

Norma Perotto

Dare e darsi parola: scelta educativa controcorrente?

Sei strategie per restituire parola ai ragazzi

La relazione educativa è tessuta di parole, ma di quali parole? Sono educative quelle, in una concreta situazione, che permettono ai ragazzi di esercitare la loro primordiale capacità di dare significato a vissuti e relazioni, e di esprimere un proprio punto di vista progettuale, un'ipotesi su come uscire da problemi, sviluppare desideri e progetti implicandosi personalmente. A farsi progettisti i ragazzi lo apprendono se l'adulto esprime fiducia, chiede suggerimenti e valorizza idee, supporta senza mai sostituirsi, non si spaventa per l'errore, anzi stimola ad apprendere anche dall'errore.

Le parole sono, nella mia non modesta opinione, la nostra più grande e inesauribile fonte di magia, in grado sia di provocare dolore che di alleviarlo.
(J. K. Rowling)

La crisi di risorse economiche, strutturali e non ultime di pensiero, che caratterizza questi ultimi anni, ci mette in condizione di ri-scoprire strategie di intervento educativo centrate sulla valorizzazione di ciò che esiste, più che sulla scoperta di miracolose e magiche fonti di energia.

Indubbiamente, nei progetti con ragazzi in difficoltà, anche nei contesti di povertà assoluta, la certezza è che come adulti, professionisti o meno, abbiamo comunque una risorsa su cui contare: la relazione, che, se attraversata con consapevolezza, diventa fonte preziosa e inesauribile per gli attori coinvolti.

In educazione, ogni azione, ogni parola riporta all'essere in relazione, in scambio, in comunicazione. Comunicare, come ha insegnato a generazioni di operatori sociali Paul Watzlawick, significa mettere in comune, costruire ponti e canali di contatto con altri: la comunicazione è attivata dalle relazioni, dipende da queste, le definisce e le modifica e ne viene a sua volta modificata, in una spirale continua. Le diverse forme comunicative, verbali e non verbali, nuovi *media* e forme ipertestuali, hanno certamente pari dignità nel lavoro

* Un saluto a Giovanni, che – prima di nascere – mi ha lasciato tempo per scrivere l'articolo e ora sta portando in casa nuove parole.

educativo, ma in questo caso ci concentreremo sul tema della parola nel confronto educativo; la parola è centrale perché attraverso lo scambio comunicativo verbale si veicolano i principali significati di ciò che per noi adulti significa educare, crescere, diventare grandi. «Senza parole non c'è storia, nel senso che non c'è quel contesto minimo, quel setting adeguato e quegli strumenti indispensabili a favorire l'incontro e il raggiungimento degli obiettivi condivisi»⁽¹⁾.

Come restituire parola ai minori in difficoltà?

Quando io uso una parola – disse Humpty Dumpty in tono alquanto sprezzante – questa significa esattamente quello che decido io, ne più, né meno.

Bisogna vedere – disse Alice – se lei può dare tanti significati diversi alle parole.

Bisogna vedere – disse Humpty Dumpty – chi è che comanda... è tutto qua.

(Lewis Carroll)

Nel nostro tentativo di individuare un metodo efficace per restituire parola, dobbiamo precisare anche quale sia la ragione fondamentale che ci guida: *la parola è legata al potere* e dare e darsi parola come cittadini e come professionisti significa *modificare la relazione e l'esperienza* che di essa si fa, ma anche la stessa realtà.

Nell'intervento educativo, la parola consente a tutti i soggetti coinvolti, operatori e ragazzi, di interpretare l'esperienza in un'ottica ermeneutica fatta di domande e di ricerca costante e necessaria per negoziare i significati delle situazioni, delle azioni e delle emozioni quotidiane; *interpretazione e narrazione sono pratiche squisitamente pedagogiche* perché centrali nella relazione di scambio con gli altri, ma anche profondamente politiche e sociali.

