

UNIVERSITÀ CATTOLICA DEL SACRO CUORE

Sede di Milano

Facoltà di Scienze della Formazione

Corso di Laurea in Scienze dell' Educazione e della Formazione



RELAZIONE DI TIROCINIO
COMUNITÀ EDUCATIVA CASA APERTA CASA DHO

Tutor universitario:

Dott.ssa Rossella DISSIMILE

Tutor ente aziendale:

Dott.ssa Valeria BALESTRINI

Elaborato di:

Sonia BONATTI

4903984

Anno Accademico
2021/2022

INDICE

1. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO
2. L'EDUCATORE
 - 2.1 Competenze
 - 2.2 Strumenti
 - 2.3 Equipe e supervisione
 - 2.4 Percezione del ruolo dell'educatore
3. OBIETTIVI DI SVILUPPO PROFESSIONALE E PERSONALE
 - 3.1 Obiettivi di sviluppo professionale
 - 3.2 Obiettivi di sviluppo personale
4. VALUTAZIONE CRITICA DELL'ESPERIENZA DI TIROCINIO
 - 4.1 Motivazioni
 - 4.2 Rapporto con l'utenza
 - 4.3 Ruolo del tirocinante
 - 4.4 Il tirocinio: esperienza che coniuga teoria e prassi
5. AUTOVALUTAZIONE
6. CONCLUSIONI

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Durante i mesi di ottobre, novembre e dicembre 2021 ho avuto l'occasione di svolgere il tirocinio universitario presso la comunità educativa di Seveso, sita a Villa Dho, "Casa Aperta Casa Dho", la quale fa parte della "NATUR& Onlus", associazione costituita nel 1995.

Presso Villa Dho sono attivi diversi servizi: "Casa Aperta" ovvero la comunità educativa per ragazze minorenni dai 14 ai 18 anni, "Casa Grazia" presso la quale, in collaborazione con il CA.DO.M. (Centro Aiuto Donne Maltrattate), vengono accolte donne che si trovano a vivere una situazione di temporanea difficoltà. Inoltre l'associazione Natur& offre anche una serie di servizi in supporto alla persona, tra cui: case management, l'housing sociale, l'ospitalità diurna, l'ospitalità leggera per giovani donne.

Villa Dho è un villa storica, situata in un ampio Parco. I Conti Dho la donarono al **Comune di Seveso** negli ultimi anni del Novecento con il vincolo di destinarla ad attività sociali e culturali. La Villa, resa abitabile nel 2000 da **NATUR&-Onlus**, è da allora sede della **Comunità educativa Casa Aperta** dove vivono ragazze adolescenti e neo maggiorenni in affidamento da parte dei servizi sociali.

Nel 2016 il Comune di Seveso ha indetto un Bando pubblico chiedendo aiuto per Villa Dho che necessitava di una ristrutturazione finalizzata a dare continuità alla vita culturale e sociale presente nel luogo. **NATUR&-Onlus e Musicamorfosi**¹, con 11 associazioni e 5 cooperative sociali, hanno proposto un progetto al comune per far rivivere, anche se in un modo diverso dall'origine, la splendida villa, rendendola un luogo utile socialmente e facendola diventare un punto di riferimento per la comunità.²

Il servizio "Casa Aperta" fa riferimento a livello normativo, alle Linee di indirizzo per l'accoglienza nei servizi residenziali per minorenni emesso dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, il quale affida alle regioni la stipula di un quadro normativo. "Casa Aperta" trovandosi in a Seveso segue la normativa regionale della Lombardia.

La mission del servizio è quella di accogliere ragazze adolescenti e giovani maggiorenni, al fine di poter offrire, seppur momentaneamente, un'esperienza educativa positiva tramite un approccio di genitorialità simbolica. Le destinatarie del servizio sono ragazze adolescenti dai 14 ai 18 anni, con la possibilità di richiedere il proseguo amministrativo, cioè la possibilità di continuare a risiedere ed essere inserite in un progetto all'interno della comunità educativa fino a massimo i 21 anni.

La comunità educativa è aperta 24 ore su 24, 7 giorni su 7, festivi compresi. Le operatrici lavorano su tre turni: mattino, pomeriggio e notte.

Le ragazze arrivano a Villa Dho dopo la richiesta di attivazione di un intervento effettuata all'Associazione tramite il Servizio di Tutela Minori o servizi psichiatrici e neuropsichiatrici. La comunità è inserita appieno nel servizio territoriale, infatti si collabora con i servizi sociali, le scuole, enti formativi e di volontariato nei quali sono coinvolte le ragazze stesse, al fine rendere il tempo in comunità fruttuoso e fonte di crescita.

"Casa Aperta" non utilizza un approccio pedagogico classico, ma, grazie all'esperienza acquisita nel tempo e come risultato di studi e formazione, ha una sua modalità di intervento particolare, che la distingue da altri servizi. Viene messa in risalto la figura della donna, a partire dall'organico, con lo scopo di dimostrare alle ragazze residenti il valore di questa figura con la quale, spesso, si sono scontrate in passato. Oltre ad un'esperienza costante di ciò grazie alla presenza delle operatrici e educatrici, alle ragazze viene proposta la

¹ Musicamorfosi nasce alla fine del 1996 come ensemble musicale attento alla sperimentazione di nuove formule di fruizione della musica "colta" a partire dal piacere della condivisione e dal coinvolgimento di altre arti e linguaggi, come la letteratura e la buona tavola. Dal 1998 come associazione culturale che si occupa di ideazione, produzione, organizzazione e promozione musicale. Ha origine all'interno dell'associazione NATUR& Onlus, per poi costituirsi associazione autonoma nel 2004.

² Le informazioni usate per presentare la storia del servizio sono reperibili al sito <http://www.natureseveso.org>

figura dell'affidataria, ovvero una donna con cui si instaura una relazione "speciale" e che diventa punto di riferimento per loro anche fuori dalla comunità.

L'EDUCATORE

Competenze

Le competenze che un'educatrice è chiamata a possedere in una comunità educativa sono molteplici; tra quelle più rilevanti sicuramente ci sono le competenze di **ascolto e dialogo**, la competenza **organizzativa** e la competenza di **problem solving**.

