



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA

Osservatorio delle Politiche
di Protezione Sociale

Caritas diocesane di Concordia-Pordenone,
Gorizia, Trieste e Udine



LA QUALITÀ E L'EFFICACIA DEL NOSTRO ASCOLTO

Ricerca qualitativa realizzata
dalle **Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia**
nei Centri di Ascolto parrocchiali, foraniali e diocesani



LA QUALITÀ E L'EFFICACIA DEL NOSTRO ASCOLTO

**Ricerca qualitativa realizzata dalle Caritas diocesane del Friuli Venezia
Giulia nei Centri di Ascolto parrocchiali, foraniali e diocesani**

IL PRESENTE RAPPORTO È STATO REALIZZATO DA:

Osservatori diocesani delle Povertà e delle Risorse delle Caritas diocesane di Concordia-Pordenone, Gorizia, Trieste e Udine

Gruppo di lavoro:

Marco Aliotta, Andrea Barachino, Manuela Celotti, Adalberto Chimera, Isaac Zougba.

Con il contributo di:

Viviana Breccia, Sara Cravagna, Elisa Fabbro, Lisa Cinto, Alberto Landri, Linda Lesa, Emanuela Masala, Elena Stubel, Diana Vidussi

Supporto metodologico e scientifico:

Paolo Molinari e Anna Zenarolla - IRES FVG Impresa Sociale

Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia

Fiorella Balestrucci - Responsabile dell'Osservatorio delle Politiche di protezione sociale e del Sistema Informativo dei Servizi Sociali

Sommario

L'origine e le finalità dei Centri d'Ascolto delle Caritas	7
1. L'origine	7
2. Le finalità	8
3. Il metodo	9
4. Le caratteristiche dei CdA.....	11
5. Lo stile operativo	14
LA RICERCA	17
Note metodologiche	19
1. Premessa	19
2. La traccia del focus group.....	20
L'ascolto nell'esperienza degli operatori e dei volontari dei Centri di Ascolto diocesani ...	23
1. Nei CdA si fa ascolto?	23
2. Le dimensioni dell'ascolto	24
3. É importante ascoltare? Perché?	30
4. Quando e quanto si ascolta?	35
5. Quali tecniche e strumenti vengono utilizzati?.....	38
6. L'ascolto è efficace?	45
7. Le comunità di riferimento.....	48
L'ascolto nell'esperienza dei volontari dei Centri di Ascolto foraniali	50
1. Nei CdA si fa ascolto?	50
2. É importante ascoltare? Perché?	55
3. Quando e quanto si ascolta?	60
4. Quali tecniche e strumenti vengono utilizzati?.....	65
5. L'ascolto è efficace?	75
6. Le comunità di riferimento.....	77
Considerazioni finali	81

L'origine e le finalità dei Centri d'Ascolto delle Caritas

1. L'origine

I Centri di Ascolto diocesani (di seguito CdA) nascono in Italia, nella maggior parte dei casi tra la fine degli anni ottanta e l'inizio degli anni novanta. Hanno forme molto diverse sia riguardo alle risorse umane coinvolte, sia relativamente ai servizi offerti ed alle modalità operative. Quasi tutti i CdA hanno iniziato con una componente di volontariato prevalente o esclusiva, alla quale negli anni si sono affiancati operatori professionali, spesso con ruoli di coordinamento. I primi CdA sono nati in seno alle Caritas diocesane, e ciò ha reso fin da subito quanto mai ampio il loro raggio d'azione, data la vastità dei territori che sono stati chiamati a coprire e soprattutto, essendo il servizio offerto a bassa soglia, venendo a contatto con le più svariate situazioni umane e le problematiche a queste connesse. Sono sempre stati servizi cd. "antenna" che, privi di filtri selettivi in entrata, riescono e sono riusciti, tra le altre cose, ad intercettare fenomeni di povertà nuovi, come per esempio quelli legati all'immigrazione, soprattutto irregolare, già a partire dai primi consistenti flussi migratori in Italia.

A livello operativo, i CdA sono stati declinati nei modi più diversi, tanto da arrivare alla metà degli anni novanta a sentire l'esigenza a livello nazionale di definire univocamente cosa fosse un CdA Caritas e più in generale cosa fosse l'ascolto. Tali domande convergono nell'elaborazione di un pensiero condiviso che, a partire dal livello nazionale, le Caritas hanno cercato di intraprendere. L'esigenza è quella di approfondire e riflettere su tematiche, indirizzi e strumenti relativi all'attività del CdA in modo da giungere, a partire dalle esperienze vissute a livello operativo locale, ad indicazioni generali e a carattere valoriale che costituiscano punto di riferimento in quello che è il *mare magnum* della dimensione dell'ascolto. Risulta quindi importante poter brevemente delineare i punti salienti delle tematiche emerse dalle riflessioni che hanno animato le Caritas in quel periodo e che sono diventate delle linee guida per i CdA¹.

Tra gli elementi cardine della riflessione :

- L'ascolto è visto come dimensione fondante della comunità cristiana. <<Da tale comunità il CdA riceve il mandato dell'ascolto dei poveri e ad essa riporta le richieste dei poveri>>². Si sottolinea come tale imperativo morale abbia radici bibliche ma si fondi anche nella tradizione della Dottrina Sociale della Chiesa;
- Lo stile del CdA deve andare nella direzione della promozione umana piuttosto che dell'assistenzialismo e per fare ciò deve essere capace di accogliere ed ascoltare, orientare ed accompagnare. Per accoglienza ed ascolto si intende l'instaurazione di una relazione di aiuto nella quale <<chi ascolta e chi è ascoltato vengono coinvolti, con ruoli diversi, in un progetto che, ricercando le soluzioni più

¹ Caritas Italiana – Gruppo Nazionale sui Centri di Ascolto (a cura di), Linee Guida per i Centri di Ascolto, Roma, 1999

² Caritas Italiana – Gruppo Nazionale sui Centri di Ascolto (a cura di), Linee Guida per i Centri di Ascolto, Roma, 1999, pag. 7

adeguate, punta a un processo di liberazione della persona dal bisogno>>³. Per orientamento si considera il lavoro di rilettura del bisogno espresso e da questo l'individuazione delle risorse del territorio potenzialmente capaci di dare una risposta. Infine l'accompagnamento vuole guardare alla persona <<non come una "pratica da evadere" ma come storia da assumere>>⁴, facendo un lavoro di rete con i servizi del territorio e attivando tutte le risorse <<a cominciare da quelle della persona accolta>>⁵;

- Lo stile del CdA favorisce il lavoro in equipe e per progetti, il che significa definizione di ruoli e competenze tra operatori, chiarificazione sui compiti del servizio, progettazione e valutazione delle attività svolte ed infine attivazione e coordinamento dei progetti personalizzati;
- <<per essere dei buoni operatori bisogna essere formati>>⁶. Così recita l'ultimo paragrafo delle Linee Guida , volto proprio a sottolineare il carattere di complessità dell'essere in ascolto di persone che vivono uno stato di disagio. È quindi indispensabile un'esperienza di formazione continua, con una proposta che spazi attraverso aspetti spirituali, teologici, antropologici, di contesto socio culturale e di dinamiche politico-economiche, facendo attenzione a non soffermarsi solo sui contenuti ma soprattutto sulle capacità.

2. Le finalità

I CdA in Italia e in Friuli Venezia Giulia sono ormai una realtà consolidata, strutturata in una rete di "antenne" di cui le comunità parrocchiali e le Diocesi della Chiesa Cattolica si sono dotate con lo scopo di ascoltare, accompagnare ed orientare le persone che vivono percorsi di povertà, fragilità ed esclusione sociale. Sono luoghi privilegiati di carità che hanno l'obiettivo di mettere al primo posto del loro agire l'ascolto e la relazione di aiuto rispetto al sostegno materiale.

I CdA sono stati istituiti per far sì che parrocchie e diocesi realizzassero concretamente uno dei loro caratteri costitutivi di comunità cristiana, che è il servizio della carità. In altre parole le comunità cristiane per definirsi tali devono vivere concretamente l'amore preferenziale verso i poveri.

Nel novembre 2012 l'allora Pontefice, Benedetto XVI, nel Motu Proprio "Sul servizio della carità" evidenziava che il servizio della carità è una dimensione costitutiva della Chiesa. Si riafferma infatti che *«L'intima natura della Chiesa si esprime in un triplice compito: annuncio della Parola di Dio (kerygma-martyria), celebrazione dei Sacramenti (leiturgia), servizio della carità (diakonia). Sono compiti che si presuppongono reciprocamente e non possono essere separati l'uno dall'altro»*. Anche il servizio della carità è una dimensione costitutiva della missione della Chiesa ed è espressione irrinunciabile della sua stessa essenza; tutti i fedeli hanno il diritto ed il dovere di impegnarsi personalmente per vivere il comandamento nuovo che Cristo ci ha lasciato (cfr. Gv 15,12), *«offrendo all'uomo contemporaneo non solo aiuto*

³ Ibidem, pag. 9

⁴ Ibidem, pag. 10

⁵ Idem, pag. 10

⁶ Ibidem, pag 14

materiale, ma anche ristoro e cura dell'anima».

Per vivere concretamente il comandamento dell'amore verso i più poveri la comunità cristiana attiva delle "opere-segno" che sono luoghi di ascolto, accoglienza, tutela e sostegno. Accanto ai CdA ci sono comunque altre opere-segno, più specifiche e finalizzate operativamente, come i centri di accoglienza, le mense per i poveri, gli sportelli di tutela legale, di accompagnamento economico o per erogare microcrediti. Sono tutti luoghi di carità con cui la Chiesa vuole testimoniare il suo impegno verso i poveri e sensibilizzare le comunità cristiane e la società civile a compiere gesti di ascolto, di accoglienza e di condivisione.

I CdA sono quindi dei luoghi privilegiati di carità per la Chiesa, anche rispetto ad altri servizi e interventi sopra ricordati. La Caritas ritiene che non si possa porre in essere un percorso di aiuto volto a perseguire l'autonomia della persona senza un ascolto approfondito finalizzato a comprenderne i bisogni, anche quelli non esplicitati verbalmente o che la persona non percepisce come tali. Il "fare" dei CdA, infatti, è l'ascolto e la "tessitura" di relazioni di aiuto dove chi ascolta e chi è ascoltato viene coinvolto, con ruoli diversi, in un progetto che mira a ricercare le soluzioni più adeguate e con l'obiettivo di accompagnare la persona in un processo di rimozione della causa che ha prodotto lo stato di povertà e di esclusione sociale.

Il ritenere che, per rimuovere le cause dello stato di disagio sociale, non esista aiuto efficace senza un ascolto, fa sì che in molte Caritas l'accesso ai servizi di aiuto connessi con l'accoglienza, l'erogazione di beni o di aiuti economici, l'accompagnamento, la tutela dei diritti negati, avvenga soltanto dopo essersi rivolti al Centro di Ascolto.

I CdA, oltre ad essere luoghi in cui si tessono relazioni con persone che vivono il disagio sociale, sono anche occasioni per rilevare la povertà e l'emarginazione sociale presente sul territorio, per leggere non solo le caratteristiche demografiche e le problematiche sociali delle persone che ad essi si rivolgono, ma anche le cause sociali che originano lo stato di povertà ed esclusione. I CdA sono servizi informali e a bassa soglia, perché per accedervi non è richiesto alcun requisito né la compilazione di alcun documento. Luoghi in cui ci si può recare anche solo per parlare con qualcuno, per sfogare dolori o manifestare difficoltà, con la certezza di essere ascoltati da chi si adopera per incoraggiare, orientare e indirizzare verso persone o servizi e, per quanto possibile, offrire anche un aiuto concreto o supporto tecnico. Questa modalità facilita il contatto con persone che a volte non possono accedere al servizio pubblico come, ad esempio, persone non residenti ma presenti sul territorio, stranieri irregolari. I CdA hanno anche il compito di stimolare le comunità cristiane, la società civile e le istituzioni pubbliche sui nuovi bisogni sociali che incontrano. I CdA, infatti, non si sentono in alcun modo titolari di una delega a "risolvere" i bisogni sociali, perché la finalità è quella di sollecitare le istituzioni pubbliche, le comunità cristiane e la società civile a prendersi in carico i bisogni delle persone più povere, perché come disse Papa Paolo VI *"non si può dare per carità ciò che è giustizia"*.

3. Il metodo

Come già detto sopra, il "fare" dei CdA consiste nell'ascoltare le persone che vi accedono e nel tessere delle relazioni di aiuto finalizzate a contrastare le cause di povertà ed esclusione sociale. Le azioni che svolgono gli operatori e volontari dei CdA sono: accogliere, ascoltare, orientare, accompagnare e fornire una prima risposta di emergenza.

- *Accogliere.* Prima dell'ascolto la persona che si rivolge a un CdA deve sentirsi accolta: deve sentirsi una persona con la sua dignità di donna o di uomo.

Importante è quindi il luogo ove avviene l'ascolto (setting d'ascolto). La sede del CdA deve avere una sala di attesa separata dal luogo dove avvengono i colloqui. La stanza dedicata agli ascolti deve essere confortevole. Alcuni CdA predispongono la sala dei colloqui in modo da non frapporre una scrivania tra colui che ascolta e colui che è ascoltato. In questo modo si comunica di non voler creare una barriera difensiva tra chi ascolta e chi è ascoltato. Al di là degli spazi fisici a disposizione, i volontari e gli operatori del CdA devono dedicare e far percepire alla persona che si rivolge a loro tempo e attenzione.

- *Ascoltare.* L'ascolto è l'inizio di una relazione di aiuto che coinvolge, come si è detto, anche chi ascolta in un progetto condiviso che mira alla promozione umana. L'ascolto è la prima forma di aiuto. Ascoltare significa riconoscere che chi si rivolge ai CdA non è un "contenitore di problemi", non è una pratica da evadere, ma è una donna o un uomo che, oltre ad essere portatore di bisogni, è una persona con una sua dignità e ricca di talenti. L'ascolto, se è profondo, permette di capire anche i bisogni non esplicitati: quelli che le persone non dicono, ma lasciano intendere. Ci sono bisogni che la persona non esplicita, perché non sono da lei percepiti come tali. Un ascolto approfondito, infatti, riesce a rilevare anche i bisogni non percepiti dalla persona. Oltre a far comprendere quali sono i bisogni della persona, l'ascolto ha una funzione catartica. Una persona che vive il disagio sociale porta con sé un peso di fallimenti e paure. Dopo averli comunicati e condivisi si sentirà alleggerito dai suoi problemi.
- *Orientare.* Una persona che si trova in difficoltà, molto spesso, non riesce ad essere consapevole dei propri bisogni e a discernere quali siano più urgenti. Compito dei CdA è quello di aiutare a rileggere il bisogno espresso nell'ottica delle reali esigenze. Orientare significa anche informare sulle risorse presenti sul territorio e sulla modalità di accesso. Il disagio sociale, infatti, è generalmente sinonimo di esclusione sociale. Chi vive in povertà, molto spesso, è anche escluso. In altre parole non ha una rete sociale formale (servizi sociali, soggetti non profit) ed informale (familiari, amici, parenti) su cui contare. I CdA, quindi, svolgono anche un ruolo di informazione su come la persona in esclusione sociale possa creare una rete su cui appoggiarsi.
- *Accompagnare.* Accompagnare significa attivare tutte le risorse disponibili per promuovere la persona in difficoltà liberandola dalle cause che l'hanno fatta scivolare nello stato di bisogno. Le prime risorse da attivare sono quelle di cui è portatrice la persona stessa. La persona in stato di disagio sociale, in molti casi, a causa dei fallimenti che la vita le ha riservato, ritiene di non essere abile a rialzarsi dalla situazione di disagio/deprivazione in cui vive. Accanto ai talenti, di cui è portatrice ogni persona, il CdA deve attivare le risorse presenti sul territorio, che costituiscono la rete sociale: soggetti formali (istituzioni pubbliche, soggetti del terzo settore, ma anche del mondo imprenditoriale) e informali (parenti, amici, gruppi informali di volontariato). Attivare significa verificare che tali soggetti si facciano veramente carico della situazione e favorire le eventuali adempimenti istituzionali. Accompagnare significa non solo verificare che gli altri soggetti della rete sociale si attivino prendendosi a carico la persona, ma anche verificare se la persona ha realmente posto in essere i passi condivisi con l'operatore o il volontario del CdA.

- *Fornire risposte immediate.* Il CdA offre anche una prima risposta nei casi di emergenza cercando comunque di attivare le risorse che sono presenti nella comunità. Si tratta ad esempio della ricerca di un luogo di accoglienza emergenziale o della fornitura di generi alimentari o di piccoli sussidi economici. Oggi i CdA si sono strutturati a rete con altri servizi, sono anche uno sportello attraverso il quale si attivano concretamente risposte immediate. Molte Caritas diocesane e parrocchiali hanno infatti affidato ai CdA il compito di essere l'accesso ad altri servizi quali ad esempio il microcredito, l'emporio della solidarietà, il centro di distribuzione di generi di prima necessità, il centro di prima accoglienza, il dormitorio, il servizio di tutela legale, l'accompagnamento economico e il sostegno psicologico.

4. Le caratteristiche dei CdA

Il CdA è il luogo fisico nel quale si esercita l'ascolto ed è un servizio che nelle modalità di lavoro della Caritas è previsto sia a livello diocesano che parrocchiale. In Friuli Venezia Giulia⁷ sono presenti 4 CdA diocesani ai quali si affiancano i CdA presenti sul territorio, che molto spesso accorpano diverse parrocchie (Foranie/Decanati). Tutti i CdA diocesani hanno sede presso i Capoluoghi delle 4 province e condividono lo stesso edificio nel quale ha sede la Caritas Diocesana. In queste strutture risiedono almeno una parte dei servizi segno promossi dalle stesse Caritas. Pur condividendo lo stabile, e alcuni servizi di supporto comuni, tutte le Caritas Diocesane si sono attrezzate delineando in maniera chiara gli spazi dedicati all'ascolto da quelli riferiti allo svolgimento di altre attività.

Ogni CdA Diocesano si cura che gli spazi di ascolto siano rispettosi della privacy delle persone, attraverso l'applicazione di alcune semplici attenzioni come, ad esempio, non svolgere più di un colloquio per stanza. L'accesso al centro è libero all'interno di orari prestabiliti nei quali è sempre garantita la presenza di volontari e di operatori. Tendenzialmente tutte le Caritas garantiscono un orario di apertura giornaliero generalmente collocato nella fascia mattutina. Il CdA di Pordenone garantisce una volta alla settimana una copertura pomeridiana, mentre il CdA di Trieste garantisce anche un'apertura su appuntamento.

L'accesso libero è la modalità individuata dalle Caritas Diocesane che meglio testimonia l'accoglienza e l'ascolto. Questo elemento presenta anche un limite nella gestione dei tempi di ascolto, che si traduce sia nella difficoltà da parte dei volontari di gestire l'attesa delle persone, sia ovviamente nell'insofferenza che può scaturire da parte delle persone che chiedono ascolto, di dover attendere per un lungo periodo di tempo il proprio colloquio. Dal primo colloquio possono poi scaturire ulteriori incontri nei giorni successivi, o per il rinvio al giorno nel quale presta servizio il volontario che per primo ha iniziato l'ascolto.

Come già accennato nei CdA diocesani, accanto alla figura dei volontari è presente la figura di un operatore dipendente, che ha il compito di referente o di responsabile del CdA. Questa

⁷ I territori delle Diocesi presenti nella regione Friuli Venezia Giulia non combaciano in maniera precisa con il territorio delle Province. La diocesi di Concordia – Pordenone, inoltre, non comprende il Comune di Sacile e alcuni comuni limitrofi, facendo rientrare nei propri confini il territorio della parte orientale della provincia di Venezia, e un paio di comuni della provincia di Treviso. Per quanto riguarda Udine il confine Diocesano si estende sino a comprendere il comune di Sappada (in provincia di Belluno).

figura, oltre a venire chiamata in causa nelle decisioni riguardanti i casi più complessi, si interfaccia con i volontari, si confronta con loro sui casi, garantisce la continuità e cura anche le riunioni periodiche del gruppo di volontari. La riunione è uno strumento che permette ai volontari, di condividere le esperienze e le difficoltà legate a relazioni spesso complicate.