La parola è comunemente intesa come *logos*, discorso, lingua che attribuisce forma, ma, sin da Omero, è collegata anche al verbo *lego*, che significa raccogliere, selezionare, dare un ordine; nella letteratura greca, la parola è connessa al pensiero, alla capacità di scegliere, di mettere la cose in rapporto tra di loro e di prendere posizione rispetto a queste. La parola è quindi collegata al potere e alla responsabilità di decidere cosa tenere e cosa eliminare, di come interpretare la realtà e di quale ruolo e posizione assumere in relazione a essa.

Come sottolineano Emanuela Cocever e Angela Chiantera,

« un educatore che parla o scrive delle persone con cui lavora non fa qualcosa accanto all'attività professionale, svolge un'azione educativa e sociale nei confronti dei soggetti di cui parla. Parlando o scrivendo può fare molto bene o molto male: può dare o distruggere speranza, può intrattenere o rovinare una relazione, può suscitare uno sguardo interessato o noia e rifiuto. La responsabilità nei confronti della parola fa parte della deontologia delle professioni di cura. »⁽²⁾

Attraverso la parola possiamo modificare, creare, distruggere il mondo e le relazioni che lo abitano. Diventa fondamentale avere cura delle parole che come professio-

1 | Macario G., *L'arte di educarsi*, Meltemi, Roma 1999, p. 79.

2 | Cocever E., Chiantera A., *Scrivere l'esperienza in educazione*, CLUEB, Bologna 1996, p. 58.

nisti usiamo ogni giorno, consapevoli del loro potere/valore. Pensiamo a quando parliamo con la famiglia del minore, a quando scriviamo le relazioni che saranno lette dai giudici: la parola *in ambito giudiziario* rappresenta in modo molto forte il valore performativo, cioè esecutivo, che diventa legge e modifica la realtà in maniera definitiva, a cui contribuiamo come operatori sociali. Ma pensiamo anche al momento di comunicare una diagnosi infausta *in ambito sanitario*, a quanto è importante la scelta delle parole quando si comunica ai genitori la malattia del figlio neonato, a come queste influiranno per il resto della vita di quel bambino e di quei genitori.

L'ascolto per far emergere il cambiamento

Le parole risultano sapienti di per sé,
e per questo, ogni volta, prima di pronunciarle,
bisognerebbe ascoltarle.
(Salvatore Natoli)

La prima azione che consente di dare parola in modo concreto è *ascoltare*, perché sapere ascoltare è l'unico verbo attivo che permette a chi abbiamo di fronte di avere l'occasione per prendere parola, sapendo che può farlo e che la sua parola avrà valore. L'ascolto è inteso come capacità di fare emergere gli elementi che portano al cambiamento: non è il fine, ma il grande mezzo per accompagnare il percorso di cambiamento; non è solo una qualità o una competenza individuale, ma una qualità della relazione, del processo nel quale avviene l'intervento.

(L'ascolto non nasce, come potrebbe credere qualcuno illusoriamente, da un'operatività spontanea, ma dalla costruzione paziente e coerente di relazioni specifiche, concrete, nelle quali mettiamo alla prova e raffiniamo le nostre conoscenze e competenze esistenziali, prima ancora che professionali e sociali. ⁽³⁾)

Ascoltare è condizione fondamentale per entrare in relazione con i bambini come con gli adulti e presuppone la capacità di mantenere una postura aperta, essere pronti a rivedere la propria posizione, a inserire o raccogliere nuove informazioni, anche impreviste, dall'interlocutore, perché il messaggio dell'altro è (anche) risposta alla nostra postura, alla nostra proposta di relazione.

