un tempo assolutamente congruo vieni ascoltato"* (Sandra, 6 maggio 2022). Ciò sottolinea la grossa differenza tra i due spazi, ma la loro interdipendenza si rivede nel riconoscimento dei lavori reciproci; l'accoglienza essendo un luogo di forte carico emotivo per i racconti che emergono può fornire agli operatori degli elementi mancanti, utili al lavoro progettuale e viceversa. Dunque anche gli operatori possono dare delle informazioni utili al perseguimento di alcuni obiettivi progettuali, usufruendo di uno spazio dove è possibile dedicare tutto il tempo necessario. All'interno dei diari si intravede bene il lavoro di aggancio

che persiste tra lo spazio dell'accoglienza e gli altri professionisti, sia nelle questioni di difficoltà¹¹ che in quelle più semplici¹², tale aggancio dà appunto elementi reciproci che sono finalizzati al benessere della persona. Inoltre, quando l'operatore in ufficio ha la possibilità di ricevere qualcuno senza appuntamento¹³, come nel caso di Valerio, si rimanda all'operatrice di riferimento, per dedicargli uno spazio privilegiato:

(...) a quel punto però il racconto è già un po' smussato e le emozioni sono già state un po' codificate all'interno dell'esperienza personale. Può quindi essere che riescano ad aspettare un giorno prima di poter parlare con il loro operatore. (Sandra, 6 maggio 2022).

La possibilità di poter frequentare un luogo che apre la porta e accoglie i racconti degli utenti, senza che essi siano vincolati da un setting più strutturato – quale i colloqui con gli operatori – è un aspetto che crea ulteriore aggancio, in quanto non hanno l'obbligo di presentarsi per poi entrare in un percorso terapeutico, quindi *“le persone si sentono proprio libere di potersi raccontare e di finirla lì”* (Sandra, 6 maggio 2022). Le storie che si ricevono sono *“il resoconto fatto da un narratore nel “qui e ora” che riguarda un protagonista che porta il suo stesso nome e che è esistito nel “la ed allora””* (Bruner, 1992, pag.59-60), l'operatrice conferma: *“(...) la bassa soglia lavora molto nel qui e ora”* (Sandra, 6 maggio 2022). Mi spiego meglio, quando ho esposto lo spazio dell'accoglienza nel capitolo “contesto di riferimento”, ho parlato di volontarietà, in quanto gli utenti non sono obbligati e tenuti a presentarsi e a stare in questo luogo d'incontro. La relazione che inizialmente si instaura con essi prende il nome di: relazione a legame debole *“Le relazioni in strada, incontri rapidi, banali, frammentari, discontinui (...) sottendono una “relazione a legame debole”, (debole in quanto senza alcun patto terapeutico); in un setting incerto e impreciso; incontro occasionale, non richiesto, senza alcuna intenzionale domanda d'aiuto”* (Ranci, 2001, pag.3). Eppure, nella difficoltà del lavoro in bassa soglia gli scambi possono rivelarsi estremamente coinvolgenti e significativi, al punto da portare le persone a passare da questo setting a un percorso di cura. Se si visionano le interviste, in particolare quella di Valentina¹⁴ e il diario che segue, si comprende la portata delle storie che vengono portate in accoglienza e dunque *“Valorizzare il “qui ed ora”, il frammento relazionale, consente di penetrare nel fenomeno, di incontrare la totalità della persona (...)”* (Ranci, 2001, pag.3). Ogni racconto permette di lavorare su ciò che si riceve in quel momento lì e col tempo di costruire una continuità che facilita la narrazione autobiografica. L'accoglienza, come spiega l'operatrice:

(...) essendo un setting collettivo non c'è sempre lo spazio per un ascolto individuale (...). Se una persona arriva e ci sono lì dieci persone eh, bisogna essere in grado di ascoltarla e ascoltare anche le altre persone presenti e di dare l'attenzione giusta, di cercare di far tornare la persona per finire il racconto. (Sandra, 6 maggio 2022):

Quanto appena citato vuole far comprendere che all'interno di questo spazio si presentano più persone spesso contemporaneamente, che hanno esigenze e bisogni diversi pertanto riuscire a destreggiarsi e a dare l'adeguata attenzione e ascolto ad ognuno, è molto complicato. Di conseguenza anche il valorizzare quanto gli utenti portano è difficile se vi si sovrappongono richieste di altre persone: *Comincia spiegandomi come è entrato a far parte del cartello (...). In questo momento arriva Corrado, (...) mi chiede un caffè – che gli preparo.*

¹¹ Vedi allegato 11: diario 3 + tabella (situazione di Samuele).

¹² Vedi allegato 9: diario 1 + tabella (situazione di Valerio)

¹³ Vedi allegato 9: diario 1 + tabella (situazione di Valerio)

¹⁴ Vedi allegato 7: intervista utenti + diario – Valentina

Interrompo la conversazione con Samuele chiedendogli un minuto e ritorno fuori con lui – si aggrega anche Corrado¹⁵.

Essendo dunque un luogo che gli utenti apprezzano perché possono raccontarsi e possono fermarsi per tempo illimitato, talvolta il fatto che siano presenti più persone e che sia un setting collettivo, obbliga ad amplificare delle competenze. La professionista infatti sostiene che *“Bisogna essere in grado di mantenere l’attenzione, per cui se una persona ti parla e l’altro ti chiede il caffè devi essere in grado di “aspetta un secondo”, di gestire i bisogni diversi però contemporaneamente”* (Sandra, 6 maggio 2022). L’aver più persone contemporaneamente ha aspetti positivi e negativi, sia per l’operatore sociale che per gli utenti. Uno a doppio taglio riguarda il confronto degli utenti con altri di situazioni simili o totalmente diverse: *“i racconti che le persone fanno ad altri utenti rafforzano molto le competenze e le risorse di altre persone, però a volte sono anche fonte di fastidio, di rabbia, perché comunque l’altro ti rispecchia sempre”* (Sandra, 6 maggio 2022). Frequentare un posto che accomuna tutti per il motivo per cui sono arrivati lì – la dipendenza da sostanze – unito al fatto che lo spazio ti concede di affrontare qualsiasi tipo di argomento può provocare diverse tipo di emozioni; dal rafforzarsi *“Però, mi rivedo e mi rafforzo allo stesso tempo capisci? Mi aiuta. Per me è importante”* (Marco, 14 aprile 2022) in quanto ci si tiene distanti – paradossalmente – da un mondo a cui si è stati troppo vicini negli anni e che ha causato tanta sofferenza. Dunque per Marco, sentire parlare ad esempio delle questioni inerenti le sostanze e vedendo con i suoi occhi le conseguenze che esse hanno avuto su alcuni dei suoi amici, lo rafforza a mantenere la sua condizione da astinente. L’altra facciata della medaglia la racconta un altro utente: *“Io avendo smesso con la droga già da un bel po’, diciamo che mi da fastidio sentire sempre le stesse storie e lo stesso tema”* (Corrado, 7 aprile 2022) che fatica a stare in questo spazio quando si portano storie che li accomunano e che ad alcuni in particolare hanno distrutto parte della vita. Pertanto, la ricchezza dell’accoglienza, quale setting collettivo che vuole far esprimere tutti liberamente, valorizzando storie può anche essere fonte di disturbo e difficoltà per le persone presenti. Riemerge qui l’importante del ruolo dell’operatrice sociale, la quale captando più bisogni provenienti da più persone, può orientare alcuni racconti, fornendo un senso che può non far sentire il peso di alcune tematiche affrontate. Lo spazio accoglienza essendo un luogo in cui si raccontano storie – le proprie – accoglie inevitabilmente il tema delle sostanze, proprio perché ha caratterizzato parte (se non la maggior parte) della vita degli utenti che frequentano il servizio.

La spiegazione del ruolo della narrazione autobiografica e dello spazio dell’accoglienza nelle sue risorse e criticità permette di comprendere la loro correlazione e anche la forza di questo luogo, il quale incentiva il racconto di sé. Le varie citazioni estrapolate dalle interviste e dai diari permettono di comprendere l’importanza per gli utenti di raccontarsi in questo spazio, per la sua accoglienza, la sua apertura, il suo “senza tempo” e per la presenza di una professionista. Durante la stesura di questo sotto capitolo ho lasciato aperte alcune questioni che verranno approfondite nei prossimi i quali aiuteranno a comprendere ancora di più perché, in particolare per gli utenti dell’Antenna, è fondamentale lo spazio dell’accoglienza.