Operativamente non esistono quelli che possiamo definire dei “protocolli” veri e propri, che definiscono ad esempio la durata di un colloquio, il numero di volontari che deve essere presente al colloquio. Il maggior investimento è stato fatto sulle modalità d’approccio e sullo stile con il quale fare ascolto. Uno degli strumenti più utili per formalizzare i colloqui è la Scheda OS.Car. (al momento, in uso in tutti i CdA diocesani), che rappresenta una guida per il colloquio. Si richiama ed evidenzia sempre che questa procedura non deve mai tradursi in una rigidità burocratica.

Una sintesi dell’operatività dei CdA si può cogliere dal prospetto sotto evidenziato, dove per ogni Centro si riportano i i giorni di apertura, le fasce orarie ed il numero di volontari coinvolti.

Prospetto relativo all’organizzazione dei Centri di Ascolto in Friuli Venezia Giulia (anno 2013)

Centri di Ascolto Diocesani

Diocesi	Centro di Ascolto	Giorni di apertura settimanali	Fascia oraria	N. volontari
Concordia - Pordenone	Diocesano	Lun-mer-gio-ven martedì	9.00 - 11.30 15.00-18.00	13
Gorizia	Diocesano	Da lunedì a venerdì	10.00 – 12.30	8
Trieste	Diocesano	Lun-mer-ven (mar e gio su appuntamento)	9.00 - 11.00	12
Udine	Diocesano	Da lunedì a venerdì	9.00 – 12.00	15

Centri di Ascolto Parrocchiali/Foraniali

Diocesi	Centro di Ascolto	Giorni da apertura mensili	fascia oraria	N. volontari
Udine	Mortegliano	4	mattina	4
Udine	Cividale del Friuli	4	pomeriggio/ sera	5
Udine	Codroipo Sedegliano	8	pomeriggio	22
Udine	San Daniele del Friuli	8	mattina	4
Udine	Gemona del Friuli	2	pomeriggio/ sera	2
Udine	Palmanova	16	Mattina/ sera	16
Udine	Porpetto	4	mattina	6

Udine	Tricesimo	8	pomeriggio/ sera	6
Udine	Rivignano	4	pomeriggio	7
Trieste	Beata Vergine Addolarata	4	mattina	3
Trieste	Maria Regina del Mondo	3	pomeriggio	9
Trieste	San Giacomo	8	mattina	8
Trieste	San Giovanni Decollato	4	mattina	4
Trieste	San Giusto	nd		
Trieste	Santa Maria Maddalena	4	pomeriggio	3
Trieste	Sant'Antonio Taumaturgo	8	mattina	4
Trieste	Santi Andrea e Rita	8	mattina/ pomeriggio	11
Trieste	Santi Pietro e Paolo	4	mattina	3
Trieste	San Vincenzo de Paoli	2	mattina	2
Gorizia	Cervignano del Friuli	4	mattina	2
Gorizia	Monfalcone - Sant'Abrogio	16	pomeriggio/ sera	10
Gorizia	Grado	4	mattina	5
Gorizia	Gorizia - San Giuseppe	4	pomeriggio/ sera	2
Gorizia	Gorizia - San Rocco	8	mattina/ pomeriggio	2
Gorizia	Monfalcone - SS.Redentore	4	pomeriggio	2
Concordia Pordenone	Fiume Veneto	12	sera	6
Concordia - Pordenone	Spilimbergo	8	mattina/ pomeriggio	8
Concordia - Pordenone	Zoppola	4	pomeriggio	12
Concordia - Pordenone	Maniago	4	pomeriggio	12
Concordia - Pordenone	Cordenons	4	mattina	6
Concordia - Pordenone	Casarsa	8	mattina/ pomeriggio	13

La maggior parte dei CdA parrocchiali/foraniali apre una volta alla settimana e opera con una media di 6 volontari. Non si registra una totale coincidenza tra apertura del CdA e apertura del centro di distribuzione di generi alimentari o di vestiario. Si è creata quindi una distinzione tra la funzione di ascolto e quella riferita all'aspetto della distribuzione, che invece, soprattutto nella prima fase di crescita dei CdA parrocchiali, era vista come funzione principale.

Gli orari di apertura sono molto vari: tendenzialmente chi ha più giorni di apertura preferisce diversificare gli stessi durante la settimana. I CdA che aprono un solo giorno optano invece per la mattina, e scelgono preferenzialmente il sabato. Chiaramente queste scelte, legate a risorse che sono comunque limitate, possono favorire o meno l'accesso di alcune categorie di persone (chi lavora ad esempio, difficilmente si recherà al centro di ascolto il mercoledì mattina). La mancanza di regolarità e costanza rischia inoltre di concentrare gli accessi limitando il tempo di ascolto.

5. Lo stile operativo

Nei CdA parrocchiali e foraniali/decanali⁸ operano esclusivamente volontari. A livello diocesano assieme ai volontari ci sono alcuni operatori retribuiti con l'incarico specifico del direttore della Caritas diocesana di coordinare e promuovere non solo il Centro di Ascolto diocesano, ma anche quelli parrocchiali e foraniali/decanali. Lo stile connotato ai CdA è il lavoro di equipe. I volontari e gli operatori dei Centri di Ascolto, infatti, si incontrano periodicamente per confrontarsi su come meglio accompagnare e orientare le persone che si rivolgono a loro. Confrontarsi in equipe permette di:

- Valorizzare all'interno del gruppo competenze/professionalità diverse, perché tra gli operatori e i volontari a disposizione di un CdA ci sono persone con diversa carriera scolastica e lavorativa: lo specialista dell'ascolto e della relazione di aiuto, l'esperto legale, quello economico-finanziario e chi conosce meglio i servizi che il territorio offre.;
- Evitare di proporre alla persona che si rivolge al Centro di Ascolto una semplice risposta alla sua richiesta, ma tentare di costruire un progetto di vita finalizzato alla rimozione delle cause del disagio, in cui si valorizzino le risorse di cui la persona è portatrice;
- Omogeneizzare i criteri di intervento per creare uno stile di lavoro condiviso;
- Progettare, verificare il lavoro svolto e programmare l'aggiornamento e la formazione.

Lo stile di lavoro in equipe è indispensabile per il CdA, se il suo ultimo scopo è quello di contrastare le cause che hanno originato situazioni di disagio. Per perseguire questo obiettivo, infatti, il CdA propone dei progetti, che prevedono risposte personalizzate a bisogni individuali. Lavorare per progetti personalizzati implica un'analisi della situazione della persona, la condivisione di un obiettivo realistico e dei tempi per raggiungerlo, la ricerca delle risorse ed

⁸ Il CdA può fare riferimento a una parrocchia, a una forania (la forania/decanato è un distretto in cui è suddivisa una Diocesi e comprende più parrocchie sottoposte al governo pastorale di un vicario – vicario foraneo) oppure a una diocesi.

infine l'individuazione di obiettivi intermedi rispetto a quello finale. Questa modalità di lavoro non può essere perseguita soltanto con la relazione di aiuto che si instaura tra il volontario/operatore e la persona che si rivolge al CdA, ma deve prevedere che il volontario/operatore condivida il progetto con un'equipe in cui tutti i componenti siano chiamati a portare la propria valutazione e le proprie competenze.

Lo stile di lavoro per progetto di vita implica alcune condizioni:

- Conoscere il territorio;
- Coinvolgere la comunità e tutte le altre realtà che si occupano delle stesse problematiche;
- Lavorare insieme e stimolare tali realtà affinché facciano sorgere risposte nuove e sempre più adeguate ai bisogni delle persone;
- Non accettare la delega;
- Verificare il progetto ed eventualmente modificarlo.

Per poter condividere con la persona la proposta di progetto personalizzato è importante che il CdA non operi in modo isolato rispetto al suo territorio di riferimento, perché deve costruire una rete di relazioni con le altre realtà presenti. Non si deve dimenticare che per sua missione il CdA non assume la "delega" della risoluzione dei problemi sociali, ma deve sensibilizzare la comunità cristiana, la società civile e il mondo istituzionale a prendersi carico del disagio sociale. Il CdA deve quindi percepirsi come un nodo della rete sociale, con le proprie caratteristiche e competenze specifiche.

Per poter lavorare in rete un CdA deve:

- Rilevare le situazioni e l'evoluzione delle povertà e dell'esclusione sociale presenti nella comunità;
- Conoscere in modo aggiornato i servizi pubblici e privati esistenti nella comunità;
- Orientare e organizzare le energie disponibili per evitare dispersione e sovrapposizione di persone, strumenti, progetti, servizi;
- Progettare nuovi servizi per risposte ai bisogni più urgenti.

Conoscere i soggetti della rete sociale e i bisogni sociali presenti sul territorio permette da un lato, in un'ottica di sussidiarietà orizzontale, di non proporre servizi che altri soggetti già offrono, ma anche di riuscire a discernere qual è il disagio sociale che non trova risposta. In altre parole l'ascolto delle persone in povertà ed esclusione sociale permette di capire quali sono gli ultimi tra gli ultimi. In questo modo il CdA ha la possibilità di sensibilizzare, tramite la Caritas, la comunità cristiana di riferimento e soprattutto le istituzioni pubbliche, a progettare nuovi servizi rispondenti ai bisogni sociali che non trovano risposta.

Lavorare in equipe permette a volontari e operatori di condividere una formazione. Non è sufficiente la buona volontà e nemmeno l'essere dei professionisti (assistenti sociali, psicologici, ecc.) per sentirsi adeguati al ruolo, in quanto l'ascolto e la relazione di aiuto sono dei servizi complessi. La formazione viene proposta non solo all'inizio, ma anche durante tutta l'esperienza. Il percorso di formazione prevede dei momenti di riflessione teologico-biblica e motivazionale, una sessione di approfondimento delle tecniche di ascolto e di relazione di aiuto, degli incontri per acquisire competenze in campo legale e la conoscenza dei servizi sociali presenti sul territorio.

La formazione non deve ridursi a una serie di lezioni frontali, ma deve utilizzare tecniche di animazione che nascono dalla verifica del servizio svolto. Tra le possibili proposte formative alcuni Centri di Ascolto hanno attivato la supervisione, che ha lo scopo di rileggere le emozioni e i sentimenti provati dall'operatore e dal volontario nel servizio che svolge. La formazione è un elemento essenziale perché l'ascolto e la relazione di aiuto sono attività logoranti. Se svolti compiutamente, infatti, coinvolgono in prima persona colui che li pone in essere facendo "risuonare" nel proprio "io" emozioni, sentimenti e, in certi casi, a rivivere esperienze dolorose (ad esempio lutti, distacchi, abbandoni e fallimenti). Compito della formazione permanente è anche quello di superare lo stress emozionale che la relazione di aiuto può causare nell'operatore/volontario.

La ricerca

Note metodologiche

1. Premessa

In questo capitolo si presentano i risultati di una riflessione che ha coinvolto, nel corso del 2013, volontari e operatori dei centri di Ascolto delle Caritas presenti in Regione. Il percorso di approfondimento si proponeva di riflettere sull'attività di ascolto svolta dai volontari dei CdA al fine di far emergere gli aspetti più significativi che di seguito vengono indicati:

- *Il valore dell'ascolto*: se e perché è importante ascoltare le persone. Che l'ascolto sia importante è un assunto condiviso dai volontari? Se sì, perché lo ritengono importante? L'obiettivo è quello di rilevare il grado di condivisione e di eventuale consapevolezza dell'importanza/valore dell'ascolto tra i volontari e le loro motivazioni, ipotizzando che queste possano derivare da una matrice valoriale/ideologica e professionale/tecnica;
- *Le funzioni dell'ascolto*: a cosa serve ascoltare le persone. Si può ipotizzare che l'ascolto abbia più funzioni: riconoscimento della persona; ascolto funzionale al processo di aiuto e quindi con funzione motivazionale, ossia volta all'accompagnamento nella rilettura del proprio bisogno alla luce delle proprie esigenze e delle proprie risorse, al fine di aiutare la persona ad affrontare il bisogno/situazione relazionale, ossia volta ad aiutare la persona a collocarsi/ri-collocarsi e orientarsi all'interno di una rete primaria e secondaria; risolutiva, ossia volta a fornire una risposta/soluzione concreta a un bisogno. Si ritiene importante capire quali funzioni i volontari attribuiscono all'ascolto;
- *Come si fa ascolto*: con quale atteggiamento ci si deve porre vicino alla persona per ascoltarla, quali tecniche vengono utilizzate per ascoltare, per promuovere il racconto da parte della persona, per verificare la sua sincerità e l'attendibilità di quanto dice, per concludere l'ascolto, per indirizzare l'esposizione verso temi ritenuti importanti, per conseguire le funzioni sopra indicate;
- *Quando si ascolta e quanto si ascolta*: capire se l'ascolto è una dimensione costitutiva dell'intervento del volontario o se costituisce un'attività specifica; se i due aspetti sono percepiti come distinti oppure no; posto che si percepisca una differenza, quanto tempo viene dedicato all'ascolto in quanto tale e quando – rispetto al percorso di aiuto della persona - viene svolto e in che modo (solo all'inizio oppure anche durante la presa in carico; durante incontri dedicati oppure mentre si fa altro, ecc.);
- *Come valutare l'ascolto*: come stabilire se si abbia ascoltato abbastanza, si abbia ascoltato bene, se l'ascolto sia stato utile alla persona, se l'ascolto abbia raggiunto gli obiettivi proposti.

Al fine di perseguire gli obiettivi di lavoro sopra indicati è stato scelto di effettuare alcuni *focus* con gli operatori più coinvolti nelle attività dei CdA. Complessivamente sono stati effettuati otto *focus group* (quattro per i CdA diocesani e quattro per i CdA foraniali e parrocchiali) con un coinvolgimento complessivo di 84 volontari. La maggior parte dei partecipanti sono donne (67,9%) e più della metà dei volontari, sia maschi che femmine, si trovano in età pensionabile.

Da questo primo dato sembrerebbe che l'ascolto risulti una prerogativa tipicamente femminile, mentre gli uomini si dedicano spesso ad attività specifiche all'interno dei CdA, come per esempio nel caso del microcredito, che vede impegnate anche persone in età lavorativa (29,6%). Questo dato non deve stupirci se rapportato a quelli relativi agli operatori dei servizi sociali, dove prevalenti sono le operatrici donne. Inoltre, in linea con diversi studi sul volontariato, molti operatori si affacciano a questo mondo dopo l'età della pensione, con *background* professionali e culturali molto diversi, e non sempre collegati con le professioni di aiuto, anche se non mancano, come nel caso dei *focus* in oggetto, volontari con esperienze professionali attinenti al campo di azione dei CdA (principalmente assistenti sociali e psicologi). C'è una componente di persone più giovani nelle fasce 35-44 e 45-54 (circa un quinto del totale), che fa riferimento principalmente a donne con scelte di vita particolari all'interno della Chiesa (suore o laiche consacrate). Si sottolinea la presenza di circa un quarto della componente femminile (26,3%) nella fascia 55-64, che fa riferimento principalmente a donne casalinghe o ritirate dal lavoro.

La maggior parte dei volontari intervenuti ai *focus* hanno il ruolo di operatore (78,6%) e sono quindi in netta maggioranza rispetto ai referenti/coordinatori presenti. Questo risulta importante nella comprensione dei livelli di partecipazione rispetto ai processi decisionali e nel coordinamento dei progetti individualizzati. Infine si sono analizzati i compiti a cui i volontari sono chiamati. Molti dei volontari coinvolti svolgono un lavoro di puro ascolto (64,3%), che comunque, come si avrà modo di vedere nell'analisi dei *focus*, è pensato, elaborato e portato a termine con modalità molto diverse dai vari volontari. Una parte di essi si occupa sia di ascolto che di distribuzione di beni, spesso materiali (principalmente borse spesa, vestiti e soprattutto nelle realtà parrocchiali), con una commistione di attività che sembra in parte snaturare l'idea originaria dei CdA, sulla scorta della pressione subita dalle richieste espresse dalle persone che si rivolgono a questi servizi. Rimane una parte minoritaria, che risulta essere impegnata in un'attività specifica e specialistica come il microcredito.

2. La traccia del focus group

1. Siete volontari di un centro di ascolto. Secondo voi, si fa ascolto?

- far emergere eventuali dilemmi tra teoria e pratica ("si dovrebbe, ma non si fa... perché non c'è tempo, perché si privilegia l'attività..."), tra desiderio e realtà ("ci piacerebbe ma non riusciamo ... perché non abbiamo tempo, non abbiamo capacità, spazi...");
- far emergere eventuali contraddizioni: si dovrebbe fare ma non si fa ("siamo un centro di ascolto, ma in realtà non lo facciamo perché siamo tutti orientati sulla prestazione ... sull'invio ad altri volontari o servizi ...");

2. Tutti dicono che ascoltare è importante. Anche secondo voi?

3. Perché è importante ascoltare?

- perché di sì ... impostazione ideologico/valoriale...;
- per fare diagnosi e capire come intervenire? Strumentale;
- è importante anche quando non si hanno soluzioni da proporre?;
- Ascolto come strumento di ri-conoscimento della persona? Cosa significa ri-conoscere la persona;

4. Che cosa vi aspettate dall'ascolto? Perché ascoltate?

5. Quando ascoltate la persona?

- esplorare la dimensione dell'ascolto come stile e dell'ascolto come momento specifico/dedicato;
- capire se le due dimensioni riescono a essere coniugate... perché comunque crediamo che sia importante anche l'ascolto come stile...;
- quali le difficoltà che incontrano nel conciliarle o nel garantire entrambe;

6. Quanto tempo dedicate all'ascolto? Come valutate il tempo dedicato rispetto alle aspettative/esigenze della persona? E rispetto al percorso di aiuto da fare con lei?

7. Quali tecniche e strumenti utilizzate per ascoltare?

- in che modo cercate di assicurarvi della veridicità di quello che le persone dicono;
- in che modo cercate di gestire l'empatia;
- in che modo cercate di essere assertivi, direttivi;
- quali difficoltà incontrate quando ascoltate;

8. Quando, secondo voi, l'ascolto è efficace? Quali criteri di valutazione utilizzate per valutare il vostro ascolto?

- Da che cosa vi accorgete che il vostro ascolto è stato utile, oppure è andato bene?

L'ascolto nell'esperienza degli operatori e dei volontari dei Centri di Ascolto diocesani

1. Nei CdA si fa ascolto?

Prima di addentrarci nell'analisi dei *focus group*, ed in particolare di capire in che modo i volontari abbiano reagito alla sollecitazione proveniente dal primo *input* (nei CdA si fa ascolto?), preme poter andare a definire cosa si intenda per ascolto. Tale questione è stata sollecitata da parte degli stessi partecipanti, all'interno dei *focus*.

L'ascolto ha innanzitutto a che vedere con una relazione strettamente legata ad una dimensione educativa che presuppone che colui che ascolta riesca a fare silenzio dentro di sé, per "dare spazio" all'altro. Questo silenzio diventa il luogo dell'incontro con l'altro in un ambiente libero da pregiudizi. Tale atteggiamento di "spoliazione" dai proprio pre-giudizi è lo sforzo di travalicare il proprio quadro di riferimento valoriale per non far sì che gli "occhiali" con cui si guarda e giudica la realtà possano distogliere dall'accoglienza delle istanze dell'altro, in modo da favorire un incontro empatico. Tale atteggiamento non giudicante, oltre ad essere un "esercizio dell'anima" molto complesso e di difficile attuazione, sembra rimandare ad una matrice etico-religiosa, propria della tradizione cristiana a cui diversi volontari fanno riferimento.

Per poter attuare questo lavoro di "svuotamento", risulta importante riconoscere e delineare la propria "bussola", cioè i tratti di quel sistema al quale si fa riferimento per orientarsi nella vita. Non è un paradosso che ad una maggiore robustezza della propria identità corrisponda spesso una maggiore predisposizione all'apertura verso l'altro.

(Vf1) ... faccio ascolto se parlo poco.