(Un compito difficilissimo, che richiede umiltà, accettazione, tenerezza, leggerezza (...). Creare uno spazio di ascolto significa produrre cambiamenti coevolutivi nel modo di pensare se stessi e l'altro: lo strumento dell'ascolto è l'operatore che porta nella relazione tutto se stesso-corpo-mente, parola-gesto, alla ricerca di un agire professionale che integri l'operatività con il pensare. ⁽⁴⁾)

Questo significa avere la competenza professionale di allestire un setting predisposto e non casuale e improvvisato, che riconosca l'altro con una postura umana e

3 | Formenti L., *L'ascolto che cura*, in Gamelli I. (a cura di), *Il prima autobiografico*, Unicopli, Milano 2003, p. 257.

4 | Formenti L., *Che la conversazione continui*, in Caritas Diocesana di Torino, *Piccolo lessico per l'ascolto*, EGA, Torino 2009, pp. 82-83.

professionale. È quindi necessario predisporre un contesto *ad hoc*, fatto di spazi e tempi adeguati e coerenti e capaci di mettere il ragazzo nella condizione di sentire, vedere, toccare un ambiente accogliente. L'ascolto è certamente un'occasione di relazione intenzionale, di ascolto guidato attraverso domande aperte, mirate, chiare, non inquisitorie per comprendere meglio la situazione del minore e i suoi sentimenti, ma è anche occasione di accoglienza nei momenti informali che possono rivelarsi come i più opportuni per consentire al minore di aprirsi. Questo vale in particolare nella relazione con i ragazzi con disabilità, ma è importante in tutti i contesti in cui vogliamo dare parola, anche in quelli più informali; pensiamo all'accompagnamento in macchina da e per la scuola, a quanto può essere importante, anziché accendere sempre la radio a tutto volume, consentire ai bambini di raccontarsi senza imbarazzo, mentre l'educatore è impegnato a destreggiarsi tra il traffico...

Quanto sin qui detto richiama certamente anche le competenze d'ascolto dell'operatore e la sua capacità di agire tecniche di ascolto attivo, di sospendere il giudizio, di essere profondamente consapevole della sua comunicazione non verbale, delle forme di ascolto che attiva anche con il corpo, con la postura, con i gesti, con la mimica facciale...

Non ultimo, diventa importante prestare attenzione ai momenti di restituzione che possono avvenire anche con forme differenti: in un primo momento l'educatore restituisce quanto ascoltato immediatamente, per fare percepire al minore che è presente ed è pronto a rispondere ai dubbi e ai disagi del minore; la seconda modalità avviene in un momento successivo, quando l'educatore ha elaborato una strategia, condivisa con i colleghi, cercando di ipotizzare quali situazioni e quali domande il minore possa portare, agendo d'anticipo.

Il coinvolgimento nella progettazione educativa

I deserti non sono quelle solitudini
che animano i confini del Sahara, ma i silenzi
che nascono dentro, quando si smette di sognare.
(Dino Azzalin)

Il secondo passaggio è relativo alla *progettazione educativa*, in particolare al coinvolgimento del ragazzo nell'elaborazione, realizzazione e verifica del proprio progetto di vita. In alcuni servizi, il progetto non è necessariamente scritto, ma deve comunque essere condiviso con il ragazzo e, se possibile, anche con la sua famiglia. In questo modo il ragazzo non è il destinatario passivo, oggetto di progettazione da parte di altri, ma protagonista del proprio progetto. Avere a cuore la progettualità di ogni bambino e di ogni nucleo familiare significa avere chiaro che ogni gesto, ogni attività e ogni proposta rientrano all'interno di un disegno condiviso con i servizi sociali, con il nucleo familiare, con le reti formali e informali del territorio e deve avere come sfondo un'intenzionalità attenta agli obiettivi e alle finalità.