5.1.2 Dipendenza da sostanze e narrazione autobiografica

Questo capitolo si concentra sulle modalità di racconto degli utenti di Antenna Icaro, in particolare saranno evidenziate due tematiche: la prima concerne l’influenza della

¹⁵ Vedi allegato 9: diario + tabella

dipendenza da sostanze sulla narrazione autobiografica mentre la seconda riguarda l'importanza di raccontarsi per persone che hanno un vissuto di dipendenza. L'operatrice dice:

I nostri utenti ce l'hanno tanto, poi le loro storie sono di vergogna, che è un sentimento poco considerato; invece, è un grande ostacolo e a volte anche un grande alibi. Però molti di loro esprimono vergogna nel raccontarsi, invece lì tu puoi dire le peggio cose. (Sandra, 6 maggio 2022)

Nei capitoli precedenti si è approfondita l'importanza di raccontarsi e la possibilità di poterlo fare all'interno dello spazio accoglienza, lasciando però aperta la motivazione per cui è così rilevante per gli utenti dell'Antenna, parte della risposta è presente nella citazione ripresa dall'operatrice. Le persone che usufruiscono del servizio e che frequentano lo spazio accoglienza hanno tutti un passato legato alle sostanze, attuando talvolta comportamenti che non sono socialmente accettati; per questo la professionista le chiama "storie di vergogna". La congiuntivizzazione (Bruner, 1992) – caratteristica che rende efficace la narrazione – prova come nei racconti si tende a spiegare o meglio, giustificare, i motivi per cui si attuano dei comportamenti fuori dalla "norma", un utente mostra questo aspetto "Perché io anche quando vendevo si facevo male a me stessa, però lo facevo anche gli altri. D'accordo ero obbligata da una parte perché dovevo farlo per potermi fare (...)" (Valentina, 5 maggio 2022). L'intervista all'operatrice spiega molto bene questo concetto, evidenziando come andare al bar e raccontare che si è stati dal parrucchiere è diverso che raccontare che si è rubato a una madre per anni (Sandra, 6 maggio 2022). Rientra anche un aspetto culturale in questo discorso, in quanto il luogo di appartenenza definisce dei valori differenti e di conseguenza una tolleranza diversa per gli eventi:

Ogni cultura, dunque, ha la sua psicologia popolare (...). Per questo motivo è in grado di occuparsi anche di ciò che esce dall'ordinario, dando a questo una forma comprensibile attraverso la narrazione. In questo senso l'eccezione viene ricompresa come una delle possibilità, anziché essere considerata un errore del sistema di predizione, semplicemente esplicitando, anche a posteriori, il perché (...). (Pietrini, 2019)

Ciò è confermato anche dagli utenti "adesso, ti dico la verità, non ti guardo nemmeno in faccia perché non me la sento (...)" (Valerio, 25 aprile 2022). Questo "non sentirselo" è rivolto al raccontare; le persone sono spesso restie nell'esprimere alcune parti di sé proprio per la portata di vergogna che ne avvertono: "Se la vergogna ci porta a nascondere quello che siamo, il senso di colpa corrisponde all'impressione accompagnata dai rimorsi, di aver fatto qualcosa di sbagliato" (Charon, 2019, pag.44). L'intervista svolta a Valerio¹⁶ (25 aprile 2022) ne rende l'idea e il carico di questa questione, il suo racconto, anche d'illegalità, sottolinea la vergogna degli atti che si sono compiuti e che compie, tant'è che ad un certo punto si commuove parlando di uno di questi:

Io mi sento un criminale, perché comunque spaccio cocaina quotidianamente, porto la morte in casa della gente e io questo lo so. Uno (...) ieri è venuto a casa mia e io sono complice del suo stare male, poi ha una bambina e io mi son detto, questo stasera s'impicca (si commuove).

La rievocazione di alcuni ricordi e il successivo "metterci parola" per esprimerlo agli altri, porta inevitabilmente l'emersione di emozioni, che possono essere sia positive che negative, come sottolinea l'intervista a Valentina: "(...) alla fine della fiera mi sono tirata la zappa sui

¹⁶ Vedi diario in allegato 5: intervista utenti – Valerio

pie di da sola: ho spacciato e ho iniziato a fare uso di cocaina. Poi lui mi ha violentata, mi ha bruciata... (Mi mostra i segni sulle gambe (piange)) (Valentina, 5 maggio 2022). Considerando questo, unito alla questione della vergogna, è importante riprendere una citazione: *“il pensiero autobiografico, anche laddove si volga verso un passato personale doloroso di errori o occasioni perdute, di storie consumate male o non vissute affatto, è pur sempre un ripatteggiamento con quanto si è stati. Tale riconciliazione procura quiete”* (Demetrio, 1996, pag.10-11).

Da questo primo tema ne seguono altri molto vicini; il giudizio e le etichette auto ed etero attribuite. Questo concetto – spiegato nel capitolo del quadro teorico – viene sottolineato dagli utenti: *“perché sai, noi tossici siamo sensibili (...) certe cose le nascondiamo dentro e più stanno dentro più si accumulano (...)”* (Francesco, 28 aprile 2022); *“(...) ma ormai la gente sa chi sono, ho un’etichetta da tossico stampata in faccia”* (Valerio, 25 aprile 2022); *“Il problema dopo però è che non riesco a trovare casa visto il mio passato”* (Valentina, 5 maggio 2022); *“La gente non capisce, giudica perché siamo dei drogati, ma dobbiamo essere aiutati”* (Valerio, 25 aprile 2022). Questi sono solo alcuni degli esempi estrapolati dalle interviste, ma permettono di percepire il peso di una vita di “vergogna” alimentata dall’etichetta che non solo si attribuiscono, ma che gli viene anche attribuita. Ciò condiziona inevitabilmente il modo di percepirsi e di conseguenza di raccontarsi. Infatti, se si segue il pensiero secondo il quale ogni persona si racconta confermando le percezioni che ha di sé, si comprende l’importanza della narrazione autobiografica. L’operatrice che presidia lo spazio dell’accoglienza ha la possibilità di allargare l’orizzonte che in quel momento li vede soltanto ciò che ruota intorno alla tossicodipendenza. Nelle ultime interviste ho posto come prima domanda di raccontarmi di loro e, quasi tutti hanno incominciato o da un evento traumatico o dal momento in cui la sostanza è entrata a far parte della loro vita. Le convivenze (Demetrio, 1996) – facenti parte dei cinque requisiti essenziali al lavoro autobiografico – si riferiscono appunto alla capacità di raccontarsi ad altre persone e quindi l’atto stesso di condivisione porta il narrante ad essere cosciente che è stato qualcuno. Questo aspetto è cruciale, perché le persone che frequentano l’accoglienza raccontandosi esprimono la loro identità, chi sono, come si percepiscono e se si percepiscono come dei tossicodipendenti si evidenzia l’importanza di avere un luogo come questo che permetta di intravedere altro. La funzione identitaria (Charon, 2019) gioca un ruolo fondamentale nell’evidenziare l’etichetta, in quanto la narrazione è un modo per presentarsi al mondo e alcune delle persone intervistate si presentano così *“ho l’etichetta stampata in faccia “Francesco tossico””* (Francesco, 28 aprile 2022). Dunque, considerando il peso di una storia di vergogna, unito alla percezione di sé che è evidenziata sia dall’auto etichetta che da quella che ti viene assegnata (nella ricerca di lavoro¹⁷ o nella ricerca di un appartamento¹⁸) non può che alimentare l’uso di sostanze. L’abuso di stupefacenti ha altrettante complicità che alimentano tutto questo processo. Mi soffermerò ora su un aspetto in particolare, quale il fatto che ogni sostanza ha indicativamente degli effetti e in base a fattori individuali e contestuali genera più o meno velocemente una dipendenza. Questa si attiva per l’effetto piacevole che genera la sostanza portando le persone a focalizzare la loro attenzione su di essa. Talvolta, per sentire quel piacere – una volta che la dipendenza è inoltrata – si arrivano a compiere degli atti (spaccio, furti...) per poterla avere. L’ottenimento della stessa, con tutto ciò che comporta però, porta spesso le persone a rinunciare ad aspetti vitali: *“Non mi*

¹⁷ Vedi allegato 5: intervista utenti + diario – Valerio

¹⁸ Vedi allegato 7: intervista utenti + diario – Valentina

nascondo perché si vede, dimagrisco ogni giorno perché mangiare non mangio, cioè poco, penso più a nutrire le narici... capisci?" (Valerio, 25 aprile 2022). Non solo, porta anche ad una condizione di solitudine *"(...) molte di loro non hanno grosse relazioni sociali o spesso le relazioni sociali che hanno gravitano intorno alla sostanza. (...) C'è una grande solitudine nella vita delle persone tossicodipendenti"* (Sandra, 6 maggio 2022). Le persone tossicodipendenti facendo della sostanza il centro dell'esistenza tendono via via a perdere gli affetti, in quanto spesso i loro gesti, mettono in difficoltà i loro cari, sia in termini economici che emotivi: *"(...) però ho perso salute, ho perso affetti, ho perso parte della famiglia (...)"* (Marco, 14 aprile 2022).