(Vm1) ... l'ascolto è un incontro, e quest'incontro sintetizzando è un incontro non giudicante.

(Vf2) ... è molto difficile spogliarsi dei pregiudizi: li abbiamo tutti e, se guardiamo allo specchio, scavando, scavando ne troviamo. Però cerchiamo anche di percorrere questa strada lavorando su noi stessi e confrontandoci sempre con i colleghi.

L'empatia, che sembra essere nodale nell'attivazione di una proficua relazione d'aiuto, dipende anche dalla struttura psicologica del volontario e dalla predisposizione del momento. Da alcune testimonianze dei volontari intervenuti emerge una maggiore consapevolezza e capacità di testimoniare l'imperativo morale che li anima e che viene poi calato nella storia del singolo incontro.

(Vf2) ... l'ascolto non sempre mi riesce... dipende a volte da me, da come sono quel giorno, da chi mi sta di fronte però se ci riesco vuol dire entrare e creare una relazione con l'altro

Un dato importante riguarda gli elementi perturbativi di tale relazione, in genere legati a situazioni scomode o che mettono in discussione i propri valori, come nel caso dell'utilizzo da

parte delle persone accolte di mezzi ingannatori per il raggiungimento di propri fini. In questo modo si tenta di non inquinare l'ascolto e di poter dare sempre all'altro una possibilità per essere autentico. In tal senso è importante un lavoro riflessivo, meglio se all'interno dell'equipe o attraverso una supervisione, per far comprendere le dinamiche della relazione e far prendere coscienza, come per esempio nel caso di bugie o inganni, che questi fenomeni e comportamenti risultano spesso rilevatori importanti di una relazione asimmetrica e che quindi l'utente cerca di destabilizzare l'operatore al fine di riequilibrare la relazione nella direzione di un incontro.

(Vm1) ... dei furbetti ne abbiamo tanti, però se siamo noi a decidere che quello che ho di fronte è il furbetto della situazione e non lo accetto come furbetto della situazione perché quello è, allora è meglio che non faccia io l'ascolto.

Fatta questa breve ma dovuta premessa, ritorniamo alla prima sollecitazione del *focus group*: nei Centri di Ascolto si fa ascolto? Partire con l'analisi sulla qualità dell'ascolto con quella che a prima vista potrebbe sembrare una domanda pleonastica, dà in realtà la possibilità di sondare una dimensione, quella dell'ascolto, introiettata, elaborata e vissuta in maniera molto differente dai vari volontari che si sono incontrati durante i *focus*.

2. Le dimensioni dell'ascolto

Come abbiamo avuto già avuto modo di affermare, la dimensione dell'ascolto si estrinseca con modalità molto differenti a seconda del proprio *background* culturale, del proprio quadro di riferimento valoriale e della formazione interna ed esterna ai CdA.

Se, per alcuni volontari, le Linee Guida dei Centri di Ascolto sono state un riferimento, in virtù della formazione ricevuta negli anni, ed hanno potuto trarre molta ispirazione dal pensiero elaborato in quel documento, è anche vero che un'altra "fazione" di volontari si trovi in una posizione contrapposta, una sorta di condizione di *impasse* tra l'impalpabilità dell'ascolto come aiuto e la concretezza di azioni volte a dare risposte operative ai problemi emergenti nei colloqui. Vi è una "zona grigia" in cui trovano collocazione una varietà di atteggiamenti e stati d'animo che oscillano tra una dimensione ideale ed un piano della realtà di complessa decifrazione, con il risultato che in diversi casi ci si trova davanti al complicato compito di dover conciliare la dimensione dell'ascolto con un piano operativo che preme in direzione di un intervento "palpabile" concretamente e visibilmente. Non è un caso che in quasi tutti i *focus* si sono riscontrate due "fazioni" contrapposte che potremmo definire, in prima istanza, rispettivamente degli "idealisti" e degli "interventisti", con frizioni reciproche e frustrazioni, soprattutto da parte del secondo gruppo.

Per quanto riportato nel paragrafo precedente risulta subito chiaro come gli "idealisti" sono volontari, spesso di lungo corso, ispirati e formati a partire dalle riflessioni scaturite all'interno delle Linee Guida per quel che riguarda il tema della relazione d'aiuto, il riconoscimento della persona e della sua dignità, l'orientamento ed il percorso di accompagnamento da svolgere assieme alla persona accolta.

(Vf1) ... noi prima di tutto accogliamo, guardiamo in faccia.

(Vf3) ... è la prima cosa da fare dopo l'accoglienza c'è l'ascolto : cioè "si accomodi, ..." la presentazione..si quando arriva la persona si dice si accomodi.. è di Udine? viene da fuori? poi dopo una volta seduto si comincia l'ascolto. Una conoscenza della persona.

Questi volontari sembrano avere chiaro il mandato del CdA e ritengono importante far comprendere all'utente la natura del servizio ed il tipo di lavoro che si intende fare con loro. Un servizio che riguarda l'approfondimento, la comprensione della complessità delle situazioni e l'attivazione di una rete di contrasto del disagio. Un lavoro, quello dei volontari assieme alle persone accolte, che si basa principalmente sulla dimensione relazionale e non sulla risposta a bisogni materiali, come viene spesso richiesto da chi si rivolge al centro. Una dimensione relazionale che diventa condivisione del peso del disagio come primo momento per l'attivazione di un percorso personalizzato.

(Vf4) ... il più delle volte ribadisco che noi siamo un centro di ascolto "se tu vuoi, io sono qui" ascoltiamo, cerchiamo di darvi l'informazione e indirizzarvi dove puoi avere una mano, ma questo è il nostro compito.

(Vf5) ...A volte quando vengono chiedendo solo una prestazione bisogna ricondurli all'ascolto. Qualche volta bisogna, non dico un po' forzare, ma insomma essere magari ...cercare di approfondire con delle domande in modo da far sentire anche che noi non siamo un luogo di distribuzione.

(Vf6) ... dovremmo trovare noi un modo per far capire a queste persone che siamo fondamentalmente un centro di ascolto, che in primo luogo la dimensione è relazionale e questa dimensione non è così da trascurare perché comunque una persona che è piena di problemi ma si sente sostenuta, aiutata, trova persone che si interessano di lei.

Per radicare il proprio impegno sull'importanza dell'ascolto, e poterne avere una visione condivisa all'interno del CdA, l'unica strada percorribile è la formazione permanente, la continua rielaborazione in equipe e l'applicazione all'interno dei colloqui delle nozioni apprese; in modo da educarsi all'ascolto ed alla comprensione dell'altro, imparando a reggere le sollecitazioni negative degli utenti, che invece tendono a vedere l'ascolto come una perdita di tempo, perché troppo concentrati sui loro stessi problemi.

(Vf1) ... fare l'ascolto è importante per noi, perché noi ci siamo preparati, ci stiamo preparando e ci prepariamo continuamente ma dobbiamo anche tener conto che cosa vuol dire per gli altri che vengono da noi l'"ascolto". A loro, in pratica, l'ascolto, secondo me, non interessa niente.

(Vf7) ... ascoltare sì, ma poi alla fine devo dare qualcosa di reale e di concreto, e mi hanno sempre detto: "ma tu sei in un centro di ascolto, non in un centro di distribuzione, quindi tu devi dare ascolto, devi entrare in empatia con la persona, devi cercare, insomma, e poi devi dare delle indicazioni ..., cercare di vedere e risolvere il problema, se è risolvibile, in ogni caso quella persona andrà a casa dicendo "Beh! Non sono proprio tutta sola, c'è qualcuno che ha condiviso con me il mio problema".

(Vf8) ... La prima cosa che mi hanno insegnato quando sono arrivata qui è appunto la qualità dell'ascolto cioè ad ascoltare e poi ci hanno fatto fare dei corsi perchè non è che si possa metter una persona e quindi ci hanno dato degli input che abbiamo fatto nostri.

Come abbiamo detto, agli idealisti si contrappongono quelli che si sono definiti gli "interventisti". Generalmente ma non necessariamente questo secondo gruppo è formato da persone che da poco tempo sono impegnate nel CdA, ed hanno ricevuto una breve formazione se non, in alcuni casi, sono stati inseriti attraverso semplici affiancamenti a volontari con maggiore esperienza, nella speranza che la formazione sul campo potesse essere sufficiente per comprendere la natura del servizio e svolgere il complesso lavoro di ascolto "imparando facendo". Non mancano comunque anche volontari "storici" le cui inclinazioni personali tendono ad una maggiore affinità a questo tipo di approccio.

Questi volontari sembrano cogliere razionalmente l'importanza dell'ascolto, ma fanno fatica a comprendere l'efficacia terapeutica dello stesso senza nessun intervento tangibile, che molto spesso si declina nella necessità o nel desiderio di poter elargire un aiuto di tipo materiale, ostacolato dal fatto che le decisioni vengono prese in forma collegiale, oppure perché l'impostazione del servizio non prevede una risposta ai bisogni materiali.

È ben inteso che le posizioni interventiste sono, nella quasi totalità, animate dal desiderio di poter essere d'aiuto alle persone in difficoltà. Il problema risiede nel rischio di attivare delle relazioni asimmetriche, basate sull'azione salvifica dell'intervento economico e sulla mancanza di progettualità e gradualità nell'accompagnamento verso possibili strade di fuoriuscita dal disagio.

(Vm2) ... dentro di me cerco di dimostrare disponibilità o per lo meno una discreta, una buona disponibilità all'ascolto ma rispetto a quello che vorrei fare e rispetto a quello che inizialmente magari sento, specie se ho ravvisato delle necessità piuttosto profonde, magari c'è poi sempre una disparità su quello che poi posso fare in realtà.

Per i volontari "interventisti", nel caso in cui non si riesca a dare una risposta materiale, si innesca un senso di frustrazione ed i colloqui sono caratterizzati da stati d'ansia e non lasciano spesso spazio al fluire di una relazione d'aiuto capace di far emergere la complessità della situazione di disagio che la persona vive, che spesso non è circoscrivibile ai soli problemi di natura economica e materiale. Le uniche situazioni in cui gli "interventisti" comprendono l'importanza dell'ascolto sono quelle relative a conclamate condizioni afferenti la sfera del disagio psicologico o situazioni di disagio familiare.

(Vf9) ... alla fine li hai solo ascoltati e non li hai aiutati, mi sento frustrata.

(Vf10) ...spessissimo non mi sento soddisfatto; a me costa enormemente dire di no però, anche se mi rendo conto razionalmente che quello è giustificato, perché mi viene sempre il dubbio abbiamo pensato bene, abbiamo giudicato bene, è veramente così la situazione.

(Vf11) ...la cosa che, nella maggior parte dei casi, mi fa più male è tornare a casa con un po' di amaro in bocca, perché mi rendo conto che alla fine, sì, li abbiamo ascoltati, però non li abbiamo aiutati nella sostanza.

(Vf12) ...l'ascolto va bene quando arriva una prima persona soprattutto quando arriva con una richiesta immediata di aiuto economico. Quando arriva l'aiuto economico mi sento in difficoltà perché so già che dovrò dir di no o qualcosa del genere, quindi dimentico il mio ruolo e penso già come rispondere. Invece quando arrivano persone con disagio psicologico o familiare allora penso che il mio ascolto sia abbastanza attento.

Spesso al CdA arrivano persone che sono troppo centrate sui propri problemi. In tal caso il volontario con poca esperienza o poco formato non riesce a fare tesoro del bagaglio di esperienze e di conoscenze psico-sociali, che lo indirizzerebbero a spostare l'asse dal problema alla relazione. In tali contesti, il volontario fatica ad entrare in empatia, e anzi la dimensione dell'ascolto viene vissuta come una forzatura, perché sembra quasi uno strumento per indagare dimensioni che le persone non vogliono che vengano esplorate. O che forse il volontario non se la sente di esplorare, per mancanza di strumenti o per paura di andare ad intercettare vissuti carichi di dolore e di complicati nodi irrisolti. In tal caso si fa appello alla privacy della persona accolta, in un equilibrio precario tra l'aprirsi ed il lasciare uno spazio di mistero. O forse emerge anche una paura di entrare in relazione profonda.

(Vf13) ... quando hanno problemi contingenti non ti permettono, salvo salti mortali o l'entrare in confidenza, non ti permettono di ascoltare... perché il loro problema è principale. Il mio cercare di girare intorno ai problemi principali, quelli che lui non manifesta mi sembra disonesto perché capisco che loro lo ritengono una perdita di tempo, perché da me non vogliono questo ascolto dei temi di fondo ma vogliono l'aiuto.

(Vm3) ... una certa sensibilità verso quella che vuole essere la privacy di una persona si pone, quindi io qualche volta freno.

Diversi volontari "interventisti" fanno appello al forte cambiamento nella tipologia di utenza che si rivolge al CdA negli ultimi anni, quelli della crisi. In tali situazioni l'ascolto terapeutico e l'intricato lavoro di costruzione di reti di contrasto si scontrano con la contingenza di un momento storico caratterizzato da precarietà lavorativa e da mancanze di prospettive di ripresa. È come se, per questi volontari, al CdA non arrivassero più persone che necessitano di ricucire le proprie reti di relazioni, ma piuttosto situazioni con una forte e pressante domanda di interventi economici, atti a tamponare la loro condizione di decadimento e privazione. Rimane il problema del rapporto tra queste persone e quelle che gli "idealisti" continuano ad incontrare, anche in questa fase storica e, ancora di più, rimane l'interrogativo se certi bisogni profondi delle persone, come la relazionalità, la condivisione e la voglia di comunità, anche in tempi di crisi, non rimangano presenti come dimensioni trasversali ed universali. Di certo i dati quantitativi sui CdA, sia a livello nazionale che regionale, dicono che si è verificato e si sta attualmente verificando un cambio nei tipi di utenza presente, o forse la domanda indotta dal tipo di servizi offerti dai CdA attira alcune persone a discapito di altre. Comunque chi tra i volontari ha delle posizioni più morbide, a cavallo tra l'idealità e l'interventismo, sembrerebbe confermare l'universalità di certi bisogni, siano essi verbalizzati o meno. A tal proposito i volontari che hanno lavorato e stanno continuando a lavorare per rafforzare la dimensione dell'ascolto vedono un miglioramento nella qualità del lavoro e nella significatività delle relazioni instaurate con le persone accolte. Inoltre, a differenza delle frustrazioni degli

interventisti, le esperienze di relazione d'aiuto rimangono impresse nella memoria del volontario in maniera forte, e sono fonte di nutrimento e arricchimento.

(Vm2) Storicamente era giusto che venisse chiamato Centro di Ascolto, perché nella società del benessere il problema grosso era proprio la mancanza di comunicazione, la mancanza di empatia verso gli altri, perché tutti avevano tutto. Poi la faccenda si è trasformata, la situazione è precipitata, per cui è ora preminente la situazione opposta, però non è che manchino quelli che inizialmente han continuato, anzi probabilmente la loro situazione sta peggiorando, noi lo vediamo, leggiamo i giornali, sappiamo che le cose stanno peggiorando.

(Vf8) ... io ero una delle sostenitrici del fatto il Centro di Ascolto fosse stato puro Centro di Ascolto, poi dopo ho superato questo mio problema, però in quel momento avevamo un'utenza differente, molto differente, da quella di adesso: a me sarebbe piaciuto fare ascolto puro senza la parte relativa all'aiuto economico, che sarebbe stata demandata ad altri.

(Vf2) ... ho esperienze splendide con persone che vengono solo a parlare perché non hanno nessuno con cui farlo, ma è una casistica infrequente. Noi nasciamo prevalentemente per queste persone: persone che hanno problemi relazionali, persone che non hanno nessuno, persone con cui io, anche successivamente, cerco di mantenere una relazione, ad esempio telefonando o invitando: "vieni a trovarmi, vediamoci".

(Vf14) ... vedo che il gruppo si sta sempre più allargando, questo intendimento di ascolto vedo che è migliorato.

Chiaramente ad una predisposizione psicologica strettamente personale e ad una formazione specifica da cui derivano i due approcci differenti, fanno da contraltare le modalità operative messe in campo dal CdA. La dimensione dell'ascolto viene "nutrita" maggiormente in quei servizi che pongono al centro del loro agire la relazione, piuttosto che la risposta ai bisogni contingenti portati dalle persone.

L'impianto di base dei CdA Caritas, partendo dagli assunti presenti nelle Linee Guida, ha subito negli anni notevoli trasformazioni per poter meglio rispondere alla domanda sociale emergente. In diversi casi, questo ha significato una maggiore specializzazione ed una maggiore predisposizione ad un approccio prestazionale, con il rischio di mettere in secondo piano l'ascolto e la relazione. Questi cambiamenti non sempre sono stati visti di buon occhio da chi si è formato alla "scuola dell'ascolto".

La mancanza di una visione condivisa sul *modus operandi* all'interno del CdA non può essere ascrivibile alle singole inclinazioni personali o a quelle che le Linee Guida chiamano capacità (il come), ma pone il doppio problema della convivenza di varie anime all'interno del servizio e del messaggio stesso che il servizio, attraverso i suoi operatori, dà agli utenti. La visione di questi ultimi sembra essere più vicina alle posizioni delle frange più "radicali" degli interventisti.

La convivenza tra posizioni diametralmente opposte, se mal governate e non affrontate attraverso una sensata azione di negoziazione tra le posizioni stesse, rischia di generare un

conflitto che spesso va a discapito delle persone accolte, andando dalla trasmissione di messaggi ambivalenti sul tipo di supporto che il CdA può offrire, sino al generare false aspettative attraverso soluzioni “scorciatoia” e con una prospettiva molto stretta.

(Vf9) ... uno può avere bisogno di avere, non so, uno scambio di opinioni su una cosa, non mi è mai capitato.

(Vm4) ... c'è la depressione, c'è questo, c'è quell'altro, ma è consequenziale su questa cosa qua. Non vengono a chiacchierare con noi perché siamo belli, li ascoltiamo e gli diciamo “vai, che tutto è a posto”. No, non vengono per quello, vengono per altre ragioni, ripeto, come tutte le cose, bisogna fare dei passi.

Ma in che modo poter negoziare tra le due posizioni? Innanzitutto i volontari dei CdA che hanno affrontato il tema, affermano che l'ascolto migliora se si impara a confrontarsi e condividere esperienze tra volontari, scambiarsi idee volte a indicare l'opportuna modalità di azione da mettere in campo. Ci sono degli elementi che possono limitare l'ascolto ma la condivisione degli obiettivi può favorire, in termini di efficacia, il buon esito dell'attività di ascolto. Per questo è importante la riflessività del gruppo di lavoro per non limitarsi agli aspetti materiali.

(Vf15) ... non solo con le persone che si rivolgono al CdA, ma anche fra di noi comunque c'è più ascolto, sento anche questo, c'è più condivisione anche delle idee e dei pensieri

(Vf16) ... Rispetto a un anno fa il gruppo si interroga un po' di più rispetto a quello che c'è dietro una richiesta e non si ferma all'ascolto puramente del bisogno materiale.

Un altro aspetto fondamentale è relativo alla percezione che il volontario ha dell'ascolto, non come indipendente, ma strettamente ancorato alle azioni concrete che riguardano principalmente la definizione di un progetto condiviso con la persona e la costruzione di reti. Un punto nodale, di non facile recepimento, sta nel fatto che dall'ascolto si passi poi ad azioni concrete di intervento che non necessariamente però vengono attuate dal volontario che ascolta. Questo presuppone una predisposizione e libertà d'animo nel rimandare le risposte alla rete. L'interventista tenderebbe a chiudere il cerchio da solo, forse per una sua necessità di sentirsi utile e vedere immediatamente il risultato del suo impegno.

(Vf4) ... Io non penso di fare mai solo l'ascolto, perché poi dall'ascolto metto in pratica, chiamo, sento. Quando ascolti, poi, fai intervenire un esterno.

È indubbio che l'ascolto presuppone tempo e risorse, principalmente risorse umane ed energie psichiche, e queste non sempre sono disponibili visto che comunque stiamo parlando di volontari che, seppur con tanta dedizione, impegno e coinvolgimento, rimangono sempre delle persone che basano il loro impegno sulla gratuità del tempo a loro disposizione. Questo risulta però molto limitante rispetto alla possibilità di costruire reti.

