

# COSTRUIRE RESILIENZA INSIEME

Un modello formativo  
per promuovere il cambiamento  
in un gruppo di lavoro

Gabriella Ferraro Bologna,  
Maria Grazia Gualtieri

Prefazione di Consuelo C. Casula

POLITICHE  
E SERVIZI  
SOCIALI

**FrancoAngeli**

## Informazioni per il lettore

Questo file PDF è una versione gratuita di sole 20 pagine ed è leggibile con



La versione completa dell'e-book (a pagamento) è leggibile con Adobe Digital Editions. Per tutte le informazioni sulle condizioni dei nostri e-book (con quali dispositivi leggerli e quali funzioni sono consentite) consulta [cliccando qui](#) le nostre F.A.Q.





I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it) e iscriversi nella home page al servizio “Informatemi” per ricevere via e.mail le segnalazioni delle novità o scrivere, inviando il loro indirizzo, a “FrancoAngeli, viale Monza 106, 20127 Milano”.

# COSTRUIRE RESILIENZA INSIEME

Un modello formativo  
per promuovere il cambiamento  
in un gruppo di lavoro

Gabriella Ferraro Bologna,  
Maria Grazia Gualtieri

Prefazione di Consuelo C. Casula

POLITICHE  
E SERVIZI  
SOCIALI

**FrancoAngeli**

Grafica della copertina: *Alessandro Petrini*

Copyright © 2019 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

*L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it).*

*Desidero tornare ad essere l'albero che dà frutti.  
Camminare ancora con le mie scarpe.*

(Un'operatrice)





# Indice

|   |      |    |
|---|------|----|
| <b>Prefazione</b> , di <i>Consuelo C. Casula</i>  | pag. | 9  |
| <b>Introduzione</b>   | »    | 13 |
| <b>1. Dall'incontro alla generatività</b>   | »    | 15 |
| 1. L'educazione e la responsabilità dell'atto educativo   | »    | 15 |
| 2. Dall'esperienza alla resilienza: il lavoro sul campo   | »    | 22 |
| <b>2. Metodologia</b>   | »    | 29 |
| 1. I presupposti formativi  | »    | 30 |
| 1.1. La resilienza  | »    | 30 |
| 1.2. L'approccio sistemico e socio-costruzionista   | »    | 36 |
| 1.3. La narrazione autobiografica   | »    | 39 |
| 2. Le linee guida   | »    | 43 |
| 2.1. Da come conosciamo dipende cosa conosciamo   | »    | 44 |
| 2.2. Il cambiamento della forma dei racconti comporta cambiare se stessi e la sostanza della storia | »    | 45 |
| 2.3. Le domande sono motore di cambiamento e apertura di nuovi significati                          | »    | 46 |
| 2.4. L'esperienza è il mezzo per apprendere   | »    | 48 |
| 2.5. Ogni persona ha le risorse necessarie per cambiare   | »    | 49 |
| 2.6. È una rete di relazioni che ci definisce e ci sostiene   | »    | 50 |
| 2.7. Il gioco permette la manifestazione degli opposti  | »    | 51 |
| 3. Le tecniche applicate per stimolare il cambiamento   | »    | 51 |
| 3.1. La co-costruzione  | »    | 51 |
| 3.2. Il gioco e la rappresentazione grafica   | »    | 52 |

|   |         |
|---|---------|
| 3.3. La presentificazione del passato, del futuro e degli assenti         | pag. 52 |
| 3.4. La metacomunicazione   | » 53    |
| 3.5. Le domande   | » 53    |
| 3.6. L'altravisione/l'altraposizione                                      | » 54    |
| 3.7. La connotazione positiva   | » 55    |
| 4. Gli strumenti utilizzati   | » 55    |
| 4.1. "Noci di cocco"  | » 55    |
| 4.2. "La mappa del territorio della tua vita"                             | » 56    |
| 4.3. "Albero della vita"  | » 57    |
| 4.4. "La valigia della trasformazione"                                    | » 58    |
| 5. L'originalità della metodologia  | » 59    |
| 5.1. La connessione tra gli strumenti, il processo e conseguenti scoperte | » 59    |
| <b>3. Il percorso esperienziale</b>                                       | » 70    |
| 1. Primo incontro: la consapevolezza                                      | » 71    |
| 2. Secondo incontro: la forza   | » 81    |
| 3. Terzo incontro: la vulnerabilità                                       | » 87    |
| 4. Quarto incontro: il gruppo   | » 94    |
| 5. Quinto incontro: la trasformazione                                     | » 100   |
| 6. Sesto incontro: il progetto di vita                                    | » 106   |
| <b>4. Riflessioni finali</b>  | » 109   |
| 1. "Vietato sbagliare?". Vincolo o possibilità?                           | » 109   |
| 2. Dall'omologazione all'identità   | » 109   |
| 3. Dall'essere riconosciuta al riconoscersi                               | » 110   |
| 4. La generatività  | » 111   |
| 5. La trasformazione. Cosa vogliamo costruire?                            | » 111   |
| 6. Che cosa c'è di speciale in questo percorso?                           | » 112   |
| 7. La metafora della costruzione, o meglio della co-costruzione           | » 112   |
| 8. Conclusioni  | » 115   |
| <b>Bibliografia</b>   | » 118   |