Valorizzare *la narrazione, il racconto e la rielaborazione* della storia della vita dei bambini è un compito altamente educativo, è il cuore di ogni intervento pedagogico,

perché impegna adulti e bambini nella produzione di significato e di senso e non può realizzarsi se non in modo esplicito e condiviso. Il lavoro narrativo consente agli operatori di condividere con il protagonista la storia che apre al futuro, al possibile, anche all'errore, al rischio, ai tentativi indispensabili per crescere. La sofferenza diventa sopportabile se, come diceva Karen Blixen, sappiamo trasformarla in storia condivisa e raccontabile a se stessi, prima che agli altri. Il racconto consente alla memoria di farsi parola, anche a quella frammentata degli adolescenti in difficoltà, di dare voce alle proprie paure e ai propri desideri, di dare consistenza alla propria storia, per quanto dolorosa.

Spiegare con parole semplici e chiare perché il bambino è seguito dall'educatore, perché i suoi genitori hanno delle difficoltà, senza colpevolizzarlo, senza stigmatizzare le criticità e le mancanze, ma esplicitandole, significa ricostruire con lui la propria storia. Il progetto non è uno strumento tecnico freddo, ma una possibilità viva, un racconto che concretizza una narrazione a più voci, da parte dei minori, delle famiglie, dei servizi coinvolti. Educare, in questo senso, implica la possibilità di avere un progetto (Che futuro può avere questo bambino? Vista la sua storia, qual è la cosa migliore per lui?) e di dividerlo (non facciamo un progetto su di lui, ma con e per lui, con le persone significative nella sua vita). Ed è importante che il progetto sia dinamico, in evoluzione e in crescita, così come è in crescita e in cambiamento il ragazzo con cui lo si costruisce, e proponga parole ricche di fiducia e speranza, di apertura al futuro, a ciò che ancora non c'è, ma potrebbe diventare. Come diceva Danilo Dolci, un bambino cresce solo se sognato, se riusciamo con lui a immaginare e progettare (*proiectare, proicere*, lanciare altrove, vedere ciò che ancora non esiste, ma potrebbe realizzarsi): un progetto è un sogno, con delle scadenze.

La consapevolezza della propria azione politica

Le fiabe non dicono ai bambini che esistono i draghi: i bambini già sanno che esistono.

Le fiabe dicono ai bambini che i draghi possono essere sconfitti.
(Gilbert Keith Chesterton)

La terza strategia per dare parola è *utilizzare in modo consapevole le pratiche educative democratiche*, perché la parola è uno strumento di emancipazione e di liberazione dalla condizione di ignoranza e di sudditanza, in qualunque epoca e luogo del mondo e presuppone una visione politica del mondo, la visione di una società ideale, di un cambiamento possibile per una vita più giusta. Ciò ci riconduce all'importanza della dimensione sociale e politica del lavoro educativo, spesso sottovalutata dagli stessi operatori per la difficoltà di riconoscere il proprio lavoro come profondamente politico, cioè come attività che si cura del bene della comunità, della polis e non solo del singolo ragazzo in difficoltà. Dare parola è un'attività politica, e non solo pedagogica, perché implica dare alle persone la possibilità di posizionarsi nei confronti della società, della sua organizzazione, della possibilità di migliorarla, superando l'idea che l'intervento educativo si esaurisca nella relazione individuale operatore-utente.

Credo che dare parola ai ragazzi non sia una pratica neutrale e basata su una tecnica predefinita, di tipo psicologico, ma al contrario si tratti di recuperare la dimensione sociale e politica del lavoro educativo: prendendo e dando parola, ci si schiera, si diventa partigiani, si prende posizione nei confronti della società e della possibilità di avere un ruolo dignitoso.

Le parole hanno il potere di produrre trasformazioni, di cambiare il mondo, il modo di vederlo e di rappresentarlo e di trovarvi una posto come persona. E possono dare un nuovo significato non solo al passato e al presente, ma anche al futuro, realizzando per esempio, piccoli dispositivi che restituiscano possibilità di partecipazione reale alle scelte e alle decisioni da prendere; la riunione degli utenti, nota dagli approcci di Basaglia, ne è un esempio concreto e in molti servizi andrebbe ripreso e rivitalizzato, ma negli ultimi anni il lavoro educativo si è arricchito di altre pratiche interessanti: i gruppi di parola, le *family group conference*, i gruppi di mutuo aiuto tra persone in difficoltà, nei contesti dedicati a chi ha difficoltà condivise, come i *sibling*.