Inoltre, i dati dei CdA Caritas nella nostra Regione parlano di giornate di apertura che arrivano anche a venti colloqui: il che significa sentire molto la pressione della sala d'aspetto. Ma

attraverso una consapevolezza ed un lavoro riflessivo sia individuale che collettivo all'interno dell'equipe CdA anche questa ansia può essere compresa, sciolta e superata, avendo cura e credendo nella necessità di mettere sempre al centro la relazione con l'altro.

(Vf4) ... non ci è sempre possibile farlo in modo più adeguato sia per i tempi sia perché magari abbiamo persone in attesa.

(Vm5) ... una difficoltà che abbiamo noi è questa: che noi siamo volontari che abbiamo uno, due giorni a ruota alla settimana. Quando una persona per la prima volta viene da noi, parla con qualcuno, se siamo fortunati, ci racconta tutto quanto.

(Vf17) ... è vero che ci sono anche gli altri, però poi magari le persone che ci sono fuori riescono ad essere ascoltate dalle altre colleghe ed uno riesce a curare in maniera più approfondita quella che è l'esigenza della persona cioè di essere ascoltata.

3. È importante ascoltare? Perché?

Dopo aver cercato di capire cosa i volontari dei CdA intendano per ascolto e se tale dimensione, fondante il servizio nel quale operano, sia realmente agita portata a compimento dal punto di vista operativo, il passaggio successivo è stato quello di analizzare l'importanza dell'offerta di un servizio di ascolto, cercando di comprendere motivazioni e aspettative dei volontari. Si è visto come il principio ispiratore dei CdA, traendo spunto dalla tradizione della Dottrina Sociale della Chiesa, ponga l'essere umano, nella sua interezza e complessità, al centro dell'azione sociale del servizio, con l'obiettivo di una promozione umana integrale. Attraverso questo impianto antropologico - culturale, l'ascolto è una possibile via per indagare l'animo umano e sostanziare il passaggio dalla funzione assistenziale a quella promozionale della persona accolta, vista come soggetto in relazione, e non come somma delle sue problematiche. Con questa prospettiva, un approccio meramente assistenziale (interventista) tenderebbe a depauperare il potenziale insito nell'ascolto.

(Vf19) ... l'ascolto è una possibile strada per la sua promozione. Quello che ho capito, ... è che è importante non far calare immediatamente la risposta concreta, che diventa più un qualificarsi come centro assistenziale, non centro promozionale, per cui mi sembra che qualificando l'ascolto facciamo prevalere un po' l'aspetto promozionale. La persona si sente promossa come soggetto che può entrare in relazione con altre persone. Non è soltanto una persona che ha bisogno, è una persona.

(Vf18) ... penso che l'ascolto sia anzitutto dare valore alla persona, perciò il modo con cui ci mettiamo in ascolto dipende dal fatto di avere una persona davanti, che è un valore. Penso che il primo atteggiamento sia proprio quello: diamo, do valore alla persona e spero che passi quello che è l'essenziale dell'ascolto "tu sei importante, tu vali al di là del tuo denaro, dei tuoi errori, delle tue scelte che non condividiamo fino in fondo". Intuiscono che sono valorizzati.

(Vf2) ... per capire la persona, per capire che è persona al di là dei problemi che ha, persona per instaurare un rapporto di fiducia e amicizia e per averte un certo feeling che mi di andare avanti nel percorso.

Tra quelli che abbiamo definito nel precedente paragrafo gli idealisti, prevale l'idea che l'ascolto sia fondamentale per la sua carica relazionale e narrativa, dimensioni queste strettamente connaturate nell'essere umano, i cui desideri di narrazione del sé, non appagati nelle reti relazionali primarie, lo spingerebbero ad avvicinarsi al CdA, percepito come servizio capace di colmare un vuoto esistenziale. In questa visione l'ascolto può aprire ad una relazione basata sulla fiducia, nella quale la persona si senta accolta e compresa nella sua essenza.

(Vf7) ... in quasi tutte le persone che abbiamo incontrato c'è un grande desiderio di parlare, non serve fare tanta fatica per ascoltarli, perché sono loro stessi che hanno voglia di raccontare per aprire il loro animo.

(Vf17) ... la nostra missione è quella di essere un luogo in cui le persone vanno per raccontarsi. Magari partono da un disagio, poi, però, il fatto di raccontarsi è la cosa principale che volevano avere.

In questo orizzonte di significato, l'ascolto assume una valenza di soddisfacimento di bisogni travalicanti le questioni materiali per indirizzarsi verso quesiti esistenziali che interrogano, forse ancora di più in situazioni di disagio ed esclusione sociale. A tali quesiti le persone accolte faticano a dare delle risposte, anche perché spesso la rarefazione delle reti relazionali non crea le condizioni per il confronto e la condivisione. L'ascolto diventa quindi uno "spazio terapeutico", animato da profondità e partecipazione, nel quale si generano nuovi interrogativi e nuovi significati, che vanno a rompere il circolo di solitudine e ad attivare meccanismi di induzione al cambiamento, attraverso il recupero della dignità e delle potenzialità di chi è ascoltato. Un confronto che porta alla costruzione di un percorso in un'ottica proattiva, in un mondo in cui l'individualismo porta all'isolamento e alla mancanza di cooperazione.

(Vf20) ... perché le persone se vengono qui anche per un'esigenza economica, hanno comunque dentro qualche cosa che li interroga, per cui il fatto d'essere messi nella posizione di esprimere ciò che hanno dentro, li fa andare via più tranquilli, un po' più rilassati. Comunque anche se arrivano con tanta aggressività certe volte nel momento in cui si sentono capiti dalla persona che c'è davanti, che cerca di capire le situazioni, che cerca di mettersi nei suoi panni, diventano più tranquilli nel parlare e vengono fuori cose che uno non si aspetterebbe: sono esigenze personali di solitudine, di incomprendimento, di mancanza di relazioni all'esterno.

(Vm6) ... Penso che ognuno di noi, che si trovi in qualsiasi situazione, abbia il bisogno o il desiderio di essere ascoltato, sì di rapportarsi con gli altri

(Vf12) ... Molte volte non vengono a chiedere beni materiali, vengono proprio a parlare perché non trovano nessuno che li ascolti, perché nel mondo di adesso dove c'è un individualismo sfrenato, nessuno ascolta i problemi degli altri.

La matrice valoriale che anima l'atteggiamento di ascolto, per alcuni volontari, viene espressa chiaramente attraverso riferimenti di natura spirituale e di tradizione religiosa. La promozione della dignità umana allora viene considerata in un'ottica cristiana attraverso la comprensione dell'altro, l'accoglienza delle differenze, la condivisione delle sofferenze e, più in generale, con una predisposizione d'animo guidata da dettami evangelici, in cui l'esperienza d'ascolto diventa uno scambio arricchente per chi la mette in pratica, accoglie la fragilità come risorsa e dà valore e significato alla povertà stessa.

(Vf4) ... trattare la persona con amore. Se tu nella persona vedi il fratello, la sorella, la madre, tutto quello che vuoi, e comunque c'è la base dell'amore, non puoi sbagliare.

(Vf19) ... ti ho ascoltato, mi hai arricchito con la tua esperienza, pur essendo venuto con la tua povertà.

(Vf16) ... sono ispirata da quelle che poi sono le mie credenze più alte, non è un caso che sono qui in Caritas.

-(Vf18) ... Trieste: il centro di ascolto non fa differenze né di religione, né di nazionalità né di cultura. Ti rispetta e forse, piano piano, farà calare questa idea che non sono proprio tutti malvagi, c'è anche chi rispetta.

(Vm6) ... far sì che queste persone che vengono a chiedere aiuto se ne vadano con la speranza che c'è comunque alla fine di un tunnel una luce che può dare un aiuto.

(Vm7) ... se noi siamo qua c'è un motivo ben valido: mettermi a servizio dell'altro.

Per un numero molto alto di volontari l'ascolto diventa uno strumento di aggancio e approfondimento. Le sfumature e le gradazioni che tale approfondimento prende, variano molto, a seconda del CdA e delle attitudini personale dei volontari. Di volta in volta l'asse si sposta dalla persona al problema e viceversa. Alle volte in modo circolare, per cercare di ricomporre in un quadro organico il contesto nel quale la persona si trova a vivere il proprio disagio (idealisti). Altre volte solo in direzione della comprensione del problema attraverso un percorso-guida, che dall'ascolto porta all'emersione del problema contingente, per concludersi con la risoluzione dello stesso (funzionalisti).

(Vf3) ... l'ascolto mi serve per approfondire la conoscenza della persona, qualche volta anche per capire il percorso che ha fatto o le sue fragilità, per capire come mai è arrivata al Centro di Ascolto, perché mi sembra importantela sua storia.

(Vf8) ... a far emergere quello per cui uno è venuto qui. Se ha un'aspettativa, per aiutarlo.

(Vm3) ... diciamo che è un modo per conoscere le persone. Così si riesce a capire effettivamente quello di cui hanno bisogno.

(Vf9) ... l'ascolto è importante, però per quanto riguarda la mia persona, è importantissimo anche poterli aiutare.

Gli idealisti generalmente tendono a darsi come obiettivo quello di poter condividere e di sondare bisogni che travalicano quelli materiali, generalmente e più facilmente espressi, convinti che i bisogni più profondi siano altri e che un clima di fiducia ed apertura, scaturito dall'ascolto, favorisca l'intercettazione di tali bisogni più profondi. Alle volte l'ascolto funge da decompressore dal peso dato da eventi traumatici, relazioni difficili e/o interrotte, percezione di ingiustizia sociale. In tal senso l'ascolto assume una forte funzione terapeutica che fa leva sulla speranza ma anche sull'*empowerment*, l'attivazione di quelle risorse interne, anche residuali, che ogni persona possiede. Il miglior modo quindi di venirle in aiuto, non è quello di dirle cosa fare, quanto quello di aiutare la persona a comprendere la propria situazione e a gestire il problema, lasciando ad essa la responsabilità delle scelte, ma sempre attraverso una disponibilità del volontario al confronto ed alla riformulazione del percorso.

(Vm6) ... a volte basta una parola di conforto per soddisfare, magari non dico le esigenze, ma dare un aiuto morale a queste persone che vengono da noi a chiedere aiuto (Claudio)

(Vf21) ... Le persone vengono qui sempre con un bisogno, che nella maggior parte dei casi è bisogno materiale, e successivamente, nell'ascolto, emergono altri problemi.

(Vf18) ... Qualcuno porta dentro rabbia verso le istituzioni, la società, verso il datore di lavoro. Porta dentro rabbia e naturalmente il solo fatto di trovare qualcuno che ascolti cosa ti è capitato, già questo.

(Vf1) ... in pratica gli do questa speranza.

(Vf3) ... dall'ascolto spesso la persona dice: "sì perché dovrei fare così e così, dovrei avere questo, quest'altro.." quindi la persona io ritengo che nel suo interiore capisce quali sono le risposte ai suoi problemi.

In molti casi la comprensione dei problemi vissuti dalla persona accolta risultano di difficile decifrazione agli occhi dei volontari, a causa della tortuosità delle carriere di povertà degli accolti, della complessa "forma" che assumono i problemi da essi vissuti, la loro dinamicità, polisemicità e multidimensionalità. Per questa ragione emerge dal volontario una necessità di oggettivare la condizione di povertà, andando a recuperare metri di valutazione il più possibile "neutrali" in un'ottica di giustizia sociale, o forse anche di meritocrazia dell'intervento sociale. Tale atteggiamento in genere è tipico degli interventisti e nasconde una incredulità nell'azione terapeutica del "puro" ascolto o forse una difficoltà a lasciarsi interrogare, mettere in crisi, sbagliare e dagli errori ripartire per individuare nuove strade e nuove soluzioni, forse anche inesplorate sino a quel momento. Per questi volontari l'ascolto è strettamente funzionale all'emersione del bisogno contingente che va accolto e compreso, passando poi a dare una risposta concreta, possibilmente materiale.

(Vm8) ... è importante la veridicità, la verifica di queste richieste.

(Vf9) ... Di solito al primo ascolto si ascolta per prassi, dopo di che si prende in mano la situazione, si fanno gli approfondimenti. Quindi questa valutazione deve essere fatta, è obbligatorio, anche perché sennò diamo a tutti senza sapere a chi diamo e se è veramente necessario.

(Vm9) ... I tempi sono cambiati: all'inizio c'era una povertà diversa, adesso c'è una povertà impellente, c'è un bisogno giornaliero delle persone che va sempre più crescendo. Quindi se prima si accontentavano, gli facevi il discorso, poi "torna e ne riparliamo"... adesso c'è più urgenza di risolvere i problemi, la gente ha bisogno di quei quattro viveri, di un aiuto, di un pagamento di una bolletta per non rimanere all'oscuro, cioè sono cambiati i tempi.

(Vm10) ... ma sai se tu non lo ascolti non potrai mai dare.

Esistono atteggiamenti più "morbidi" che partono da un approccio più vicino alle posizioni degli "idealisti" e che cercano di declinare tale impostazione in azioni concrete. In genere questi volontari credono fortemente nella possibilità di ascoltare per poter quanto meno orientare attraverso consigli di buon senso scaturiti dall'esperienza e conoscenze personali del volontario, oppure attraverso informazioni sui servizi del territorio, che sono o dovrebbero essere preposti a dare risposte ai problemi emersi nel colloquio. Questo è un primo livello di coinvolgimento del volontario stesso.

(Vm10) ... arriva anche per noi l'orientamento, però dopo l'ascolto vero e proprio approfondito il più possibile.

(Vf22) ... Non è cosa da poco... avere qualcuno che ascolta quello che hai da dire, che ti chiede da dove vieni, chi sei, cosa fai... però poi alla fine c'è anche il problema concreto.

(Vf23) ... aver dato delle indicazioni che loro magari non pensavano proprio.

(Vf21) ... Nell'ascolto molte volte vengono fuori i problemi di queste signore, più facilmente donne che uomini, che ignorano certe cose e quando si discute cerchiamo di aiutarle su come si può fare per i bambini, diamo indicazioni sull'asilo, i centri estivi, dove si può avere vestiario, come prendere appuntamento con gli assistenti sociali, come ottenere la riduzione delle utenze i piccoli consigli della vita.

Dall'orientamento i volontari con maggiore esperienza cercano di passare al lavoro vero e proprio di accompagnamento sociale, che presuppone una presa in carico più strutturata, con la costruzione di un progetto individualizzato, condiviso con la persona accolta, e una verifica costante, in modo da andare a incidere più profondamente, per esempio, su stili di consumo e di vita. Tale attitudine alle volte rimane un'aspirazione ideale del volontario e non viene resa operativa, principalmente per mancanza di tempo e per la difficoltà di andare ad incidere sulle traiettorie biografiche degli accolti.

(Vf8) ... non sanno gestire le entrate che hanno perchè si perdono al gioco, in dipendenze varie, oppure non sanno come calcolare bene come arrivare

alla fine del mese. Sono d'accordo che quelli che vengono qui non hanno grandi introiti, però non sanno gestirli. Ci vorrebbe un accompagnamento, ogni persona, una persona che li accompagni, che li consigli.

(Vf20) ... avere l'idea di come è cambiato.

L'accompagnamento sociale viene altresì declinato nella possibilità di un lavoro di *networking* con i servizi del territorio. In questo caso non si tratta di semplice orientamento, ma di vero e proprio coinvolgimento nella costruzione della rete di contrasto. Tale lavoro serve per meglio comprendere la complessità della situazione e per dare risposte più adeguate e strutturate.

(Vf4) ... Prima di tutto perché sappiamo che le persone che vengono da noi non sempre ci raccontano come sono le cose veramente, sia per bisogno, sia per furbizia sia per tantissimi motivi, e anche perché approfondire con l'ascolto, poi approfondire quello che la persona ti dice con le telefonate ai servizi, le telefonate alla parrocchia, comunque più informazione, ti dà la possibilità poi eventualmente di agire e dare loro il conforto o comunque l'indicazione per risolvere dei problemi.

4. Quando e quanto si ascolta?

Dal punto di vista cronologico quasi tutti i volontari sembrano concordare sul fatto che l'ascolto è una dimensione trasversale che si "srotola" lungo l'arco della relazione, agendo sul piano dell'accoglienza della persona, sulla sua comprensione, sull'individuazione dei problemi verbalizzati. Non quindi sul versante più strettamente operativo dell'orientamento e dell'accompagnamento sociale.

Sembra che il volontario abbia abbastanza chiaro il percorso da compiere assieme alla persona accolta e che nei CdA Caritas venga chiamata la regola delle 3A: Accoglienza, Ascolto e Accompagnamento.

(Vf13) ... l'ascolto per me si estende a tutto il colloquio, a tutto l'incontro.

(Vf24) ... a me sembra non ci sia una separazione netta. Un primo momento è quello sicuramente dedicato all'ascolto.

Quello che cambia è l'obiettivo finale. Esso rimane il solo ascolto per gli "idealisti", che poi cercano di rispondere alle richieste specifiche attraverso il coinvolgimento di operatori e progettualità specifiche, che risiedono sia nel CdA che nella rete dei servizi esterni ad esso.

(Vf8) ... noi nei Centri di Ascolto ascoltiamo solamente, dopo noi possiamo eventualmente segnalare ad altre persone problemi psichici, magari una persona che è qui che fa questo servizio, o quelli che hanno problemi di soldi, c'è quello che fa l'accompagnamento economico ma noi facciamo solamente ascolto.

In altri casi l'ascolto, pur rimanendo uno strumento trasversale all'interno dell'ascolto, viene utilizzato precedentemente all'individuazione della possibile risposta. Alcuni volontari percepiscono in maniera fluida il rapporto tra ascolto e azione.

(Vf1) ... Non è che ci sia un limite “adesso c’è l’ascolto, adesso c’è la risposta, l’azione”... per me è una conseguenza, l’ascolto precede la risposta.

(Vf25) ... è un ascolto continuo, mentre si ascolta si fanno delle domande, si cerca di sviscerare altre problematiche, pian piano viene fuori il nocciolo della questione.

Per altri vi è quasi una cesura, uno stacco tra quello che sembra essere più un momento introduttivo (ascolto), un *icebreaker*, e poi l’azione sociale vera e propria, fatta di individuazione del problema e del sondaggio sulle possibili strade per la sua risoluzione.

(Vm25) ...sono due momenti diversi: per poter agire, devi prima sapere che cosa devi fare.

Una sollecitazione che arriva spesso durante il colloqui è la necessità di dover continuamente spostare l’asse dell’attenzione dai problemi alla persona e alle sue potenzialità. L’ascolto tende ad avere una prospettiva ristretta sulla propria esistenza, ed è spesso convinto che quell’intervento possa essere risolutivo della sua situazione, o forse non ha le giuste energie per comprendere la necessità di un cambio di rotta.

(Vf16) ... Da noi le persone vengono sempre con una richiesta materiale, poi sta a noi, attraverso questa richiesta, cercare, quando è possibile, di fare l’ascolto un po’ più sulla persona, su quelli che sono i bisogni che ci son dietro; però no, non sono momenti distinti.

Nei casi in cui il volontario è capace di mettere in campo una maggiore capacità empatica, l’ascolto non si limita al solo impegno all’interno del servizio, ma diventa costitutivo della persona e viene messo in campo all’interno della vita quotidiana.

(Vf15) ... qualche volta capita comunque di trovare anche le persone per la strada, non è una cosa limitata al momento che siamo al centro di ascolto.

Rispetto alla quantificazione del tempo dedicato all’ascolto, si sono individuati due gruppi distinti. Quelli che cercano di mettere davanti la relazione, e quindi in secondo piano il tempo necessario a nutrirla, e quelli che ritengo importante avere un *setting* fissato anche nella quantificazione del tempo di durata del colloquio.

Nel primo caso i volontari fanno riferimento alla necessità e alla disponibilità di dedicare il tempo necessario a stabilire un clima di fiducia, che dia la possibilità alla persona di esprimersi, fare emergere i problemi che l’hanno spinto al CdA, ma ancora di più aprirsi alla dimensione di “mistero” che ogni persona porta dentro di sé. In alcuni casi risulta necessario poter avere più colloqui, per poter connettere i vari elementi che di volta in volta emergono, e poter quindi avere un quadro dai contorni più definiti.

