

*Vanna Iori, Alessandra Augelli,
Daniele Bruzzone, Elisabetta Musi*

Ripartire dall'esperienza

Direzioni di senso nel lavoro sociale



VITA EMOTIVA

“Strumenti” n. 15

FrancoAngeli

E FORMAZIONE



VITA EMOTIVA E FORMAZIONE

Collana diretta da Vanna Iori

Comitato scientifico

Eugenio Borgna	Roberta De Monticelli	Salvatore Natoli
Mariagrazia Contini	Eugenio Fizzotti	Luigi Pati
Vincenzo Costa	Paolo Jedlowski	Bruno Rossi
Duccio Demetrio	Luigina Mortari	Lucia Zannini

Il gruppo di ricerca e formazione *είδος*, coordinato da Vanna Iori, sviluppa da diversi anni i temi della vita emotiva, secondo l'orientamento fenomenologico-esistenziale.

La collana *Vita emotiva e formazione* propone strumenti, materiali e piste di lavoro per coltivare l'intelligenza del cuore come risorsa professionale nel lavoro sociale, educativo, sanitario.

Il metodo fenomenologico apre sguardi di senso dove le fragilità dell'esistenza cercano risposte: attraverso la cura di sé, gli operatori possono più efficacemente prendersi cura degli altri, umanizzare i servizi, dare valore all'esperienza vissuta.

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati
possono consultare il nostro sito Internet: www.francoangeli.it e iscriversi nella home page
al servizio “Informatemi” per ricevere via e.mail le segnalazioni delle novità.

*Vanna Iori, Alessandra Augelli,
Daniele Bruzzone, Elisabetta Musi*

Ripartire dall'esperienza

Direzioni di senso nel lavoro sociale

VITA EMOTIVA

"Strumenti" n. 15

FrancoAngeli

E FORMAZIONE



Proprietà letteraria del Comune di Reggio Emilia.

Progetto grafico di copertina: Elena Pellegrini.

Immagine di copertina: Claudio Benci, Un'Arca tra di noi, olio su tavola (cm 30 _ 30), 2003.






Si ringrazia l'autore per la gentile concessione.

Copyright © 2010 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.




SOMMARIO

Introduzione di <i>Vanna Iori</i>	pag.	11
1 Costruire sapere dall'esperienza di <i>Alessandra Augelli</i>	»	15
1.1 Riconoscersi esperti	»	16
1.2 In ascolto della personale esperienza	»	18
🌀 L'ESPERIENZA DIVENTA SAPERE Fidarsi dei propri vissuti	»	19
1.3 Con uno sguardo nuovo	»	20
🌀 L'ESPERIENZA DIVENTA SAPERE Stare nell'ambivalenza	»	22
Per approfondire	»	23
2 La vita emotiva nel lavoro di cura: da ostacolo a risorsa di <i>Vanna Iori</i>	»	24
2.1 Un lessico per le tonalità emotive	»	25
🌀 L'ESPERIENZA DIVENTA SAPERE Coltivare e condividere la vita emotiva	»	27
2.2 Impedimenti che "oscurano" l'espressione dei vissuti	»	28
🌀 L'ESPERIENZA DIVENTA SAPERE Sollevare il velo per rinnovare la motivazione	»	29

2.3	Per rimuovere gli ostacoli	pag.	31
	L'ESPERIENZA DIVENTA SAPERE Conseguenze e cambiamenti nel lavoro	»	32
	Per approfondire	»	33
3	L'operatore sociale come professionista riflessivo		
	di <i>Daniele Bruzzone</i>	»	34
3.1	I servizi sono capaci di "pensare"	»	36
	L'ESPERIENZA DIVENTA SAPERE Atteggiamenti da coltivare a livello personale	»	38
3.2	I diversi livelli della riflessività	»	39
	L'ESPERIENZA DIVENTA SAPERE Strumenti per promuovere la riflessività a livello organizzativo	»	41
	Per approfondire	»	42
4	La motivazione nel lavoro: non perdere il senso di ciò che si fa		
	di <i>Elisabetta Musi</i>	»	43
4.1	In equilibrio tra spinte interne e condizionamenti esterni	»	45
4.2	Il coraggio di partire da sé	»	46
	L'ESPERIENZA DIVENTA SAPERE Orientamenti motivazionali	»	46
4.3	Una responsabilità dell'organizzazione: non trascurare la motivazione	»	49
	L'ESPERIENZA DIVENTA SAPERE Il sostegno alla motivazione	»	50
4.4	Se poi l'organizzazione alimenta la motivazione...	»	52
4.5	Cara organizzazione ti scrivo...	»	53
	Per approfondire	»	54
5	La coscienza del limite		
	di <i>Daniele Bruzzone</i>	»	55
5.1	Metafore e percezioni	»	57
5.2	Limiti organizzativi e istituzionali	»	58

