

# Un'esperienza di orientamento

di **Barbara Gelaini** ([bgelaini@gmail.com](mailto:bgelaini@gmail.com))

In seguito al percorso formativo di “Ripensare l’Orientamento”<sup>1</sup>, ho avuto modo di avvicinare approcci e teorie specifiche. Questa formazione mi ha permesso di riconoscere un’esperienza vissuta realmente in ambito professionale che contiene notevoli aspetti significativi, tipici di un intervento di orientamento, conclusosi con successo.

Durante la mia decennale esperienza come responsabile di un Centro di Formazione Professionale della Provincia di Vicenza, mi sono capitati molti casi di adolescenti “difficili” che presentavano problematiche di vario genere e che dovevo cercare di integrare al meglio nel contesto scolastico intervenendo sia nel rapporto con i loro “pari” sia nel rapporto con i docenti. Nel 2008 ho conosciuto Anna<sup>2</sup>!

L’esperienza vissuta con Anna è stata alquanto difficile, perché la ragazza aveva già maturato due esperienze fallimentari di inserimento in contesti scolastici, viveva un’esperienza di vita alquanto complicata che le aveva creato non pochi problemi di accettazione sia da parte dei genitori che della società. Anna aveva perso tutti gli amici, era ostile verso gli adulti in generale e soprattutto verso i presidi e gli insegnanti poiché l’avevano sempre solo giudicata, per poi respingerla. In questa ragazza di sedici anni, mancava assolutamente la fiducia negli altri; provava ostilità e fuggiva dalle istituzioni, era aggressiva, prepotente, arrogante e impositiva con i compagni; era ribelle a qualsiasi forma di organizzazione e di regola e teneva costantemente un atteggiamento di sfida e di provocazione verso chiunque le rivolgesse la parola; l’iscrizione al CFP era per lei “l’ultima spiaggia” per ottemperare all’obbligo di legge e poi abbandonare finalmente quel mondo che lei tanto odiava.

Ho pensato di trattare questa esperienza, nell’elaborazione del project work, perché, attraverso un lavoro di analisi riflessiva, ho potuto stimolare un’azione auto-orientativa, di sviluppo della consapevolezza di sé; inoltre la storia fornisce la descrizione di un modello di agire orientante e capace di stimolare motivazione. La descrizione di questa esperienza credo possa essere inserita in un’antologia di interventi di orientamento efficaci, realmente sperimentati, che riportano risultati tangibili, quindi positivi, che sto raccogliendo in un dossier personale.

Attraverso la meta riflessione, l’analisi sull’esperienza vissuta con Anna, mi ha facilitato il riconoscimento di competenze, attitudini, abilità personali riconducibili al ruolo di orientatore che sono state agite nel contesto lavorativo e soprattutto che si sono dimostrate vincenti, poiché hanno portato risultati positivi dimostrabili. Inoltre, attraverso questa esperienza, sono riuscita a evidenziare delle strategie e delle abilità che hanno coinvolto il soggetto sotto l’aspetto motivazionale, inducendola a cambiare approccio verso il prossimo, passando da un atteggiamento di diffidenza e di ostilità, ad un atteggiamento di collaborazione e propositività.

Il cambiamento in Anna ha fatto maturare in lei un senso di piena soddisfazione ma soprattutto ha modificato il clima in classe, la realtà scolastica e familiare, contribuendo a migliorare il rapporto con i genitori, con la psicologa che la seguiva e con le istituzioni in genere.

Questa esperienza mi ha così colpito, che, a distanza di anni, la preservo ancora nel mio cuore per lo sforzo che mi ha indotto ad affrontare, per le energie che mi ha richiesto di investire, per la gratificazione provata alla luce dei risultati ottenuti.

La considero un’esperienza trasformativa sia per Anna, poiché evidentemente la sua vita è sostanzialmente migliorata, che per la sottoscritta, perché mi ha fatto cambiare definitivamente l’approccio verso l’altro, mi ha migliorato in ambito professionale permettendomi di riscoprire

---

<sup>1</sup> Corso di perfezionamento e di aggiornamento professionale, svolto nell’a.a. 2013-14, all’Università di Verona nell’ambito del progetto Veneto Formatori della Regione Veneto (cfr.: <http://www.venetoformatori.it/>) (ndr).

<sup>2</sup> Nome di fantasia (ndr).

inclinazioni che non sapevo di possedere, stimolandomi ad approfondire questo ambito di conoscenza, al punto di indurmi a iscrivermi al corso di laurea in Scienze della Formazione dell'Università di Padova.

Per descrivere questa esperienza ho dovuto svolgere un notevole sforzo introspettivo, nel ricordare gli avvenimenti accaduti; mi sono avvalsa di una ricerca di informazioni nell'archivio scolastico circa dati tecnici, date, voti, annotazioni sulla scheda personale dell'interessata, verbali di incontri tenuti aventi come ordine del giorno anche il caso di Anna. Lo sforzo maggiore è stato però ricordare le sensazioni, le emozioni, le espressioni di tutti coloro che hanno partecipato direttamente o indirettamente a questo percorso, perché non avevo annotazioni o appunti scritti che potessero aiutarmi. Ho la fortuna di godere di una buona memoria, legata all'emozione vissuta; quando un evento mi provoca una sensazione, quell'evento rimane impresso in maniera indelebile nella mia mente, al punto che riesco a ricordarlo nei minimi particolari (con lo studio, scoprirò più avanti che il vero apprendimento si ha quando una nozione o un'esperienza formativa provoca un'emozione, perché questo modifica le sinapsi, facilitando il ricordo del contenuto appreso). Dopo aver appuntato la sequenza dei fatti accaduti, ho steso la narrazione degli eventi secondo la tecnica dell'orientamento narrativo, per raggiungere il duplice obiettivo di descrizione dell'accaduto e di sviluppo dell'empowerment.