(Vf6) ... dobbiamo darci la pazienza dell’attesa e anche la pazienza che si stabilisca una certa fiducia.

(Vf17) ... dove si capisce che la persona ha bisogno di parlare, ognuno di noi ha lasciato il tempo necessario alla persona. Dandosi il tempo di parlare, di far uscire il problema, chiedendo con delicatezza certamente ma

solidamente se uno si dispone nei confronti della persona che ascolta, facendo capire che c'è il tempo per lui, per parlare, che non c'è la fretta.

Tale atteggiamento di apertura rimane comunque influenzato dalla predisposizione della persona accolta, che in alcuni casi è centrata solo sul bisogno contingente e fatica a mettersi in relazione.

(Vf9) ... Ogni colloquio ha la sua tempistica: ci sono dei colloqui che possono durare due ore e ci sono dei colloqui che possono durare meno, perché se la persona viene lì e ti chiede solo il pagamento della bolletta e non ha intenzione di dirti null'altro, qualunque domanda tu gli fai, non è interessato a risponderti.

Nel secondo gruppo di volontari si trovano coloro che, con atteggiamento più prettamente prestazionale, fissano una tempistica abbastanza precisa, che in molti casi oscilla tra i 20 ed i 30 minuti. Il motivo di questo tempo fissato varia dai volontari che preferiscono arrivare subito al cuore del problema per poter poi affrontarlo, a quelli che comprendono come i colloqui prevedano un'attenzione e un coinvolgimento emotivo alti, per cui non possono essere tanti e prolungati nel tempo, sino a quei volontari, e sono molti, che percepiscono la pressione della sala d'aspetto che, come abbiamo avuto modo di affermare anche in precedenza, molto spesso è piena di persone in attesa di essere ascoltate. Il rischio in questo caso è di non riuscire a favorire quel clima di attenzione e serenità che agevola la relazione e l'emersione dei problemi più profondi. A tal proposito la pressione di cui parlano i volontari è più forte nei casi in cui il limitato numero di volontari e la conformazione fisica del CdA non garantiscano gli spazi adeguati all'attuazione di più colloqui contemporaneamente.

(Vm10) ... la nostra responsabile ci ha insegnato che un colloquio non deve durare più di venti trenta minuti.

(Vf25) ... Il tempo è quello che si prende insomma, di solito anche mezz'ora, tre quarti d'ora, insomma dipende anche poi da tutto, da quelli che aspettano fuori, se premono, se non premono.

(Vf8) ... io devo osservare per me che alla quinta, sesta persona, la mia qualità dell'ascolto decade moltissimo, la mia pazienza e tutto l'insieme, perdo lucidità.

(Vf26) ... è direttamente proporzionale al numero di gente che è fuori che aspetta, nel senso che mi sento sotto pressione se so che c'è tanta gente che aspetta di essere ascoltata. Se so che c'è tanta gente che aspetta fuori preferisco fare un primo piano della situazione e poi accorciare un po' i tempi e farli tornare in un altro momento e quindi spezzettare un po' purtroppo la costruzione della relazione d'intimità che potrebbe esserci magari in un colloquio più lungo.

Ci sono casi in cui il prolungarsi del colloquio da parte della persona accolta viene vissuto dal volontario come uno strumento manipolativo, un *escamotage* per cercare di utilizzare la

petulanza al fine di ottenere quello per cui era venuto al CdA, che spesso è, come abbiamo sentito, un bene materiale oppure un intervento di natura economica.

(Vf13) ... quando capisci che la persona ti vuole monopolizzare e comunque ad un certo punto bisogna dire anche se non c'è nessuno: "dai ci vediamo la settimana prossima".

5. Quali tecniche e strumenti vengono utilizzati?

Il tema dei metodi e delle tecniche utilizzati all'interno dei CdA ha molto coinvolto i volontari dei *focus* in quanto, dopo una prima parte che ha teso a esplicitare gli approcci teorici dell'ascolto, in questa parte di riflessione i partecipanti si sono trovati a riflettere sulle tecniche che rendono di fatto operativi tali approcci.

Molti volontari, partendo da una buona formazione sulla relazione d'aiuto, hanno inteso porre l'accento sul fatto che nell'operatività non mettono in campo necessariamente delle tecniche specifiche.

La cosa che in molti hanno voluto sottolineare è che innanzitutto l'ascolto presuppone una predisposizione d'animo capace di accogliere la persona con la sua situazione di disagio, per lavorare sul versante della condivisione, della comunicazione "ecologica" e quindi sincera, autentica e libera da pregiudizi.

(Vf25) ... Non ho nessuna tecnica se non sei disposto a sentire le rogne della gente e se non sei predisposto ad assorbirle e farle tue e cercare assieme a questa persona elaborare e vedere come caspita devi fare.

(Vf19) ... ho capito che devo ripulire la mente da pregiudizi, da qualche cosa che può incrinare la relazione pulita con la persona che entra.

(Vf8) ... questo atteggiamento di fiducia e di non giudicare gli altri.

La fonte d'ispirazione per tale predisposizione d'animo sembra essere l'adesione di fede, che diventa motore per un impegno di gratuità, supporto per "con-patire" le difficoltà delle persone che vengono ascoltate ed infine fiducia, scaturita dalla preghiera, nel fatto che il limite dell'intervento umano può essere travalicato attraverso l'affidamento alla compassione divina. C'è da ribadire però che i CdA, pur essendo immersi in un contesto connotato dal punto di vista religioso, non necessariamente richiedono ai volontari un'adesione di fede e soprattutto il loro agire è sì ispirato a principi cristiani, ma non ha di per sé compiti di natura catechetica.

(Vm8) ... non ho nessuna tecnica perché nessuno mi ha mai insegnato ad ascoltare, l'unica cosa che mi ha supportato inizialmente è il mio credere, la mia fede, il mio volere dare gratuitamente un qualcosa agli altri e la mia buona volontà.

(Vf3) ... uno può usare l'accoglienza, l'empatia, tutto quello che vuoi ma se non hai una convinzione profonda alle spalle diventa complicato, perché un centro di ascolto è molto complicato da gestire, perché hai di fronte una

totalità di persone molto diverse fra di loro, culture diverse, bisogni diversi, quindi se impari la tecnica ma non cogli la persona serve a poco.

(Vf1) ... mi preparo con la disponibilità di accogliere il nero, il bianco, il rosso, quello che è, ma non solo. Perché io li ascolto, sì, ma sicuramente i problemi non riesco ad affrontarli, ma a loro assicuro anche che li terrò presente, visto che io sono suora e loro sanno che le suore pregano, che io li raccomando al Signore, è solo Lui che sa la sua situazione, Lui sa la mia.

(Vf25) ... Se non hai cuore, se non hai fede dietro, non fai niente neanche quando hai professione.

La predisposizione d'animo di cui si parlava sopra favorisce un approccio relazionale al servizio, che però necessita di un lavoro interiore volto ad aumentare la capacità da parte del volontario di entrare in contatto con le proprie emozioni, generate dalla relazione d'aiuto, andando a definire un piano in cui le esperienze di chi ascolta e di chi è ascoltato si incontrano, si mettono a confronto, diventano espressione di condivisione per poter poi diventare strumento di cambiamento.

(Vm7) ... Coerenza, saperci ascoltare e saper ascoltare.

(Vf7) ... magari tiri fuori anche qualche piccolo problema tuo personale per far capire che siamo nella stessa barca.

(Vf2) ... uno magari si rifà alle proprie esperienze, ogni tanto uno può dire anche qualcosa del proprio vissuto.

(Vf14) ... la mia tecnica è questa disponibilità totale di essere lì come strumento.

Empatia e razionalità diventano i pilastri della relazione d'aiuto. La prima favorisce l'entrare in sintonia e la seconda viene messa in campo per cercare di comprendere la complessità vissuta e per attivare le risorse dall'accolto, al quale il volontario tende a non sostituirsi, ma piuttosto lo aiuta a far prendere consapevolezza della propria condizione, per agire in direzione di una possibile autonomia.

(Vf8) ...bisogna ragionare con la testa e con il cuore, cioè entrare in sintonia con la persona con cui si parla, ma non sostituirsi ad essa, cioè affiancare la persona che si ascolta, mettermi vicino ed agire di conseguenza.

Se l'ascolto è una relazione, allora è importante favorire la narrazione di sé, facendo spazio al mistero dell'altro attraverso il silenzio. Un'attenzione particolare si pone anche al linguaggio non verbale, in quanto risulta fonte di molte informazioni che la persona non vuole o non riesce a dare e che diventano invece parte integrante del bagaglio di conoscenze utili per comprendere l'altro.

(Vf17) ... si preferisce lasciar parlare la persona.

(Vm6) ... non è soltanto il porsi verbalmente, a volte basta soltanto uno sguardo, basta un atteggiamento della persona che ci sta di fronte per capire qual è il messaggio che vuol lanciare.

Uno strumento efficace per far comprendere che nel momento del colloquio si è attenti e interessati a quanto la persona ha da dire, è la tecnica della riformulazione, che alcuni volontari utilizzano in maniera consapevole. Questo strumento diventa anche una verifica per il volontario stesso di aver colto la complessità di quanto emerge nel colloquio, oppure per fugare dubbi d'incomprensione.

(Vf8) ... a me sembra che in linea di massima io cerco di ricapitolare quelle che sono le cose concrete che o devo fare io o deve fare la persona o il mio incarico di portare avanti una richiesta nella riunione o l'incarico che vi è stato dato di informarsi di qualcosa passando sul concreto, su quelli che sono diciamo i compiti che ognuno di noi due deve prendersi cerco di ricapitolare e di chiudere il discorso.

(VF13) ... riformulare per verificare se hai capito bene quello che loro stanno dicendo.

Nel fluire della relazione empatica emergono molti nodi problematici che necessitano di essere affrontati, se non nella loro totalità, almeno in parte, e per fare questo è necessario dotarsi di strumenti che possono essere interni, come la conoscenza delle risorse del territorio, oppure esterni come il coinvolgimento di servizi specialistici, l'attivazione di reti di contrasto, ecc...

(Vf15) ...la base è sentire col cuore, poi ci vogliono gli strumenti esterni per concretizzare effettivamente quello che abbiamo, tutte le informazioni per cercare di concretizzare le richieste delle persone che ci hanno chiesto.

Un punto nodale di un servizio a forte valenza relazionale è sicuramente il rapporto che si instaura tra volontario ed accolto, ed il conseguente dibattito interno al servizio su quali siano le corrette modalità per una relazione sana e costruttiva.

Un primo atteggiamento mira a favorire il rapporto personale privilegiato tra singolo volontario e accolto nella speranza che la conoscenza favorisca quel clima di fiducia che sta alla base di una relazione autentica ed un accompagnamento sociale con figure di riferimento chiare e precise.

(VF13) ...vuoi tornare quando c'è la volontaria che conosci, visto che hai sempre parlato con lei?

Vi è però un'altra scuola di pensiero che tenderebbe a favorire il *turn over* dei volontari all'interno della relazione d'aiuto, con l'obiettivo di poter avere sempre punti di vista differenti sulle problematiche delle persone, ma anche per evitare che si creino condizioni di dipendenza caratterizzati da scarsa obiettività e libertà d'animo nello scegliere e valutare i percorsi individualizzati.

(Vf8) ... è giusto cambiare operatore o volontario perché ne abbiamo parlato recentemente. A volte qualcuno si attacca umanamente alla singola

persona e non va bene né per noi né per chi viene a chiedere, perché si crea un rapporto diverso che è poco obiettivo.

(Vf26) ... chiedi a un altro che magari ha qualche idea un po' più brillante se non ho più idee.

Una strada che risulta essere una via di mezzo va nella direzione di scegliere il volontario in base alle competenze specifiche necessarie in quel momento, oppure poter lavorare in coppia in modo da avere due punti focali differenti dai quali illuminare la situazione che si pone davanti nel colloquio.

Vf26) ... lui sa meglio delle questioni finanziarie.

(Vm6) ... lavoriamo in coppia.

(Vf27) ... essendo in due è bello perché tante volte ci si confronta e alla fine i punti di vista possono essere diversi, perché in tante situazioni si può essere spiazzati.

Vi è inoltre una prassi che sembra consolidata in tutti i CdA analizzati e che prevede incontri cadenzati e periodici in cui si svolge un lavoro di equipe, che consiste nella presentazione dei casi, nella loro anamnesi, nel confronto e nella suddivisione dei compiti, magari con il coinvolgimento, dove presenti, di operatori professionali che supportano i volontari nel lavoro di definizione di progetti individualizzati, nelle verifiche ma anche nel complesso lavoro di costruzione di reti di contrasto. Tutte azioni queste che prevederebbero un grosso investimento in termini di tempo, ma che non sempre i volontari riescono a dedicare. Il lavoro di equipe diventa inoltre un momento nel quale poter riflettere sulle situazioni ascoltate senza sentire la pressione delle richieste impellenti.

(Vf27) ... in genere tra di noi in situazioni particolari ne parliamo, ci confrontiamo anche immediatamente, quando non si sa al momento come uscirne. Magari si va nella stanza di un'altra e si chiede aiuto. Ci sono inoltre gli operatori di supporto perché ci sono gli operatori giovani che ci supportano ma anche perché capitano persone che spesso hanno problemi complessi.

(Vf5) ... per la riunione le informazioni che hai preso spesso non sono complete e allora là hai lo scoglio della riunione in cui non hai tutti gli elementi, per cui vorresti aiutare ma ti mancano delle informazioni. In questo gli operatori ci aiutano perché a noi manca il tempo.

(Vf6) ... c'è anche la necessità di staccarsi e di riflettere a freddo su quello che è stato detto, perché un conto è aver davanti lì la persona a caldo... e in quel momento lì c'è la persona che incalza, ti senti coinvolta e quindi il tuo modo di essere è in una determinata maniera quindi se ci pensi in un secondo momento a freddo.

Avendo un gran numero di persone che vi si rivolgono, i CdA si sono dotati negli anni di un archivio informativo organizzato in cartelle cartacee, all'interno delle quali vengono raccolte

tutte le informazioni anagrafiche e la condizione di vita delle persone e dell'eventuale nucleo familiare, la situazione economica, i riferimenti della rete, ecc. Dal 1999 inoltre i CdA Caritas di tutto il Nord-Est si sono dotati di un sistema informatico con relativa scheda cartacea, per la rilevazione delle loro attività, allo scopo di analizzare le dinamiche di povertà delle persone che si rivolgono ad essi.

Vi sono atteggiamenti contrastanti riguardo al sistema informatico ed alle azioni che prevede per la raccolta dei dati da inserire. Per alcuni la scheda diventa un valido strumento, una traccia per la conduzione del colloquio o una fonte d'informazioni, per cui ritengono importante che vi sia un continuo aggiornamento e trasposizione delle informazioni emerse nei colloqui all'interno delle schede stesse. Anche perché attraverso di esse è possibile ricostruire, anche a distanza di anni, la storia della persona. Un'attenzione particolare è richiesta affinché la cartella non limiti la relazione e non diventi un mero strumento d'indagine.

(Vf9) ... l'unico strumento concreto è forse la traccia della scheda Os.Car. per capire più o meno le informazioni da raccogliere.

(Vf21) ... noi abbiamo le cartelline. Qualche volta ascoltiamo le persone nel corso degli anni anche dieci dodici e a me...intanto raccomando a tutti di leggere quello che c'è scritto.

(Vf2) ... io ricorderei un aspetto molto tecnico che è quello con le persone nuove che arrivano per la prima volta e per cui noi dobbiamo comunque raccogliere una serie di dati, quindi sono dati anagrafici ma anche dati sulla famiglia sulla professione sulla casa ecc.; ci sono tutti questi dati che, opportunamente utilizzati, servono a capire la situazione.

Per altri volontari invece la cartella diventa un limite che rischia di non favorire l'incontro ma di caratterizzarlo per aspetti burocratici finalizzati all'anamnesi della situazione all'interno del lavoro d'equipe.

(Vf24) ... non cominciare il colloquio leggendo la cartella, evitando di farlo aspettare per assumere notizie dalla cartella perché mi sembrerebbe di metterlo in secondo piano. Perché magari la conversazione dovrebbe essere più libera. Bisogna stare attenti altrimenti sembra di essere un po' invadenti perché poi ti ricordi delle domande che la responsabile ti farà durante l'equipe. Oddio ho chiesto questo o chiesto quello?

(Vf7) ... prendere pochi appunti, perché sembra quasi che io voglia scrivere, invece io devo ascoltarti. Ogni tanto solo una parola, così, giusto per ricordarti dopo.

(Vf21) ... Allora io ascolto solo e su un pezzetto di carta metto qualche notizia che viene fuori, i bambini, il marito, lavora, non lavora, così, un po', e lascio che venga fuori tutto. Poi ci salutiamo, ci diamo la mano e quando va via faccio la scheda; non ho mai scritto davanti a loro.

Uno strumento molto utilizzato è quello del lavoro di rete la cui costruzione è necessaria per svolgere l'accompagnamento sociale. La rete, oltre a sostenere con maggiori energie le

eventuali fragilità del percorso di aiuto, è lo spazio dove potere condividere idee anche originali sul tipo di supporto da fornire alla persona in difficoltà, è il luogo deputato alla definizione dei ruoli dei singoli attori nella relazione d'aiuto e delle competenze che ognuno può attivare per un sostegno quanto più possibile efficace. È nella rete che si trovano spesso le risposte al bisogno e non necessariamente in un unico nodo di essa. Come detto in precedenza, questo ultimo aspetto arreca qualche problema a quei CdA e a quei volontari le cui attività sono caratterizzate da un alto grado di autoreferenzialità

(Vf7) ... Dovremmo accompagnarli, telefonare noi alla parrocchia, telefonare noi al servizio sociale.

(Vf4) ... Noi facciamo l'ascolto, ma poi diamo la spinta ai servizi a intervenire, diamo la spinta alla parrocchia.

Non è un caso, infatti, che la rete per diversi volontari sia vista più quale fonte di informazioni e di verifica piuttosto che come luogo di elaborazione condivisa di percorsi. Quello che si chiede alla rete sono quindi notizie per evitare di rimanere su impressioni, magari viziate da lunga conoscenza o dalla petulanza dell'accolto. La rete, allora, più che essere vissuta come un supporto al percorso della persona, diventa luogo dell'emersione delle eventuali incongruenze e contraddizioni che le persone portano, perdendo quindi il suo ruolo principale. In genere l'obiettivo diventa solo avere una comprensione il più possibile oggettiva per poter poi rispondere alla domanda sociale espressa all'interno del servizio stesso. In tal senso, nei casi proposti, non sembra esservi l'attitudine a lasciare che la rete partecipi attivamente all'intervento e magari che sia un altro il soggetto della rete stessa, che ha maggiori capacità e competenze per delle risposte più adeguate.

Non si può certo negare che il lavoro di rete ha un grado di complessità tale da richiedere capacità di mediazione, negoziazione e disponibilità di tempo. E non sempre queste caratteristiche fanno parte del bagaglio personale del volontario.

(Vm9) ... I controlli vanno fatti tramite i contatti con la parrocchia, con gli assistenti sociali, con altre forme, telefonate varie... dopo di che si dice sì o no.

(Vf13) ... questo viene e mostra per esempio illustra la sua situazione in modo molto pietistico disperato e tutto quanto nessuno lo aiuta ecc... si cerca anche di entrare in empatia, però dobbiamo verificare no eh perché magari a volte sono davvero accattivanti le persone, poi da una verifica fatta con i servizi competenti.

(Vm3) ... la prima cosa è parlare proprio coi servizi, la seconda è fare caso alle piccole o grandi contraddizioni che avvengono.

(Vm9) ... Ma allora avremmo bisogno di 10 volontari in più per fare tutti 'sti lavori qua, perché (scusami) se dobbiamo fare tutte 'ste cose qua, la mattina, quando facciamo l'ascolto, devo telefonare al parroco, devo telefonare all'assistente sociale, devo telefonare all'Enel, magari quella bolletta è sbagliata.