## Prefazione

di *Consuelo C. Casula\**

Questo libro di Gabriella Ferraro Bologna e Maria Grazia Gualtieri risponde con competente chiarezza alla domanda che spesso i partecipanti a corsi di formazione sulla resilienza rivolgono ai docenti: “La resilienza è una dote naturale o qualcosa che si può apprendere?”. Il libro, nella sua parte teorica e pratica, mette in evidenza che la resilienza è un processo e offre anche alcuni suggerimenti su come iniziare e proseguire tale processo che va dall'affrontare la ferita inferta dal trauma alla crescita post traumatica. Nei sei moduli del corso sopracitato le autrici hanno trattato i temi della consapevolezza, forza, vulnerabilità, gruppo, trasformazione e progetto come singole perle che unite insieme compongono la collana della resilienza.

In effetti la resilienza è sia un processo sincronico, di immediata risposta a un evento traumatico, sia un processo diacronico, che si sviluppa e matura col passare del tempo, talvolta con l'aiuto di esperti. Alcune persone sentono l'esigenza di ricorrere all'aiuto di esperti subito dopo il trauma; altre invece dopo che è trascorso del tempo durante il quale si sono avvalse delle proprie risorse interne. Ovvero quando una persona ferita si accorge che le sue risorse non sono più sufficienti si rivolge a un esperto che la aiuti a far emergere le risorse latenti, o nascoste, e sino a quel momento non utilizzate semplicemente perché non ne aveva avuto bisogno.

Questo libro nasce dall'esperienza delle autrici durante un corso di formazione denominato “Prendersi cura di sé” rivolto a un gruppo di

\* Psicologa e psicoterapeuta, docente di ipnosi in Italia e all'estero, membro del consiglio direttivo della Società Italiana di Ipnosi e Past President della European Society of Hypnosis.

operatrici per minori con e in difficoltà. Prendersi cura di sé in un clima di collaborazione, condivisione e apprendimento risulta infatti indispensabile per poter prendersi cura degli altri, senza correre il rischio di sviluppare burnout connesso alla delicata e fondamentale azione dell'educare. Prendersi cura di sé è un modo per proteggere il proprio benessere, per rimanere centrati sul proprio ruolo e sulla propria missione di aiuto, e per mantenere una relazione empatica con la sofferenza altrui senza farsene fagocitare.

Le linee guida che le autrici hanno seguito nel loro lavoro hanno portato le partecipanti al loro corso ad apprendere seguendo un percorso esperienziale che le ha coinvolte attivamente in giochi d'aula come “Noci di cocco”; “La mappa del territorio della tua vita”; “Albero della vita”; “La valigia della trasformazione”. Attraverso queste attività pratiche le partecipanti hanno potuto sperimentare che, una volta attivate le risorse necessarie, potevano modificare la propria vita modificando il proprio atteggiamento mentale.

Le premesse epistemologiche delle autrici seguono un approccio pragmatico, sistemico e sociocostruzionista che enfatizza la resilienza come processo che fa diventare più forte la persona ferita, e porta a riconoscere che nella propria vulnerabilità si nasconde un quoziente di vitalità che una volta emerso esita in una crescita post traumatica e non necessariamente, o in modo deterministico, in un disturbo post traumatico.