Rispetto a questo ultimo aspetto, sono riuscita a:

1. individuare l'obiettivo: produrre un Project Work che rispondesse alle caratteristiche dettate dalla consegna;
2. reperire le risorse interne attraverso la metacognizione;
3. reperire le risorse esterne attraverso la ricerca negli archivi e le interviste ai soggetti coinvolti (insegnanti, alcuni compagni di classe, personale amministrativo del Cfp, l'interessata, i suoi genitori, la psicologa);
4. selezionare i fatti avvenuti, scegliendo solo quelli significativi alla descrizione della trasformazione avvenuta;
5. dare una struttura all'esperienza attraverso la descrizione sequenziale degli avvenimenti con la tecnica della narrazione, arricchendola di elementi introspettivi;
6. esternare, attraverso questo lavoro, le interpretazioni, le emozioni, le azioni vissute con lo scopo di formalizzare un modello di azione orientativa che possa risultare vincente e costituire uno spunto per successivi interventi;
7. ricostruire la mia identità di orientatore sviluppando autoconsapevolezza rispetto al ruolo, capacità di lettura razionale e realistica della situazione, autoefficacia, attraverso la valutazione dei risultati ottenuti e la promozione di un senso di automotivazione rispetto al compito.

## **DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ**

In una soleggiata mattina di settembre, mi trovavo indaffarata nella direzione del CFP che dirigevo, per assolvere ai compiti indispensabili all'avvio del nuovo anno formativo, quando improvvisamente la segretaria mi annuncia che c'è una coppia di genitori nell'atrio, che chiedono un incontro con me. Le rispondo che prendano un appuntamento, perché in quel momento non avevo la possibilità di dedicar loro del tempo, ma la segretaria insiste, dicendomi che erano molto in apprensione e che la loro era una situazione d'urgenza...; accetto quindi di riceverli e li faccio accomodare in direzione.

La coppia di genitori ha un aspetto molto curato; si presentano, seppur con uno stato evidente di preoccupazione e di agitazione, con stile educato e corretto. Questa impressione mi colpì subito perché, nella formazione professionale, spesso l'utenza ha uno stile assolutamente meno formale e raramente i genitori chiedono un colloquio con la Direzione ponendosi in atteggiamento di collaborazione. Li feci accomodare sulle poltrone e cercai di metterli a loro agio, anche se capii che avevano l'immediata esigenza di comunicarmi qualcosa di molto importante e doloroso per loro.

Avevano un'espressione affranta, preoccupata, triste e anche rassegnata, quasi avessero perso ogni speranza e quella fosse la loro ultima opportunità; queste espressioni mi misero subito in allarme e provai un senso di tristezza e di preoccupazione, prima come genitore e poi come professionista. Tali sensazioni facilitarono in me un ascolto attivo, indipendentemente dal contenuto che avrei udito.

Dopo i rituali saluti e i ringraziamenti per il ricevimento, la mamma prese la parola, mentre il papà aveva uno sguardo triste, afflitto e teneva gli occhi bassi. Pensai: "ma guarda te, un uomo grande e grosso come questo, quanto fragile può apparire"; quel papà mi fece pena ma cercai di non farmi condizionare dalle prime impressioni per mantenere il distacco emotivo necessario al fine di offrire il miglior servizio possibile rispetto al ruolo che ricopro, anche se per me non era così facile (sono sempre stata una persona che facilmente si fa coinvolgere emotivamente e che tende a sentire il sopravvento della "pancia" sulla "mente").

La mamma esordì: "La prego, dottoressa, ci aiuti!! Nostra figlia Anna di 16 anni è stata cacciata dall'Istituto Tecnico Commerciale dove era iscritta, per la seconda bocciatura, e il Preside ci ha comunicato che comunque non vuole più vederla perché è un elemento di disturbo per tutta la scuola, un cattivo esempio".

Ovviamente chiesi cosa fosse successo di così grave perché il Preside potesse esprimere un tale giudizio e la mamma mi rispose: "beh, Anna non è un tipo facile, è ribelle, non accetta regole, né da noi né da chiunque altro...; sarebbe brava e dotata, ma il suo obiettivo è quello di contestare e non capisce che la società invece è diversa". Pensai: "beh, atteggiamento tipico dell'adolescente, non vedo un caso così grave..., deve esserci dell'altro; talvolta i genitori barano descrivendo i loro figli"; istintivamente parteggiavo per il collega, quasi per diffidenza nell'accettare un caso che mi avrebbe sicuramente complicato la gestione di una classe e magari anche della scuola.

Il papà non parlava e non distoglieva lo sguardo dalle trame del tappeto che c'era di fronte alla mia scrivania; cercai di coinvolgerlo con lo sguardo ma lui non alzò gli occhi e allora decisi di interpellarlo dicendogli: "Sig. U., lei cosa può dirmi di sua figlia?". Lui finalmente mi guardò e, con occhi tristi e smarriti, mi disse: "Direttrice, stiamo facendo tutto ciò che siamo in grado di fare, ma non c'è speranza, Anna è rovinata e noi siamo disperati". Quella frase non era un'esagerazione, non era un modo per convincermi ad accettare la loro figlia affinché potesse assolvere all'obbligo formativo, era una richiesta di vero aiuto, era un SOS. Mi turbarono lo sguardo di quell'uomo, la disperazione e la perdita di speranza verso un recupero e un reinserimento sociale della figlia. Cercai subito di tranquillizzare quella coppia che era visibilmente affranta, cercando di far notare loro che in fin dei conti gli insuccessi scolastici per gli adolescenti sono esperienze abbastanza comuni, che è successo a tanti di vivere un momento difficile in questa età, ma che non per questo si deve considerare perduta una persona. I loro sguardi non mi convincevano, c'era dell'altro che ancora non erano riusciti a dirmi.