Vi sono una serie di indicazioni che spesso vengono dettate dal buon senso o dall'esperienza maturata all'interno del CdA; per esempio come comportarsi in situazioni tese, come non ascoltare contemporaneamente due persone anche se sono venute assieme, per dare spazio e libertà ai singoli; oppure come non lasciarsi schiacciare dalla pesantezza dei colloqui attraverso delle pause mirate a ricaricarsi. Si ravvisa inoltre la necessità, nei centri che non lo attuano già, di un lavoro di supervisione per fruire di uno spazio all'interno del quale riflettere ed elaborare l'esperienza di incontro con persone con problemi esistenziali, oltre che materiali, dal forte impatto emotivo.

(Vf21) ... in qualche momento di violenza apriamo la porta intanto aprire la porta e poi vedere una figura maschile. Intanto si accomodi, permetti che vado a prendere la scheda, intanto vai e butti un'occhiata veloce perché io evito, non è bello sfogliare.

(Vf24) ... a me è capitato che ho chiamato aiuto specialmente Alberto che è un uomo.

(Vf8) ... dipende se sono proprio marito e moglie, le prime volte passi anche se poi col tempo preferiresti vedere uno dei due ma ci è capitato varie volte che arrivi dentro quello che dice io sono un amico di uno che non parla bene italiano e io con questi colloqui sono molto...certe volte sono riuscita a fermare uno dei due, addirittura costringerlo a restare in sala d'aspetto ad accogliere uno solo, altre volte no perchè là non si capisce bene, non so, a me pare di non capire bene il rapporto tra le persone, non bene, capire quale è il problema di uno e quale il problema dell'altra persona e così via.

(Vf1) ... tecniche io non ne ho proprio. Io però uso una tecnica per me, quando io ho ascoltato un'ora, un'ora e mezza, a volte due, la mia tecnica è quella di andare a prendere aria.

(Vf19) ... sentirei il bisogno della supervisione.

Un ultimo aspetto emerso si lega al tema degli interventi economici all'interno dei CdA. Questo è da sempre fonte di dibattito all'interno di questi servizi. Si oscilla tra la posizione di netta contrarietà all'uso di quel tipo di risposta, a quella di chi invece è fautore del sostegno economico quale forma di aiuto "classica" ed efficace. Negli anni vi sono stati CdA che sono passati dal fare esclusivamente ascolto, all'introduzione di sussidi, così come ci sono stati CdA che sono passati da un uso indiscriminato dell'intervento economico a forme più ragionate e mirate, oppure CdA che hanno deliberatamente diminuito il loro *budget* economico per concentrarsi maggiormente sul lavoro di accompagnamento sociale.

Come si è detto, le persone che arrivano al CdA in genere tendono a fare emergere carenze dal punto di vista dei bisogni primari o problematiche economiche, e tendono ad avere l'aspettativa che il CdA possa rispondere a questi bisogni emergenti. Da qui la richiesta di alcuni volontari di dotare il CdA di risorse economiche adeguate a rispondere a tali bisogni. Invece, come si è avuto modo di indagare in uno studio precedente relativo ai progetti di

microcredito nei CdA Caritas del Friuli Venezia Giulia⁹, l'attività specifica di supporto economico si è evoluta in uno specifico lavoro di consulenza economico-finanziaria con uno specifico approfondimento sui bilanci familiari.

(Vm9) ... non possiamo risolvere i problemi del mondo, però dobbiamo in parte farcene carico, cioè la parola va bene, ma anche l'azione ha la sua parte importante. Allora dobbiamo aiutare economicamente le persone in difficoltà.

(Vf1) ... a loro interessa portare a casa qualche cosa di tangibile.

(Vf8) ... il budget è sempre limitato.

6. L'ascolto è efficace?

Rispetto al tema dell'efficacia dell'ascolto, quasi la totalità dei volontari concorda sul fatto che l'ascolto tocca aspetti di tipo psicologico ed emotivo, andando a incidere principalmente sulla diminuzione della pressione causata dalla condizione di svantaggio vissuta. Il raggiungimento di tale obiettivo va misurato in termini di linguaggio verbale e non verbale, spaziando da un ringraziamento, alla serenità del viso, con cui si concludono i colloqui. Questi gesti, oltre ad essere apprezzati dagli stessi volontari per la loro carica simbolica, alle volte risultano inaspettati e generano stupore in chi li riceve.

(Vf23) ... le ho ascoltate, si sono aperte e poi mi hanno ringraziato per averle ascoltate.

(Vf19) ... alla fine mi ha ringraziata e baciata e mi ha detto: "io quando parlo con lei mi sento rilassata".

(Vm6) ... Abbiamo dialogato, alla fine se n'è andata, mia ha stretto la mano, con un sorriso sulle labbra, e mi ha anche commosso e mi ha detto lei è stata l'unica persona che ha saputo ascoltarmi, mi ha dato una gioia immensa, l'unica volta.

Ma qual è la molla di tale riconoscenza? Si ravvisa che è l'empatia a generare relazionalità positiva e di conseguenza reazioni di gratitudine e rasserenamento; il sentirsi compresi, liberi di raccontarsi senza giudizio.

(Vf3) ... sono riuscita a fare un buon colloquio con la persona se è riuscita a dirmi quali sono i suoi problemi. Quando sono riuscita ad entrare un po' in sintonia con la persona, riuscire a capire qual è il suo problema, averla un po' rasserenata.

(Vm4) ... uno incomincia a dire tutte le sue cose, anche quelle meno gradevoli: gli "scheletri nell'armadio".

⁹ Anna Zenarolla, *Denaro con fiducia. Ripensare agli interventi economici per il contrasto della povertà*, FrancoAngeli, Milano, 2012.

I volontari sperimentano come le persone hanno maggiore tranquillità a rivolgersi al CdA rispetto all'assistente sociale del proprio comune o ad altri servizi istituzionali, che magari lavorano meno sul versante relazionale e più su quello prestazionale. Per questo risulta fondamentale una buona sinergia tra i due tipi di servizi. In particolare il CdA, lavorando molto sul fronte dell'empatia, ha maggiori possibilità di generare nell'accolto fiducia e apertura.

(Vf20) ... sono più tranquilli che andare dall'assistente sociale.

(Vf21) ... vieni con me perché si sentono un poco più sicuri e in altri servizi è vero qualche volta anche li trattano male devo dire la verità, qualche volta, non in tutte, non è che tutti siamo sempre bravi, sempre validi.

Il clima descritto sopra porta in diversi casi a una fidelizzazione, l'instaurarsi di un rapporto che non si lega alle prestazioni ma piuttosto alle persone di quel servizio. La relazione diventa nutrimento per entrambe le parti in causa, chi ascolta e chi è ascoltato, e provoca soddisfazione e benessere.

(Vf1) ... torna, una volta, due volte, allora io mi sento soddisfatta, perché, dico, è servito a qualcosa.

(Vf21) ... c'è sempre questa speranza che vadano via confortati. Qualche volta ritornano a raccontare cosa hanno fatto, come è andata.

(Vf13) ... posso essere soddisfatta anche al primo nella speranza che venga dopo e se torna vuol dire che si ha lavorato nel migliore dei modi possibili.

Ci sono casi in cui la relazione travalica il servizio per diventare un rapporto amicale anche fuori da esso. Questo atteggiamento di disponibilità che un approccio strettamente tecnico bollerebbe come negativo, in quanto creerebbe confusione di ruoli tra operatore ed utente, nei volontari invece diventa un primo tassello per la costruzione di un patto fiduciario che genera inclusione sociale, sino ad arrivare alla condizione, per certi versi ottimale, dell'affrancamento totale dal disagio, tale da creare i presupposti per cui la persona accolta non debba più fruire del servizio. Si diceva che tale situazione è per certi versi ottimale perché non è sempre ben vista da tutti i volontari, in quanto subentra l'affetto oppure la paura di perdere quella "relazione d'aiuto" che, in ultima istanza, è vista come una fonte di soddisfazione per lo stesso volontario.

(Vf17) ... se la relazione continua fuori.

(Vf28) ... Quando loro non tornano più.

Dalla relazione, i volontari con maggior grado di riflessività e competenza, in genere tendono a muoversi in direzione dell'*empowerment* dell'accolto, per attivare quel processo di crescita dell'individuo, basato sull'incremento della stima di sé, dell'autosufficienza e dell'autodeterminazione, per far emergere risorse latenti e portare l'individuo ad appropriarsi consapevolmente del suo potenziale.

(Vf13) ... quando riesci ad aiutare la persona al fine che faccia emergere da sola le sue soluzioni.

(Vf10) ... fiducia in se stessi, perché tante volte arrivano veramente depressi.

(Vf26) ... direi che siamo contenti quando le persone vanno fuori con una certa voglia di reagire.

In genere il volontario che si muove all'interno di tale orizzonte di significati, tende a stabilire un patto fiduciario che presuppone come primo passo la condivisione, per poi passare alla costruzione di un progetto individualizzato, i cui obiettivi vengono concordati assieme alla persona, sapendo che non verrà mai meno il supporto del volontario stesso. Questo intenso sforzo, per quanto caratterizzato da un alto grado di complessità e con risultati che non sempre risultano tangibili sul breve periodo, se condiviso, tende a generare benessere.

(Vf15) ... la soddisfazione della persona di avere condiviso le difficoltà, sollievo, non tanto la gioia ma questo sollievo di portare avanti insieme delle situazioni o anche di cercare insieme altre strade.

(Vf2) ... quando ci salutiamo con un sorriso, quando abbiamo tracciato un percorso, quando abbiamo pensato abbastanza in accordo a migliorare qualcosa della situazione di questa persona.

(Vm7) ... dallo stare nel profondo buio al trovarsi nella vita.

Ad atteggiamenti dei volontari che sono più protesi al solo benessere delle persone accolte, fanno eco delle reazioni, individuate sempre come sintomatiche dell'efficacia dell'ascolto, che vanno ad incidere più su aspetti psicologici e motivazionali dei volontari stessi. Il sentirsi utili, spesso per persone ritirate dal lavoro, genera un significativo nutrimento a livello emotivo, che dà senso all'impegno, alle volte gravoso, di gratuità in contesti di disagio. Se poi da parte dell'accolto si percepiscono *feedback* positivi, questi aiutano il volontario ad alleviare il peso del disagio preso in carico e a non portarlo con sé oltre le ore di impegno nel CdA. Quindi è fondamentale, in questi casi, attivare un circolo virtuoso, un "contagio" che parte dalla serenità dell'accolto e arriva al volontario e viceversa. La serenità e la lucidità che accompagnano il volontario possono essere un'ottima "fonte" a cui abbeverarsi in caso di difficoltà. Questo scambio empatico avviene in genere quando si dà la possibilità a se stessi ed all'altro di esserci in maniera totale ed autentica.

(Vm1) ... la soddisfazione più bella è quelle rare volte in cui incontro quello che mi saluta e che si ferma a parlare con noi; credo che la soddisfazione sia anche quella di tornare a casa con un po' di serenità e quindi non portarsi l'angustia di quello che è successo, poi alcune delle risposte che diamo a volte sono tali da risolvere, il più delle volte non risolvono il problema, risolvono più il nostro problema, che il suo.

(Vf28) ... l'importante è capire se tu sei stato totale. Se io sento che sono totale, che sono presente e sto dando il meglio di me.

Ma non sempre l'impegno significa relazioni facili, appaganti e senza difficoltà. Alle volte la relazione d'aiuto prevede dei momenti educativi dove a prevalere sono le regole ed il senso di giustizia prima che il benessere psichico. Questo prevede l'investire energie per discernere e per eventualmente ribattere con convinzione i possibili rifiuti. Chiaramente non sempre la

strada intrapresa è quella corretta ed allora il volontario, e più in generale ogni operatore sociale, ha necessità di darsi uno spazio per imparare ad apprendere dai propri errori, in quanto questi sono componenti inevitabili di qualunque realtà umana, anche di quella relativa alle relazioni di aiuto.

(Vf6) ... dentro di me sento di aver fatto quello che andava fatto, anche se non sempre c'è la soddisfazione dall'altra parte, cioè ho la serenità diciamo di avergli detto la cosa più giusta, anche se purtroppo non coincidono i punti di vista

(Vm8) ... il nostro ascolto è efficace quando noi, operatori d'ascolto, avremo imparato a saper perdere.

A questo variegato coro di volontari con attitudini relazionali, fa da contrappunto una frangia radicale di interventisti che valuta la positività dell'ascolto solo se questo, avendo fatto emergere problemi contingenti, porta alla loro risoluzione

(Vm1) ... l'ascolto è efficace quando risolvi i problemi, i problemi che sono i veri problemi.

In assenza di tali risposte materiali l'ascolto viene considerato un'esperienza negativa in quanto illusoria, facendo cadere l'accolto in una condizione di malcontento. In questo caso non è però chiaro se tale stato d'animo sia più legato a chi ha richiesto l'aiuto o al volontario stesso, il cui desiderio di intervento può risultare frustrato da una linea operativa che non condivide con le proprie aspettative.

(Vm9) ... ma quando se n'è andato tutto contento?! Quando varca la porta, non è più contento.

7. Le comunità di riferimento

Rispetto alle dimensioni che si era progettato di indagare, un aspetto che non era stato preso in considerazione ma che è emerso all'interno dei *focus* è il rapporto dei CdA con le proprie comunità di riferimento. Questo è importante per le realtà ecclesiali in cui il tema della comunità di fedeli risulta centrale nella vita ecclesiale delle stesse.

Per i CdA diocesani, che hanno un territorio molto più vasto e soprattutto negli anni si sono dotati di figure professionali che si sono affiancate al gruppo dei volontari, parlare di comunità risulta meno scontato che per esempio nei CdA parrocchiali. È altresì vero che, come si è avuto modo di appurare, diversi volontari aderiscono alla fede cristiana e la professano all'interno di specifiche comunità. Per esempio in quasi tutti i CdA diocesani ci sono donne consacrate o fedeli impegnati con la propria parrocchia di riferimento.

Chi fa esperienza di prossimità è sollecitato a portare fuori dal servizio il bagaglio di conoscenze che acquisisce. In questo modo il CdA diventa strumento che sollecita la corresponsabilità di tutta la comunità e non il luogo della delega; non esonera cioè gli altri, in questo caso particolare i cristiani, dal dovere dell'ascolto, dell'accoglienza e della testimonianza. Il CdA allora può diventare l'espressione visibile e concreta di un coinvolgimento comunitario ed insieme stimolo per ulteriore impegno. Il CdA, peraltro, non esaurisce il suo compito nell'ascoltare e accompagnare le persone in stato di bisogno, ma cerca

di essere in stretto collegamento con la comunità cristiana a diversi livelli (parrocchiale, zonale, diocesano).

Alle volte però questo desiderio di condivisione risulta frenato come per esempio nel caso di chi teme che questo venga percepito come un modo per mettersi in mostra.

(Vf6) ... condivido con le mie consorelle l'esperienza che faccio perché possiamo aprire gli occhi come comunità sui problemi.

(Vf24) ... invece su questo qua io ho un problema nel senso che io vorrei siccome io partecipo alla messa ..mi piacerebbe condividere ogni volta la preghiera dei fedeli, invece qualche volta mi freno, ho paura che sia come un modo per mettermi in mostra e allora non lo faccio.

Altri scelgono forme di condivisione più *light* all'interno della cerchia informale di relazioni, coinvolgendo amici e parenti, che oltre ad essere informati su cosa succede nel CdA, vengono anche coinvolti in azioni di *fundraising* da elargire a favore di chi è in difficoltà.

(Vf21) ... io ho tanti amici a cui racconto del CdA. Io non ricevo mai regali per le mie feste, tutti mi danno la bustina: "per i tuoi amici della Caritas".

L'ascolto nell'esperienza dei volontari dei Centri di Ascolto foraniali

1. Nei CdA si fa ascolto?

Le risposte nei *focus group* evidenziano una significativa varietà di punti di vista. Le visioni sono diverse, come le esperienze, che dipendono dall'organizzazione dei centri, dalla loro storia, dalla loro creazione, dal numero dei volontari presenti, dal numero degli utenti e da altro ancora. Per alcuni l'ascolto è il colloquio strutturato (con o senza scheda Os.Car.), a cui viene dedicato del tempo esclusivo, per altri (soprattutto nei centri dove la distribuzione è preponderante rispetto al resto) l'ascolto vero è l'ascolto "fluidico e leggero", relazionale, informale (a volte riferito quasi come uno scambio di battute, come una chiacchierata), quasi un dialogo, che si realizza in altri momenti o durante la distribuzione stessa.

È stata riscontrata la presenza di alcuni centri nati come CdA, che col tempo si sono trasformati in Centri di Distribuzione. La trasformazione è avvenuta per diversi motivi: dal calo del numero dei volontari, all'aumento dell'utenza, in concomitanza con l'introduzione delle distribuzioni e di altri tipi di risposte (es. sostegni economici), che sembrano aver spostato l'asse operativo del centro dall'ascoltare al fare. Si sottolinea anche la progressiva burocratizzazione (la scheda Os.Car. contenente i dati personali degli utenti, le schede di registrazione e valutazione legate ai progetti di sostegno economico o agli empori ecc.), che sembra togliere tempo all'ascolto vero, empatico, relazionale.

Un altro aspetto abbastanza condiviso riguarda il fatto che l'ascolto è legato alle esigenze economiche, ai bisogni materiali e ai problemi contingenti dell'utenza, utenza che si rivolge al CdA spinta da queste motivazioni e non per cercare un ascolto puro. Questo semmai sembra poter trovare uno spazio solo dopo, quando esiste una relazione di fiducia fra la persona accolta e i volontari del centro.

Rilevato che la stragrande maggioranza dei CdA Caritas foraniali o parrocchiali comprendono tra le loro principali attività anche la distribuzione di generi di prima necessità, come viveri e vestiario, questi possono comunque essere divisi in due tipologie principali, i CdA orientati primariamente alla distribuzione di generi di prima necessità e i CdA che dedicano comunque uno spazio rilevante all'ascolto, inteso come colloquio. Fra il primo e il secondo gruppo si riscontrano alcune differenze, sia rispetto alla presenza delle attività di ascolto, sia rispetto al tipo di ascolto che viene svolto.

Centri di distribuzione

Nei CdA che ruotano attorno alla distribuzione di beni materiali (soprattutto viveri, ma anche vestiario), l'ascolto diventa di difficile realizzazione, anche perché mancano gli spazi fisici adatti a questa attività. Lo spazio e le stanze disponibili vengono utilizzate primariamente per l'immagazzinamento e la distribuzione dei beni materiali e spesso lo spazio e il tempo per l'ascolto non vengono previsti.

Un altro elemento che rende difficoltoso ascoltare è l'aumento dell'utenza: un tempo, quando ancora il numero degli utenti era limitato, era ancora possibile ascoltare, mentre ora, con molti utenti e la presenza della distribuzione, ascoltare è diventato più difficile. Alcuni centri

riferiscono quindi di non fare colloqui, mentre altri cercano di realizzare degli “ascolti periodici garantiti” (legandoli all’aggiornamento delle tessere per la distribuzione) per monitorare la situazione e verificare che sussista la condizione di bisogno che giustifica la distribuzione di alimenti (sul vestiario, vista l’abbondanza, i criteri sono spesso meno stringenti), altri ancora cercano di garantire un ascolto approfondito solo per i casi più difficili o problematici.

(Vm12) ... noi abbiamo un centro di ascolto parrocchiale nel quale il sabato mattina abbiamo sia l'ascolto che la distribuzione. In passato quando avevamo pochi utenti e quando uno arrivava c'era l'accoglienza, c'era l'ascolto, e dopo si procedeva anche con la distribuire di alimentari, ma poi i numeri sono aumentati.

In molti riferiscono che con l’aumentare delle distribuzioni sono diminuiti gli ascolti, a significare che l’impegno nel dare, con le questioni logistiche che comporta, ha sostituito l’impegno nell’ascoltare. In alcuni centri l’ascolto non viene fatto per nulla e la distribuzione avviene su invio delle assistenti sociali, alle quali è stato “delegato” in toto l’onere della valutazione.