	L'ESPERIENZA DIVENTA SAPERE		
	Gestire il limite: elementi di metodo	pag.	60
5.3	Limiti relazionali e affettivi	»	60
	L'ESPERIENZA DIVENTA SAPERE		
	Adottare un approccio costruttivo	»	62
	Per approfondire	»	64
6	Aver cura delle fragilità		
	di <i>Alessandra Augelli</i>	»	65
6.1	Ricerca le fragilità... fuori di noi	»	66
	L'ESPERIENZA DIVENTA SAPERE		
	Progettare la cura a partire dalle fragilità ascoltate	»	67
6.2	Ricerca le fragilità... in noi	»	68
	L'ESPERIENZA DIVENTA SAPERE		
	Un servizio che cura i propri punti deboli	»	69
6.3	Fragili per professione	»	69
	L'ESPERIENZA DIVENTA SAPERE		
	Un lavoro incessante...	»	70
6.4	Come attraversare le fragilità	»	71
	L'ESPERIENZA DIVENTA SAPERE		
	Quando dalle fragilità sorgono risorse/risposte	»	72
	Per approfondire	»	72
7	Abitare la distanza		
	di <i>Vanna Iori</i>	»	73
7.1	"Vedere" e "vedersi"	»	74
	L'ESPERIENZA DIVENTA SAPERE		
	Apprendere da sé, apprendere dagli altri	»	76
7.2	Troppo vicino: il rischio di "bruciarsi"	»	76
	L'ESPERIENZA DIVENTA SAPERE		
	La condivisione nel gruppo di lavoro	»	78
7.3	Troppo lontano: le barriere difensive	»	79
	L'ESPERIENZA DIVENTA SAPERE		
	Il sentimento di appartenenza e l'organizzazione	»	81
	Per approfondire	»	82

8	Rimanere progettuali tra criticità ed emergenze		
	di <i>Elisabetta Musi</i>		pag. 83
8.1	Dietro la parola <i>emergenza</i> ...	»	84
	⊙ L'ESPERIENZA DIVENTA SAPERE Apprendere dall'emergenza	»	86
8.2	Proteggersi dall'angoscia generata da emergenze e criticità	»	87
	⊙ L'ESPERIENZA DIVENTA SAPERE Ridurre l'impatto dell'emergenza	»	90
8.3	Rimanere progettuali, coltivare la speranza	»	91
	⊙ L'ESPERIENZA DIVENTA SAPERE "Lavori in corso": una segnaletica lungo il cammino	»	92
	Per approfondire	»	94
9	La scrittura: cura di sé, cura della relazione		
	di <i>Alessandra Augelli</i>	»	95
9.1	Forme quotidiane di scrittura	»	97
	⊙ L'ESPERIENZA DIVENTA SAPERE Oltre l'esercizio abitudinario	»	99
9.2	Pagine dove abitano le emozioni	»	100
9.3	Scrivere una relazione: complessità, contraddizioni, esigenze	»	101
	⊙ L'ESPERIENZA DIVENTA SAPERE Alla ricerca di un modo giusto di scrivere	»	102
	⊙ L'ESPERIENZA DIVENTA SAPERE La scrittura in cambiamento	»	103
9.4	Aver cura della parola	»	104
	⊙ L'ESPERIENZA DIVENTA SAPERE Ricerca di parole, creatori di linguaggi	»	106
9.5	Scrivere il lavoro sociale	»	107
	⊙ L'ESPERIENZA DIVENTA SAPERE Racconti a più voci	»	107
	Per approfondire	»	108