Mi sentii come dentro a una caccia tesoro; mi era stato "lanciato il guanto di sfida" e dovevo insistere nel chiedere perché quelle persone volevano dirmi di più, ma da sole non ci riuscivano. Cercai di formulare le mie domande su quali fossero state le difficoltà di Anna nel percorso scolastico e i genitori mi confermarono che gli unici problemi a scuola erano sorti per l'insubordinazione ai docenti ma che, nelle discipline scolastiche, non c'erano problemi di apprendimento; il comportamento era il suo unico problema e ciò comprometteva anche il rendimento scolastico e il rapporto con tutti! Non poteva essere che Anna avesse problemi con tutti, replicai, e infatti i genitori mi dissero che lei manteneva un rapporto di amicizia solo con una compagna, mentre il resto della classe l'aveva esclusa.

Il caso non era facile: inserire un soggetto difficile in un contesto come il Centro che dirigevo, che già pullulava di ragazzi problematici, poco motivati, "senza regole", poteva diventare una bomba a orologeria e il rischio era di creare un effetto domino, compromettendo l'equilibrio del corso...; qualcosa però mi spingeva ad accettare la sfida e, mentre mi accingevo a comunicare che avrei accettato l'inserimento, il papà intervenne e, con decisione e con un tono di voce un po' più alto del normale, guardandomi in faccia mi disse: "Anna è una ragazza madre e a casa abbiamo una

bambina di sei mesi che stiamo accudendo noi; il papà di questa creatura è un ragazzo di diciassette anni che viene a vederla raramente!”. Rimasi pietrificata, guardai in volto il sig. U. e notai lo sguardo sollevato che ora era in grado di offrirmi: questo era il vero problema, non solo per Anna. Quell'uomo si era finalmente liberato di quel macigno che gli faceva chinare il capo di fronte alla società; la realtà che stava vivendo lo opprimeva e lo rendeva un uomo fragile e debole, nonostante la sua stazza e la corporatura robusta. Quella rivelazione fugò ogni dubbio che avevo sull'inserimento nella “mia” scuola e cercando di non dimostrarmi turbata da quella notizia, poiché solo indirettamente mi riguardava, lo rassicurai dicendogli: “Non si preoccupi, sig. U., Anna potrà frequentare il nostro Istituto; la inserirò nel secondo anno e lavoreremo affinché riesca ad ottenere la qualifica professionale”.

Anna si presentò il primo giorno di scuola puntuale e si accomodò in aula per conoscere i compagni e gli insegnanti.

Con il collegio dei docenti avevamo deciso che, nel “modulo di accoglienza” che svolgevamo all'inizio dell'anno, venisse comunicato e condiviso con gli studenti il regolamento d'Istituto e venisse sottoscritto il Patto Formativo per la gestione dell'attività; ero molto esigente riguardo al rispetto del Patto sia da parte degli allievi che da parte degli insegnanti, affinché questi potessero acquisire autorevolezza e rispetto dai ragazzi; ammetto che gli insegnanti collaboravano e condividevano questo atteggiamento.

Nella classe di Anna, avevo nominato come referente la professoressa di economia, che era la persona più costante, precisa, puntuale, intransigente (anche se forse un po' troppo “rigida” nell'applicazione del regolamento scolastico; del resto quella classe era già difficile dal punto di vista disciplinare e l'inserimento di Anna non ne avrebbe facilitato la gestione).

Il secondo giorno di scuola, sento bussare in direzione e si presentano Anna e la prof.ssa di economia. Le accolgo notando che l'insegnante è irritata e, con fare molto scocciato, mi comunica che l'allieva aveva portato in classe un paio di manette da sexy shop rivestite di pelliccia rosa e si era ammanettata con la compagna di banco perché non voleva fare la lezione di economia, destando così l'insubordinazione dell'intera classe! “Ma come - ribattei io -, abbiamo appena iniziato e già non vuoi fare lezione? E poi cosa sono queste manette? Ti sembra il posto dove sfoggiare simili accessori?”. Anna non parlava, ma il suo sguardo era di sfida, minaccioso; la sua postura era scomposta, il peso del corpo tutto su una sola gamba, la gamba destra avanti rispetto la sinistra e il busto leggermente il torsione, nonché la gomma da masticare in bocca, esibita con orgoglio! Invitai l'insegnante ad applicare i richiami previsti dal regolamento e chiesi ad Anna di sputare la gomma poiché vietata dal regolamento; uscirono dall'ufficio senza ribattere, ma subito capii che quella non sarebbe stata l'unica volta che avrei visto quell'alunna.