(Vm13) ... Il centro d'ascolto era nato veramente come centro d'ascolto, cioè la gente veniva lì, si apriva... Poi è venuta la persona che aveva toccato il fondo, quindi ci siamo trasformati in burocrati e adesso lavoriamo con la borsa degli alimenti.

(Vm14) ... inizialmente c'era solo l'ascolto, poi si è inserita la distribuzione. In genere mensilmente si cerca di fare ascolto anche con la distribuzione... sicuramente vengono ascoltate tutte le persone nuove, si cerca di ascoltare un po' tutti, ma da un po' la qualità dell'ascolto è scesa.

(Vm15) ... Il punto di ascolto si è trasformato in centro di distribuzione, l'ascolto è un po' diminuito come qualità, perché dedichiamo molto tempo alla distribuzione: abbiamo la convenzione con i mercati del fresco due volte a settimana e distribuiamo viveri, quindi l'ascolto è un po' fatto di corsa ... Comunque approfondiamo i casi particolari ...

(Vf29) ... noi non abbiamo centro di ascolto, lo avevamo in passato, poi c'è stata una penuria di volontari... Noi abbiamo il CDD e il nostro desiderio sarebbe quello di fare un CdA parrocchiale, se ci riuscissimo, proprio perché nascerebbe dall'esigenza della distribuzione di borse spesa che attualmente viene fatta su segnalazione dell'assistente sociale ...

Anche il numero di volontari disponibili ad ascoltare ha un suo peso, laddove il calo dei volontari ha comportato la chiusura del servizio di ascolto in favore della distribuzione. Il perché si sceglie di mantenere l’ascolto a scapito della distribuzione andrebbe indagato, di certo l’ascolto richiede competenze particolari, composte da capacità personali ma anche da una formazione specifica.

Altri tentativi sono falliti nel rilevare che le persone avevano altri punti di riferimento (ad esempio il parroco) e non sentivano l’esigenza di rivolgersi ad un punto di ascolto Caritas. In

questi casi, la trasformazione da centro di ascolto a centro di distribuzione è stata quasi ovvia, perché i volontari hanno cominciato a rispondere a esigenze diverse in modi diversi.

(Vm16) ... lo ho voluto creare questo centro d'ascolto, in quanto non c'era, con l'intenzione proprio di ascoltare veramente i problemi delle persone, però devo dire che le persone non vengono ad aprirsi, nel senso che o hanno timore, o si vergognano o qualcosa del genere; perché, diciamo, hanno più fiducia nel parroco e quindi confidano di più nel parroco, che non su una signora o un signore ... [il Centro esiste ancora?] sì, c'è ancora, però, diciamo, adesso è limitato a quella che può essere l'assistenza di dare generi alimentari oppure di pagare le bollette o quantomeno se c'è qualcuno che vuole avere a che fare con i servizi sociali, magari indirizzarli lì, insomma. Solo questo.

Centri di Ascolto

Nei Centri che dedicano un tempo considerevole all'ascolto, l'organizzazione del servizio presenta caratteristiche diverse. Partendo dal presupposto che l'ascolto viene fatto, i volontari si concentrano maggiormente sugli aspetti organizzativi, sulle problematiche e sulle risorse che rendono l'ascolto qualitativamente buono o carente. In questi centri esiste un maggior equilibrio tra la funzione di ascolto e gli altri tipi di risposte offerte all'utenza, in primis la distribuzione di alimenti, e spesso all'ascolto viene dedicato un tempo esclusivo, in momenti diversi da quelli riservati ad altre attività.

(Vm17) ... Sì, noi siamo anomali in un certo senso, proprio per la divisione operativa che ci siamo dati, per cui noi ci siamo focalizzati nell'ascolto, noi veramente dedichiamo il tempo all'ascolto e quindi siamo seduti, ascoltiamo, anche in due, perché dietro il nostro operare c'è l'idea del progetto, cioè noi non siamo lì per dare prestazioni ma per progettare la vita di queste persone e quindi noi vogliamo che ognuna di quelle persone abbia un progetto di vita.

(Vf30) ... l'ascolto secondo me nel nostro CdA viene fatto e viene fatto molto. Viene dedicato molto tempo e dobbiamo addirittura porci dei limiti temporali, nel senso che c'è talmente tanta gente, che a un certo punto viene limitato l'orario...

(Vf31) ... noi da quest'anno abbiamo riservato uno spazio esclusivamente per l'ascolto, che è di tre venerdì mattina al mese, mentre il quarto venerdì è riservato alla distribuzione delle borse spesa. Già nella distribuzione cercavamo in qualche modo di aggiornare... la situazione, però in tempi abbastanza ridotti. Attualmente il giorno che c'è la distribuzione degli alimenti, ognuno di noi fa un piccolo ascolto separato rispetto alla registrazione, per spiegare il servizio che facciamo e rimandiamo eventualmente agli altri venerdì nei quali facciamo solo ascolto.

In alcuni centri l'ascolto e la distribuzione vengono gestiti da gruppi di volontari diversi, laddove esiste un'equipe che si occupa di ascolto e un'equipe che si occupa di distribuzione,

oppure, nella medesima equipe, i volontari hanno funzioni diverse. Se e quanto distribuire viene quindi deciso da chi rileva le problematiche delle persone che si rivolgono al centro e valuta i bisogni. La borsa spesa può addirittura diventare una “scusa” per mantenere l’aggancio con la persona, e non rappresenta certo il cuore degli interventi. Troviamo anche una formula particolare: l’ascolto affidato alla Caritas parrocchiale e la distribuzione ad altri gruppi di volontariato, come la San Vincenzo.

(Vm18) ... Noi facciamo sia ascolto che distribuzione, le stesse mattine, due mattine a settimana. Siamo un certo numero di volontari 5-6 e questo ci permette addirittura di specializzarci: c'è chi magari fa solo borse spesa, chi fa solo ascolto, chi magari fa un misto. Non è stata una suddivisione dei ruoli come dire imposta teoricamente dall'inizio ma di fatto le cose sono andate così, man mano che aumentavano i volontari abbiamo potuto fare queste cose. Noi ci rendiamo conto che una borsa data mensilmente non è un grande valore è un piccolo aiuto però è un contatto.

(Vm30) ... Noi abbiamo trovato una formula un po' strana nel senso che uno dei nodi che noi abbiamo rilevato era la presenza sia della Caritas che della San Vincenzo, allora dopo lunghe trattative abbiamo trovato una figura intermedia che fa il collegamento fra le due e quindi praticamente funziona così: che la Caritas si è specializzata nell'ascolto ... e invece questa persona intermedia, su nostra richiesta, dà generi alimentari e vestiario, però chi raccoglie materialmente i generi alimentari e il vestiario è la San Vincenzo.

Se l’ascolto e la distribuzione vengono fatti dagli stessi volontari, una modalità interessante per garantire un ascolto vero può essere quella di organizzare le distribuzioni in base a degli appuntamenti. Gli appuntamenti vengono fissati ad orari precisi, per un tempo che prevede la consegna del pacco viveri ma anche la realizzazione di un colloquio.

(Vf32) ...abbiamo un CdA, siamo in due e siamo aperte tutte le mattine dalle 9.30 fino 12.30, fino a quando non c'è più nessuno. Facciamo ascolto e diamo anche distribuzione delle borse spesa una volta al mese, chiamandoli uno ad uno ad orario e ci mettiamo 3, 4 giorni ... e lì appunto facciamo ascolto e non ci occupiamo solo della borsa ma anche di tutte le problematiche.

La presenza di numerosi utenti limita le possibilità di realizzare ascolti efficaci, perché il tempo a disposizione deve essere suddiviso fra un numero troppo elevato di persone. Poiché non tutti gli utenti dei Centri di Ascolto appartengono al medesimo territorio del centro, una strategia può essere quella di favorire in qualche modo le persone che vivono nella comunità di riferimento, garantendo a chi viene da fuori zona un servizio di base, associato al rinvio presso le loro comunità di appartenenza.

(Vm19) ... Il primo, il terzo e il quarto sabato del mese facciamo l'ascolto. In teoria due persone ascoltano, il terzo prepara una borsa con le esigenze presunte nella persona. Il problema probabilmente dipende dall'afflusso che purtroppo non è omogeneo nei tre giorni, quindi quando ci sono troppe persone ovviamente il tempo di ascolto è necessariamente ridotto.

(Vm20) ... Noi consegniamo i pacchi, però prima di consegnare facciamo l'ascolto di tutte le persone ...

Esiste una dimensione di gruppo ma vi è anche una dimensione individuale e non tutti i volontari interpretano il loro ruolo allo stesso modo. In conformità a tale assunto è il caso di distinguere tra volontari che fanno ascolto e volontari che non lo fanno, ma anche tra volontari che fanno un ascolto qualitativamente buono e altri che sono meno capaci di stare in una relazione di aiuto che prevede l'ascolto.

(Vf33) ... diciamo che dipende dalle persone che al momento si trovano nel turno dell'ascolto ...

(Vf34) ... si l'ascolto lo facciamo. Ovviamente ogni volontario ha una sua personalità e una sua storia per cui alle volte quella volontaria riesce ad entrare più in sintonia con persone di un certo tipo e magari io con altre... la bellezza è proprio quella di riunirci tutti insieme di tanto in tanto e confrontarci... si cresce anche dalle diversità.

Vanno evidenziati altri due aspetti qualitativi. Il primo parla della difficoltà di fare un ascolto profondo con persone che in realtà non si conoscono: se l'ascolto vero, empatico, intenso, si basa sulla relazione, va riconosciuto che il colloquio con persone praticamente sconosciute diventa estremamente difficoltoso. Il secondo aspetto riguarda i bisogni espressi dall'utenza, che sono di tipo economico e materiale. Si tratta di richieste spesso urgenti e pressanti, che determinano uno scivolamento del colloquio verso quello che un volontariato ha definito "ascolto materiale", perché è finalizzato a comprendere questo tipo di problematiche, per riuscire a dare risposte che vanno dalla distribuzione di alimenti al sostegno economico, al microcredito ecc. L'ascolto vero e profondo arriva solo dopo (se arriva), quando cioè le persone si sono tranquillizzate rispetto alle esigenze ritenute più urgenti.

(Vm21) ... io definirei un ascolto materiale legato ad un bisogno materiale che la persona esprime e per cui è venuta da noi, quindi è la cosa che lei sente la più importante, la più pesante per lei, cioè senza la risoluzione di quel problema lì lei si sente in grosse difficoltà. Quindi io direi che in un primo momento l'ascolto sicuramente deve essere indirizzato a cogliere, ed è la cosa più facile, il bisogno materiale della persona. Questo poi deve essere utilizzato come fase di accesso alle altre particolari difficoltà che la persona presenta e che spontaneamente non ci dirà mai.

(Vm22) ... innanzitutto, si parla sempre e solamente di problemi economici, quindi un ascolto parziale, non è che si instaura una relazione, non c'è un'apertura che va oltre alla richiesta dell'aiuto, che tra l'altro non è neanche facile accontentare, perché i soldi non ci sono, insomma; quindi c'è anche un senso di impotenza no?...quindi da una parte c'è questa persona che cerca di approfittare in qualche modo, generalmente, e fa bene perché deve approfittare di tutte le opportunità che gli si presentano, considerata la situazione in cui vive no? E dall'altra parte ci siamo noi, che piano piano ci stiamo sempre più irrigidendo sulla posizione di difesa, perché non c'è

questa apertura, insomma, completa; sono solo problemi di tipo economici che vedo.

2. È importante ascoltare? Perché?

Partendo dal presupposto che tutti i volontari si sono trovati d'accordo rispetto all'importanza dell'ascolto (a parte un'unica persona che si è espressa in modo diverso, sostenendo che gli utenti cercano più che altro la risoluzione dei loro problemi più impellenti), è interessante approfondire i motivi che rendono l'ascolto un elemento presente o necessario, quando non fondante, per i Centri di ascolto.

Va sottolineato che lo stesso nome che li caratterizza, "Centri di Ascolto", ci dice molto di quello che sono, di quello che sono stati o di quello che, in alcuni casi, avrebbero dovuto essere, seppur con le diverse interpretazioni, già accennate, di che cosa si intenda per ascolto. E questo nonostante le differenze che oggi caratterizzano i centri foraniali e parrocchiali, legate allo sviluppo storico del centro, a elementi organizzativi, all'impronta data da un determinato sacerdote e volontario ecc.

Queste differenze, la più rilevante delle quali è la concezione di un ascolto profondo ed empatico che si realizza nel tempo esclusivo del colloquio, in contrapposizione ad un ascolto più relazionale, leggero, "dialogante", che non richiede necessariamente un tempo dedicato, determinano anche le diverse funzioni che l'ascolto assume nei diversi centri.

Sono state individuate quattro dimensioni che descrivono perché si ascolta: la dimensione ideologica/valoriale, la dimensione dell'ascolto come strumento per poter capire, creare una relazione e agire in modo efficace, la dimensione dell'ascolto che rappresenta di per se stesso una risposta, la dimensione del riconoscimento dell'altro.

La dimensione valoriale

L'ascolto è legato ad una spinta spirituale, ad un'attenzione che è doveroso avere, da cristiani, verso le persone in difficoltà. Ascoltando si segue l'esempio di Cristo, che ha detto "ascoltate" come prima cosa. L'ascolto dei cristiani si caratterizza (dovrebbe caratterizzarsi) in modo diverso rispetto a quello degli assistenti sociali, e dovrebbe rappresentare "l'andare verso/incontro" con le persone povere. Condividere la propria fortuna (Grazia) e aiutare gli altri, è doveroso in una visione cristiana. Inoltre il rapporto umano fa parte dell'approccio caritativo e aggiunge valore all'azione del dare, rompendo l'impersonalità.

(Vm23) ... perché lo fai? Non ho assolutamente problemi a dire che lo faccio perché semplicemente il mio Signore mi ha detto "apriti".

(Vf35) ... all'inizio lui (Dio) non ha detto "fate" e "date" ma ha detto "ascoltate", perciò forse oggi come oggi la povertà più grande e il bisogno più grande di ogni persona, e anche nostro, è quello di essere ascoltati, di poter trovare qualcuno che ci ascolta. E un vero ascolto che parte da questo sentimento porta già una prima risposta ai bisogni che vengono dopo. Penso che veramente il vero ascolto sia la prima cosa che ci chiede il Signore, partendo proprio dalla sua creazione.

(Vf36) ... da cristiana quale sono a me sembra del tutto naturale diciamo così, che un cristiano abbia anche uno stile di vita che sia pertinente al suo modo di vedere e di credere. Cioè mi sembra talmente normale che non mi sembra sia il caso di approfondire il perché lo faccio, a me sembra che sia naturale e normale. La suora mi ha chiesto 5 anni fa “vieni?” e io non sapevo neanche cosa andavo a fare, però ho risposto “sì”.

(Vm22) ... lo faccio il volontario, non guadagno niente, mi metto a disposizione. Faccio quello che faccio perché sono cattolico, perché credo in Gesù, quindi l'aspetto motivazionale è fondamentale e secondo me la spinta spirituale è al primo posto. Dovremmo avere basi forti che ci permettano, spiritualmente parlando, prima ancora che “professionalmente” (tra virgolette perché siamo solo volontari), di andare incontro a chi ha il problema, in maniera migliore di quello che sarebbe se non ci fosse questa spinta motivazionale, che è data dalla fede.

(Vm24) ... il rapporto umano è essenziale, è essenziale proprio perché fa parte della carità che possiamo dargli insomma, non è soltanto una cosa materiale, e c'è la battuta, c'è lo scherzo, c'è la conoscenza, non è soltanto la pesantezza dell'elemosina, insomma, e poi anche con l'ascolto appunto si riesce un pochino a valutare, a farci un pochino più furbi anche noi e valutare chi ci fa e chi c'è, che spesso e volentieri molti ci fanno, insomma; diventa un mestiere anche quello per tanti ...

(Vm16)... É un centro dove io mi posso aprire, posso andare a confidarmi, posso andare a condividere qualcosa, anche il mio problema. Se te lo presento lo sto condividendo con te, quindi questa condivisione è fondamentale...

(Vm25) ... L'ascolto è il punto focale dei nostri interventi perché l'ascolto è tutto.

(Vf37) ... intanto mi piace condividere, cioè condividere con loro, partecipare ai loro problemi e quando possiamo trovare, molto raro, purtroppo, il lavoro, che abbiamo tante persone che ci richiedono il lavoro, sono contenta se riesco a sistemare qualcuno.

(Vf34) ... io non mi aspetto nulla ... diciamo che voglio condividere con gli altri quanto io ho ricevuto, nel senso che mi reputo una persona fortunata, ho delle relazioni positive, vivo in un contesto positivo, perché la mia storia è andata così... per cui mi sembra doveroso condividere questo con gli altri dare perché si ha ricevuto ...

Un altro aspetto riguarda la dimensione comunitaria: i CdA dovrebbero essere le “antenne della comunità”, luoghi in cui attraverso l'ascolto emergono le povertà del territorio, per essere riportate alla comunità cristiana, che deve attivarsi per sostenere e accogliere i suoi membri più fragili. I Centri di Ascolto rivestono un ruolo cruciale, perché incontrano le persone in difficoltà e possono quindi favorire i contatti e gli agganci con la comunità locale.

(Vm24) ... per noi quello che è importante nell'ascolto è far capire che [le persone] fanno parte di una comunità, della comunità parrocchiale e su questo insistiamo molto nel senso che spieghiamo che il denaro che abbiamo ci viene dalla comunità ...

La dimensione dell'ascolto come strumento

L'ascolto può diventare strumento per creare relazione tra la persona che si rivolge al centro e il gruppo dei volontari. La conoscenza reciproca, basata sulla fiducia, diventa la base per una relazione basata sull'attenzione e l'accoglienza.

(Vm22) ... sì, è importante ascoltare nel senso di relazione che si instaura con l'altra persona. Però questa relazione non è che deve essere vogliamoci bene per forza, cioè se tu sei qui per prendermi in giro io ho l'obbligo di dirti stai attento, noi non siamo qui per farmi prendere in giro... in questo senso c'è una relazione che deve essere corretta.

(Vf38) ... per me la funzione dell'ascolto è una funzione di conoscenza e di instaurare una relazione di fiducia con la persona che ti si avvicina, per favorirne l'apertura ...

(Vm26) ... Il primo valore che gli do è un biglietto da visita in modo da conoscersi ed entrare in relazione. Poi ci sono degli aspetti, il primo è quello della conoscenza, poi c'è l'ascolto che assume una valenza un po' operativa e concreta

(Vf39) ... perché senza ascolto non si incontra l'altra persona: lei non sa che te ne vuoi occupare è solo attraverso l'ascolto che può nascere una relazione. Ad esempio una persona ci ha detto che ci sente un po' come la sua famiglia ... si crea una confidenza insomma.

(Vf40) ... Io ritengo uno strumento utile, la chicca dei CdA, perché senza l'ascolto non andiamo da nessuna parte devo dire ... è comunque un modo per stabilire una relazione.

(Vm19) ... Sì l'ascolto è essenziale naturalmente, che cominci una relazione di fiducia, altrimenti si tratta soltanto del prendere atto di una serie di dati ...

Dalla relazione è poi possibile far discendere un approccio educativo, finalizzato ad accompagnare le persone verso il miglioramento della loro condizione di vita, attraverso il cambiamento, il raggiungimento di una maggior consapevolezza, l'abbandono di alcuni comportamenti poco consapevoli o responsabili (come la cattiva gestione dei consumi, che porta a bollette esorbitanti).

(Vm27) ... Credo che non sia solo il problema di risolvere in quel momento quell'esigenza ... l'ascolto dovrebbe servire per far cambiare mentalità a questa persona

Vf41) ... [l'ascolto] è utile, è indispensabile, perché è l'unico modo per rapportarsi; un ascolto così disinteressato, che diventa affettuoso ... noi siamo qui, e glielo spieghiamo anche, non dico per insegnare, ma per far conoscere un altro modo di vivere, un altro stile di vita. Per questo l'ascolto, la partecipazione, la comprensione sono assolutamente indispensabili.