10	Aver cura di chi si prende cura: il gruppo di lavoro		
	di <i>Elisabetta Musi</i>		pag. 109
10.1	Sul gruppo di lavoro un pensiero di scarso respiro, soffocato da esigenze efficientiste	»	110
	 L'ESPERIENZA DIVENTA SAPERE		
	Primi accorgimenti di manutenzione del gruppo di lavoro	»	112
10.2	Pensare e progettare insieme per fondare il senso del "noi"	»	113
	 L'ESPERIENZA DIVENTA SAPERE		
	Principi e pratiche per sostenere l'efficienza del gruppo	»	114
10.3	Guardarsi dentro ma anche intorno	»	116
	 L'ESPERIENZA DIVENTA SAPERE		
	Aver cura del gruppo di lavoro: atteggiamenti professionali e strumenti di lavoro	»	117
	Per approfondire	»	119
	Bibliografia	»	121
	Gli autori	»	125

INTRODUZIONE

di *Vanna Iori*

Durante la costruzione della cattedrale di Chartres a tre spaccapietre che stavano lavorando venne rivolta la medesima domanda: “Che cosa stai facendo?”. Il primo rispose seccato, senza neppure sollevare la testa: “Lo vedi, sto spaccando le pietre”; il secondo spiegò: “Mi guadagno da vivere, spacco le pietre per mantenere la mia famiglia”; il terzo lavoratore, fermandosi un attimo, rispose “Sono uno spaccapietre e sto costruendo una cattedrale”. (Liberamente da Cyrulnik, 2005, pp. 26-27.)

Questo notissimo aneddoto rappresenta bene i vissuti dell’esperienza lavorativa. Sentire di appartenere alla costruzione della grande cattedrale del welfare o vivere il lavoro di cura come una faticosa necessità circoscritta all’immediatezza esecutiva non esprime solo il significato attribuito al proprio lavoro, ma permea anche il clima dell’organizzazione. I vissuti esperienziali sono decisivi negli orientamenti di senso che generano benessere per il singolo lavoratore e per l’organizzazione, determinando la qualità delle risposte che questa è in grado di fornire.

Nel corso del 2009 l’Osservatorio Famiglie del Comune di Reggio Emilia ha realizzato una formazione sul tema degli apprendimenti professionali che scaturiscono dall’esperienza degli operatori¹. Il percorso aveva lo scopo di valorizzare quel sapere “di prima mano” che nasce dall’esperienza e può diventare competenza metodologica e professionale soltanto se l’agire quotidiano viene sottoposto a riflessione. Per questo si è dato vita a momenti

¹ Hanno partecipato al percorso circa cento operatori, prevalentemente del Comune di Reggio Emilia e dell’Asp OSEA, ma anche di Ospedale (ASMN), Ausl, CpS, Dimora d’Abramo, Emmaus.

specifici di formazione, non tanto ricalcati sul modello dell'esperto che trasmette tecniche o saperi precostituiti, elaborati "altrove", al di fuori della realtà in cui si opera, ma sul modello di una formazione capace di mettere in circolo le consapevolezze di cui gli operatori sono portatori, la ricchezza della loro esperienza umana e professionale, lasciando emergere anche le fragilità, i limiti, la stanchezza che induce a rifugiarsi nella routine, rischiando di perdere di vista il senso sempre nuovo dell'incontro con le diverse forme di criticità sociale e umana.

Nell'attuale contesto socio-economico, caratterizzato da incertezza e precarietà, in cui si sono sgretolate antiche sicurezze e sono venuti meno molti fattori di protezione sociale, aumenta anche la vulnerabilità degli stessi operatori. Per questo i temi affrontati hanno via via posto l'attenzione su fragilità, limiti, giusta distanza/vicinanza, sulla dimensione emotiva nei contesti professionali, sulla speranza come apertura di nuove possibilità, sulla motivazione, e sull'utilizzo delle pratiche di scrittura come strumento di crescita professionale. La capacità di "partire da sé" ha fatto emergere orientamenti e stili condivisi per costruire un sapere dall'esperienza e per generare uno *stile* di lavoro condiviso. Assistenti sociali, educatori, operatori della sanità, psicologi, volontari, pur affaticati e non sempre sostenuti, sono avamposti attivi di una situazione in rapido e continuo cambiamento e possono essere "operatori riflessivi" generatori di competenze professionali, a condizione che il sapere latente, sedimentato nella loro esperienza, riesca a trovare i luoghi e i modi per esprimersi ed essere condiviso.