L'ascolto e il dialogo sono alla base della relazione educativa, soprattutto quando si lavora con ragazze adolescenti. Infatti è solo tramite un dialogo costante con loro e la capacità di ascolto, senza giudicare, che può davvero far crescere una fiducia tra educatrice e educanda al fine di avere una relazione che possa essere positiva e utile per la ragazza. La maggior parte del lavoro con le ragazze si basa su questa competenza, la quale avviene attraverso momenti più formali durante i quali l'educatrice invita la ragazza a veri e propri colloqui o in tempi più informali e spesso legati alla quotidianità della casa e della giornata: durante i pasti, la preparazione di essi, il pomeriggio insieme o gli accompagnamenti in macchina. Inoltre, saper comunicare, mettersi in ascolto e in una posizione di dialogo sono le prime competenze che si è chiamati a sviluppare perché è l'unico modo per abbattere una barriera di diffidenza che alle volte le ragazze hanno nei confronti delle educatrici, soprattutto le nuove arrivate. Per cui partire da una "chiacchierata" sul come sia andata la loro giornata, su come sia andato il rientro in casa durante il week end, può essere il primo passo verso di loro per entrare in confidenza, affinché si possa arrivare a trattare anche di argomenti più complicati della loro vita: relazioni affettive, dipendenze, problemi alimentari, sanitari o psicologici... È necessario saper ascoltare, senza avere pregiudizi, e mettersi in un atteggiamento di apertura, anche quando le ragazze non sono ben disposte a parlare così da riuscire ad avere un dialogo che possa essere occasione di riflessione per loro.

La seconda competenza che mi sento di citare è quella **organizzativa**. Nonostante ci siano persone addette alla gestione della casa e dei bisogni più primari delle ragazze, le educatrici sono chiamate a progettare e programmare i momenti di quotidianità che caratterizzano la vita di tutti i giorni di ogni ospite. Bisogna saper calibrare i tempi per preparare i pasti all'orario giusto, avere il tempo di scrivere le consegne (un file condiviso online che riassume ciò che accade durante ogni turno, in modo tale che tutti siano informati costantemente sugli eventi della Casa), dedicare un tempo particolare alle ragazze che lo richiedono... La giornata è spesso complicata e piena di impegni: gli impegni e la vita di ogni singola ragazza si intreccia con quella delle altre e tutte loro hanno necessità di essere seguite adeguatamente. Quindi, avere buone capacità organizzative è necessario, determinante e fondamentale.

Tuttavia, nonostante l'organizzazione, gli imprevisti sono all'ordine del giorno, per cui è necessario avere buone capacità di **problem solving** affinché si possano prendere le decisioni migliori, le più corrette, ma nel minor tempo possibile. Spesso non è semplice perché la responsabilità che si ha è molta, però non si è mai da soli, anche durante i turni notturni, in cui si è solitamente da soli; infatti, durante i turni diurni si è sempre almeno due educatrici o operatrici, così da potersi confrontare, mentre durante la sera e notte ci si confronta con la dottoressa Gemma Beretta, la responsabile del servizio, la quale è sempre reperibile.

Per racchiudere in un episodio significativo tutte queste tre competenze, racconterò di A., ragazza di 16 anni, la quale un giorno ha chiamato le educatrici in lacrime dopo essere stata lasciata dal fidanzato. Era sconvolta e abbattuta, voleva che andassimo a prenderla in stazione a Seregno poiché non se la sentiva di prendere il treno per rientrare in comunità. Per rispondere al bisogno della ragazza, che è stato accolto dal team educativo presente quel giorno, è stato necessario riorganizzarsi in maniera celere ma anche tenendo conto dei bisogni dell'intero gruppo di ragazze: Giada, una delle educatrici, è andata a prenderla, nel mentre, per calmare A., Chiara, un'altra educatrice, è rimasta al telefono con lei; intanto ci si organizzava per preparare

la cena per tutte. Questo è un episodio per me rilevante perché ho potuto vedere concretamente quali capacità dovessero essere messe in atto e come: per me è stato un evento molto costruttivo.

Durante questo episodio, per quanto non fosse ordinario o di routine, non c'è stata agitazione, ma si è cercata una soluzione il più possibile adeguata sia alle esigenze della ragazza sia alle nostre, dovendo pensare alla preparazione della cena. Si sono unite le energie per poter aiutare A., ma allo stesso tempo si è rimasti concentrati per portare a termine quanto doveva essere fatto.

Strumenti

Tra gli strumenti usati, citerei nuovamente le "consegne". Come già detto sopra, questo strumento è un file di word condiviso online a cui tutti gli educatori e operatori possono accedere in ogni momento per tenersi aggiornati su ciò che avviene in casa. Questo file è diviso in diverse sezioni, così da dare il giusto spazio e rilevanza agli eventi della giornata. Una prima parte è dedicata ad una sintesi del turno, vengono scritti gli eventi più rilevanti che hanno coinvolto le ragazze; gli altri spazi sono dedicati a: questioni sanitarie, monetarie, rimandi dai genitori e dalle affidatarie, permessi e uscite autorizzate e non autorizzate. L'ultimo spazio è dedicato alla semiautonomia, uno dei servizi offerti da Natur&, ovvero la possibilità per alcune ragazze (attualmente due) di vivere in autonomia nella casa accanto, pur rimanendo in contatto con la comunità, soprattutto per quanto riguarda i pasti e le visite mediche. È molto importante che l'operatrice che inizia il turno in comunità possa essere aggiornata su quanto accaduto in sua assenza per poter dare una sorta di continuità a interventi che hanno preso forma in precedenza.

Mi sento di citare tra gli strumenti utilizzati maggiormente, i dispositivi elettronici, in particolare il computer e il cellulare. Infatti sono strumenti fondamentali per le educatrici, il primo perché permette, a livello pratico, di scrivere le consegne, ma non solo perché, grazie all'utilizzo del computer vengono svolte tante pratiche a livello organizzativo, come reperire gli orari di scuola o di stage delle ragazze, contattare gli assistenti sociali o le psicologhe delle ragazze tramite mail, segnalare un eventuale mancato rientro in comunità delle ragazze ai carabinieri... Senza il computer, sarebbe tutto molto più complicato, invece così il lavoro viene agevolato e permette di mantenere una "connessione" che vada ad alimentare e nutrire il lavoro di rete.