A questo proposito mi viene in mente un'affermazione di Pierre Janet che sostiene che “il Post Traumatic Stress Disorder è la malattia di non essere capaci di sentirsi pienamente vivi nel presente”. Questa posizione dello psicologo e filosofo francese, pioniere degli studi della dissociazione e delle memorie traumatiche, invita qualsiasi operatore sanitario a occuparsi del presente, a curare la persona che si ha di fronte nel *hic et nunc* e a non indugiare nel trauma che appartiene al passato.

L'affermazione di Janet è ancora oggi attuale e condivisa dai numerosi autori che si occupano di resilienza. Tra gli altri, per Stephen W. Porges, autore di *La teoria polivagale: fondamenti neurofisiologici delle emozioni, dell'attaccamento, della comunicazione e dell'autoregolazione*, è il senso di connessione sociale – che risponde a un imperativo biologico – a definire le relazioni di fiducia. Di conseguenza, al fine di supportare il benessere, la salute, la crescita e il recupero delle energie del soggetto che ha subito un trauma, è necessario attivare il sistema di coinvolgimento sociale e trasmettere così sicurezza. Ciò che le due autrici si sono impegnate a dare e a ottenere nel loro gruppo con una

comunicazione verbale, paraverbale e non verbale competente e congruente, fatta di sguardi, gesti e toni pacati e rassicuranti.

Le due autrici hanno infatti dimostrato come l'aver fornito esperienze positive per e con le partecipanti abbia riattivato il loro benessere (e anche il cervello), promuovendo quelle qualità umane, relazionali, sociali che creano e consolidano reti di relazioni solide. Reti di cui abbiamo bisogno perché siamo animali sociali, rispondiamo a un imperativo biologico, come dice Porges, e perché le relazioni interpersonali in cui prevale un attaccamento sicuro contribuiscono ad alimentare comportamenti dettati da benevolenza, generosità, gratitudine e compassione, tutte qualità che alimentano la resilienza.

Questo libro nel descrivere come le autrici hanno proposto alle partecipanti al loro gruppo come prendersi cura di sé, insegna a diventare amici di se stessi, benevolenti, e a diminuire il dialogo interno ricco di autocritica negativa. Suggestisce anche come coltivare benessere attraverso la consapevolezza di ciò che promuove l'evoluzione personale e professionale.

Ho così trovato interessante che le autrici abbiano incoraggiato le partecipanti al loro gruppo a raccontare la loro storia in vari modi, aiutandole a rendere esplicito ciò che era prima implicito e ad acquisire maggiore consapevolezza dei propri processi cognitivi, emotivi e relazionali. Ricordo ai lettori che anche B. Ecker, R. Ticic, L. Hulley, autori di *Sbloccare il cervello emotivo. Eliminare i sintomi alla radice utilizzando il riconsolidamento della memoria*, enfatizzano l'utilità del raccontare la propria storia al fine di superare traumi e di riprendersi la vita. Proprio a questo proposito non posso non citare quanto afferma Karen Blixen: "Tutti i dolori sono sopportabili se li si fa entrare in una storia o se si può raccontare una storia su di essi".

L'accento che questo libro pone sulle relazioni di attaccamento sicuro di e in gruppo in cui si può costruire resilienza serve a evidenziare l'importanza del mantenere la calma nei momenti di caos, incertezza, complessità e avversità. La calma che le formatrici sono riuscite a mantenere anche nelle situazioni sfidanti è stata trasmessa alle partecipanti che hanno compreso di essere in buone mani e in un luogo sicuro. E quando ci si sente in un luogo sicuro e con persone affidabili ognuno di noi sperimenta un più facile accesso alle risorse e diventa più efficace nell'affrontare e risolvere le situazioni problematiche, come sostiene anche Bessel van Der Kolk autore di *Il corpo accusa il colpo. Mente, corpo e cervello nell'elaborazione delle memorie traumatiche*.

Attraverso un'introduzione teorica e la descrizione del loro metodo pratico, le due autrici coinvolgono il lettore al punto che sembra di assistere al loro lavoro che è principalmente consistito nel far emergere nelle partecipanti al corso le loro durature risorse psicologiche di sicurezza, soddisfazione e connessione, fiducia, e motivazione. Esse illustrano anche in modo chiaro i passi per costruire e fortificare le risorse di base della resilienza, offrendo una riserva di forza utile ai giorni nostri così complicati e sfidanti.