È ora più evidente il motivo per cui le persone con tossicodipendenza hanno una forte necessità di raccontarsi e di farlo senza alcun filtro, di esprimere la loro vergogna e le storie più dure perché fuori non possono farlo e/o non hanno nessuno con cui poterlo fare. Non solo perché la società non accoglierebbe certi aneddoti, ma perché questo sottolineerebbe ulteriori etichette. Per questo frequentare un luogo dove ci si può raccontare ad un professionista che è esterno al mondo delle sostanze e che non giudica il tuo vissuto, ma tenta di ampliarlo e dargli forma, è fondamentale. Il ruolo dell'operatore sociale nella narrazione autobiografica di questi utenti appare una risorsa riconosciuta anche da loro, tant'è che la frequenza è aumentata sempre di più da quando c'è un'operatrice fissa nello spazio. Questa ascolta, ma non giudica come dice un utente:

(...) perciò può essere per chi non ha nessuno con cui condividere tante cose perché da solo o altro. Forse è l'unico momento che ha dove può condividere, non solo parlando di sostanze, però poterti confrontare con delle persone normali" (Valentina, 5 maggio 2022).

Nei capitoli precedenti, si sono espresse le proprietà benefiche della narrazione autobiografica, tra cui la possibilità di gettare una rete tra i ricordi fornendo loro un senso e quindi procurando anche quiete nella persona che narra. Il presente capitolo ha sottolineato l'importanza di raccontarsi per le persone con tossicodipendenza. Gli strumenti utilizzati, in particolare le interviste, hanno evidenziato la portata delle loro storie, il peso che la sostanza ha assunto nella loro vita, portando ad oggi (alcuni) a ricordarsi il loro viaggio di vita fatto finora collegato solamente alla sostanza definendosi appunto, solo dei "tossicodipendenti". Inoltre, l'aspetto del giudizio esposto pocanzi, ha anch'esso un peso sull'importanza di raccontarsi nello spazio accoglienza, in quanto quest'ultimo è un luogo in cui non solo vieni accolto ed ascoltato in qualsiasi stato, ma dove è possibile raccontare ogni aspetto di te, anche il più vergognoso. Lo spazio accoglienza rappresenta un punto di riferimento dove gli utenti di Antenna Icaro sanno di trovare ascolto, ma soprattutto di non trovare giudizio. L'operatore sociale gioca un ruolo fondamentale nell'ascolto di queste storie, in quanto dev'essere in grado di ricevere questi racconti e far sì che essi escano diversi, con più stimoli, con più possibilità. La narrazione autobiografica per gli utenti di Antenna Icaro è quindi un'occasione sì per esplicitare la propria storia e il proprio vissuto, ma dà la possibilità a chi la riceve di inserire altro, oltre la relazione con la sostanza. La continuità dell'operatrice e dello spazio può inoltre creare continuità nelle loro vite che spesso risultano episodiche (Sandra, 6 maggio 2022), frammentate, modificando talvolta il senso delle situazioni. Per cui sta all'operatrice – che farà capo ad una certa sensibilità – captare delle possibilità, far capo al suo immaginario al fine di regalarne a chi non ne ha, a chi vede la sua vita ormai determinata priva di possibilità di cambiamento.

5.1.3 L'operatore sociale

In questo capitolo vengono raccolte le competenze dell'operatore sociale che lavora nello spazio dell'accoglienza, senza le quali non è possibile valorizzare la narrazione autobiografica e orientare i racconti.

“Però penso che sia necessario saper ascoltare e soprattutto saper trasmettere qualcosa” (Francesco, 28 aprile 2022). **L'ascolto** è una delle competenze imprescindibili citato sia dall'operatrice presidiante lo spazio accoglienza che dagli utenti. Il motivo per cui è tanto richiesto e valorizzato risiede nella sua capacità di accogliere il racconto e di (di)mostrare tramite l'uso di tutto il corpo la disponibilità nel comunicare. La disponibilità appena citata fa riferimento all'accogliere il contenuto indipendentemente dalla lontananza che esso ha rispetto alle ideologie personali. *“Ascoltare significa in definitiva imparare a ricevere più che ad agire, sospendere l'impulso a intervenire; anche se mosso dalle migliori intenzioni e rimanere in attesa, vigili, pronti a cogliere quanto l'altro, con i propri tempi e modi, può comunicare”* (Maida et al., 2009, pag.100). Pertanto, l'ascolto si presta ad accogliere tutto il racconto, in silenzio ma in comunicazione con il corpo. Questa capacità che richiede molta attenzione, si affina in una competenza ancor più complessa e sottile, quale quella dell'**ascolto attivo**. La differenza tra i due tipi di ascolto sta nel termine “attivo” che sottende: *(...) la capacità di sollecitare, cogliere e decodificare i messaggi di ritorno (...). L'ascolto attivo è caratterizzato dalla plasticità nell'assumere e considerare ruoli e punti di vista professionali e personali diversi dal proprio, dalla partecipazione alla costruzione di un clima di reciproca espressione, considerazione e fiducia.* (Maida et al., 2009, pag.101)

La valorizzazione della narrazione autobiografica passa attraverso queste due tipologie di ascolto, che racchiudono – in particolare nel secondo caso – ulteriori competenze che implementano il racconto di sé e la sua qualità. Per poterlo fare però *“(...) dobbiamo restare vigili, prestare attenzione alle tracce autobiografiche, cogliere segnali, casuali o incerti (...)”* (Charon, 2019, pag.95). Come si è compreso alla base ci sono le storie degli utenti, difficili, di vergogna, le quali non possono essere espresse a chiunque, per questo essere capaci di ascoltarle, accoglierle e stimolarne delle nuove per dal loro forma e senso richiede alcune accortezze. **L'empatia**, è *“(...) “rendersi conto”, cogliere la realtà del dolore, della gioia di altri, non soffrire o gioire in prima persona o immedesimarsi”* (Boella, 2006, pag.24). Rendersi conto significa accorgersi della sofferenza che viene espressa, del peso di alcuni eventi – accogliere ma non farsi carico – e questa competenza soprattutto per queste storie, richiede una postura di non giudizio che uno degli utenti intervistati sottolinea: *“Qui non sei discriminato, qui non c'è quella porta dove entri e sei la merda di turno”* (Valerio, 25 aprile 2022). L'empatia come l'ascolto, non sono delle competenze facili da definire, in quanto non hanno degli elementi precisi da attivare, però come ricorda Duccio Demetrio (1996) si possono considerare degli accorgimenti capaci di far sentire la persona accolta, ascoltata e rispettata:

È necessario quindi riprodurre il meglio di un incontro naturale ricorrendo ad alcuni accorgimenti che il senso comune utilizzerebbe: sedersi uno di fronte all'altro, guardarsi in faccia, annuire, fare gesti usuali come cercare il pacchetto di sigarette, accettare volentieri un caffè ecc.,. (pag.182)

Queste piccolezze – che poi piccolezze non sono – sono molto importanti, in quanto forniscono dei segnali alla persona, che non sono di giudizio o squalifica. Tutto ciò che concerne la comunicazione, sia verbale che non, può essere giudicante impedendo un aggancio, quindi la possibilità di un nuovo racconto.

L'operatrice e lo spazio aprono la porta alle persone e alle loro storie, per poterlo fare in maniera efficiente è importante riconoscere il proprio sistema di premesse – **auto osservazione ed auto consapevolezza** – al fine di riuscire a gestirlo. Certamente non è possibile astenersi dal pregiudizio – “(...) *idee o opinioni errate, anteriori alla diretta conoscenza dei fatti e delle persone fondata su convincimenti tradizionali comuni ai più, atti a impedire un giudizio netto*” (Tramma, 2003, pag.105) – essendo umano e caratterizzato dai valori che ognuno ha. I valori costruiscono delle ideologie determinanti per la società “(...) *la qualità e il grado della devianza*” (Tramma, 2003, pag.111) che tendono di solito a marginalizzare coloro che non li rispettano. Per questo l'operatore sociale deve (ri)conoscerli, in modo da poterli governare, da non far trasparire lo stesso giudizio con conseguente etichettamento che gli utenti già avvertono da parte della società e che tendono ad auto-attribuirsi. Questo oltre che impedire un aggancio “(...) *si trasforma in un'immobilità classificatoria, in una collocazione dell'altro (...)*” (Tramma, 2003, pag.105). Considerando che la neutralità nella relazione d'aiuto non è possibile e che si comunica con ogni parte del corpo, si accentua la necessità di lavorare su tutto ciò che potrebbe influenzare negativamente il racconto della persona e la relazione con esso. A tal proposito, una competenza che consente di usare positivamente i propri pregiudizi è quella dell'**apertura**, della disponibilità ad accogliere nella propria visione altri modi di sentire e concepire il mondo. Come affermato più volte durante la stesura della tesi, l'atto narrativo include una funzione identitaria (Charon, 2019), la quale presuppone un “chi sono”, ciò significa che ogni persona raccontandosi si presenta al mondo e presenta anche le sue ideologie. Pertanto, come ricorda Ranci (2001) è fondamentale che l'operatore sociale sia aperto nel vedere altri paesaggi oltre al proprio:

Ogni essere umano (...) trova un suo modo di essere nel mondo (...). Una relazione significativa prevede di non privilegiare un modo rispetto ad un altro. Nello scambio relazionale è possibile cogliere e scoprire lo specifico “modo di essere nel mondo”, il mondo possibile dell'altro, quel proprio mondo che ogni essere umano si è costruito nelle diverse esperienze relazionali con gli altri esseri umani, nella propria storia passata. (pag.3)

Dunque, la capacità di accogliere le storie, l'essenza delle persone, riconoscendo i propri pregiudizi, lavorando su di essi facendo così spazio a nuovi orizzonti, permette alle persone di non sentirsi giudicati, ma valorizzati per la propria unicità.