Queste esperienze, perché siano esperienze significative nel processo emancipatorio, è importante che non assumano derive paternalistiche (ti faccio parlare liberamente un'ora alla settimana, ma poi non faccio nulla per realizzare ciò che mi chiedi), demagogiche (è un contentino, una simulazione di vera democrazia esterna al servizio educativo) o ideologiche (ti offro la libertà d'espressione, tu utente utilizzala come vuoi, prima o poi imparerai cosa fartene). Ma stimolare le persone a parlare e a condividere le proprie narrazioni con altri richiede molta competenza e fiducia tanto nelle persone e nelle loro capacità di crescita e di giudizio critico ed autonomo, quanto in se stessi come professionisti e nella propria organizzazione. Dare parola significa generare la possibilità di dire, di prendere parola, ma significa anche poter condividere le parole con altri, provando a passare dall'isolamento verso una dimensione maggiormente collettiva.

L'arricchimento di lessico e opportunità

Alcuni dicono che, quando è detta, la parola muore.

Io dico invece che proprio quel giorno comincia a vivere.

(Emily Dickinson)

La quarta strategia è *aiutare i ragazzi a trovare le parole* per descrivere se stessi, il mondo come lo percepiscono e come lo vorrebbero e diventa quindi cruciale promuovere nei ragazzi la manutenzione delle parole, il loro arricchimento, a partire dalla quantità delle parole conosciute e utilizzate: il numero di parole conosciute e usate è direttamente proporzionale al grado di sviluppo della democrazia e delle uguaglianze delle possibilità, perché più parole si conoscono, più possibilità si hanno di esercitare i propri diritti. A Barbiana, nel '67, si diceva che «l'operaio conosce 300 parole, il padrone 1000; per questo lui è il padrone». Conosciamo bene la stretta correlazione, ormai esplorata anche dalla ricerca scientifica medica e criminologia, tra ricchezza delle parole e ricchezza di possibilità:

I ragazzi più violenti possiedono strumenti linguistici scarsi e inefficaci sul piano del lessico, della grammatica e della sintassi. Non sono capaci di gestire una conversazione, non riescono a modulare lo stile della comunicazione in base gli interlocutori e al contesto, non fanno uso dell'ironia e della metafora, spesso non sanno raccontare storie. ⁽⁵⁾

Come aumentare il numero e l'appropriatezza dei termini? La letteratura, la poesia, i testi delle canzoni, la visione di film consentono certamente di arricchire il vocabolario di ragazze e ragazzi di espressioni più profonde e articolate e lo stesso utilizzo dei nuovi media è una strategia utile, da non demonizzare, per consentire l'espressione di sé e per aprirsi a esperienze altre, per rigenerare le parole logore e consumate.

Non credo che l'incremento di tecnologia multimediale significhi necessariamente un minor accesso alle parole o il rischio di una neolingua, così come l'aveva immaginata Orwell, cioè di una lingua omologata che rende impossibile ogni altra forma di pensiero, costruita non per estendere, ma per diminuire le possibilità di pensiero, riducendo al minimo la scelta delle parole possibili e censurando molti termini.

Anzi, secondo una recentissima ricerca dell'Associazione italiana editori ⁽⁶⁾, nell'epoca di Facebook, sei bambini su dieci leggono regolarmente, non solo *e-book*, mentre tra gli adulti solo il 46% legge regolarmente.