Il cellulare della comunità è fondamentale per mantenere i contatti con le ragazze e spesso anche con i genitori o le affidatarie. Spesso è risultato utile per capire l'organizzazione delle ragazze o per sostenerle all'istante, come nell'episodio citato prima. Spesso le educatrici si ritrovano a mettere in atto interventi educativi "a distanza".

Tra gli strumenti più importanti utilizzati in comunità, come approfondito anche durante gli incontri di tirocinio d'aula, c'è sicuramente il Progetto Educativo Individualizzato (PEI), ovvero la modalità più evidente per fare il focus e il punto della situazione di ogni singola ragazza. Il Pei viene ideato dall'educatrice di riferimento e dalla coordinatrice pedagogica, Erika, a seguito dell'individuazione e dell'invio di alcuni obiettivi, segnalati dagli assistenti sociali. In ogni Pei è presente il quadro della singola ragazza all'arrivo in comunità; consapevoli della situazione iniziale, oltre agli obiettivi prettamente educativi, vengono, successivamente, affidati alla ragazza alcuni impegni da mantenere, per esempio la scuola o lo stage, ma possono variare a seconda della situazione di partenza. Poi, i Pei sono verificati e rimodulati nel tempo tenendo conto dei cambiamenti di vita delle ragazze.

Il Pei permette di avere chiaramente presente la situazione della ragazza nel momento di ingresso in comunità, durante e anche alla fine della sua permanenza in comunità. È utile per capire anche su cosa è necessario lavorare maggiormente e avere presente punti di forza e di debolezza di ogni ragazza, così da poter intervenire in maniera personalizzante e unica per ognuna di loro. Il Pei è ideato insieme alla ragazza così che lei possa essere consapevole e a conoscenza degli obiettivi da raggiungere, poi periodicamente viene svolta una verifica in cui anche le singole sono coinvolte con lo scopo di attuare una riflessione con loro per capire su cosa lavorare, se bisogna inserire nuovi obiettivi e quali sono stati raggiunti.

Equipe e supervisione

Il momento di equipe avviene ogni due settimane per due ore al venerdì mattina. All'equipe sono presenti tutti: educatori, operatrici, coordinatrice, psicologi, responsabile. L'equipe può assumere diverse tipologie a seconda delle esigenze, tendenzialmente è educativa: l'equipe consiste nel dedicare uno spazio affinché ognuna possa esprimere il proprio pensiero sul lavoro che si sta svolgendo, per raccontarsi professionalmente, anche esponendo i propri dubbi e difficoltà, così da poter essere rielaborati e condivisi con tutti e cercare la soluzione migliore. L'equipe educativa può avere anche un argomento specifico, solitamente si fanno focus su una ragazza in particolare e ognuno porta il proprio punto di vista in modo da avere un quadro generale e completo per capire anche quali azioni attuare e strategie mettere in atto.

Le supervisioni sono svolte su richiesta; quando sono presenti casi particolari e difficili che non si riescono ad affrontare con le risorse già presenti, si chiede il supporto di una figura esterna. Quando ho partecipato alla supervisione, era stato chiamato il dott. Sergio Astori, psicoterapeuta e psichiatra, il quale ha aiutato ad avere una visione più ampia e, soprattutto, esterna riguardo una ragazza, D., che, con i suoi comportamenti e azioni, aveva messo in difficoltà le educatrici. La ragazza presentava dei comportamenti incostanti, anche con scatti di rabbia e di aggressività, ha ammesso di fare uso di sostanze stupefacenti, ha manifestato il suo malessere e confessato di avere pensieri tristi e malinconici, anche gravi fino ad arrivare ad avere pensieri suicidari.

Dal momento della supervisione, si è approfondita maggiormente la situazione della ragazza, fino ad arrivare ad un intervento più adeguato, attivando un intervento di supporto psichiatrico che ha poi portato anche alla prescrizione di farmaci che aiutassero a sostenere il malessere della ragazza.

Sono presenti anche momenti di formazione, sia per tutta l'equipe sia per alcune educatrici specifiche, a seconda anche dell'ambito di specializzazione. La formazione avviene tramite l'intervento di figure esterne; può essere svolta in diverse modalità e tipologie e trattare diversi argomenti.

Percezione del ruolo dell'educatore

Prima di iniziare il tirocinio in comunità, non sapevo esattamente cosa dovesse fare un educatore che lavora in questo ambito educativo. Sapevo che non era uno degli ambiti più semplici presso il quale lavorare e che servivano molte competenze e capacità a tutto campo, non solo in ambito educativo. Prima pensavo che l'educatrice in comunità dovesse occuparsi "solo" dell'ambito educativo: colloqui, relazione con le ragazze, rapporti con assistenti sociali, psicologi.. Vivendo questa realtà in ogni momento, dal mattino alla notte, ho capito che è tutto educativo, non solo quello che viene dato più per scontato. Educazione è in ogni cosa e ogni momento può diventare realmente educativo, perché dipende dall'atteggiamento dell'educatrice stessa, dalle scelte che vengono prese, dai pensieri e dalle riflessioni dietro le azioni che si svolgono quotidianamente.

In particolar modo, tra le azioni più educative ci sono i momenti in cucina durante i quali si collabora insieme per preparare da mangiare: sono occasioni speciali per poter passare del tempo con le ragazze ed entrare in relazione con loro. Si crea un setting particolare, caratterizzato da una leggera informalità che permette alla professionista di lavorare su diversi aspetti della relazione educativa e non solo. Durante la mia esperienza, ho preparato i ravioli cinesi con B. e F., una cheesecake al cioccolato con G.L., un'intera cena con G.F.; non avrei mai pensato che come educatrice avrei dovuto cucinare, ma ho compreso come attraverso il cibo, i pasti, la cucina, si possa veramente trasmettere tanto del proprio stile di educatrice: pensare alle ragazze, ai loro bisogni e desideri, averle a cuore. Sono gesti quotidiani, che possono valere moltissimo e più di tanto altro agli occhi delle ragazze.