“Quando ascoltiamo, non siamo contenitori passivi: ci adattiamo all'altro, indaghiamo, poniamo domande, formuliamo ipotesi, le mettiamo alla prova, scaviamo alla ricerca d'interpretazioni possibili, scorgiamo indizi ovunque” (Charon, 2019, pag.72). Si richiama con questo estratto lo **scambio**; gli utenti di Antenna Icaro sottolineano la sua importanza: “*Io ho bisogno di qualcuno che capisca. Cioè che sai che sei un'ora a parlare e c'è uno scambio, che ricevi l'opinione degli altri*” (Samuele, 15 aprile 2022). L'ascolto è una competenza che non si smette mai di praticare, ma il vero lavoro che consente poi di far ritornare le persone sta nella **restituzione**: “*Te lo restituisco, però rimettendo in ordine qualche tassello (...). Mi hai dato spunti e indicazioni per trasformare la storia (...) nella tua storia*” (Demetrio, 1996, pag.188). Ciò che l'operatrice riporta a seguito di quello che le è stato raccontato permette di costruire forma e senso, si riceve un racconto e si tenta di farlo uscire più ampio a livello di veduta. Inoltre la restituzione ha anche il compito di far percepire alle persone che l'ascolto non è fine a sé stesso, ma c'è una **curiosità** autentica che si vuole comprendere nel profondo; “*L'esercizio della curiosità chiama in causa l'immaginazione, l'intuizione, le emozioni, la capacità di fare congetture, di confrontare, alla ricerca della definizione*

dell'oggetto o del perché della sua ragion d'essere" (Freire, 2014, pag.74). L'importante, come evidenzia anche l'operatrice, (Sandra, 6 maggio 2022) che quella curiosità non sia solo un voler sapere come va a finire la storia, ma che sia appunto autentica nel voler capire che cosa viene portato. In questo modo, la restituzione assumerà più valore, in quanto sarà seguita da domande che avranno indirizzato e approfondito il racconto, è necessario ricordarsi che *"Entrambi sono costruttori di storie, entrambi sono attivamente implicati nel percorso"* (Anzaldi, 2003, pag.44). Dunque, l'operatore come ricorda l'operatrice dell'accoglienza (Sandra, 6 maggio 2022):

(...) dev'essere molto in grado di rispecchiare e rimandare alcune cose. A volte le persone ti raccontano delle situazioni e uno può ascoltare il racconto, però può anche indirizzare il racconto autobiografico. (...) Questo però prevede una grande sensibilità da parte dell'operatore perché dev'essere in grado di cogliere quale tipo di approfondimento facilita il racconto e lo facilita in senso positivo.

Per questo, il momento dove la persona si racconta assume nello spazio dell'accoglienza anche un ruolo di scambio, dove il professionista e l'utente si confrontano sul racconto. Ciò comporta per gli utenti anche una minima **apertura da parte del professionista** (diversa da quella esposta in precedenza), che significa non porsi in una posizione dove si fanno domande, ma non si portano mai parti di sé, un ospite in particolare sottolinea questo aspetto: *"(...) è un dare e ricevere secondo me a differenza di prima che magari l'accoglienza era solo un dare – da parte mia ovviamente – e non c'era una risposta, oggi trovo uno scambio (...) se c'è apertura io mi apro di più"* (Marco, 14 aprile 2022). Inoltre (Marco) spiega anche come ci si sente quando un professionista pone molte domande, ma non apre mai una parte di sé: sottolinea una lontananza, un'asimmetria che porta gli utenti a sentirsi guardati dall'alto in basso, in quanto sono appunto solo loro a trasmettere qualcosa. Lo scambio è effettivamente funzionale solo se anche l'operatore porta il suo contributo, non solo in termini di domande e approfondimento verso l'altro: *"(...) dovrebbe essere aperta nel dire un po' il suo (...) se qualcuno vuole sapere qualcosa di me, ci dev'essere appunto uno scambio"* (Marco, 14 aprile 2022). L'apertura è da un lato uno dei punti cardine per la valorizzazione del racconto autobiografico, proprio per la sua duplice valenza: da un lato si parla di apertura di orizzonti e quindi della disponibilità dell'operatore di integrare e accogliere visioni e concezioni anche diverse dalle proprie e dall'altro si parla di apertura riferito al raccontarsi e concedere anche piccole parti di sé per non far sentire la persona inferiore e per rendere lo scambio più autentico. Senza questa competenza, non sarebbe possibile ascoltare attivamente, perché si è condizionati da un lato dai propri pregiudizi che impedirebbero la capacità di vedere nuovi modi di pensare e dall'altro lo scambio successivo diventerebbe per l'operatore un'occasione per voler far cambiare idea all'utente, piuttosto che stimolare delle riflessioni in ottica evolutiva; *"(...) non è questione che le parole entrino nelle orecchie dell'altro; è lasciare che entrino ed escano rielaborate. È una questione che dal sentire di essere ascoltato si trasforma in essere capito"* (Schiavi, 2010, pag.105/106). Per poter trasmettere la sensazione di essere compreso è fondamentale passare prima dall'apertura, dal non giudizio, dalla curiosità per modi diversi di agire e pensare, solo dopo l'utente ascolterà i rimandi – che saranno volti alla rielaborazione del vissuto – e percepirà di essere stato sia ascoltato che compreso.

La relazione che s'instaura con gli utenti quando queste competenze vengono attivate in ogni incontro – seppur breve – genera una continuità di presenza che aiuta l'operatrice ad accorgersi (visibilmente parlando) che un utente non sta bene. Quest'**attenzione** viene percepita da persone che spesso al di fuori non hanno nessuno che s'interessa a loro e al

loro stato d'animo. Infatti, alcuni utenti la valorizzano: “(...) *ti permette di sfogarti, lei lo vede quando non stai bene, è attenta, se ne accorge. (...) Tu sai che lei è una persona che c'è*” (Samuele, 15 aprile 2022). Anche questa capacità di cogliere che vede di base la relazione e la conoscenza della persona, si fonda sulla curiosità autentica verso l'utente e quindi sull'apertura.

L'efficienza di molte delle competenze espresse si ritrova in particolare nella percezione che gli utenti hanno dell'operatrice. Il fatto che si sentano ascoltati, liberi di esprimersi anche quando il racconto li fa vergognare significa che l'ascolto, il **non giudizio**, la curiosità di conoscere, l'apertura, lo scambio, la restituzione e la guida che direziona e stimola il racconto sono empatici, sensibili e rispettosi della sofferenza.

La dipendenza da sostanze oltre che aver generato per molti vissuti di vergogna, pone anche molti limiti nel racconto complicando le competenze dell'operatore sociale, il quale dovrà affinarle ancor di più. Il primo aspetto su cui riflettere concerne la correlazione tra la dipendenza da sostanze e la narrazione autobiografica esposta nei capitoli precedenti. Come affermato, la dipendenza porta gli utenti a porre la sostanza al centro, orientando tutti i comportamenti per ottenerla, non solo materialmente parlando, ma anche per gli effetti che genera (euforia, tranquillità, ecc.). La correlazione con la narrazione autobiografica si riconduce al fatto che le persone tendono a raccontarsi ponendo la sostanza al centro e quindi parlando quasi solo ed esclusivamente di loro in relazione alla dipendenza¹⁹. Questo significa che “*le possibilità di cambiamento, (...) si restringono*” (Martino & Vignoli, 2014, pag.87). L'operatrice dell'accoglienza oltre che attivare tutte le competenze sopra espresse, dev'essere anche in grado di **individuare degli elementi** capaci di mostrare altro, oltre a quello che viene portato, Claudio Mustacchi (2020) infatti dice:

La nostra biografia contiene un considerevole potenziale di “vita non vissuta”. Lo scopo del lavoro autobiografico non è cercare le “vite non vissute”, ma trovare un sostituto vitale, con un senso esistenziale, per vite che rischiano di non essere vissute. (pag. 48)

Nelle persone con tossicodipendenza la staticità di pensiero influenza la narrazione, in quanto non intravede modi differenti di vivere la vita, essendo la sostanza posta appunto al centro di essa; “*In alcune di queste situazioni, il cambiamento può assumere solo il volto della resistenza al cambiamento, e ciò comporta attivare una relazione e attrezzare ambienti nei quali i rischi diminuiscano (...)*” (Tramma, 2003, pag.80). Per questo motivo l'operatore sociale che lavora all'interno dello spazio dell'accoglienza deve affinare il più possibile la **competenza narrativa**, la quale include tutte le competenze approfondite, altrimenti il rischio è che l'impossibilità al cambiamento (rivolto anche al pensiero) si irrigidisca. Come ultimo aspetto, sottolineato anche nell'intervista dell'operatrice (Sandra, 6 maggio 2022), le storie di queste persone appaiono spesso frammentate. La possibilità di presentarsi nello spazio dell'accoglienza anche sotto effetto di sostanze può generare delle difficoltà nella comprensione del racconto per questo “*Ascoltare per comprendere è anche accettazione di una comprensione limitata e parziale, molto spesso incompleta e confusa*” (Schiavi, 2010, pag.106).