All'interno del loro gruppo di lavoro le due autrici hanno mostrato come la costruzione di coesione, collaborazione, connessione abbia creato un contesto di apprendimento in cui si è potuto esplicitare ciò che era implicito per aumentare la consapevolezza reciproca. Una volta creato un luogo sicuro, un *temenos*, il recinto sacro contrapposto all'*agorà* come luogo pubblico, in cui potersi fidare e affidarsi, le due autrici si sono occupate di consolidare un profondo senso di appartenenza. Esse riconoscono tuttavia che l'omogeneità di genere, l'aver lavorato in un gruppo composto di sole donne, ha facilitato le dinamiche interpersonali basate su somiglianze e analogie di esperienze e sulla condivisione di un atteggiamento che promuove la soluzione dei conflitti in modo collaborativo. Credo piuttosto che l'omogeneità della composizione del gruppo sia stata solo uno dei tanti fattori che hanno contribuito al successo dell'esperienza.

Permettetemi di concludere questa prefazione con due riferimenti a quanto accaduto nei giorni in cui scrivo, febbraio 2019, che hanno a che fare con la resilienza. Uno riguarda Manuel Bortuzzo, il nuotatore di 19 anni rimasto paralizzato da un colpo di pistola. Questi, dopo essersi risvegliato dal trauma ed essersi accorto di aver perso l'uso delle gambe, ha visto sua madre piangere: a lei si è subito rivolto per consolarla e rincuorarla dicendo, a lei e al mondo: "Ce la farò. Sarò più forte di prima. Mi ispiro a Bebe Vio", vincitrice di medaglie d'oro nella paralimpiadi e modello di resilienza per tante persone che hanno saputo trasformare il destino in scelta.

L'altro riferimento all'attualità della resilienza sono le parole della canzone di Fiorella Mannoia, *Il peso del coraggio*: "Ognuno ha la sua schiena | Per sopportare il peso di ogni scelta | Il peso di ogni passo | Il peso del coraggio". Il peso del coraggio è quello che si posa leggero sulle forti spalle delle persone ferite e che dispiega le ali dell'accettazione di ciò che non si può modificare e le ali della compassione nei confronti di sé e degli altri per farle volare libere e leggere.

## Introduzione

Nel nostro lavoro di formatrici abbiamo vissuto un'esperienza particolarmente interessante con un gruppo di educatrici di una Comunità educativa residenziale per minori, allontanati dalle famiglie con decreto del Tribunale per i Minorenni. Il compito affidatoci è stato quello di essere di supporto allo sviluppo personale delle operatrici, indirettamente alla loro attività educativa, con particolare attenzione alla verifica e al rinforzo della loro motivazione.

Ci siamo mosse decidendo di aver cura della programmazione da un lato e, nel contempo, di renderla flessibile, pronta a modellarla a seguito delle variabili che si sarebbero poste lungo il percorso. In questa scelta abbiamo tenuto presente che si trattava di un gruppo e quindi di una pluralità di soggetti in interazione, integrazione e interdipendenza: nell'interazione si sviluppa la coesione ed è qui che si soddisfano i bisogni dei soggetti in gioco. Nell'integrazione si mette insieme ciò che è simile e ciò che è differente nelle persone e, attraverso l'interdipendenza, si acquisisce la consapevolezza della necessità reciproca. A questo punto non è stata casuale la scelta di una prima sessione del corso residenziale in un luogo con caratteristiche completamente diverse dall'abituale sede di lavoro.

Dopo la rilevazione dei bisogni formativi, attraverso incontri con la Direzione della Comunità, abbiamo stabilito l'opportunità di prevedere un numero di incontri sufficienti a creare senso di appartenenza, considerando necessario anche un tempo per sedimentare e riflettere tra un incontro e l'altro.

La caratteristica del gruppo che si è dimostrata più significativa è di essere composto da sole donne per cui, come dice Carol Gilligan (1987) si sono enfatizzate le somiglianze e le analogie delle esperienze, si sono instaurati legami di amicizia, si sono intrecciati rapporti interdipendenti

e di narrazioni congiunte, nella ricerca di ognuna di raggiungere il consenso e superare i conflitti.

Svolgere un'attività nel sociale, con soddisfazione professionale e personale e con risultati oggettivamente positivi, comporta partire da se stessi e lavorare su se stessi. Soprattutto, nel caso in cui si sia consapevoli di voler attivare cambiamenti nelle relazioni e nei comportamenti, è impossibile limitarsi alla trasmissione di teorie.