OBIETTIVI DI SVILUPPO PROFESSIONALE E PERSONALE

Obiettivi di sviluppo professionale

Facendo riferimento al progetto formativo sviluppato all'inizio dell'esperienza insieme alla tutor, Valeria, e alla coordinatrice, Erika, riporto gli obiettivi scelti:

- osservazione pedagogica
- instaurare relazioni con le ragazze, con le educatrici e con le operatrici
- imparare a lavorare in equipe e collaborare con tutte le figure della comunità.

I tre obiettivi sono stati scelti riflettendo e calando nel concreto ciò che effettivamente, come educatrice, avrei dovuto sviluppare, partendo dalle basi, ovvero l'**osservazione pedagogica** del contesto, delle dinamiche inter relazionali tra le persone che vivono la casa e dell'organizzazione tipica di un turno.

Ciò che mi è stato utile per conseguire questo obiettivo non sono stati strumenti concreti; infatti, ho dovuto acquisire uno sguardo pedagogico, non giudicante e riflessivo per poter capire e comprendere il contesto che stavo vivendo. Soprattutto inizialmente preferivo stare in disparte e non intervenire, ma capire le situazioni, le dinamiche e le motivazioni sottese alle azioni dell'educatrici e delle operatrici. Ho osservato i loro atteggiamenti, i loro sguardi, il modo di approcciarsi alle ragazze e di parlare loro. Quando la sola osservazione non era abbastanza per comprendere cosa stesse accadendo, facevo domande per capire e per poter essere più consapevole, anche per i miei futuri comportamenti.

La mia posizione osservativa è stata notata e apprezzata dalle educatrici e ritengo di aver raggiunto questo obiettivo in quanto riconosco di aver acquisito uno sguardo più attento, più riflessivo e analitico nei confronti delle situazioni che ho vissuto.

Solo in un secondo momento e dopo essere entrata maggiormente in relazione con il contesto, ho iniziato ad **instaurare relazioni con le ragazze**. È stato scelto questo obiettivo in quanto la relazione è alla base dell'educazione e, quindi, era necessario che imparassi ad avvicinarmi alle ragazze, che creassi un rapporto di fiducia e, in ultima battuta, una relazione che fosse educativa. Per instaurare un rapporto con loro è stato necessario da parte mia avere un atteggiamento disponibile, accogliente e aperto; ho dovuto ascoltare tanto, comprendere gli stati d'animo delle ragazze, i loro meccanismi e soprattutto riflettere con loro e cercare di essere, anche se nel mio piccolo, guida per loro. Quindi ho dovuto imparare a calibrare le parole e i gesti, capire cosa apprezzavano e quali comportamenti potevo avere con ognuna di loro, poiché, essendo tutte uniche e nessuna uguale all'altra, anche io ero chiamata ad avere nei loro confronti un'attenzione diversa e particolare per ognuna di loro, senza, però, cadere in favoritismi.

Tra le ragazze, ho stretto un legame profondo con B., ragazza molto sensibile e con un grande bisogno di affetto, soprattutto a causa della sua storia personale prima dell'ingresso in comunità. Spesso B. chiedeva molto contatto fisico, come abbracci e carezze, ma non solo poiché molte volte ci riportava, anche esplicitamente, i suoi bisogni e richiedeva una attenzione particolare; infatti, passava molto tempo con noi educatrici, aiutandoci anche con ciò che c'era da fare, come pulire o cucinare. Sono stati tanti i momenti in cui ci siamo trovate a chiacchierare, parlando e riflettendo su argomenti differenti: affettività, scuola, sentimenti... tutto ciò che può entrare nella vita di una ragazza di 18 anni. Con lei sapevo di poter essere un po' più schietta e diretta, ma allo stesso tempo riconoscevo il suo bisogno di affetto, quindi non mi tiravo indietro ad una richiesta di abbraccio o di "coccole", poiché erano proprio quei momenti più informali che sono riusciti a creare una relazione di fiducia e dialogo.

Non sempre è stato facile perché è inevitabile avere delle simpatie ed instaurare relazioni più profonde con alcune; tuttavia, mi ritengo soddisfatta delle relazioni che ho instaurato con le ragazze, in primo luogo perché sono riuscita ad avere un rapporto con tutte; in secondo luogo perché con alcune di loro si è creata davvero una relazione intensa, di fiducia e di dialogo, anche in momenti in cui non erano predisposte a ciò.

Altrettanto importanti sono state le **relazioni con le educatrici e le operatrici**, necessarie per poter lavorare serenamente e per raggiungere l'obiettivo centrale: il benessere delle ragazze. Abbiamo collaborato insieme

fin da subito, affidandomi a loro e fidandomi; mi hanno coinvolto, mi sono sentita accolta e accompagnata in questo percorso. Anche in alcuni momenti di difficoltà o di dubbio, mi sono state accanto, aiutandomi a riflettere e rileggere le mie azioni, rispondendo alle mie domande e guidandomi. Ciò che mi è stato sicuramente utile è stata una predisposizione aperta, senza pregiudizi, di fiducia; ciò che mi veniva chiesto di fare, facevo, prima con compiti più semplici e poi sempre più complessi. Per conseguire questo obiettivo è stato necessario che anche le operatrici e le educatrici si fidassero di me e mi lasciassero i miei spazi di intervento, soprattutto nei momenti più intimi con le ragazze, cosa che è accaduta riconoscendomi capace e competente, seppur non ancora esperta.

Le relazioni che sono state intrecciate sono state veramente educative, fruttifere e speciali per me, mi hanno aiutata a crescere, non solo professionalmente, ma, in particolar modo, umanamente.

L'ultimo obiettivo citato e che si potrebbe considerare come il risultato di osservazione e relazioni, è la **capacità di lavorare in equipe**, ma non solo, anche di saper riflettere. Oltre ai momenti dedicati di equipe in cui tutti si riuniscono, si è sempre chiamati a lavorare, pensare e collaborare. Infatti, il lavoro da svolgere è spesso molto e gravoso, solamente se ognuno si occupa di una parte del lavoro, si può raggiungere lo scopo e si può farlo al meglio. Non è semplicemente un aiutarsi reciproco, ma è la vera e propria unione di forze e capacità professionali e personali: ognuno mette a disposizione ciò che possiede e si lavora come una squadra per poter arrivare al miglior risultato possibile, tenendo conto delle risorse che si hanno e del momento che si sta vivendo.