¹⁹ Vedi allegato 5: intervista utenti + diario – Valerio. Se si presta attenzione al primo quesito che è aperto, l'utente comincia a raccontarsi partendo dall'età in cui la sostanza è entrata a far parte della sua vita.

5.1.3 L'operatore sociale tra: narrazione autobiografica, dipendenza da sostanze e spazio accoglienza

Questo capitolo integrerà le varie tematiche collegandole tra loro, in particolare la riflessione verterà sulla valenza della narrazione autobiografica per le persone con tossicodipendenza nello spazio accoglienza. Questi argomenti saranno accompagnati e sostenuti dalle competenze dell'operatore sociale correlate ad ogni tematica portata; è importante esplicitare che queste si sovrappongono, ciò significa che è l'unione, l'intreccio che genera efficienza nella valorizzazione del racconto di sé.

Come si è compreso da quanto esposto finora, la narrazione autobiografica ha come obiettivo principale quello di costruire un senso, significando gli eventi della storia di vita ma, affinché ciò accada bisogna tenere in considerazione alcuni elementi.

Ho parlato in precedenza delle ricomposizioni (Demetrio, 1996) che si riferiscono alla necessità di legare i ricordi tramite una rete, questa possibilità aiuta la persona a tenersi insieme, a non vedersi/sentirsi sgretolare. Questa sensazione si percepisce perché la creazione di collegamenti tra gli eventi aiuta a significarli, affinché essi assumano un senso; l'evento in questo modo ha delle risposte, si spiega, procurando quiete. Per le persone con tossicodipendenza appare ancor più rilevante, in quanto le loro vite sono caratterizzate dalla frammentarietà data anche dall'effetto che le sostanze generano sulla memoria. L'operatore sociale di questo spazio, riconoscendo questo aspetto, attiva delle competenze capaci di far sentire meno questi vuoti; l'ascolto attivo è la prima competenza che viene sollecitata per tenere vivo il ricordo dei racconti, se accompagnato da una curiosità autentica nel voler conoscere e approfondire le storie di vita. Questa competenza, infatti, considerando una parte partecipe del professionista che si declina nell'attenzione e nell'interesse verso quello che l'interlocutore porta, genera delle domande, dei rimandi, degli scambi, i quali facilitano il ricordo dei racconti. Ricordare le storie agli utenti è importante in quanto li aiuta a riportare alla mente eventi dimenticati o distorti che impedirebbero o modificherebbero l'assunzione di senso. Per questo il ruolo dell'operatrice è fondamentale, poiché può costituire quel tassello mancante, quel dettaglio dimenticato che non fa gettare quella rete. La possibilità per una persona con problemi di tossicodipendenza, che spesso ha dei vuoti di memoria e che se sotto effetto di sostanze tende a distorcere alcuni elementi – complicando le letture delle situazioni – di avere un professionista in grado di dare continuità a questa discontinuità è fondamentale. È prezioso avere un'operatrice in grado di ricordare alcuni vuoti che generano inevitabilmente delle tensioni interne. Inoltre, questa stessa continuità per l'operatrice che ricorda i racconti, consente di creare relazione, alimentare conoscenza e quindi di intravedere sempre più spiragli, possibilità da restituire. Lo spazio dell'accoglienza è anch'esso risorsa per questo elemento, in quanto è senza tempo, questo significa che le persone hanno la possibilità di stare, sostare per minuti come per ore e, quando il tempo passato li diviene corposo o frequente, ci sono sempre più elementi, sempre più racconti che emergono. Le storie cominciano a prendere forma, così come la conoscenza delle persone che si presentano, arrivando alla creazione di una relazione capace di fornire ulteriori strumenti alla professionista, facilitando il ricordo dei racconti e quindi il collegamento tra essi (le ricomposizioni). Le reti tra gli aneddoti si gettano anche grazie ad un altro aspetto, quale quello della continuità che ha duplice valenza: da un lato viene intesa la presenza dell'operatore, dall'altro la continuità di racconto. La professionista che lavora nello spazio dell'accoglienza è la medesima per tutta la settimana, ciò significa che gli utenti sanno di arrivare e trovare lei. Questa continuità di presenza garantisce anche una continuità di

racconto; in quanto ad accogliere le narrazioni è sempre la medesima persona, la quale costruendo una relazione facilita il ricordo delle storie e i collegamenti tra essi. L'operatrice infatti dice:

Loro ti possono raccontare la giornata sapendo che tu sai quello che è successo il giorno prima e la settimana prima e, quindi riescono anche a darci una continuità simbolica, che riflette un po' di continuità nelle loro vite che sono anche molto frammentate, episodiche direi. (Sandra, 6 maggio 2022).

La narrazione autobiografica è anche alimentata dalla valorizzazione del qui e ora; il lavoro in bassa soglia come spiegato nei capitoli precedenti, è caratterizzato da questo aspetto, che vede la possibilità di aggancio in quel preciso momento in cui la persona racconta (indipendentemente dal fatto che tornerà oppure no). Lo spazio dell'accoglienza viene valorizzato per questo aspetto, in quanto le persone hanno la possibilità di raccontarsi senza vincoli dati da un setting più strutturato. L'operatore sociale ha infatti il compito di far accorgere le persone della potenza del luogo in cui si trovano, valorizzando la narrazione autobiografica. Pertanto, la valorizzazione dei racconti porta ad un riconoscimento dello spazio e quindi dei benefici del narrarsi, che a sua volta generano relazione, continuità e racconti, facilitando le ricomposizioni.

Un altro elemento caratterizzante la narrazione autobiografica che sollecita le competenze dell'operatore sociale, concerne la sequenzialità (Bruner, 1992) che riguarda il modo in cui la persona ordina gli eventi. Come espresso, ogni racconto ha la sua forma e il suo senso che si modifica in base a tanti elementi, tra cui il "chi" e "come" lo racconta; ciò significa che la stessa situazione può assumere sfumature differenti se gli eventi vengono espressi in ordine diverso. Gli utenti del servizio spesso riportano dei racconti che coinvolgono altri utenti²⁰, generando delle situazioni difficili; l'operatrice sociale nel caso del diario allegato (10) ha accolto il racconto, cercando di dare maggiore peso ad una scelta piuttosto che allo screezio, riuscendo a ri – significare quanto accaduto insieme all'utente. Dunque, i racconti delle persone frequentanti l'accoglienza assumono dei significati soggettivi, basati appunto sul modo in cui si raccontano gli eventi; se si aggiungono degli elementi e se ne spostano altri è possibile ampliare la visione in un'ottica evolutiva. Per poterlo fare il professionista dev'essere in grado di accogliere il racconto e cogliere degli elementi utili alla risoluzione e all'ampliamento di veduta: pocanzi ho parlato di relazione a legame debole, ponendo il focus sul "qui e ora" il quale è il punto centrale della bassa soglia. Quando una persona giunge all'accoglienza l'operatore non sa se tornerà nuovamente; pertanto, il suo obiettivo in quel momento è accogliere quanto riceve, creando un momento capace di far tornare l'utente per concludere o aggiungere elementi al racconto. Il "qui e ora" fa riferimento proprio a questo: la concentrazione su quell'attimo, quei minuti dove la persona porta sé stessa, richiedendo all'operatore grande attenzione nel racconto, poiché il ritorno è di fatto condizionato da come la persona si è sentita nello spazio e nel narrarsi. Il professionista in quel preciso istante deve ascoltare attivamente, far percepire la sua disponibilità nel comunicare e nell'accogliere il racconto privo di giudizio, rimanendo particolarmente attento agli elementi che vengono espressi, ma soprattutto a quelli nascosti, i quali spesso portano a smussare le emozioni oltre che orientare il racconto. Quest'attenzione però non si attiva solo nei primi incontri, dove la relazione è incerta, ma anche dopo, nella continuità che si rafforza ogni giorno di più con la conoscenza dell'altro. La solidità della relazione che si instaura con le persone del servizio si basa anche su questi elementi, i quali permettono di raddoppiarsi e dunque di