Nasce così il progetto “Prendersi cura di sé”. A conclusione del progetto sentiamo il desiderio di far conoscere la metodologia utilizzata e di condividere i risultati del lavoro attraverso la stesura di questo libro, che comprende il racconto delle varie fasi e le riflessioni che ne sono seguite.

Il libro è di interesse per chi si occupa di formazione del personale socio-educativo, per gli operatori stessi, per gli studenti in ambito sociale, psicologico e organizzativo e per tutti coloro che decidono di portare cambiamento nelle relazioni e nei vari contesti in cui sono impegnati.

## **Come si articola il libro**

Nel primo capitolo esponiamo le nostre specifiche premesse epistemologiche, le nostre parole chiave, il perché abbiamo voluto lavorare a questa esperienza.

Nel secondo capitolo viene trattata la metodologia che, partendo da strumenti di vari autori, si è poi sviluppata in una forma del tutto originale attraverso la loro connessione.

Nel terzo capitolo sono raccontati i sei moduli formativi effettuati. La logica secondo cui si è sviluppato il capitolo può essere riassunta da parole chiave che hanno caratterizzato i singoli moduli: la consapevolezza, la forza, la vulnerabilità, il gruppo, la trasformazione, il progetto.

Nel quarto capitolo sono riportate le riflessioni che il lavoro ha stimolato in noi sulle tematiche della fatica, delle difficoltà e del rischio di burnout connessi all'azione di educare e alla possibilità di superarli attraverso la collaborazione e il confronto tra le rispettive competenze, in un clima di condivisione e di apprendimento. Per agevolare una riflessione sull'efficacia della metodologia usata, in conclusione, poniamo in sequenza temporale l'evoluzione del percorso, a livello individuale e collettivo, chiamando metaforicamente “mattone” ogni elemento che la costruisce.



# 1. Dall'incontro alla generatività

## 1. L'educazione e la responsabilità dell'atto educativo

### *Il concetto di educazione*

Tra i concetti più difficili da definire, tra le parole dal significato declinabile nei modi più diversi, c'è senza dubbio la parola educazione. Dietro alla stessa parola ci sono tanti contenuti diversi: educare può voler dire formare secondo modelli ritenuti validi, e allora l'obiettivo è di dare una certa "forma giusta" a chi non l'ha ancora oppure l'ha diversa o incompleta. La si può legare strettamente al guarire, soprattutto in strutture che hanno come utenti minori in situazione di disagio con l'obiettivo di recuperare la normalità, presupponendo che ci sia una situazione originaria di benessere, sempre difficile da definire. Si può intendere l'educare come agevolare la crescita e allora lo scopo è facilitare lo sviluppo del potenziale dell'individuo. Lo si può considerare una vera e propria missione, con l'obiettivo di rimediare ai danni del disagio sociale, con grande sacrificio personale.

Qualunque sia il concetto che ognuno ha di educazione, costituito da quelli elencati sopra e da tutto ciò che può nascere dalla mescolanza tra questi, è importante tenere presente che la relazione educativa presuppone un rapporto di fiducia nel riconoscimento della diversità dei compiti, delle funzioni, e nella consapevolezza che si dà e si riceve nello stesso tempo. È fondamentale la certezza che si educa con la testimonianza, con l'esempio, con l'adesione nella vita quotidiana a quei valori, comportamenti e competenze che si enunciano con le parole. Si educa attraverso quello che si è non solo attraverso quello che si sa o si insegna.

### *Il contesto educativo*

Uno degli equivoci relativi al processo educativo è di relegarlo in uno spazio definito, la famiglia e la scuola, e di attribuirgli ben individuabili gestori: i genitori, gli insegnanti e, per i minori istituzionalizzati, gli educatori professionali. L'equivoco si spiega con la necessità di rassicurazione di cui si ha bisogno circa l'aver fatto tutto il possibile per educare le nuove generazioni; se il processo educativo non "riesce" la "colpa" è dei ragazzi che non hanno usufruito di quanto i genitori hanno loro detto, di quello che i docenti hanno loro insegnato e, circa i minori nelle Comunità educative, si può sempre invocare la loro vita segnata da esperienze traumatiche. Pensiamo che invece il solo fatto di essere adulti ci debba far sentire sempre tutti coinvolti nell'atto educativo, responsabili e attenti, anche se non abbiamo figli o nipoti, anche se non lavoriamo come insegnanti o nel sociale. Qualsiasi azione, educativa o no, ha un peso e soprattutto produce una retroazione. Questo implica per tutti l'assunzione di responsabilità per se stessi, per le azioni che si compiono come dice U. Telfener (2011).