Nel processo per acquisire e costruire un metodo con cui riuscire a fare dell'esperienza una fonte di apprendimento, sono emersi inevitabili aspetti di *burn-out*, ma anche molta voglia di continuare a mettersi in gioco con etica della responsabilità e della solidarietà. È emerso un patrimonio importante nel contesto socio-culturale attuale dove si tende a porre attenzione più al risultato che al senso del lavoro e dove si ritiene privo di significato il valore dell'esperienza. Oggi si enfatizzano infatti le informazioni quantificanti del pensiero calcolante, quel *rechnendes Denken* rivolto unicamente al produrre, al computare e al misurare, che perde di vista lo stupore della quotidianità e la capacità di cogliere tutto ciò che esula dal calcolo e non "produce" merci da scambiare (Heidegger, 1979, pp. 50-51).

Quando un evento lesivo dell'esistenza precedente irrompe in modo perturbante nello scorrere quotidiano nei giorni, l'invocazione di aiuto fa sentire la sua voce appena udibile. Per essere capaci di sentirla occorre superare la barriera dell'ovvietà e del precompreso attraverso le classificazioni rassicuranti dei nostri schemi mentali. Il pensiero dell'utile, che domina la società dell'efficienza e della razionalità strumentale, pretende di com-

putare, contare, misurare, regolare tutto; la logica dell'onnipotenza tecnica presume di controllare e dominare anche i bisogni e le domande delle persone in difficoltà, ritenendo le tecniche quasi magicamente risolutive, anziché accorgersi di quanto siano invasive.

Attribuendo valore al sapere dell'esperienza si possono scoprire strumenti professionali per diventare capaci di stare dentro l'incertezza, il cambiamento, il rischio, senza adottare le strategie della fuga, anche quando si sa di non poter trovare la risposta risolutiva. Ripartire dall'esperienza significa per gli operatori ridefinire la propria identità professionale, non affidarla alla capacità di fare, di riuscire, di produrre risultati, ma a quella di saper attendere, nella consapevolezza dei propri limiti; significa:

lasciarsi interpellare dai bisogni vecchi e nuovi, materiali e immateriali; dare ascolto ai desideri "in-editi, in-dicibili, in-auditi"; ricercare i luoghi di frontiera, dove abitano gli ultimi; accogliere il grido delle povertà silenziose, della caduta di senso e di smembramento dei significati; rivedere i confini della vicinanza e della lontananza; rivisitare i propri paradigmi di giudizio; smascherare pre-comprensioni e pregiudizi; alla ricerca delle dimensioni dimenticate, rimosse, cancellate, del vivere quotidiano (Mozzanica, 1998, p. 202).

Il coraggio di non smarrire, rimuovere o addirittura censurare questi aspetti rende gli operatori capaci di ascoltare e ascoltarsi, riproponendo le domande sull'identità, sul percorso, sul fine, sul proprio ruolo e sul proprio lavoro. Senza un rapporto consapevole e autentico con se stessi diventa faticoso riconoscere il problema dell'altro. Se il prevalere della tecnica induce a non farsi più domande, a sedare la domanda di senso, in una sorta di onnipotenza delle proprie capacità, si rischia di creare una macchina dei servizi che funziona come una "rete di adempimenti" e si inceppa quando la cultura dell'aver cura non combacia con gli ingranaggi dell'organizzazione. Il nodo dell'efficienza e dell'efficacia non può prescindere dal nodo del senso dell'organizzazione per rispondere al bisogno di risposte flessibili e plurime, sempre meno standardizzabili entro un "saper fare" pre-codificato.

Accanto al lessico che parla di funzionamento, che fa riferimento alle regole codificate o implicite e all'adempimento applicativo di queste, è emerso durante questo percorso formativo un linguaggio che esprime un modello progettuale, più faticoso e più legato alle variabili del clima organizzativo, che richiede di saper gestire i conflitti, le divergenze, le asimmetrie dei ruoli, ma che mantiene aperte le direzioni di senso.

Questo numero 15 di "Strumenti" raccoglie e rende fruibile, almeno in parte, la ricchezza delle riflessioni emerse, dei materiali elaborati, delle con-

sapevolezze acquisite, per valorizzare tutta la vasta area del sapere dell'esperienza, spesso non inclusa (o non programmaticamente) nel patrimonio delle risorse professionali.

COSTRUIRE SAPERE DALL'ESPERIENZA

di *Alessandra Augelli*

L'acqua si impara dalla sete.

La terra, dai mari attraversati.