²⁰ Vedi allegato 10: diario 2 + tabella

sostenerli nell'ampliamento di veduta. La sequenzialità per le persone con tossicodipendenza non riporta sempre la realtà dei fatti – laddove può essere oggettivata – sia per dimenticanze che per la distorsione della realtà data dalle sostanze; questo significa che spesso il modo in cui gli eventi vengono riordinati alimentano degli screzi e delle sensazioni negative. Certamente ogni situazione è carica di emotività sia positiva che negativa, il ruolo dell'operatrice in questo spazio non è quindi quello di ricercare la verità dei fatti, ma il senso che l'utente vi attribuisce e le emozioni che lo travolgono in quel momento. L'elemento di forza risiede nella capacità dell'operatrice di tenere in considerazione il fatto che i racconti sono soggettivi e modulabili, fornendo però alle persone elementi capaci di mantenere la loro visione – quindi non squalificandola o stravolgendola – allargandola però a più confini. In questo modo gli utenti si sentiranno accolti nel loro racconto, compresi e sostenuti perché ascoltati attivamente, ma anche alleggeriti dal carico che avvertivano ad inizio racconto. Un requisito essenziale al lavoro autobiografico è l'invenzione (Demetrio, 1996) nonché l'immaginario della persona capace di muovere gli accaduti come preferisce; questo aspetto alimenta la sequenzialità e la successiva costruzione di senso. La manipolabilità delle situazioni può essere fonte di benessere per l'utente, in quanto ciò che riporta è frutto di ciò che è successo e ciò che avrebbe voluto accadesse, ma può essere altrettanto fonte di malessere. Ciò significa che la narrazione non sarà mai universale, perché costruita, modulata, immaginata, inventata, condizionata dalla persona. Dunque, se si segue questo ragionamento, anche l'operatrice può aggiungere dell'immaginario, può modulare il racconto fornendo ulteriori elementi volti a dare una connotazione differente alla storia (in particolare laddove procura dolore).

La questione dell'immaginario si ritrova anche in un'altra dimensione, sebbene declinata diversamente, ovvero il racconto e la visione delle persone con tossicodipendenza. I diari allegati (sia quelli successivi alle interviste che quelli rivolti allo spazio) mostrano alcuni dei temi che emergono nell'accoglienza e, come si può notare, il tema delle sostanze è molto frequente, se non centrale. Non è un caso che questo argomento sia ripetuto, in particolare se si considera che gran parte della vita degli utenti intervistati è stata caratterizzata dalla sostanza. La riflessione emerge dal momento in cui le persone con tossicodipendenza (mi riferisco in particolare agli intervistati che sono tuttora consumatori attivi) non riescono a vedere altro oltre la sostanza, non riescono ad immaginarsi in una condizione diversa da quella in cui si trovano. Questa "condizione" si è costruita e rafforzata con il passare degli anni, in quanto la dipendenza da sostanze avanzava, gli affetti si perdevano e le etichette cominciavano ad evidenziarsi sempre di più, arrivando a trovare piacere solo nel consumo. Nei capitoli precedenti ho approfondito il tema della dipendenza da sostanze, sottolineando in particolare i rischi psicologici e sociali che essa comporta, trascinando il consumatore in un circuito che si auto alimenta. I consumatori utilizzano le sostanze per svariati motivi, tra questi possono esserci: l'effetto che genera (tranquillità, euforia, rilassamento, ecc.) e/o l'evasione da un problema. I motivi del consumo spesso rafforzano i comportamenti detti "additivi", poiché stimolano la persona ad ottenere di nuovo quel piacere o ad evadere da una situazione difficile, arrivando a compiere talvolta gesti estremi. Per questo l'operatrice chiama "*Storie di vergogna*" i racconti degli utenti di Antenna Icaro, per la loro duplice valenza: la vergogna di una storia che non può essere raccontata a chiunque e la vergogna come emozione secondaria che la persona avverte nel raccontare un dato evento. Quando le persone arrivano a sentirsi solo dei tossicodipendenti "*Francesco tossico*" (Francesco, 28 aprile 2022), i loro racconti ruotano tutti intorno alla sostanza, cercando di confermare la percezione che loro hanno di sé stessi. Considerando quanto appena detto, l'operatore

sociale e lo spazio giocano un ruolo fondamentale all'utilizzo dell'immaginazione. Lo spazio dell'accoglienza, come affermato anche nei capitoli precedenti, è apprezzato per la sua possibilità di accogliere le persone senza tempo e senza vincoli di setting, ma soprattutto perché accoglie racconti e storie senza giudizio. La possibilità per un utente di sostare in un luogo dove la sua etichetta non viene evidenziata, ma anzi tolta – nell'esatto momento in cui una persona varca quella soglia – a contatto con persone che non necessariamente hanno a che fare con le sostanze, è fondamentale. L'operatore sociale che lavora in questo spazio, dev'essere ben consapevole che molte delle persone che lo frequentano hanno un forte carico storico sulle spalle, che probabilmente al di fuori non hanno grosse relazioni sociali esterne alla sostanza e che quindi, si sentiranno addosso un'etichetta capace di non farli più uscire da questa condizione (mentalmente). Se il professionista ha bene in mente quanto appena esposto, il suo intervento e il suo modo di porsi, saranno molto più attenti. Ogni comunicazione verbale e non che l'operatrice trasmette potrebbe alimentare queste etichette ed impedire un aggancio, al contrario se attiva le sue competenze (ascolto, empatia, attenzione, curiosità, ecc.) in maniera efficiente, è probabile che gli utenti avvertano quest'apertura e disponibilità e ritorneranno. La professionista però dev'essere in grado di immaginare una svolta nelle loro vite, una luce nel tunnel, poiché molti degli utenti di Antenna Icaro faticano ad immaginarsi in una condizione diversa da quella in cui si trovano attualmente. Pertanto, è fondamentale riuscire a pensare/immaginare – insieme a loro – “altro” oltre la sostanza, in particolare se si pensa anche al ruolo identitario che assume il racconto. Come già spiegato, ogni narratore tramite i racconti si presenta, dice “chi è” e, se la sua identità è correlata solo alla sostanza (sono un tossico) è importante che il professionista dia delle restituzioni in grado di estrapolare l'essenza della persona, non riducendo tutto al “semplice” comportamento legato alla sostanza.

Questo capitolo vuole integrare alcuni dei punti salienti del tema di tesi, per evidenziare la forte importanza della narrazione autobiografica per le persone con tossicodipendenza. La costruzione di senso – punto centrale della narrazione – appare un atto semplice, in realtà come si evince da quanto esposto finora, nasconde delle sottigliezze, necessita dell'attivazione di competenze in grado non solo di stimolare ulteriori racconti, ma di far emergere orizzonti di senso diversi. L'aspetto della dipendenza obbliga ad affinare ancor di più queste capacità poiché – come evidenziato – le persone vivono e hanno vissuto una vita così intensa e a tratti difficile da non avere altre prospettive. Per cui, lo spazio dell'accoglienza caratterizzato dalla libertà di espressione deve includere un professionista capace di accogliere i racconti, arricchendoli e rielaborandoli allestendo un luogo che non blocchi le prospettive di cambiamento, ma le inciti.

La narrazione è però anche uno straordinario strumento di apprendimento per gli operatori della cura, tanto che si parla di una “competenza narrativa” come capacità di “assorbire, interpretare e rispondere alle storie” ritenuta indispensabile per fare della buona medicina e consentire ai pazienti di essere protagonisti del proprio percorso di cura. (Mustacchi, 2020, pag.46)

Concludo con questa citazione che fa emergere la “competenza narrativa” la quale secondo il mio punto di vista unisce tutte le competenze esposte in questo capitolo e quello precedente. Quest'ultima, infatti, racchiude la capacità dell'operatore sociale di ascoltare, rendersi conto della sofferenza altrui, rispettarla, analizzare quanto sta emergendo nel racconto e restituire quell'immaginazione che ingabbia il pensiero e quindi, la prospettiva di cambiamento.

6. Conclusioni

Quest'ultimo capitolo racchiuderà il senso del lavoro di tesi, per questo è importante partire dalla domanda di ricerca che mi sono posta ad inizio percorso: **Che ruolo gioca la narrazione autobiografica nello spazio dell'accoglienza?** Per poter rispondere a questo quesito è stato necessario passare dagli obiettivi intrinseci, i quali attraversano tre elementi: la narrazione autobiografica, lo spazio dell'accoglienza e la dipendenza da sostanze. I capitoli precedenti hanno toccato a livello sia teorico che pratico le risorse e le criticità degli argomenti appena citati, portando alla luce riflessioni in grado di rispondere alla domanda di ricerca. Quest'ultima è nata grazie ad una mia osservazione nel contesto di stage che mi ha portata a valorizzare e selezionare la narrazione autobiografica come principale elemento di forza. Lo spazio accoglienza è ciò che unisce la mia curiosità al contesto professionale di riferimento (Antenna Icaro) il quale, come si evince da quanto esposto finora, caratterizza il luogo in cui tutto accade.