### *La relazione nel processo educativo*

Questo coinvolgimento globale dell'identità dell'adulto e del minore porta alla conseguenza che per educare bisogna partire da se stessi e ciò è valido non soltanto per i professionisti dell'educazione ma anche per chi vi si impegna in associazioni di volontariato, chi svolge a vario titolo compiti educativi e sociali e ovviamente per i genitori. Diventa allora inevitabile fare i conti con chi si è veramente anche se, come dice C.G. Jung, si tratta di una delle esperienze più sgradevoli, tanto che nel tentativo di sfuggirvi, si proietta sul mondo circostante ciò che in noi vi è di negativo.

Sappiamo anche, più ottimisticamente, che in un percorso di consapevolezza di sé si ha sempre l'occasione di fare piacevoli scoperte su capacità e qualità fino a quel momento ignorate.

### *Prendersi cura di sé*

Partire da sé, prendersi cura di sé, per operatori del sociale, appare a volte come un gesto egoistico, un tradimento delle proprie scelte altruistiche che si vive con senso di colpa, creando un conflitto interiore. Quando poi si raggiunge la stanchezza, la saturazione, si arriva ad abbandonare la professione, e se vi è la compromissione delle condizioni di salute fisica e psichica, prendersi cura di sé produce la reazione estre-

ma di precludersi la stessa possibilità di entrare in contatto con gli altri. È l'esito del burnout.

Occorre la fondamentale consapevolezza che esiste la dimensione altruistica mai disgiunta da gratificazioni di esigenze personali come la soddisfazione di sentirsi utile, di avere il potere di fare stare meglio l'altro, di esercitare una professione che ha una buona immagine.

In genere per gli educatori e gli operatori sociosanitari non c'è sostegno consistente, duraturo e significativo come se non fosse evidente che essi sono parte di un sistema, sono l'anello di congiunzione tra le esigenze del sociale di accudire ed educare i minori e la messa in atto del progetto educativo.

### *Se il fare prende il sopravvento*

Il benessere dell'educatore è presupposto fondamentale per il benessere dei minori di cui si fanno carico. È importante che rivolgano lo sguardo verso se stessi, prestino attenzione a se stessi, per bilanciare il rischio di estraneamento da sé, che subentra quando il fare prende il sopravvento. In molte comunità si sperimenta l'emergenza come situazione abituale e permanente, l'emergenza diventa il contesto e ne detta i ritmi di lavoro, di vita. Il rischio è di perdere la centratura sul motivo fondamentale per cui ci si trova in quella realtà, di perdere la dimensione del progetto da realizzare insieme ai minori ospitati. Non smarrire l'identità permette di tenere i fili del proprio operare, delle proprie relazioni, vivere, decidere e realizzare. Rincorrere le necessità del momento conduce a una fatica, a volte vana, che ci ricorda il mitico Sisifo. Egli fu condannato dagli Dei a spingere continuamente un enorme masso sulla cima di un monte, per poi vederlo ogni volta precipitare a valle ed essere costretto a ricominciare.

### *Prepararsi alla resilienza*

Gli educatori o coloro che lavorano nel sociale necessitano di momenti intensi di riflessione su se stessi e il proprio lavoro, di supervisione non soltanto sui "casi" seguiti. Supervisione dei casi, infatti, è un'espressione che evoca già di per sé una spersonalizzazione del minore che diventa "caso" e dell'operatore che non sembra essere in relazione con una persona in difficoltà ma con un problema. La persona non è il suo problema, la persona ha un problema e con la relazione, insieme agli altri, ha possibilità concrete di superarlo.

### *Il modello di educatore*

La difficoltà di definire il lavoro educativo, esposta precedentemente, ha una ricaduta sul definire il ruolo dell'educatore, non soltanto relativamente al "fare" ma anche all'"essere". Il ruolo educativo comporta responsabilità diffusa dell'impegno, consapevolezza della pervasività delle sue implicazioni nella sfera personale e la necessità di prendersi cura di sé. Abbiamo trovato nel processo resiliente una risposta per proporre un modello di educatore.