I giorni passavano ma i richiami e le note disciplinari ad Anna non cessarono. Gli insegnanti ricorrevano al mio aiuto solo quando l'accaduto era effettivamente troppo pesante, ma comunque il rendimento scolastico di quella ragazza era totalmente insufficiente: non eseguiva le consegne, non studiava, si rifiutava di partecipare in classe, ma soprattutto si divertiva a farsi riprendere, e lo stimolo era combinarle “sempre più grosse” per stupire, scandalizzare, destare l'attenzione, far parlare di sé! Ormai si era diffusa la notizia di chi fosse Anna e l'intero Istituto la riconosceva, i compagni le battevano il cinque e, ai distributori automatici di bevande, i commenti dei pari erano: “quella lì sì che ha le palle, fa impazzire la prof. di economia che aveva la fama di essere la più severa e tosta delle insegnanti. Anna è un mito!”. Anna stava bene, si godeva il suo successo e alzava costantemente l'asta della provocazione per acquisire maggior fama tra i “pari”...; era al centro dell'attenzione: chissà come e quando era rimasta incinta...; allora aveva perso tutti i compagni, perché era stata additata, e le mamme delle compagne l'avevano isolata; questa era la sua rivincita: mettere a ferro e fuoco una scuola per diventare l'eroina del momento!

I richiami e le riprese da parte degli insegnanti erano continui e le visite in Direzione quasi quotidiane. Provai a parlare con i genitori, esponendo il disagio che la loro figlia causava all'intero Istituto, ma vidi nei loro volti solo sofferenza e capii che quelle parole le avevano già sentite parecchie volte; la mia esposizione era l'ennesima sconfitta nel tentativo di capire e aiutare la loro

figlia. Quei volti affranti mi fecero capire che quella non era la strada giusta; era già stata percorsa con insuccesso da altri prima di me; dovevo cambiare strategia!

Il giorno successivo venne l'insegnante di economia a presentarmi il programma della gita scolastica che pensavano di attuare per quell'anno; in quel momento mi venne un'idea: la gita poteva essere la mia arma vincente con Anna! Convocai subito in Direzione la ragazza e lei entrò con il solito sguardo "sfottente e scocciato", esprimendomi spudoratamente il fastidio che le recavo. L'accolsi con un sorriso e lei subito rimase sorpresa, la feci accomodare e la rassicurai che quella convocazione non era per un rimprovero ma anzi per una proposta che speravo le interessasse. La ragazza mi guardava stupita, ma sempre più incuriosita e perplessa; non poteva credere che una "preside" potesse farle una proposta interessante; sicuramente c'era l'inganno; infatti non abbassò la guardia! Mi ascoltò attentamente, senza perdere nessun particolare del mio discorso, e non fece trapelare alcuna emozione; non poteva certo dimostrarsi felice ed entusiasta come una semplice scolaretta; lei era una donna "vissuta", non si faceva incantare da lusinghe, riconosceva "gli specchietti per le allodole" e perciò esitava ad esporsi. In fin dei conti era la prima volta che un Dirigente scolastico la convocava per una proposta e non per un rimprovero. Sicuramente doveva esserci "il rovescio della medaglia"; mai nessuno, nella sua vita, le aveva offerto qualcosa senza chiedere nulla in cambio. La sua diffidenza era palpabile, ma dagli occhi trapelava un interesse profondo. Anna era una persona in grado di soppesare le proposte e capì subito che non c'era nulla da rimetterci nell'ascoltarmi, nonostante il ruolo professionale che ricoprivo. Le comunicai che la professoressa di economia si era proposta per organizzare il viaggio di istruzione per tutte le classi dell'istituto e io avevo pensato di cambiare la procedura ovvero di incaricare lei, Anna, dell'organizzazione di quel viaggio, ovviamente togliendo l'incarico all'insegnante; tale idea mi era venuta poiché credevo che Anna sarebbe stata all'altezza della situazione. Spiegai che il compito era arduo, perché comportava anche la gestione dell'aspetto economico, l'analisi dei costi, la richiesta dei preventivi alle agenzie di viaggio, il calcolo e la raccolta delle caparre, la raccolta delle quote individuali dei partecipanti, ma Anna aveva già frequentato due anni di un istituto tecnico commerciale e certe nozioni già le possedeva perciò ritenevo fosse in grado di svolgere questo compito. La rassicurai che io sarei sempre stata disponibile per un supporto, qualora lo avesse ritenuto necessario, ma che ero certa che sarebbe stata all'altezza del compito e che avrebbe fatto del suo meglio! "Che ne dici, Anna? Te la senti?", le dissi, e lei si illuminò e prima ancora di sentire il suo sì, vidi i suoi occhi brillare di gioia. Era entusiasta e mai in lei avevo notato quell'espressione; il suo orgoglio le imponeva di non lasciar trasparire troppo l'entusiasmo, ma era palese che l'avevo stupita. "Certo, Direttrice, che accetto; non ho problemi a provarci, mi informo subito e, appena ho dei risultati, verrò a discuterli con Lei! Grazie!". Anna si alzò di scatto dalla sedia e, con energia inconsueta, mi salutò e corse verso la porta. Quel grazie fu il più caloroso ringraziamento che ricevetti nella mia carriera; avevo fatto centro, ero riuscita a stimolare la motivazione in quella ragazza!

Sentii subito un brusio in classe e capii che la notizia si era già diffusa; le compagne erano meravigliate e qualcuna malignava dall'invidia agli angoli dei corridoi; gli insegnanti erano perplessi sulla mia decisione ma non osavano contraddire la mia scelta e rimanevano in attesa dell'ennesimo fiasco di quella ragazza.

Anna lavorò intensamente a scuola e soprattutto a casa; coinvolse i genitori per recuperare i preventivi dalle agenzie, poiché diffidavano di lei essendo minorenni, preparò schede e riepiloghi di spese e calcoli di quote, intraprese delle iniziative in maniera autonoma, come il rilascio della ricevuta ai compagni che consegnavano la caparra, che dimostravano quanto quella ragazza avesse delle doti che fino ad allora non erano emerse. L'esperimento stava avendo successo!