Emily Dickinson, *Poesie*

Nel lavoro educativo e di cura si richiama la necessità di aprirsi al miglioramento e, quindi, apprendere continuamente. “C’è sempre da imparare” si ripete, non tanto come semplice ritornello, quanto come profonda intuizione che nasce dallo scorgere la grandezza e la complessità delle relazioni umane e la limitatezza del proprio agire e comprendere. Sulla stessa situazione o vissuto, pertanto, si potrebbe tornare più e più volte, cogliendo sempre nuovi insegnamenti. Tutto questo può risultare da un lato affascinante, dall’altro dispendioso in termini di tempo ed energie: si è più spesso tentati a restare aggrappati a una serie di conoscenze salde e standardizzate, ma i cambiamenti sociali e i bisogni emergenti continuano a interrogare e mettere in discussione il sapere della cura.

Non basta, quindi, sapere che c’è molto da apprendere; occorre ricordarsi qual è la fonte della conoscenza per un operatore sociale: l’esperienza. La *propria* esperienza, colorata di emozioni e sentimenti. L’esperienza *unica, singolare* ma condivisibile (Iori, 1988). Non si tratta, dunque, di acquisire nozioni e tecniche, il più delle volte legati a modalità di *fare*; occorre ripensare i modi di vivere le relazioni e le diverse dimensioni della cura e il loro *senso* così come le si sperimentano quotidianamente.

Il *coraggio* di *mettersi in gioco* in prima persona nella formazione e nell’apprendimento legittima e consolida l’idea per cui il principale strumento di lavoro degli operatori è il proprio *esserci*, prima delle cose che si fanno o si fanno. Non si può cercare *fuori* l’ennesima ricetta per rendere più efficace la relazione di cura, ma *dentro* la propria esperienza le risorse di cui si ha bisogno e le modalità vagliate come più consone. Si *parte da sé*, non da qualcosa di estraneo e lontano, ma dall’ascolto di ciò che appartiene profondamente al soggetto e dall’intreccio della dimensione

professionale e personale, che inevitabilmente si sovrappongono e si sostengono. Questa “operazione” è possibile soltanto se ci si pone al centro del processo di conoscenza: l’assistente sociale, l’educatore, l’infermiere, il volontario non sono solo “erogatori” di servizi e risposte, non accumulano esperienza soltanto perché hanno fatto molte cose, incontrato tante persone e visto di tutto; elaborano un *sapere* quando sui gesti compiuti, sulle scelte fatte, sulle storie ascoltate fanno luce con il pensiero e la riflessione (Mortari, 2003). Nel lavoro sociale si è seguita a lungo l’idea che la teoria e la pratica possano stare separate, e che di norma la teoria preceda la pratica e venga poi “applicata” nelle diverse situazioni. C’è, invece, una teoria nascosta in ogni pratica – e in questo tipo di lavoro la teoria più vera nasce dalla pratica più efficace. Non di rado capita, infatti, che ciò che ci viene trasmesso dalla teoria possa risultare bello e interessante, ma rischia di risultare lettera morta per gli “addetti ai lavori” o perché è impraticabile oppure perché non riesce a far breccia nella quotidianità (nella routine, nelle abitudini cristallizzate, nelle resistenze dei colleghi, nella burocrazia delle istituzioni, nella propria stanchezza ecc.).

È in una dimensione comunitaria che il sapere esperienziale può realizzarsi compiutamente: il gruppo, l’organizzazione possono essere motivo e stimolo perché la saggezza del singolo sia esplicitata, valorizzata, coltivata nel confronto e nello scambio. Al di là dei ruoli che accomunano o distanziano, ci sono *molti modi diversi* di stare e di “sentirsi” nel lavoro quotidiano, e ciascuno di questi diversi “modi” non è semplicemente un mondo “a parte”, privato, ma è una realtà da cui attingere e di cui prendersi cura.

1.1 Riconoscersi esperti

C’è, dunque, un’evoluzione cruciale da sostenere e incoraggiare: dal ritenere il lavoro sociale un’attività prettamente pratica allo stimarne la valenza “filosofica” e la carica propositiva e progettuale che accompagna azioni e prassi quotidiane. Occorre rompere l’ordine per cui ci sono *esperti* che ne sanno sempre di più, che possono dare risposte, placare ansie, dare delle certezze, eliminando la fatica della ricerca e della riflessione personale (Illich, 2008).