Oltre al lavoro sulla «quantità di parole», diventa altrettanto importante lavorare sulla *qualità* delle parole quale strategia a sua volta per cercare di superare l'analfabetismo emotivo: spesso i ragazzi più in difficoltà faticano a sentire e a nominare le proprie emozioni e gli eventi, le esperienze, mancando quindi del meccanismo fondamentale di controllo di sé e del mondo in cui vivono. Mettere in parola sentimenti e conflitti significa prima di tutto non passare subito all'atto, al fare, perché chi non ha nomi per la sofferenza spesso la agisce volgendola in violenza contro di sé e gli altri.

Ma per i ragazzi è cruciale anche andare oltre un uso della parola stereotipato, irrigidito e diventa importante cercare di riarticolare parole-slogan, frasi fatte e preconfezionate che spesso danno forma e sostanza a pratiche violente, aggressive, razziste, xenofobe...

Il premio Nobel Toni Morrison ben ci ricorda che

il linguaggio oppressivo non si limita a rappresentare la violenza: è violenza. Non si limita a rappresentare i confini della conoscenza: confina la conoscenza. Il linguaggio sessista, razzista, fideistico, sono tutte forme del linguaggio del controllo e del potere, e non possono consentire nuova conoscenza, né promuovere lo scambio reciproco di idee. ⁽⁷⁾

Il punto cruciale, dunque, sta nell'attivare ascolti e narrazioni che restituiscano ai ragazzi le loro parole, e quindi la loro vita, in forma rigenerata, arricchita di nuovi significati, ma comprensibile, utilizzabile per produrre sia apprendimenti che cam-

5 | Carofiglio G., *La manomissione delle parole*, Rizzoli, Milano 2010, p. 18.

6 | Scalise I. M., *Io leggo più del mio papà*, in «la

Repubblica», 7 aprile 2013.

7 | Morrison T., in Carofiglio G., *op.cit.*, p. 35.

biamenti, perché cercando nuove parole spesso si trovano anche nuovi pensieri e nuove possibilità di rappresentare sé e il mondo.

La funzione di modello e specchio

Per l'idea ci vuole la parola, senza la parola non c'è scambio, giusto un brulichio nella coscienza, come formiche sulla pelle.
(Sándor Márai)

La quinta strategia è individuare una funzione positiva di modello adulto e di specchio, perché i ragazzi hanno bisogno di poter disporre di riferimenti, cioè di adulti che abbiano la capacità di accogliere, di decentrarsi, di prendersi cura di loro, di rielaborare le esperienze quotidiane. Secondo il vocabolario della lingua italiana, un adulto può essere definito capace quando è atto a «contenere» molte cose o persone, cioè quando sa prendere, comprendere, capire. L'operatore si colloca in una posizione mediana tra il riconoscimento di quello che il minore è/ sta diventando e

lo stimolo appassionato ad aiutarlo a espandersi nonostante eventuali limiti personali e ambientali. L'operatore incoraggia all'autonomia, ma è consapevole di rappresentare agli occhi dell'educando un modello di umanità e non ne fa uno strumento di potere, pur non sottraendosi: consapevole dei suoi limiti, vigilante sulla qualità della relazione d'aiuto, si è esercitato a tollerare di essere guardato e persino imitato dai giovani. ⁽⁸⁾

Nella concretezza dell'intervento educativo, questo significa rielaborare l'esperienza, anche quella in apparenza scontata e ovvia, attribuendo senso e significato agli avvenimenti quotidiani insieme al minore, non sostituendosi a lui, ma nella consapevolezza di costituire un modello e «usando» strategicamente il proprio ruolo e le proprie esperienze giovanili, anche di insuccesso.

La funzione di specchio, che riflette e fa riflettere su di sé, sulle proprie risorse e sui propri limiti, è fondamentale tanto con i ragazzi che con il nucleo familiare, laddove l'educatore ha una prima importante funzione nel rendere riconoscibili i comportamenti disfunzionali e nel restituire parola anche ai genitori, aiutandoli a vedersi e riconoscersi nella relazione con i figli, per esempio nelle difficoltà a mantenere gli accordi, a fare rispettare gli impegni e gli orari, oppure a riconoscere le emozioni e i sentimenti dei bambini più piccoli ⁽⁹⁾.