In classe non era più ribelle, scontrosa, oppositiva, ma anzi colloquiava con gli insegnanti ponendosi in un atteggiamento collaborativo, sorrideva e aveva persino cambiato abbigliamento, indossando pantaloni e maglie che valorizzavano la sua figura, anziché nasconderla in taglie eccessive; insomma, era cambiata!

Una mattina mi telefonò la psicologa che stava seguendo Anna da più di un anno e, con gran stupore e compiacimento, mi comunicò di aver notato un repentino cambiamento nella ragazza e si complimentò con me per essere riuscita a motivare e valorizzare con un incarico concreto quella persona che da anni lavorava con lei ma che non era riuscita a trovare un ruolo o un'utilità nella sua vita... Pensai: "Sembra un paradosso una considerazione del genere, sapendo che Anna aveva una figlia; essere mamma non è forse il ruolo più importante nella vita di una donna?". Nel momento stesso in cui formulai questo pensiero, capii che ciò valeva per una persona che fosse matura non solo fisicamente ma anche psicologicamente, ed evidentemente Anna viveva questa discrepanza tra il suo fisico e la sua psiche.

Anna portò a termine il suo incarico con successo; fecero una gita perfettamente organizzata e senza imprevisti né contestazioni, mi venne a rendicontare con precisione e correttezza tutta l'esperienza presentandomi anche un report con il dettaglio delle spese in formato excel. Anna riuscì anche a portare a termine il percorso di studi e a qualificarsi con ottimi risultati e oggi è impiegata come cassiera presso un supermercato. Con l'autonomia economica è riuscita a prendersi in affitto un appartamento e a crescere da sola la sua splendida bambina. Ogni volta che ci incontriamo, Anna sorridendo mi dice: "quanto l'ho fatta tribolare, eh, Direttrice? Lei mi ha cambiato la vita!". La settimana scorsa, vedendoci al supermercato, le dissi: "tu, Anna, mi hai trasformato e ti porterò nel cuore per essere stata la mia più grande soddisfazione professionale, grazie!".

## **ANALISI DELL'ESPERIENZA**

Nell'analizzare l'esperienza sopra riportata rispetto alla questione dell'orientamento, posso individuare:

1. un'azione orientativa nei confronti di Anna;
2. un'azione orientativa nei confronti di me stessa e del mio ruolo.

### *Analisi sull'azione orientativa nei confronti di Anna*

Nell'affrontare la situazione con Anna, ho dovuto analizzare in maniera oggettiva il contesto in cui operavo, il CFP, tenendo in considerazione i soggetti che entravano in azione nel caso di Anna e il ruolo che la stessa attribuiva a queste figure. Nel contesto scolastico c'erano:

- il Direttore del Centro (la sottoscritta), che ricopriva un ruolo di responsabilità, coordinamento e gestione dell'attività, nonché di controllo e sanzionatorio rispetto alle infrazioni commesse dagli studenti e dai docenti; secondo Anna, questa figura aveva una posizione negativa, sperimentata solo nel contesto del richiamo, della sanzione e della punizione; pertanto il suo atteggiamento nei miei confronti era diffidente, ostile e prevenuto anche per le esperienze negative vissute con tali figure professionali;
- il corpo docente, che aveva il compito formativo, di stimolo e di pretesa nei confronti degli alunni; con tali professionisti, Anna aveva un atteggiamento di provocazione e sfida, soprattutto con coloro che si dimostravano sicuri nel loro ruolo, mentre teneva un atteggiamento disinteressato, al limite della maleducazione, con coloro che avevano una personalità meno risoluta; con nessun insegnante c'era un atteggiamento di collaborazione né di comprensione o di condivisione; sfida e provocazione, menefreghismo e disinteresse;
- il personale ausiliario, che aveva un ruolo di sorveglianza e supporto all'attività didattica; Anna manteneva con loro un atteggiamento di confidenza (dava del tu a tutti i bidelli), dimostrando un mancato rispetto per tali figure professionali e ponendosi con pretese rispetto alle richieste esplicitate (raramente diceva grazie);
- il personale di segreteria, che svolgeva i compiti istituzionali di burocrazia; con loro Anna limitava al massimo i contatti e non si impegnava nel costruire un rapporto civile ed educativo;
- i compagni, che fungevano da "contorno" all'attività trasgressiva di Anna e con i quali lei si rapportava costantemente, tenendo un atteggiamento arrogante e impositivo, di sfida e di

minaccia, soprattutto nei confronti di coloro che cercavo di controbattere la sua individualità; Anna ricopriva il classico ruolo di bullo all'interno di un contesto fragile e debole, dove l'unica maniera per contrastarla era l'aggressione violenta nei suoi confronti (qualche compagno ha minacciato di picchiarla fuori da scuola); i compagni fungevano da "specchio", nel quale Anna ritrovava sé stessa e cercava di gratificarsi per il suo operato; la sua evidenziazione nel gruppo dei pari era imposta con la forza e con la minaccia forte dell'autorità che si credeva di avere grazie all'esperienza vissuta e all'età.

Nel contesto extra scolastico c'erano:

- i genitori, che supportavano la ragazza in senso pratico attraverso il mantenimento ma che contemporaneamente "pressavano" la stessa con richieste di riscatto sociale, di risultati positivi e con manifestazioni di delusione e insofferenza, stress, umiliazione e mortificazione;
- la psicologa, che stava lavorando sul piano individuale e familiare ma non aveva affrontato il contesto scolastico in cui Anna si trovava; il successo invece ottenuto da Anna proprio nell'ambito scolastico ha sortito un effetto domino, permettendo alla stessa di affrontare problematiche di tipo individuale/personale con altrettanto entusiasmo e motivazione (tale cambiamento è stato rilevato dalla professionista stessa).