L'educatore resiliente è modello di vita, sia personale che professionale. Ha appreso a vivere attraverso un processo di apprendimento dal costo alto. Egli è spesso a contatto con storie che vanno dal disagio a situazioni particolarmente drammatiche: maltrattamento, violenza assistita, abuso. Deve perciò richiamare a sé tutte le sue forze, convogliare le sue energie per trovare strategie efficaci per diventare più forte della disperazione e trasformare il dolore in sfida.

Gli educatori incarnano l'immagine dell'adulto, viene loro chiesto di essere riferimento, pilastro, modello e tanto altro. Crediamo sia necessario riflettere sul fatto che dopo essersi costruiti e avere imparato a vivere da adulti, non si debba considerare questa fase della vita come statica e priva di complessità. Essa invece è caratterizzata da momenti di dubbio e aspetti di vulnerabilità.

Per le donne, che rappresentano la maggior parte dei professionisti che operano nel sociale, convergono in modo più pressante le esigenze di realizzazione lavorativa ma anche nella famiglia e nella coppia. È uno dei periodi in cui le esigenze personali e le richieste, addirittura le pressioni sociali sono più pesanti. Per alcune è il momento dei primi bilanci della propria vita, e si affronta, se non una crisi dei valori, un passaggio a nuovi valori. Obiettivi che sembravano desiderabili possono cominciare a diventare insignificanti e vuoti e magari si cerca di scappare da uno stato leggermente depressivo. In una fase di dubbio si ha la sensazione che la terra manchi sotto ai piedi, la perdita di orientamento può spingere a soluzioni illusorie nella lotta contro il vuoto. Si arriva a fare degli altri, capi, compagni o compagne, i capri espiatori in quanto rendono difficile la vita.

È il momento di conoscere se stessi, la propria verità, necessariamente unica perché nessuno può vedere il mondo dalla stessa prospettiva di un altro. La maturità personale è la scoperta di ciò che si può essere, è la scoperta del filo rosso della propria vita. Questa è la fase della

vita nella quale si può diventare saggi, trovando finalità realistiche nella propria esistenza.

È importante considerare che entrambi i partner nella relazione educativa sono portatori di bisogni specifici e di capacità differenziate, che un adulto non è adulto in modo statico ma continua nella sua evoluzione. Prendere contatto con le proprie risorse aiuta a chiarire il concetto di educazione come agevolazione della crescita, con l'obiettivo di permettere lo sviluppo del potenziale della persona. Il rispetto incondizionato dell'altro, l'ascolto e lo sguardo accogliente, l'astensione dal giudizio sono gli strumenti che, se non si possiedono istintivamente, è necessario imparare a usare. Questo può avvenire in un percorso non solo di tipo didattico ma esperienziale. Tra i vari strumenti per una formazione esperienziale, che punta al lavoro su di sé, riteniamo particolarmente validi la narrazione autobiografica e il concetto di intelligenza emotiva.

### *La narrazione autobiografica*

L'autobiografia è una esperienza fondamentale. Esiste una *pedagogia della memoria* in quanto "Il sedimentarsi progressivo dentro di noi delle esperienze di vita, di cui non possiamo ricordare sempre tutto, edifica quel che siamo. Pur dimenticandone molte, le esperienze depositate negli immensi bacini dell'oblio – definitivo o disponibile, improvvisamente, a far emergere le forme durante la vita diurna o onirica ci sorreggono e alimentano a nostra insaputa giorno per giorno"<sup>1</sup>. Possiamo ricomporre i nostri ricordi, la nostra storia generando consapevolezza e apprendimento, guidati da giuste domande che ne fanno emergere la pregnanza rispetto a momenti di svolta, di cambiamento.

L'esercizio della scrittura autobiografica permette un grande lavoro intellettuale ed emotivo di analisi, classificazione, organizzazione e connessione. In questo senso è certamente formativo e, se svolto nella dimensione del gruppo, permette di migliorare le relazioni interpersonali conoscendo meglio se stessi e gli altri. D. Demetrio sostiene la grande utilità dell'educazione all'autobiografia, in quanto stimola a formulare ipotesi e teorie sull'andamento della vita e fa crescere la solidarietà verso le altre persone.

1. D. Demetrio, *Raccontarsi. L'autobiografia come cura di sé*, Cortina, Milano, 1996, pp. 112-113.