La legittimazione del proprio lavoro

Ciò che non siamo in grado di cambiare, dobbiamo almeno descriverlo.
(Rainer Werner Fassbinder)

8| Mazzuchelli F., *Il mestiere dell'educatore*, Maggiori, Santarcangelo di Romagna 2010, p. 11.

9| Queste riflessioni nascono dal *Documento pedagogico dell'Educativa territoriale minori* (2011)

della Cooperativa Stranaidea e della Circoscrizione IV del Comune di Torino, a cura di Norma Perotto e Federico Impiombato.

Un'ultima strategia per dare parola ad altri, è *restituirli a se stessi come professionisti*: se non siamo in grado di far sentire la nostra voce, come possiamo fare azione di *advocacy* nei confronti degli altri?

In primo luogo dovremmo trovare nuove parole nei confronti dei cittadini e degli amministratori: in questa fase di annientamento del welfare, gli operatori dovrebbero legittimare di più il proprio lavoro e il proprio ruolo, imparando anche a raccontare – con parole e modalità di comunicazione nuove – il lavoro sociale e il suo valore per la nostra democrazia e per il benessere della collettività, cercando di semplificare, senza banalizzare, i modi e le forme del racconto per farlo diventare davvero sociale, di tutti. Se la fiducia non viene costruita e agita ogni giorno, nella comunicazione quotidiana con i cittadini, i ragazzi, le loro famiglie, il territorio, rimaniamo da soli, lontani dalla società civile, chiusi in una fortezza autoreferenziale, e il rapporto di fiducia viene sostituito progressivamente dalla parole e dagli slogan dei titoli della televisione.

In secondo luogo, dovremmo dotarci di un nuovo vocabolario professionale che ci permetta di comunicare con gli altri operatori e di confrontarci con un gergo socialmente forte e legittimato come quello sanitario o giudiziario: per gli educatori la sfida non è tanto utilizzare un linguaggio che faccia a gara con altre professioni consolidate, ma piuttosto usare parole altre, più precise, esatte, adeguate per nominare le proprie azioni e la realtà con cui ci si misura.

Infine, dovremmo dotarci di parole non autodifensive, che con rispetto e pudore siano in grado di restituire il dolore e la sofferenza dei ragazzi, ma anche la nostra come operatori: in molte situazioni di lavoro «estreme» (pensiamo a situazioni di abuso, di violenza), ci si confronta con dimensioni emotive molto potenti e diventa indispensabile, anche per l'operatore, individuare le parole per esprimere ciò che non sempre è raccontabile e dicibile e che rischia di portare a difendersi e nascondersi dietro parole che diventano gusci vuoti. Le pratiche educative comportano

(anche le resistenze e le incapacità/impossibilità delle persone a dirsi, ad accedere a parole altre da quelle usuali, segnate da rassegnazione, impotenza, cronicità e ricorsività. Spesso (...) si incontra nel difficoltoso tentativo di dare un nome, e quindi un senso, alle cose che si fanno e a ciò che si è, una pericolosa assenza di parola, esitante in un'oscillazione paralizzante tra afasia e ineffabilità o nelle scorciatoie difensive della idealizzazione, banalizzazione, lamentazione rivendicativa. ⁽¹⁰⁾)

Come cittadini e come professionisti, dovremmo quindi trovare parole nuove per i ragazzi con cui lavoriamo, ma anche per noi stessi: parole capaci di dare speranza, di dire l'esperienza, di accendersi di nuovi significati e di uscire dalla parole logore e logorate della sfiducia.

10 | Scaratti G., *La formazione tra psicologia culturale e orientamento psicosociologico*, in Formenti L. (a cura di), *Attraversare la cura*, Erickson, Trento 2009, p. 32.