Ho proceduto poi all'analisi profonda del soggetto in questione, raccogliendo pareri e opinioni degli insegnanti, dei genitori e della psicologa e ottenendo così il quadro descrittivo della personalità di questa ragazza fornitomi da diversi soggetti, non in contatto tra loro, quindi non influenzati a vicenda; i pareri ottenuti sono stati molto utili perché ho potuto raccogliere descrizioni su Anna provenienti da osservazioni fatte in contesti diversi: la scuola, la famiglia, lo studio del psicoterapeuta. Ho integrato queste informazioni con quanto osservato in prima persona durante i contatti avuti con la ragazza. Tutte le informazioni ottenute sul soggetto le ho trascritte in un file per crearmi un dossier informativo da utilizzare nella definizione della strategia da attuare. Ho ottenuto così una descrizione del soggetto che mi ha permesso di evidenziare dei punti di debolezza: diffidenza, demotivazione, noia, apatia, aggressività, violenza, provocazione, ostinazione, trasgressione, sfida, maleducazione, malizia, disinteresse, sciattezza, negligenza, e dei punti di forza: sensibilità, attenzione, iniziativa, capacità organizzative, capacità di *problem solving*, intraprendenza, buone capacità comunicative, sia in forma scritta che verbale, capacità di analisi, conoscenze economico-giuridiche, conoscenze logico-matematiche, capacità di ascolto.

Dal quadro della situazione emerso, sono giunta alla considerazione che dovevo attuare un'azione di cambiamento tale da sortire un effetto migliorativo sul soggetto. Secondo la famosa formula euristica di Kurt Lewin (1951), il comportamento (C) viene visto come una funzione (f) dell'interazione tra la persona (P) e l'ambiente (A). Il concetto viene sintetizzato dallo studioso con la nota formula  $C=f(P,A)$ . Capii che dovevo agire sulle variabili del contesto per cercare di cambiare il comportamento di Anna. Il suo passato mi serviva come chiave di lettura delle manifestazioni comportamentali presenti, ma dovevo controllare l'influenza per massimizzare e non compromettere il risultato e la mia azione.

Forte di questa convinzione, decisi di agire direttamente parlando con i soggetti coinvolti (tranne che con i compagni), che erano in contatto con la ragazza, convincendoli ad adottare un atteggiamento di comprensione, assecondando le provocazioni della stessa e cercando di porli nei suoi confronti con fiducia e benevolenza. Questa mia azione ebbe maggior successo con gli insegnanti, i bidelli e il personale amministrativo, mentre con i genitori ebbi qualche incertezza poiché loro erano molto demotivati. Con la psicologa presi contatto dopo aver ottenuto l'autorizzazione dei genitori; le descrissi la difficoltà in cui mi trovavo e le presentai la proposta che intendevo fare a Anna; ella confermò le impressioni e le perplessità che evidenziai e non obiettò sulla proposta. La posizione tenuta dallo specialista fu di attesa, non so se per diffidenza verso l'attività o per convinzione che fosse uno sforzo vano, l'ennesimo tentativo di cambiamento attuato nei confronti di quella ragazza.

Ero convinta che agendo indirettamente su Anna, attraverso i suoi interlocutori, avrei modificato il contesto negativo in cui la ragazza agiva; essendoci una diretta correlazione tra contesto e comportamento, miravo a un miglioramento di quest'ultimo.

Anch'io adottai un atteggiamento di ascolto, di comprensione, di tolleranza verso le provocazioni che mi venivano mosse, mi mostrai sorridente, quando la ricevevo in direzione e cominciai a convocarla non solo per richiami disciplinari. Decisi di non coinvolgere i compagni di Anna, poiché avevo notato che aleggiava un clima che alternava stima e invidia nei confronti di Anna e pensai che probabilmente non sarei riuscita a far capire alla classe la diversità di comportamento che tenevo verso Anna. La mia difficoltà nel coinvolgere la classe era anche dovuta al fatto che non avevo docenza e non potevo così vivere con il gruppo; pertanto decisi di lasciare ai ragazzi il tempo di capire e dedurre dai fatti il cambiamento messo in atto, dichiarando apertamente di essere sempre a disposizione di tutti, qualora fosse necessario un chiarimento.

Questo cambiamento nel contesto, venne percepito da Anna in prima istanza con aria di diffidenza e titubanza perché temeva che ci fosse un inganno dietro a tale apertura e disponibilità nei suoi confronti; successivamente, verificata la bontà delle intenzioni, ella si dimostrò alquanto collaborativa e propositiva ottenendo i risultati descritti. La fiducia che Anna acquisì verso il prossimo (direttore, insegnanti, compagni) le permise di mostrarsi per quello che era veramente, ossia una ragazza che stava affrontando un impegno di vita alquanto gravoso; ciò la condizionava tantissimo privandola della serenità tipica dell'adolescenza; nonostante questo lei era comunque in grado di assolvere un compito, di conquistarsi la stima del prossimo, di sentirsi efficace ed efficiente, di sentirsi valorizzata, considerata e anche criticata, ma con rispetto e benevolenza.

#### *Autoanalisi sull'azione orientativa e motivante svolta su me stessa*

Dinnanzi alla situazione contingente in cui mi ero venuta a trovare, adottai atteggiamenti diversi e mutevoli, a seconda delle persone con le quali interloquivo e a seconda del momento. Istintivamente sono una persona che adotta facilmente l'ascolto attivo perché ciò mi permette di acquisire le informazioni utili per focalizzare gli elementi del contesto, capire i nodi del problema, conoscere la persona che ho davanti e delineare un quadro della situazione, che successivamente esamino, studio, approfondisco, per poi tracciare una strategia di azione.