Il lavoro di tesi vede coinvolto il ruolo dell'operatore sociale e le sue competenze nelle difficoltà e risorse che la dipendenza da sostanze, lo spazio dell'accoglienza e la narrazione autobiografica comportano. Queste ultime, si sono ritrovate anche nella stesura della tesi, accompagnata dal percorso pratico svolto; una delle prime difficoltà concerne le domande pensate per gli utenti del servizio, che ho modificato perché ponevano gli intervistati in condizione di rispondere in maniera poco esaustiva. Dunque, ho posto quesiti più narrativi, rendendo però più complesso l'orientamento dei racconti che si sono rivelati molto forti e corposi. Un altro aspetto critico l'ho ritrovato nella versatilità, sia dello spazio accoglienza, non strutturato da compiti e regole precise, che del ruolo dell'operatore sociale il quale "(...) è una figura costitutivamente incerta, alle volte quasi sfuggente, costantemente in via di definizione, restia a qualsiasi tentativo di stabilizzazione all'interno di una rassegna rigida ed esaustiva di compiti e funzioni" (Tramma, 2003, pag.13). La flessibilità di questi due aspetti ha reso complicata la definizione precisa di alcuni elementi, come ad esempio le competenze del professionista, le quali, sebbene abbiano un nome definito (ascolto, empatia, accoglienza, ecc.) non hanno delle istruzioni precise per la loro applicazione, ma viaggiano nell'incertezza e nell'apertura. Inoltre, le competenze evidenziate nei capitoli precedenti non sono attuabili singolarmente in un preciso momento, ma si mischiano e sovrappongono, rendendo ancor più complessa la spiegazione della loro importanza e dei risultati. Infine un'altra difficoltà l'ho ritrovata nelle tematiche evidenziate (dipendenza da sostanze, narrazione autobiografica e spazio accoglienza) che essendo molto vaste, hanno reso necessaria una selezione, circa gli aspetti da toccare utili al lavoro di ricerca.

Espressa la domanda di ricerca e le difficoltà riscontrate nella stesura del lavoro di tesi, mi soffermo ora sugli elementi salienti al fine di rispondere alla domanda di ricerca. La narrazione autobiografica è stata il punto cardine del lavoro e, come si evince da quanto esposto nei capitoli precedenti, è imprescindibile ad ogni essere umano, in quanto permette di esplicitare a terze persone la propria storia, presentandosi al mondo. Ciò obbliga il narratore a portare alla mente ricordi in grado di generare emozioni, sia positive che negative. Questa necessità nasce e si evidenzia per il bisogno di ognuno di gettare una rete tra i ricordi, fornendo loro un senso. L'atto stesso di raccontarsi sottointende l'occorrenza degli individui di dare al mondo e a sé stessi un'identità, capace di definire la loro persona (che sarà in continuo mutamento). La narrazione autobiografica è quindi un'occasione per

ognuno di costruire e affermare la propria identità, esplicitare le proprie modalità di pensare e concepire il mondo, significare gli eventi in base alla propria percezione e soggettività e rivivere quei ricordi, impossibili da riprodurre. Gli utenti di Antenna Icaro sono ancor più sollecitati a raccontarsi, poiché la dipendenza ha fatto della sostanza il centro entro cui tutto ruota intorno, agendo sempre verso e per essa. Questa “dedizione” li ha portati a perdere affetti, amicizie, circondandosi principalmente di persone che hanno a che fare con la sostanza, addentrandosi in una solitudine che ha a sua volta evidenziato etichette e giudizi auto ed etero attribuite. Il circolo appena esposto sottolinea l'importanza per gli utenti del servizio di avere un luogo come quello dell'accoglienza, che accoglie senza alcun obbligo di avere una presa a carico medica o educativa. Un posto che apre la porta ai racconti, da quelli più semplici a quelli più profondi e dolorosi – che in genere non possono essere raccontati al primo passante – dando la possibilità di esprimersi e presentarsi. Laddove, quindi, le persone con tossicodipendenza vivono una condizione di solitudine circondati (spesso) solo da persone che hanno contatto con le sostanze e che si presentano al mondo riducendosi alla mera esperienza collegata alla sostanza (sono un tossico), allora lo spazio dell'accoglienza e la narrazione autobiografica diventano fondamentali. La costruzione di senso – obiettivo della narrazione autobiografica – rimane il punto entro cui l'operatore sociale si muove, il quale accoglie storie di vergogna, cariche di emozioni (per la maggioranza negative) e di racconti che non vengono raccontati altrove. Il ruolo del professionista e lo spazio sono fondamentali alla persona, in quanto permettono di raccontarsi, attivando uno scambio e una restituzione in grado di ampliare la visione e quindi alimentare possibilità di cambiamento. Le interviste svolte agli utenti hanno evidenziato: il carico storico dato dagli eventi traumatici vissuti, le perdite subite a causa della dipendenza da sostanze e i rischi in cui si sono imbattuti e alcuni ancora si imbattono ma, hanno anche evidenziato le loro necessità correlate alle fragilità (solitudine, giudizi, etichette, impossibilità a cambiare, vergogna, sensi di colpa). Gli utenti hanno infatti esposto il motivo per cui riconoscono e valorizzano lo spazio dell'accoglienza, tra cui la possibilità di: raccontarsi, confrontarsi con altre persone, non essere giudicati, non sentirsi solo dei tossicodipendenti, sentirsi accolti ed ascoltati, avere uno scambio, ecc. Questi elementi corrispondono con le competenze da attivare citate dall'operatrice dell'accoglienza per lavorare in questo contesto e orientare la narrazione autobiografica. Queste ultime possono essere splittate in due differenti momenti: quello iniziale che prevede la capacità di accogliere, ascoltare, comprendere ed essere sensibili alla sofferenza dell'altro e quello che segue che vede la possibilità dell'operatrice di creare uno scambio, dare dei rimandi volti a regalare un'immaginazione con la finalità di alleggerire il carico dato dalla storia/racconto e ampliare le visioni e quindi le possibilità di cambiamento. Queste capacità si racchiudono nella competenza narrativa, la quale consente di rendersi conto di quello che l'utente sta passando, essendo sensibili e rispettosi per la sua sofferenza. Significa inoltre essere attenti in quanto interessati e curiosi di voler scendere in profondità, di conoscere la persona, orientando il racconto. Si tratta di interpretare la narrazione, di far capo all'immaginario per gettare luce su visioni diverse che aprono la porta del cambiamento chinandosi insieme all'utente su un'apertura verso il diverso. Il diverso perché non determinato da un passato burrascoso o da etichette, perché non carico di rabbia e rimorsi, ma pieno di possibilità di riprendersi tra le mani e dare valore a quello che ancora si può vivere. La competenza narrativa include così accoglienza, ascolto, empatia, immaginazione, apertura e restituzione, capaci di valorizzare e orientare la narrazione autobiografica per le persone con tossicodipendenza nello spazio dell'accoglienza.

La narrazione autobiografica gioca quindi un ruolo fondamentale per le persone con tossicodipendenza, in quanto hanno vissuto e alcuni vivono ancora una condizione di solitudine che evidenzia ogni giorno di più le etichette e la percezione di essere solo dei "tossicodipendenti". Lo spazio dell'accoglienza permette dunque di avere un luogo dove queste etichette vengono eliminate, in cui i racconti e gli scambi vengono alimentati, fornendo restituzioni in grado di mostrare "altro" oltre la vergogna e la relazione con la sostanza. L'operatrice sociale in questo contesto, con queste persone, non ascolta semplicemente i racconti, ma aiuta a rielaborarli a orientarli, affinché il ventaglio di possibilità di veduta si ampli, introducendo al cambiamento. Le competenze che vengono attivate hanno dunque l'obiettivo di far percepire un ambiente diverso, ricco di immaginazione e ascolto, volto a trasformare quei racconti forti e dolorosi, in possibilità e non in determinatezza.

7. Bibliografia

Anzaldi, L. (2003). Tra pratiche autobiografiche e lavoro sociale. *Animazione Sociale*, 12.

Associazione Comunità Familiare. (2010). *Carta etica*.

Boella, L. (2006). *Sentire l'altro. Conoscere e praticare l'empatia*. Raffaello Cortina.

Bruner, J. (1992a). La ricerca del significato. In B. Poggio, *Mi racconti una storia? Il metodo narrativo delle scienze sociali*. Bollati Boringhieri.

Bruner, J. (1992b). La ricerca del significato: Per una psicologia culturale. In C. Mustacchi, *L'educazione poetica. Dalle teorie della narrazione all'esperienza della poesia*. Bollati Boringhieri.

Caretti, V., Craparo, G., & Schimmenti, A. (2008). *Psicodinamica delle dipendenze patologiche*. 107–116.

Charon, R. (2019). *Medicina narrativa. Onorare le storie dei pazienti*.

Demetrio, D. (1996). *Raccontarsi. L'autobiografia come cura di sé*. Raffaello Cortina.

Freire, P. (2014). *Pedagogia dell'autonomia. Saperi necessari per la pratica educativa*.

Gargani, A. G. (1992). Il testo del tempo. In D. Demetrio, *Raccontarsi. L'autobiografia come cura di sé*. (pag. 27). Laterza.