Ritengo di aver raggiunto questo obiettivo poiché fin dal primo momento, ho collaborato con le educatrici e le operatrici concretamente, aiutando con ciò che bisognava fare. Anche nei momenti di equipe, ho espresso la mia opinione e visione, condividendo ciò che avevo osservato, le mie sensazioni e le mie riflessioni.

In conclusione, posso affermare di aver raggiunto gli obiettivi professionali preposti e di essere maggiormente consapevole del mio lavoro e delle mie azioni.

Obiettivi di sviluppo personale

Questa esperienza di tirocinio, come già detto, è stata veramente utile per la mia crescita professionale, ma anche personale. Infatti reputo di essere cresciuta e di aver acquisito maggior consapevolezza soprattutto per quanto riguarda il **saper riconoscere e distinguere i miei bisogni da quelli delle ragazze**. Essere sempre ad alto contatto con le ragazze e la loro emotività è stato per me stimolo per riflettere e comprendere quali fossero i loro bisogni e distinguerli dai miei.

Inoltre, ho riconosciuto in me una maggior **capacità di saper gestire i conflitti** e i momenti ad alta intensità emotiva, soprattutto legati a rabbia e frustrazione, i quali, sfortunatamente, sono spesso presenti, non solo con le ragazze, ma anche con i genitori di quest'ultime. Ho dovuto sviluppare maggior pazienza e una adeguata capacità di lettura delle situazioni così da capire il peso dei conflitti che le ragazze presentavano, poiché alcuni erano segno di un loro malessere interiore, che spesso non sanno riconoscere e quindi riversano in aggressività e rabbia, altri, invece, erano polemiche sterili, che anche loro, successivamente, riconoscevano come lamentele poco utili.

Nonostante momenti in cui ero in difficoltà, poiché il livello di conflitto era molto alto, ho cercato sempre di "so-starci", gestendo le mie emozioni al meglio che potevo, riconoscendo che nel corso del tempo, comprendendo meglio dinamiche e contesto, riuscivo a "starci" maggiormente e con un atteggiamento più corretto, rimanendo stabile nella mia posizione, senza sbilanciarmi.

Un'ulteriore competenza che ho sviluppato è stata saper adottare strategie di allontanamento e avvicinamento. Dopo un periodo di osservazione, comprensione del contesto e conoscenza con le ragazze, ho iniziato ad avvicinarmi maggiormente a loro, tuttavia mantenendo a mente ciò che mi è stato detto da Germana, la psicoterapeuta della comunità, ovvero che le ragazze, soprattutto alcune, per il loro vissuto,

adottano comportamenti manipolatori, non sempre coscientemente. Quindi, era mio compito capire quanto avvicinarmi e allontanarmi a loro, quando fosse giusto ritirarsi o invece andare più in profondità. All'inizio non riconoscevo questi comportamenti, non avendoli mai provati, ma col passare del tempo e entrando sempre più in relazione con loro, ho iniziato a notare e comprendere alcuni di questi atteggiamenti: spesso toccano l'emotività e sensibilità personale, cercano di addentrarsi, ma bisogna essere risoluti e lucidi per riconoscerli e saperli gestire. Questo non significa che non ho messo in gioco la mia parte più emotiva, tutt'altro, però ho imparato a saperla sfruttare a mio favore per avere un contatto più empatico con le ragazze o, al contrario, allontanarmi quando la situazione si stava sbilanciando.

Sicuramente la mia crescita personale e la riflessione che è stata compiuta costantemente durante questo percorso è stata possibile solamente grazie alle educatrici che mi hanno seguito e mi hanno supportato.

VALUTAZIONE CRITICA DELL'ESPERIENZA DI TIROCINIO

Motivazioni alla base della scelta del servizio

Le motivazioni alla base della scelta del servizio sono state varie; in primo luogo, la mia volontà di far tirocinio in una comunità, poi con la tutor universitaria abbiamo convenuto che la fascia di età migliore con cui poter operare sarebbe stata quella adolescenziale, dettato anche da un mio interesse personale. La scelta di Villa Dho "Casa Aperta" è stata dettata da ulteriori due fattori, ovvero per lo stile che caratterizza il servizio e lo rende tra i migliori sul territorio; poi, per la vicinanza alla mia residenza e la possibilità di raggiungerlo con mezzi personali a causa dell'emergenza sanitaria.

Insieme alla tutor, abbiamo da subito concordato che svolgere il tirocinio a Villa Dho sarebbe stato realmente formativo per me, per la mia crescita, che mi avrebbe fatto comprendere come funziona un servizio di comunità e che sarei stata seguita adeguatamente.

Rapporto con l'utenza

Entrare come tirocinante, mi ha sicuramente agevolato nel rapporto con le ragazze. All'inizio ero un po' spaventata per la poca differenza di età, tuttavia è stata una caratteristica che ha giocato a mio favore poiché ero abbastanza vicino a loro per comprenderle, come per esempio in alcuni modi di dire, di fare, quando parlavano di qualche personaggio famoso o di qualcosa che avevano visto, ma allo stesso tempo sono riuscita a mantenere la mia posizione di educatrice; spesso è capitato che fossi ponte tra loro e le educatrici, che erano più grandi di me.

Con alcune sono entrata subito in relazione e con molta facilità: fin da subito si sono aperte e si sono raccontate, confidandosi e cercando un confronto con me. Con altre è stato più difficile costruire un rapporto perché molto diffidenti e polemiche, tuttavia mi ritengo soddisfatta perché con tutte sono riuscita ad intrecciare una relazione significativa e speciale, caratterizzata da un buon dialogo, fiducia e rispetto reciproco.