Con i genitori di Anna ho tenuto un atteggiamento di ascolto attivo, una posizione attenta al problema, una predisposizione a trovare una soluzione o comunque a fornire un supporto per il ruolo ricoperto e nei limiti delle mie possibilità. Il mio atteggiamento era interessato; solitamente lavoro con un foglio dinnanzi, dove mi appunto passaggi e informazioni significative, e interrompo il racconto con domande o precisazioni, qualora degli aspetti non mi risultino chiari. Non fornisco false speranze ma esprimo lealmente il mio punto di vista, le difficoltà che intravedo, le eventuali risorse e possibilità che possono presentarsi, cercando così di dare un feedback all'utente che sia il più oggettivo e realistico possibile. Pongo solitamente un'accurata attenzione al fattore emotivo e motivazionale cercando di interpretare anche i segnali inviati dal linguaggio non verbale manifestato dall'interlocutore. L'interpretazione del linguaggio non verbale mi permette di calibrare il mio intervento ed eventualmente anche di decidere di sospenderlo, qualora la situazione si dimostri difficile o compromessa.

Con Anna ho tenuto un atteggiamento autorevole, coerente con il ruolo che ricoprivo, ma contemporaneamente ho cercato di aprire un dialogo intavolando una discussione su pari livelli affinché la ragazza potesse captare il riconoscimento e la responsabilità, nonché la fiducia che riponevo in lei. Volevo che si sentisse importante e che percepisse il rispetto che le dovevo, per il ruolo che ricopriva. Anna, all'inizio, era disorientata, forse perché mai nessuno l'aveva trattata "alla pari", ma essendo molto sensibile e intelligente capì subito che il mio era un atteggiamento di sfida e di fiducia e rispose con impegno e responsabilità per non tradire quell'opportunità di riscatto che le stavo offrendo. Ho dovuto talvolta, adottare misure sanzionatorie con Anna, quando adottava comportamenti scorretti o ritornava ad atteggiamenti irrispettosi e maleducati, ma i miei rimproveri sortivano un effetto diverso mano a mano che si intensificava il nostro rapporto. All'inizio Anna era



infastidita e si ostinava nel giustificarsi, pur vedendo che non c'erano i presupposti per una giustificazione; successivamente, di fronte ai miei rimproveri, adottò, in prima battuta, un atteggiamento di silenzio e riflessione per poi arrivare addirittura a pormi manifestamente le proprie scuse.

Con gli insegnanti adottai un atteggiamento informativo sul caso e cercai di condividere una strategia di azione per migliorare il rapporto con la ragazza. Instaurai un rapporto collaborativo per raggiungere degli obiettivi di integrazione nel contesto scolastico che necessitava della sinergia dei vari attori. Anche con gli ausiliari e il personale amministrativo eseguii un'azione informativa sul caso ovviamente condividendo informazioni diverse a seconda degli interlocutori per il rispetto della privacy del soggetto. Con tutti cercai di stringere un patto di azione affinché ognuno sapesse quale fosse il proprio ruolo e ciò che io mi aspettavo da loro in questa specifica situazione. Mi sembrava di essere il direttore di un'orchestra che doveva coordinare l'azione di ogni componente affinché si potesse ottenere un risultato comune, dato solo dalla sincronia delle parti.

Dopo avere debitamente interloquito e informato ogni soggetto coinvolto nel caso, procedetti con l'analisi della strategia da adottare e, per facilitarmi il compito, adottai come strumento l'analisi Swot.



Con questa metodologia focalizzai i **Punti di forza** che avevo a disposizione:

1. la totale disponibilità dei genitori,
2. la collaborazione degli insegnanti per cercare di inserire nel migliore dei modi la ragazza nel contesto scolastico e anche per poter migliorare la gestione della classe,
3. il desiderio di riscatto e l'ambizione di emergere di Anna.

**Punti deboli:**

1. la diffidenza di Anna verso le istituzioni e i ruoli,
2. la provocazione alla trasgressione manifestata dal resto dei compagni, per divertimento e desiderio di rottura,
3. la ritrosia di Anna nel collaborare con l'istituzione per paura di perdere prestigio e stima dei pari,
4. il trascorso scolastico di Anna, vissuto con fatica e dolore e costellato di innumerevoli insuccessi.

**Opportunità:**

1. la programmazione della gita scolastica (compito extra-scolastico, che non interessava specificatamente alcune materie ma che le comprendeva tutte in maniera trasversale,

- permettendo di evidenziare anche altre competenze possedute dalla ragazza e fino ad allora, non manifestate),
2. l'autonomia negli spostamenti di Anna (era motorizzata), che facilitava il reperimento dei preventivi e delle informazioni necessarie,
  3. la scarsa volontà degli altri (insegnanti, amministrativi) di occuparsi dell'organizzazione dell'uscita formativa,
  4. l'aiuto della mamma di Anna che fungeva da baby-sitter con la figlia e permetteva così alla ragazza di impegnarsi in questo compito durante il pomeriggio.

### **Minacce:**

1. rischio che Anna approfittasse della situazione per trarne vantaggi personali a scapito del risultato atteso,
2. rischio di sabotaggio del compito da parte della ragazza per creare un'azione sovversiva verso l'istituzione e ottenere l'ammirazione e il consenso dei pari,
3. rischio di boicottaggio dell'attività di Anna da parte dei compagni, per invidia o gelosia.