Nel contesto sociale attuale dove la richiesta di aiuto aumenta vertiginosamente e vi è una forte diversificazione dei bisogni, i professionisti della cura non possono immaginare che il loro compito sia quello di spegnere l’angoscia altrui, ma quello di insegnare a star dentro alle situazioni difficili dando il meglio di sé; non possono porsi come risolutori di ogni

incertezza, ma portare le persone a cercare in sé le potenzialità, le risorse, le soluzioni migliori.

La dinamica da mettere in moto nel lavoro sociale non è il meccanismo della *sostituzione*, per cui mi prendo in carico la tua situazione e ti dico come fare, quali scelte compiere, ma la *mediazione* e la *riconduzione* alla personale realtà e responsabilità. «Alle volte», dice un assistente sociale, «mi sento come lo sportello di un bancomat, che eroga semplicemente qualcosa o come un sistema informatico che deve sapere e dare informazioni di ogni tipo all'istante: ci si rivolge al servizio sociale in un'ottica di richiesta-risposta, con la conseguenza di uno svuotamento progressivo da ambo le parti». Questa logica può essere in qualche modo contrastata lì dove operatori e organizzazione intendano la loro professionalità non solo come un limitarsi a dare delle risposte corrette, ma condurre le persone a porsi le domande giuste e a rifondare un dialogo autentico con la propria esperienza, trovando lì stimoli e riscontri.

L'educatore, il formatore, l'assistente sociale non possono sovrapporre all'esperienza degli altri la propria (per quanto significativa o autorevole possa essere) ma educare ciascuno a porsi in ascolto della personale esperienza, per comprenderla meglio e ripensarla.

Si potranno così «allentare forme di dipendenza, sterili per l'utente, ma a lungo andare anche per il servizio e per l'operatore, che se in un primo momento possono avvantaggiarsi di queste modalità, nel tempo ne pagano le conseguenze».

Si tratta, quindi, di riabilitarsi e «riabilitare le persone all'uso del pensiero e della parola, perché possano dire ed esplicitare i reali bisogni», non lasciando ad altri la facoltà di definire necessità e urgenze. Le persone temono la responsabilità della propria storia e spesso non hanno fiducia nelle personali capacità, seppur piccole e limitate: esautorarsi e relegare nell'ambito dell'idealità i propri progetti, delegittimando la propria voce e azione è il rischio più comune. Riportare l'altro al suo protagonismo, «offrendogli la possibilità di meravigliarsi e stupirsi per quanto di inaspettato e di insospettato sorge in lui» è un impegno alto e difficile, ma indispensabile nei luoghi della cura.

Questo non vuol dire appiattare le asimmetrie e i ruoli, ma al contrario sollecitare la presa di posizione, riportando al senso autentico della responsabilità, del poter *rispondere di sé*, nella particolare condizione in cui si versa, con sensibilità e competenze proprie.

La competenza più grande da acquisire non è tanto data da una serie di tecniche, teorie, buone pratiche, quanto dallo *stare nell'esperienza*, sapendo “fermarsi” in essa con il carico di domande e in assenza di risposte, rimandando a una sapienza ulteriore che si elabora e si costruisce nella relazione. L'e-

sperienza ha le caratteristiche dell'*attraversamento* (Jedlowski, 2008): quante volte di fronte a una certa situazione diciamo che *ci siamo passati*, che l'abbiamo attraversata, che ne abbiamo percepito sensazioni, emozioni. Spesso, però, è proprio lo *star dentro* i vissuti esperienziali che ci impedisce di coglierne il senso e la ricchezza: ecco perché è così importante anche *trarsi fuori, vedere a distanza*, riconoscere *chi siamo noi per via, cosa stiamo attraversando*. L'attraversamento delle situazioni è fatto di fatica, disorientamento, difficoltà di vedere la meta, ma assieme a essi c'è il sapore di alcune conquiste, i piccoli gesti, le lievi intuizioni che raccogliamo lungo le nostre giornate.

1.2 In ascolto della personale esperienza

Se l'esperienza è lo spazio a cui volgere lo sguardo e prestare attenzione ci chiediamo quali sono le dimensioni caratteristiche della quotidianità del lavoro di cura, cosa sperimentiamo giorno per giorno, di che cosa è fatta l'esperienza vissuta, quale spessore e sapore ha.