D. è stata sicuramente una tra le ragazze con cui ho avuto più difficoltà ad entrare in relazione, soprattutto perché spesso rifiuta il confronto e il dialogo; però è stata anche tra quelle che più esplicitamente ha messo in chiaro il rapporto che intercorreva tra noi. Durante la festa di Natale che si è svolta in comunità in cui eravamo tutti presenti, con la scusa di volere delle capsule per la lavatrice, si è fermata con me in lavanderia a parlare, aprendosi, anche in modo inaspettato per me. Nei giorni successivi in cui ero presente in turno spesso si è fermata con me a chiacchierare serenamente, ma anche profondamente, confidandosi e cercando un confronto con me su alcuni aspetti della sua vita sentimentale e affettiva. Il giorno di Natale stesso ha richiesto un aiuto da parte mia per togliere le extension dai capelli non riuscendoci da sola; è stato un momento veramente speciale di scambio e di confidenza.

Un'altra ragazza con cui all'inizio ho avuto difficoltà ad instaurare un rapporto è G.F.; la prima volta che ci siamo incontrate era durante una cena e ho il ricordo vivido di lei che lancia il pane ad Angelo, educatore del servizio diurno, perché non abbastanza caldo. A primo impatto sembrava polemica e scontrosa, ma sono andata oltre alla prima impressione, cercando di mostrarmi disponibile e aperta, non facendomi intimidire dai suoi comportamenti e, con calma e pazienza, siamo riuscite ad entrare in relazione. Al termine del mio tirocinio, durante i saluti, è stata tra le più affettuose, scrivendomi anche privatamente per augurarmi buon viaggio per la mia esperienza di Erasmus.

Il rapporto con tutte le ragazze è sicuramente cambiato, è cresciuto e diventato più profondo. Ho imparato a conoscerle, ho letto le loro storie, e hanno lasciato un segno in me. Non sempre è stato semplice o tutto è stato sereno, spesso ci sono state difficoltà e conflitti, ma sono grata a loro per essersi fidate di me.

Ruolo del tirocinante

Come tirocinante, il mio obiettivo iniziale era di osservare e comprendere il contesto e le dinamiche. Quello che mi veniva chiesto di fare da parte delle educatrici, facevo, ovviamente chiedendo spiegazioni qualora non capissi. Inoltre, qualsiasi cosa mi accadesse con le ragazze, lo riportavo a loro per capire se mi fossi comportata in maniera adeguata oppure se avessi sbagliato qualcosa e poter migliorare per operare al meglio la volta successiva.

Nonostante fossi tirocinante, sono stata considerata da tutti come educatrice, anche se in formazione, quindi sono state riconosciute le mie competenze e conoscenze da parte di tutti. Per cui col tempo mi sono stati affidati compiti sempre più impegnativi e che richiedevano più responsabilità, come, per esempio, scrivere le consegne di fine turno. Ho avuto anche la possibilità di affiancare alcuni turni di notte, in modo tale da comprendere realmente ogni momento della giornata in comunità.

Ho realmente apprezzato la fiducia che mi è stata data e l'esser stata riconosciuta capace professionalmente; infatti, se in un primo momento seguivo ed ero seguita costantemente, sono stata lasciata sempre più libera di intervenire, anche direttamente con le ragazze, seppur confrontandomi con le educatrici e non prendendo mai decisioni da sola.

Inoltre, dopo aver fatto esperienza di alcune riunioni di equipe, mi sono sentita libera di poter esprimere la mia opinione e, soprattutto, sono stata ascoltata e le mie osservazioni hanno avuto un peso all'interno della riflessione che si stava svolgendo.

La sensazione che ho avuto maggiormente e che spesso ho riportato alla tutor, Valeria, è che ovunque andassi a "sbattere", ovvero qualsiasi situazione incontravo, più o meno complicata, c'era sempre qualcuno ad accogliermi: educatrici, operatrici, Valeria, Gemma, Erika... qualsiasi domanda o dubbio avessi, c'era qualcuno pronto a spiegarmi, a farmi entrare appieno nel contesto che stavo vivendo, aiutandomi a riflettere e a comprendere meccanismi e dinamiche del servizio.

Grazie a Valeria ho compreso quanta difficoltà ci sia nel dover gestire i turni, ma ho anche imparato come farlo al meglio, osservando il suo lavoro.

Grazie ad Erika ho potuto vedere cosa vuol dire realmente lavorare in rete con tutte le figure che si muovono intorno ad ogni singola ragazza: assistenti sociali, psicologi, scuole... C'è un gran lavoro dietro, spesso invisibile, ma è necessario affinché ognuna di loro possa trascorrere il suo periodo in comunità al meglio e possa essere il punto di ripartenza.

Grazie a Gemma perché mi ha trasmesso la passione e la volontà per questa professione, nonostante le difficoltà e le complicazioni. Mi ha insegnato a non demordere mai, ad essere reattiva e a non farmi abbattere quando le situazioni sembravano difficili e non risolvibili.

Ciò che ho imparato maggiormente, oltre a procedure tecniche e burocratiche, all'organizzazione e alle modalità di comportamento più adeguate da mantenere con le ragazze, è stata sicuramente l'accoglienza: infatti, un atteggiamento accogliente reputo che sia fondamentale e necessario da avere con tutti, dalle ragazze ai colleghi, ed è discriminante per poter lavorare al meglio, mantenendo sempre a mente l'obiettivo, ovvero il benessere, soprattutto delle ragazze, ma non solo, anche di tutti coloro che lavorano poiché uno stato fisico e mentale sereno e lucido permette di essere presenti e poter lavorare al meglio, evitando il burnout, cosa molto comune in servizi come la comunità in cui il livello di stress è elevato.

Il tirocinio: esperienza che coniuga teoria e prassi

L'argomento che ho proposto ai colleghi in aula insieme al mio gruppo è stato la fiducia nella relazione educativa. Abbiamo deciso di accennare alla teoria di Paulo Freire riportata in *La pedagogia degli oppressi*, nella quale si sostiene che per costruire una relazione educativa basata sulla fiducia debba esserci necessariamente un dialogo, il quale è possibile solo se sono presenti amore, umiltà, coerenza, autorevolezza, speranza, creatività e ascolto.

Tutto ciò mi sento di averlo trovato all'interno della mia esperienza in comunità: sono elementi necessari affinché si possa aprire un dialogo e poi possa sviluppare la fiducia all'interno della relazione educativa. Solamente con il proprio comportamento e con la giusta mentalità si può creare un legame che possa portare alla crescita dell'educando.