Dalla valutazione attenta delle quattro dimensioni evidenziate attraverso l'analisi Swot, ho ideato una strategia di azione, verso Anna volta a metterla in grado di:

- sviluppare la consapevolezza di sé e la presa di coscienza delle proprie attitudini e capacità,
- sviluppare l'autostima in seguito a risultati oggettivi ottenuti,
- adottare atteggiamenti responsabili, godendo della fiducia di altri,
- sviluppare la capacità progettuale definendo obiettivi, individuando impegni e scadenze e predisponendo un budget finanziario specifico,
- saper gestire la realizzazione del progetto ideato,
- saper presentare e descrivere i risultati ottenuti,
- essere in grado di predisporre il rendiconto finanziario dell'attività svolta.

Il mio compito è stato quello di permettere a Anna di prendere coscienza delle proprie attitudini, capacità, conoscenze, di permetterle di agirle in base al compito assegnato, di concederle fiducia sulla possibilità di ottenere i risultati attesi e di garantirle un riconoscimento in termini di valutazione, stima, responsabilità al raggiungimento del compito. Alla ragazza ho sempre garantito il mio appoggio in caso di bisogno ma ho lasciato libera la sua iniziativa sul metodo di lavoro da adottare. Abbiamo delineato i termini della consegna, gli obiettivi da raggiungere, i tempi da rispettare e il budget entro il quale lavorare. Abbiamo stretto "un patto di reciproca fiducia", consapevoli entrambe dell'impegno che veniva richiesto (questa fiducia è stata percepita a livello sensoriale ma non è mai stata esplicitata a parole; ebbi la conferma di questa sensazione solo dopo qualche anno dall'esperienza, quando rividi Anna ed ella mi dichiarò apertamente questa sensazione).

### **RIFLESSIONE CONCLUSIVA**

Attraverso questo PW sono riuscita a prendere coscienza dell'importanza del lavoro di meta-riflessione per rielaborare le esperienze vissute e formularle secondo costrutti teorici. Il lavoro meta-cognitivo sviluppato è stato faticoso quanto gratificante, perché mi ha permesso di acquisire una metodologia di azione che, oltre a facilitarmi la formalizzazione di esperienze positive realmente vissute, mi ha permesso di riconoscere elementi teorici studiati nel master, di rilevarne l'applicabilità nell'agire quotidiano e soprattutto di evidenziare lacune e punti deboli sofferti durante l'esperienza in modo tale da poterli evitare nelle future azioni.

Ho agito cercando di condurre Anna alla conoscenza di sé, alla conoscenza del territorio (in senso lato, ovvero intendendo sia spazio fisico entro il quale agire che lo spazio psicologico entro il quale riconoscere i limiti e le condizioni presenti che possono condizionare lo sviluppo del progetto) per giungere ad una sintesi e formulare un piano di azione che integri i due contesti e ottenga il miglior risultato possibile.

Ho agito da *counsellor* nell'azione di stimolo e supporto alla ragazza, adottando un ascolto attivo e un atteggiamento di apertura e di dialogo, portando il soggetto a trovare autonomamente la soluzione o la strategia. A posteriori, ho saputo di aver sortito in Anna una crescita in termini di autonomia essendo lei ricorsa, nella sfera privata, ad adottare lo stesso approccio di analisi che aveva sperimentato in questa esperienza, per affrontare le sue scelte di vita quotidiana. Sono riuscita a far sì che Anna riuscisse a gestire la situazione attraverso la mobilitazione delle proprie risorse riconosciute e riscoperte.

In questa esperienza ho applicato il *modello psicosociale*, avendo portato Anna a valutare l'incertezza delle scelte sia dal punto di vista individuale che sociale, ampliando così il panorama delle variabili da considerare nella definizione della strategia. Ho inoltre applicato il modello *Globalistico-Interdisciplinare* avendo tenuto in considerazione la globalità del soggetto (vita familiare, scolastica e tempo libero) e i fattori sociali (scuola, agenzie di viaggi, hotel, musei, guide turistiche, mete di destinazione, budget individuali di spesa, ecc..) presenti nel momento contingente dell'esperienza.

Sono riuscita a rilevare la presenza e l'importanza in termini di condizionamento nelle azioni, di *errori concettuali*, come ad es. il *pregiudizio materialistico* (quando gli insegnanti giustificavano il mancato impegno scolastico di Anna attribuendolo al trauma del parto) o *l'errore dello stimolo* quando si attribuiva un significato ai comportamenti di Anna, alla luce delle conoscenze dell'osservante e non accertando preventivamente il significato che il protagonista voleva dare a detta manifestazione di volontà.

L'analisi di questa esperienza mi ha portato a capire che il *mondo psicologico* è molto più ampio e complesso del *mondo fisico*. Ad un'azione corrisponde una reazione che può anche essere prevedibile ma il risultato atteso non è sempre lo stesso per ogni soggetto e situazione. L'agire di un individuo è influenzato in maniera pesante dall'esperienza e dal *background* di vita vissuti, dal contesto in cui si sviluppa l'azione e dal livello di maturazione emotiva posseduta dal soggetto. Tale considerazione valida l'affermazione che, pur esistendo in letteratura diversi modelli di azione che abbracciano un'ampia casistica di situazioni, ogni intervento di orientamento deve essere ideato e attuato specificatamente sul beneficiario, come fosse un abito cucito su misura. Il bravo orientatore deve essere in grado di capire le necessità del soggetto, di adottare l'approccio più consono al caso e, avvalendosi delle conoscenze scientifiche, competenze e abilità possedute, ideare/attuare una strategia personalizzata, per l'ottenimento dei risultati necessari.