Di certo si tratta di un insieme complesso in cui fragilità e risorse si intrecciano, in cui i rischi e le bellezze si alternano incessantemente. Carichi di lavoro eccessivo ci sovrastano e siamo chiamati a far fronte a molteplici richieste, a diversi impegni, che non sempre vanno nella stessa direzione: «mi sento – dice un operatore – come uno scarpone, che ha percorso tanti chilometri, sopportato pesi robusti ma con il timore che si romperà».

Il tempo vissuto dagli operatori è perlopiù quello della fretta, dei “minuti contati”, delle «lancette in perenne ritardo»: la percezione è quella di «un viaggiatore sempre in ritardo per la coincidenza successiva» o di «un corridore a tappe, che vive giornate frenetiche e “volanti”».

A dispetto di un'apparente routine, di pratiche abitudinarie consolidate da tempo, nel lavoro di cura ogni storia è unica e chiede di essere guardata per quella che è; combattuti tra il confinamento del *caso* e l'accoglienza della *persona* si è chiamati a essere *presenti*, accurati. Riporta un'operatrice: «sono la ruota che porta acqua al mulino, ogni tassello si riempie, passa e offre. L'acqua non pesa ma non si può fermare».

In tensione tra le idealità e la concretezza, non di rado si sperimenta la frustrazione di non riuscire a fare ciò che si vorrebbe: «sono un pesce piccolo che nuota in un mare grande molto grande, l'oceano»; «mi sento alle volte come un capitano di una nave che sente il valore della responsabilità e dell'azione, ma altre come il portiere di un albergo, costretto a guardare destini e storie per cui non si può far nulla», dice un educatore.

Si incontra ogni giorno il disagio, si è a diretto contatto con la sofferenza, il dolore, le inquietudini e le fragilità altrui, in cui spesso risuonano e si ampli-

ficano le proprie fragilità e difficoltà. Siamo «esploratori del mondo e della storia delle persone», che non devono dimenticare di «curare le proprie ferite, che a contatto con l'esterno potrebbero tornare a sanguinare».

La complessità del lavoro educativo e di cura porta a vivere la frammentarietà di alcuni interventi e l'indeterminatezza del proprio ruolo professionale: «come trasformisti che all'occorrenza fanno di tutto», coinvolti su più piani, rischiando di perdere il senso.

Diffuso nell'esperienza degli operatori è il vissuto del disorientamento, della precarietà o dello stallo: ci si sente «come una barca in balia degli eventi, una barca che accoglie, ma non sempre ha chiara la destinazione»; o ancora, come «una figura a cui cambiano lo sfondo ripetutamente, un ponte traballante che unisce il vecchio e il nuovo». Impantanati nelle stesse situazioni senza apparente via d'uscita, a lungo andare, si avverte una stanchezza diffusa, nella quale risulta difficile intravedere bellezze e possibilità.

L'esperienza quotidiana si arricchisce anche della fecondità e del dono di alcuni incontri: è ricca di slanci, di proposte, di situazioni in cui si è avuto la possibilità di sperimentare il senso della fiducia e dell'accoglienza. Alle volte ci si sente «come una lampada a olio che illumina, scalda, crea atmosfera e intimità, ma che va alimentata e si può apprezzare solo nella vicinanza».

Ci sono segnali di gratitudine, percorsi andati a buon fine, si vive la sensazione di contribuire a un progetto condiviso e il significato della reciprocità: «sono ape, che nutrendosi del nettare dei fiori impollina i fiori stessi. Il suo nutrirsi è creazione di vite nuove», racconta un'educatrice. Tante volte gli operatori rendono possibile ciò che appare impossibile e nel proprio piccolo compiono gesti indispensabili per gli altri, per la comunità, «come seminatori di alberi secolari, di cui non vedranno mai lo splendore della crescita, ma consapevoli che farlo è necessario e renderà migliore il luogo in cui si vive».

Nel dispiegarsi dell'esperienza è custodito il senso della *presenza*, paga solo del suo *esserci*: di frequente si sperimenta la serenità di esserci stati, di aver preso parte al destino altrui, pur nel silenzio, nella propria povertà.



L'ESPERIENZA DIVENTA SAPERE

Fidarsi dei propri vissuti

Ripercorrendo l'esperienza del proprio lavoro se ne coglie la complessità e l'ampiezza delle diverse sfaccettature: tutto – le fatiche e le bellezze, le fragilità e le risorse – sono ugualmente parte viva e reale della quotidianità. È importante constatare la straordinaria