Poi, abbiamo voluto presentare Stephen Covey, soprattutto per quanto riguarda il saper ispirare fiducia. Ci siamo anche focalizzate sul contributo delle neuroscienze, sull'importanza dell'empowerment nella costruzione dei rapporti di fiducia e di come sia necessaria per poter acquisire maggior fiducia in se stessi, e sul rapporto tra fiducia e apprendimento.

L'esperienza di tirocinio è risultata formativa poiché avevo dei riferimenti teorici che mi hanno aiutato ad avere conoscenze e strumenti per comprendere al meglio ciò che stavo vivendo.

Il primo riferimento è alle teorie di Abraham Maslow, riportate nel libro *Motivare i demotivati a scuola* del prof. Luigi d'Alonzo. Maslow, psicologo statunitense, sostiene che l'essere umano agisce con lo scopo di soddisfare i propri bisogni, i quali sono divisi in bisogni "fondamentali" o "di mancanza" e bisogni "superiori" o "di crescita".

Tra i bisogni di mancanza troviamo: bisogni fisiologici, di sicurezza, di appartenenza, di stima. Tra i bisogni di crescita c'è il bisogno di autorealizzazione, scopo a cui, secondo Maslow, ogni uomo e ogni donna ambisce. Tuttavia, per potere raggiungere un grado di soddisfazione elevato e sentirsi realmente realizzati, è necessario prima soddisfare i bisogni di mancanza poiché sono alla base di ogni comportamento; senza il soddisfacimento di essi, non ci si può elevare.

Approfondendo la relazione e la storia delle singole ragazze, ho potuto constatare come effettivamente sia così. Spesso le ragazze abbandonano la scuola oppure non si impegnano, sono incostanti o oppositive nei confronti dell'istituzione scolastica; all'inizio non riuscivo a comprendere la reale motivazione sottostante ai loro comportamenti. Studiando e approfondendo la teoria di Maslow ho compreso come la scuola soddisfi una parte dei bisogni di crescita, ovvero il bisogno di conoscenza; tuttavia, risulta inutile e non si è motivati a soddisfare questo bisogno nel momento in cui mancano altri bisogni più urgenti legati alla carenza. Spesso le ragazze non sono state o non si sono sentite amate dalle proprie madri e dai propri padri, e anche attualmente è così, per cui sono motivate, inconsciamente, a voler raggiungere e soddisfare prima il proprio bisogno di amore, di sicurezza, di sentirsi apprezzate e accettate. Solo se sono stati appagati i bisogni di carenza, allora si può puntare e si è motivati verso altri bisogni; ma se non avviene così, allora la mancanza e lo stato di privazione si protrae nel tempo, non permettendo una reale realizzazione di se stessi.

Per cui comprendo come B., bravissima studentessa, decida di mollare la scuola a metà anno perché per soddisfare il suo bisogno di conoscenza, ma anche di approvazione sociale, stima di sé e da parte degli altri, ha dovuto spendere molte risorse ed energie, tuttavia non sentendo appagati i bisogni basilari, come il bisogno di amore e di sicurezza, non era motivata a raggiungere bisogni più elevati.

Un ulteriore riscontro di teorie e prassi ho potuto averlo notando un episodio di genitorializzazione, o parentificazione, ovvero un processo di inversione di ruoli in cui il figlio viene mentalmente designato e indotto dal genitore a svolgere e adempiere compiti che spetterebbero alla madre o al padre nei confronti dei figli, non viceversa. Questo fenomeno spesso avviene per colmare un vuoto emotivo del genitore.

Sono venuta a conoscenza di questo fenomeno grazie al *Manuale di psicologia giuridica minorile* e poi ne ho avuto la riprova a seguito di un episodio accadutomi durante un turno di notte. Infatti, A. ci è venuta a svegliare alle 5:15 del mattino, dicendo che doveva assolutamente andare dalla madre, la quale l'aveva chiamata in lacrime, dicendo di sentirsi male e che, essendo da sola, voleva la figlia vicino per poter stare meglio. Conoscendo la ragazza, l'abbiamo lasciata andare dalla madre, nonostante l'orario, perché altrimenti si sarebbe imputata e sarebbe andata ad ogni modo, col rischio, però, di perdere la sua collaborazione durante il tragitto dalla comunità alla casa della madre.

A posteriori e riflettendo sull'accaduto, ho reputato quasi assurdo che una madre avesse bisogno e necessità della propria figlia accanto per potersi tranquillizzare e calmare a seguito di un attacco di ansia. È risultato palese come il ruolo di genitore sia stato svolto da A., la quale si è presa carico del malessere della madre, anche se in una corretta diade madre-figlia dovrebbe essere l'opposto.

AUTOVALUTAZIONE

Tra le risorse e le competenze maggiormente consolidate riconosco aver incrementato la pazienza e la capacità di mediazione durante i conflitti e, inoltre, aver imparato a dare il giusto peso alle dinamiche che vivevo.

L'esperienza più significativa che mi ha chiamata a mettermi veramente in gioco e a saper utilizzare molte delle mie risorse è stato al termine del periodo di isolamento di alcune ragazze. Poiché alcune ragazze sono risultate positive al Covid-19 sono rimaste isolate nelle loro stanze per evitare una diffusione del contagio. Finiti i giorni di isolamento, si sono sottoposte ad un tampone fai-da-te prima di effettuare quello ufficiale. Mi sono proposta per aiutare le ragazze in questa procedura, tuttavia era da giorni che erano chiuse in camera ed erano molto tristi, ma anche stressate e arrabbiate, erano estremamente oppositive e al momento del tampone non hanno risparmiato insulti. Nonostante la difficoltà, sono riuscita a comprendere che il loro stato d'animo o ciò che stavano dicendo, per quanto poco gradevole, non dipendeva da me, ma da altro fuori da me. Quindi ho sfruttato tutta la mia pazienza, sono rimasta solida sulla mia posizione, portando a termine l'obiettivo, ovvero effettuare i tamponi, seppur con una loro iniziale resistenza. Ho dovuto mediare tanto il conflitto, spiegando, senza perdere la calma, che c'era una procedura da rispettare affinché tutto si svolgesse in modo adeguato.