Immagine di copertina. www.giovanigenitori.it/lifestyle/quanto-e-importante-larte-dellascolto/

Linde, C. (1993). Life stories. The creation of coherence. In B. Poggio, *Mi racconti una storia? Il metodo narrativo nelle scienze sociali*. Oxford University Press.

Maida, S., Nuzzo, A., & Molteni, L. (2009). *Educazione e osservazione. Teorie, metodologie e tecniche*. Carocci Faber.

Martino, E., & Vignoli, T. (2014). Per non ridurre una storia di vita a una storia di alcol. *Animazione Sociale*, 283.

Mustacchi, C. (2020). *L'educazione poetica. Dalle teorie della narrazione all'esperienza della poesia*.

Pewzner, E. (2002). *Introduzione alla psicopatologia dell'adulto*. Einaudi.

Pietrini, P. (2019). *Il mio personale posizionamento: Un approccio culturale e fenomenologico al significato*. www.paolopietrini.it/il-punto-di-vista-dellattore-un-approccio-culturale-e-fenomenologico-al-significato/

Poggio, B. (2004). Questioni definitorie. In *Mi racconti una storia? Il metodo narrativo nelle scienze sociali*. (pag. 24).

Poggio, B. (2015). *Mi racconti una storia? Il metodo narrativo nelle scienze sociali*.

Ranci, D. (2001). La relazione a legame debole nell'intervento sociale: Aspetti teorici e tecnici. *Prospettive Sociali e Sanitarie*.

Rosati, G. (2011). *Comunità familiare 1971—2011: 40 anni di storie*. Associazione Comunità familiare.

SafeZone.ch. (s.d.-a). *Cannabis—Informazioni su sostanza, effetti ed effetti collaterali*. www.safezone.ch/it/dipendenze-e-sostanze/cannabis

SafeZone.ch. (s.d.-b). *Cocaina—Informazioni su sostanza, effetti ed effetti collaterali*. www.safezone.ch/it/dipendenze-e-sostanze/cocaina

SafeZone.ch. (s.d.-c). *Eroina—Informazioni su sostanza, effetti ed effetti collaterali*. www.safezone.ch/it/dipendenze-e-sostanze/eroina


Schiavi, P. (2010). Ora Toni non scaccia più i suoi pensieri. Fare colloqui in un servizio per le dipendenze. *Animazione Sociale*, 239.

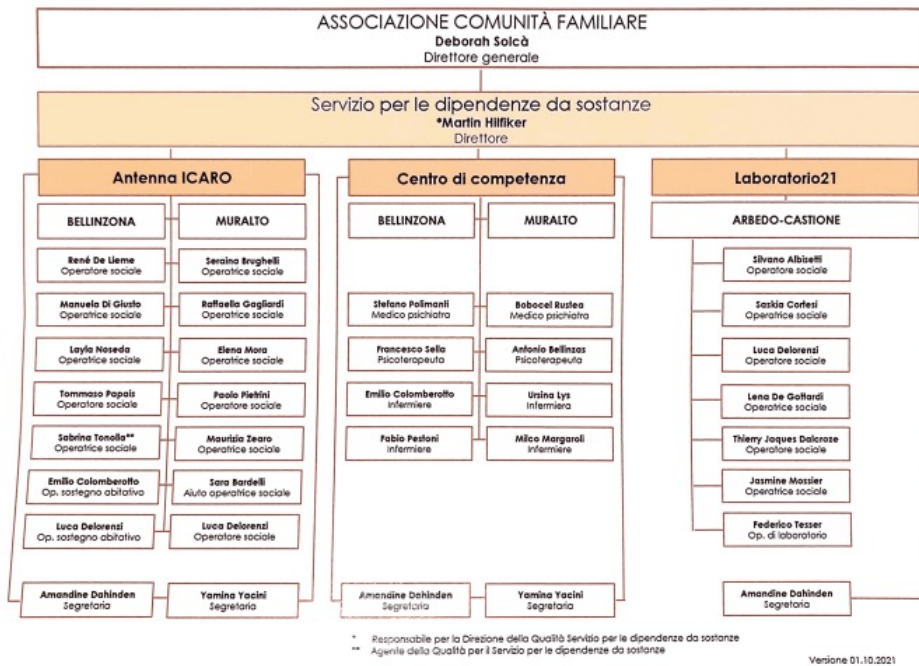
Simonetta Piccone, S. (2002). *Droghe e tossicodipendenza. Dallo spinello della controcultura alle pasticche nei «rave parties»: Come cambiano le sostanze, il consumo, gli interventi*. Il mulino.

Tramma, S. (2003). *L'educatore imperfetto. Senso e complessità del lavoro educativo*.

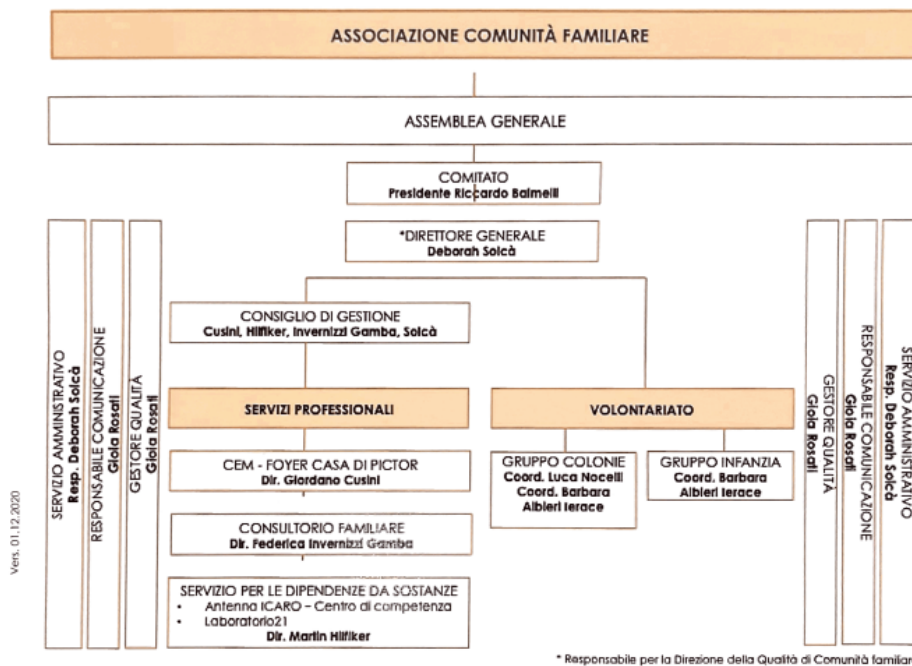
8. Allegati

8.1 Allegato 1: organigramma

	1.7 Sovrastruttura	p. 1 di 1
	ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO PER LE DIPENDENZE DA SOSTANZE	



	1.4 Sovrastruttura	p. 1 di 1
	ORGANIGRAMMA ASSOCIAZIONE COMUNITÀ FAMILIARE	



8.12 Allegato 12: consenso informato

Egregio signor.....,

Con la presente le chiedo l'autorizzazione a svolgere un'intervista finalizzata alla raccolta di dati che confluiranno in una ricerca dal seguente tema:

La narrazione autobiografica nello spazio accoglienza presso Antenna Icaro di Muralto.

Tale ricerca costituisce la base del mio Lavoro di Bachelor, che si propone di comprendere come l'operatore sociale valorizza l'approccio autobiografico nello spazio accoglienza.

La sua partecipazione a questa indagine è volontaria. Se ora decide di partecipare potrà comunque ritirarsi in qualsiasi momento senza alcuna motivazione.

Con il presente documento intendo richiedere il suo consenso informato per la registrazione dell'intervista e il trattamento dei dati secondo i criteri sopracitati.

L'intervista sarà svolta in luogo di sua scelta, in tempi a lei consoni, preventivamente determinati. L'intervista sarà registrata per garantire di poter trascrivere il suo racconto e procedere ad un'analisi qualitativa dei contenuti.

In un secondo tempo le verrà trasmessa la trascrizione integrale dell'intervista cosicché avrà modo di valutare se ciò che è stato scritto corrisponde a quanto detto; in caso contrario avrà l'occasione di poter porre eventuali modifiche o correzioni al testo. In seguito, procederò con l'analisi dei dati emersi durante l'incontro

Confidenzialità dei dati

Tutti i dati raccolti saranno trattati in modo strettamente confidenziale.

Persone di contatto

Se desidera ulteriori informazioni riguardo l'intervista o lo studio non esiti a contattarci ai seguenti recapiti:

Studente in Lavoro sociale

Pisaturo Emilia

e-mail: emiliapisaturo@hotmail.it

Direttore di tesi

Mustacchi Claudio

e-mail: claudio.mustacchi@supsi.ch

DICHIARAZIONE DI CONSENSO INFORMATO:

Io sottoscritto:

Dichiaro di aver compreso lo scopo del Lavoro di Bachelor e le modalità di trattamento dei dati personali.

Dichiaro il mio consenso informato a questa intervista.

Luogo:

.....

Data:

.....

Firma:

.....