Non sempre, però, è stato semplice, ci sono stati momenti di difficoltà, ma non sono mai stata sola ad affrontarli anzi c'era sempre qualcuno che mi ha aiutato. L'episodio che ricordo in cui mi sono scontrata con un mio grande limite è avvenuto con G.F. Ricordo che ci sono state un paio di settimane in cui ero molto stressata ed ero molto pensierosa; per quanto abbia imparato a dividere la mia vita personale da quella professionale, erano giorni in cui non ero particolarmente lucida e serena, ero costantemente in ansia e questo ha avuto delle ripercussioni anche durante il tirocinio. Infatti, è capitato, erroneamente, di aver lasciato il mazzo di chiavi più accessibile a G.F., la quale, durante il nostro momento di chiacchiera, l'ha preso fuggacemente e se l'è messo dietro alla schiena, facendo finta di togliere qualche chiave. Dopo un po' di resistenza, mi ha ridato il mazzo di chiavi, tuttavia ero molto agitata perché pensavo che avesse veramente preso qualche chiave e sarebbe stato molto grave.

Non appena accaduto il fatto, sono andata dall'educatrice in turno, Chiara, la quale si è premurata con me di controllare se ci fossero tutte le chiavi; abbiamo constatato che non ne mancavano. Nonostante questo, mi sono accorta che lo stato d'animo di agitazione continuava a farsi sentire rendendomi poco presente e poco lucida. Chiara è riuscita a tranquillizzarmi e rasserenarmi per ciò che era appena avvenuto. Grazie a questo episodio ho capito quanto è importante conoscere le emozioni che vivi in quel determinato momento per poter essere consapevole degli agiti che come professionista posso mettere in circolo.

Uno degli aspetti più complicati da gestire nella relazione è il coinvolgimento emotivo, infatti vivendo molto tempo con le ragazze, conoscendo le loro situazioni e storie, mi sono accorta che può capitare di non riuscire a mantenere una distanza adeguata, o meglio una giusta vicinanza, ovvero uno spazio psicologico della relazione educativa nel quale poter entrare in contatto con l'educando, mostrandosi per quello che si è, con coerenza e senza ipocrisia, ma anche con autorevolezza, non diventando loro "amici" e mantenendo i ruoli che il legame prevede. Oltretutto avere un'età anagrafica molto vicina a quella delle ragazze non ha giocato certo a mio favore.

Ho imparato che Bisogna essere coscienti dei rischi dell'entrare in relazione con delle persone, a maggior ragione con delle ragazze adolescenti: suscitano molti stati d'animo, richiedono attenzioni e un'attivazione di risorse personali cospicua. Per questo, il lavoro di educatrice non deve mai essere svolto in solitaria, ma deve esserci sempre un'equipe e dei momenti specifici di confronto in cui poter elaborare e riflettere, sia con le altre educatrici, sia con altre figure, come quella dei psicoterapeuti che aiutano nel processo di rielaborazione.

CONCLUSIONI

"In comunità non c'è una via di mezzo: o la ami o la odi."

Al termine della relazione, riflettendo su questi mesi passati, posso confermare che lavorare in comunità è faticoso e stressante, richiede tante capacità e risorse professionali ma anche personali. Per me, Casa Dho è stato il luogo in cui, più di tutti, in questi tre anni di studi, sono potuta crescere nella mia totalità. Ho imparato molto, grazie anche a tutti coloro che mi sono stati accanto.

Al termine della mia esperienza, Gemma mi ha chiesto di scrivere un pensiero su questo luogo, che riporto:

"Quando si pensa alla realtà di Casa Dho, si potrebbe dire moltissimo. Casa Dho la si può racchiudere in tre parole: cammino, crescita e accoglienza.

Casa Dho è cammino per tutti coloro che la vivono, sia da ospite, sia da educatrice. Ci si prende per mano e si affronta tutto ciò che ci è dato dalla vita, che spesso è faticosa e complessa.

A Casa Dho si cammina per crescere. Lo si fa insieme per rendere proprio questa vita più ricca di sorrisi piuttosto che pianti. Questo luogo diventa punto di ripartenza per poter ricostruire, iniziando da se stessi e mai da soli. A Casa Dho si sta insieme, sempre, e soprattutto si vuole comprendere come stare insieme al meglio e come fare insieme, anche per il bene degli altri che ci sono intorno.

Casa Dho è accoglienza: non capiterà mai che chi entri non si senta a casa. È impossibile non affezionarsi a chi vive qui ogni giorno, e ogni giorno si spende per gli altri affinché questa vita sia migliore.

E io sono grata a Casa Dho, alle persone che la rendono davvero casa, alle ragazze, e a tutto ciò che ho imparato qui. Perché Casa Dho è stato soprattutto per me cammino, crescita e accoglienza."

Quindi ringrazio le ragazze che si sono fidate e affidate a me, nonostante fossi "solo" una tirocinante; per tutto ciò che abbiamo condiviso insieme e per tutto ciò che mi hanno insegnato, più di tutti i libri che potrò studiare.

Ringrazio Germana, Fabio, Erika, Chiara C., Chiara Z., Giada, Vanessa, Angelo, Dina, Sandra, Annalisa, Daniela e soprattutto Valeria T. e Lodovica con cui ho condiviso la maggior parte dei turni, che mi sono state accanto e mi hanno aiutato in questo percorso di crescita.

Ringrazio Valeria B. per la disponibilità, la comprensione e la vicinanza costante nei miei confronti.

Ringrazio Gemma per avermi dato per prima la possibilità di fare questa esperienza, per avermi valorizzata e per essere un grande esempio per me.

Bibliografia e sitografia

A. Maslow, *Motivation and Personality* (1954)

L. d'Alonzo, *Motivare i demotivati a scuola* (2017), ed. La Scuola

P. Freire, *La pedagogia degli oppressi* (1968)

P. Patrizi (a cura di), *Manuale di psicologia giuridica minorile* (2012), ed. Carocci

<http://www.natureseveso.org>

<https://www.musicamorfofi.it>

Allegati

Allegato 1: Carta dei servizi (mail)