L'ascolto ha però anche un'altra funzione fondamentale: permette di capire quali siano le reali problematiche delle persone che si presentano alle Caritas. Spesso infatti i bisogni espressi sono solamente i più urgenti, o quelli percepiti come più importanti, ma le problematiche vere, che stanno alla base della condizione di povertà e disagio, vengono omesse o non considerate. Le persone molte volte portano richieste che si basano su bisogni materiali, ma questi bisogni tendono ad essere a loro volta conseguenza di problematiche più profonde e importanti. Il compito dei volontari che ascoltano è quello di partire dai bisogni espressi per cercare di andare oltre, invitando la persona ad aprirsi ulteriormente o accompagnandola a comprendere i problemi più profondi (perché non è detto che ci sia consapevolezza delle vere problematiche), sui quali è necessario lavorare per uscire dalla situazione di disagio. L'approccio è sicuramente promozionale, nel senso che non si limita a rispondere ai bisogni immediati, come la borsa della spesa o il pagamento di una bolletta, ma associa questo tipo di supporto al tentativo di determinare un cambiamento sostanziale, della persona e della sua condizione.

(Vm42) ... per capire quello che dobbiamo risolvere.

Vf41) ... per conoscere meglio i bisogni, perché tante volte sono nascosti, sono nascosti dal modo di presentarsi del problema, cioè tante volte il problema è solo suggerito, o magari il problema che ti dicono è meno grave di quello che non ti dicono, che devi indovinare, che devi cercare di capire.

(Vm27) ... Anche per vedere quali sono i problemi, magari non conoscendoli, non affrontandoli, possiamo prenderli sotto gamba. Comprendere problemi.

(Vf43) ... è importante perché comprendi chi hai di fronte e le sue necessità.

(Vm18) ... Il nostro ascolto...?... vengono con le bollette, poi bisogna capire quale problema c'è realmente sotto.

Il primo colloquio può inoltre avere una funzione di aggancio, quando l'ascolto viene utilizzato anche solo per cercare di fare in modo che la persona torni, così da poter creare una relazione di aiuto.

(Vf30) ... sì l'ascolto è importantissimo e secondo me il primo ascolto in assoluto è il più importante perché è il momento dell'aggancio della persona... nel senso che la persona viene lì perché ha dei problemi: non viene nessuno a dirci che le è successo qualcosa di bello ... chi viene la prima volta viene perché ha dei problemi e secondo me è essenziale credo, anche secondo gli altri del nostro centro, che questa persona venga agganciata, cioè che venga fatto di tutto la prima volta per far sì che questa persona continui a venire al di là che il bisogno sia un bisogno di ascolto e basta

(perché a volte succede) o che sia un ascolto diretto a soddisfare un bisogno materiale, tipo borsa spesa o vestiti ...

L'ascolto come risposta

L'ascolto può anche rappresentare, semplicemente, una risposta a sè stante. Un momento di accoglienza, di ascolto vero, di condivisione, di comprensione, che viene offerto a chi ha bisogno di raccontare i suoi problemi, di sfogarsi e di trovare chi ascolta in modo vero. In questo senso l'ascolto diventa un incontro che arricchisce entrambi, sia la persona ascoltata che il volontario che ascolta.

Questa visione dell'ascolto parte spesso dalla consapevolezza che tutti, ricchi e poveri, adulti e bambini, persone autonome e persone in disagio sociale, hanno bisogno di essere ascoltate. L'ascolto è una necessità basilare dell'uomo, che si fonda sul suo essere sociale, e i Centri di Ascolto dovrebbero partire proprio da questo tipo di accoglienza.

(Vm13) ... Ecco io volevo dire, sull'ascoltare, che probabilmente a monte c'è il bisogno di sfogarsi e quindi le due cose vanno insieme. Ultimamente ho avuto anche delle persone che sanno che non abbiamo né soldi né lavoro da offrire, però vengono a sfogarsi. È utile per loro, perché la gente in genere non ascolta.

(Vf44) ... Sì, le persone hanno bisogno di parlare con qualcuno dei loro problemi e di sentire anche un consiglio, ma anche solo di sfogarsi, penso, di condividere con un'altra persona le loro problematiche.

(Vf45) ... anche nelle nostre relazioni noi stessi adulti vaccinati, abbastanza sicuri, già normalmente instradati in un certo percorso, abbiamo bisogno di essere ascoltati ... quindi fare ascolto con gli altri ma interrogandosi su quello che l'ascolto è per me.

L'ascolto come riconoscimento dell'altro

Riconoscere una persona come persona è il primo passo per accogliere veramente, per far sentire gli individui parte di una comunità e non abbandonati a se stessi. Andare oltre i bisogni espressi consente di considerare la persona nella sua realtà e questo si può fare solo attraverso l'ascolto, nel tempo. Il passaggio di attenzione dal problema alla persona che ha il problema, è quindi fondamentale.

(Vf37) ... Io penso che fa bene anche per loro, per farli sentire migliori, donando un po' del nostro cuore. Bisogna non farli sentire abbandonati e di nessuno, perché abbiamo persone che veramente non sono di nessuno.

(Vf46) ... Molti anni fa abbiamo cominciato proprio con un motivo di ascolto... abbiamo visto che il contatto personale riusciva a far emergere i problemi e a creare anche un po' più di confidenza con noi, perché le persone si sentivano considerate, in qualche modo ascoltate, proprio ascoltate e quindi lo facciamo.

(Vf47) ... Ma io direi che è il ruolo più importante, perché è il primo approccio con una persona e anche la persona ha la necessità di farsi conoscere e credo che oggi e mai come oggi le persone abbiano necessità proprio di esprimersi, di trovare qualcuno che presti loro attenzione, ma un'attenzione di accoglienza, ecco, un'attenzione veramente tale.

(Vf48) ... Per me ha una duplice importanza: sia per noi, per capire chi abbiamo di fronte, anche per poter eventualmente intervenire con degli aiuti, sia per la persona, affinché possa trovare un momento per sentirsi umana, per sentirsi uomo, per sentire di avere una certa dignità. Non sempre questo è facile però, perché la persona racconta solo quelle che sono le sue esigenze immediate.

(Vm19) ... L'importanza essenziale è quella di rompere quel che sarebbe una pura esteriorità di rapporto, la freddezza ... la fornitura di servizi rende impersonale il rapporto; l'ascolto serve a dare sostanza umana ad un rapporto che deve instaurarsi per poter raggiungere anche un'affidabilità nella fornitura dei servizi. È quindi una premessa indispensabile ed essenziale.

(Vf35) ... io pensavo che la prima cosa dell'ascolto non nasce tanto dalla preoccupazione che portiamo dentro di sentire o percepire che cosa ci dirà la persona ma il primo punto, quello nostro, di una grandezza dell'accoglienza. Lì nasce proprio tutto il senso di dare alla persona quella serenità, quella disponibilità... penso che sia difficile per tutti andare a chiedere ... allora il nostro primo compito è quello di far sentire la persona con una grande accoglienza anche se dentro magari portiamo il problema di "chissà adesso cosa ci chiede", mentre invece pensiamo prima "davanti a me c'è una persona e quello è il grande valore, più delle cose che mi dirà, che passano in un secondo momento"...

3. Quando e quanto si ascolta?

La dimensione del tempo risulta cruciale. Considerando la suddivisione iniziale tra centri maggiormente orientati alla distribuzione e centri maggiormente orientati all'ascolto, il tempo per l'ascolto è un tempo vissuto in modi molto diversi dai diversi centri. Questa dimensione incrocia sia la mission, che gli aspetti di carattere organizzativo.

La dimensione tempo risulta quindi condizionata da diversi fattori, sia organizzativi che esterni: il tempo di un colloquio, destinato in modo esclusivo all'ascolto, è diverso dal tempo di un veloce dialogo al momento della distribuzione. Ancora, il tempo di apertura del centro va suddiviso fra le persone che si sono presentate, in una relazione inversamente proporzionale. Questi aspetti vengono riferiti in modo più o meno problematizzato, a volte come dati oggettivi da considerare, altre volte come questioni "aperte" che meritano una riflessione, nell'ottica di migliorare la qualità del servizio offerto.

Come primo elemento organizzativo va evidenziato che in alcuni CdA l'ascolto si svolge in momenti diversi rispetto alla distribuzione, anche se spesso nella stessa sede. Quindi ci sono delle giornate completamente dedicate all'ascolto delle persone, e altre completamente

dedicate alla distribuzione. In questa condizione, l'ascolto viene realizzato attraverso colloqui più o meno lunghi e più o meno approfonditi. Se invece la distribuzione e l'ascolto vengono svolti durante le medesime giornate di apertura e durante i medesimi orari, l'ascolto risulta essere più risicato.

Per tutti, comunque, l'elevato numero di utenti (spesso aumentati negli ultimi anni) rappresenta un problema di difficile approccio, perché pone la questione della quantità di tempo da dedicare a ogni persona e della qualità dell'ascolto. La "coda" delle persone che aspettano di entrare a colloquio crea una certa ansia nei volontari, che devono dividersi fra le esigenze di chi sta parlando e di chi aspetta. Diversi volontari riferiscono che il tempo non basta perché all'aumentare delle persone in attesa, diminuisce il tempo a disposizione di ognuno. Il risultato è che si rischia di fare dei colloqui troppo brevi per essere incisivi. Alcuni CdA a questo proposito hanno iniziato a rimandare i colloqui particolarmente complessi ad altri momenti (altri orari rispetto all'apertura normale). Altri ancora, anche se dipende molto dai singoli volontari, si fermano tranquillamente oltre l'orario di apertura, dando a ciascuno il tempo che serve e determinando il periodo di apertura del centro in base al numero di persone da ascoltare e alle loro esigenze.

(Vm28) ... Una delle cose più difficili che viviamo è la questione del tempo, cioè di solito non c'è il tempo per entrare nell'approfondimento che richiederebbe un'analisi, soprattutto la prima volta, quando ci vorrebbe tanto tempo per poter cercare di comprendere quali sono le problematiche che lamenta l'altro, non solo le problematiche iniziali. Quindi una delle più importanti che vedo su questo è l'organizzazione del tempo, perché anche noi eravamo organizzati con la coda, con la fila, e quando tu hai la fila fuori è chiaro che pensi al disagio che può avere uno fuori e pensando al disagio di chi è fuori non riesci a concentrarti e a dare un supporto a chi è dentro.

(Vf41) ... A qualcuno devi dire guarda che c'è gente fuori, perché si fermano a chiacchierare. Allora se non hai nessuno puoi stare lì anche a parlare, così si raccontano e li conosci meglio, altrimenti no. Se arrivi là e trovi già 5 persone che ti aspettano, già pensi che devi fare in fretta, faccio poco ascolto.

(Vf42) ... Questo varia molto da centro d'ascolto a centro d'ascolto e anche rispetto ai volontari, noi non abbiamo una distribuzione normale di vestiario o di generi alimentari, per cui il nostro punto preciso è l'ascolto, quindi ascoltiamo nelle ore stabilite, cerchiamo a seconda anche di limitare il tempo, perché qualcuno magari andrebbe avanti e c'è gente che aspetta fuori, e si spazientiscono....

(Vm27) ... Per noi non c'è un quando, non c'è un sempre, non c'è un periodo ben preciso. Forse mi sto accorgendo adesso che la nostra forse è un'isola felice, in quanto abbiamo poche persone, diciamo che ci sono al massimo 10 famiglie, quindi tutto questo tempo da dedicare a tante persone capisco benissimo è problematico quando sono in 2, 3, 4 persone.

Il tempo dedicato all'ascolto dipende però anche dalle persone che si rivolgono al servizio. Alcuni casi richiedono più tempo di altri: ad esempio le famiglie o i casi molto complessi, che presentano diverse problematiche che si sommano fra loro, hanno bisogno di una valutazione lunga e di un accompagnamento abbastanza importante. Risulta molto difficile, comunque, coniugare l'aumento dell'utenza all'aumento dei casi molto complessi, perché l'aumento del tempo che sarebbe necessario dedicare risulta esponenziale, a fronte di un numero di volontari che spesso rimane costante. Il tempo dedicato all'ascolto dipende anche dalla disponibilità delle persone ad essere ascoltate. Ci sono utenti che richiedono l'ascolto, che si aprono e dialogano con facilità, altri invece che non sono disponibili a raccontare la propria situazione ed il proprio vissuto e si limitano a presentare richieste di aiuti materiali (borsa spesa, contributo economico ecc.).

(Vm12) ... io posso dire: la messe è tanta e gli operai sono pochi. Ultimamente l'afflusso di persone è aumentato, per cui la tranquillità che avevamo in passato adesso non riusciamo più ad averla ... Sono aumentati i casi limite, soprattutto i casi di famiglie con bambini piccoli, nessuno lavora, hanno lo sfratto e tutte queste cose in passato non le avevamo ... e allora lì devi fare ascolto, devi dedicare del tempo...

(Vm29) ... Sì, posso dire, a seconda anche delle persone, anche mezzora, anche di più, dipende ... può essere di 10 minuti o anche mezzora, dipende dai problemi e anche quando facciamo la scheda si perde un po' di tempo. Fanno la scheda e parlano dei problemi, quindi viene sempre dedicato parecchio tempo all'ascolto. Venerdì siamo in cinque e riusciamo anche un po' a dividerci, e quindi due parlano, l'altro scrive, gli altri distribuiscono ...

La mancanza di tempo viene vista come un elemento che non consente di conoscere le persone e che quindi rende molto difficile l'instaurarsi di una relazione vera.

(Vm22) ... No, il tempo non basta. L'ascolto non è un quesito e una risposta, è qualcosa di più profondo. Io non conosco nessuno veramente di coloro che vengono (un centinaio di famiglie). Conosco solo quello che vogliono dirci o le loro lamentele o il loro voler ottenere qualcosa di più di quello che hanno. Ma in realtà non c'è una relazione tale che mi permetta di conoscerli, quindi l'ascolto è limitato solamente al formulario oppure a quello che è il problema che vogliono risolvere.

In tutti i casi, anche laddove la distribuzione prevale sull'ascolto o nei centri dove il numero dell'utenza è veramente alto, il primo incontro rappresenta il momento in cui si cerca di conoscere la persona che si è rivolta al CdA e il tempo dedicato risulta comunque abbastanza corposo. Questo primo colloquio viene vissuto come un momento di ascolto particolarmente intenso e profondo, oppure come un momento burocratico, durante il quale si provvede a compilare la scheda o a raccogliere le informazioni che servono alla valutazione. Comunque sia, la conoscenza della persona, la valutazione dell'aiuto da dare e l'eventuale registrazione dei dati, rappresentano operazioni che richiedono un tempo abbastanza elevato. I colloqui successivi possono essere dei colloqui lunghi e approfonditi, come avviene nei centri dove a prevalere è la funzione di ascolto, o possono essere degli incontri molto più veloci, che

avvengono al momento della consegna del pacco alimentare, come avviene nei centri con prevalente funzione distributiva.

(Vm32) ... quando si presentano per la prima volta cerchiamo di analizzare tutto finché si fa la scheda ... intanto ascoltiamo, uno scrive e un altro ascolta. Poi [l'ascolto] va man mano diminuendo, perché se sono abitué diciamo no, non riusciamo ... c'è la fila ... però normalmente l'ascolto e la borsa della spesa si dà, non si nega a nessuno, poco ma sicuro ... l'ascolto è essenziale perlomeno per le prime volte, poi dopo si vede quello che si riesce a fare, perché non sempre si riesce a trovare la soluzione ... comunque è dura eh, perché sono sempre in aumento.

(Vm29) ... Eh sì il tempo è effettivamente essenziale nel primo colloquio, soprattutto se viene registrato, perché avendo noi più operatori magari la persona ritorna e trova un operatore diverso, allora non è che questo qua deve di nuovo chiedergli tutto quanto, perché allora per forza che va via molto tempo; noi riduciamo il tempo proprio avvalendoci del fatto che tutto viene documentato e quindi alla persona gli si dice scusi sa guardiamo un attimo la sua storia senza dovergliela richiedere e la persona capisce benissimo e quindi in questo modo si riduce il tempo necessario.

(Vm22) ... Quando vengono per la prima volta per accedere all'emporio ci sono tante carte, ma quando vengono le volte successive per il rinnovo noi prendiamo semplicemente il nome e lo comunichiamo, però quella è l'occasione per poter parlare: magari viene con il bambino si parla di lui oppure gli si chiede come va con il lavoro, la casa l'affitto ecc. Sono piccoli trucchetti per cercare di relazionarsi in qualche modo, perché loro non è che ti dicono più di tanto.

Un caso diverso è quello dei Centri di ascolto che offrono “colloqui veloci”. Tali centri dedicano del tempo esclusivo all'ascolto, anche in giorni ed orari diversi rispetto alla distribuzione, ma lo fanno mantenendo il colloquio su un livello abbastanza generale. Sembra che la funzione del colloquio sia di aggiornare la situazione e di registrare le richieste, rimandando ad altri momenti e ad altre persone gli approfondimenti sostanziali.

(Vf38) ... Il nostro CdA ricordiamoci che è un centro di servizio non è uno studio di ascolto psicologico. Di conseguenza la gente viene, se magari vede che sei anche disponibile ad ascoltare ti dice qualcosa in più. Abbiamo anche noi la parte di CdA il martedì, la distribuzione il venerdì. Quindi non vengono lì per fare questo, questo e quest'altro. Da noi il martedì possono venire magari per dire “mi è arrivata la suocera dobbiamo aumentare, vedete quali sono le soluzioni..” Quindi per me il tempo in sé per sopperire alle richieste è sufficiente. Per qualcosa in più bisogna intanto che ti venga detto che ha bisogno di parlare di più, e in questo caso magari la indirizzo anche al parroco, se sono della nostra stessa religione, oppure dici “vieni oggi pomeriggio che parliamo insieme” [un appuntamento fuori orario] o anche la sera oppure mi chiami e vediamo.

Altri centri hanno fatto una chiara scelta di qualità, organizzandosi a partire dall'ascolto e sperimentando diverse modalità, per garantire colloqui allo stesso tempo approfonditi ed accoglienti a tutte le persone. Sono centri nei quali il "fare" arriva solo in un secondo momento e dove spesso le persone che si occupano di ascolto e di distribuzione sono diverse e svolgono le loro attività in tempi diversi. L'aiuto materiale rappresenta uno strumento di sostegno, da associare ad altre azioni, a partire dalla conoscenza e dall'accoglienza. Maggiore è l'articolazione dei servizi offerti e maggiori sono le prese in carico integrate con i servizi del territorio, a testimonianza del fatto che interventi complessi richiedono una congrua lettura della situazione e una relazione di aiuto stabile e basata sulla fiducia. In sintesi, sono centri che si muovono su un livello un po' più profondo, con equipe più strutturate, maggiori competenze e offerta diversificata di servizi (dalla distribuzione, al sostegno economico, al microcredito ecc.).

Gli ascolti vengono realizzati in giornate precise, addirittura su appuntamento. I volontari hanno seguito dei corsi di formazione offerti dalla Caritas diocesana (relazione di aiuto, uso della scheda Os.Car., ecc.) e svolgono i colloqui anche in due, intercambiandosi nella funzione di ascolto e nella registrazione delle informazioni. I volontari di uno di questi centri riferivano di aver addirittura ravvisato la necessità di limitare il tempo dell'ascolto, tanto questa attività è fondante. In un altro centro i volontari hanno invece iniziato ad andare a trovare le persone a casa, o ad ascoltarle in "sedi staccate" come le canoniche, quando l'ubicazione del centro di ascolto lo rende troppo periferico per essere raggiunto da tutte le persone che hanno necessità di un aiuto (es. problemi di spostamento per chi non ha mezzi propri).

(Vf49) ... anche noi abbiamo cercato di distinguere il momento dell'ascolto da tutte le altre azioni che si possono attivare, quindi l'ascolto viene realizzato in linea di massima su appuntamento, in due giorni della settimana. Se all'interno di questi due pomeriggi non ci sono possibilità, allora ci adeguiamo a quelle che sono le necessità di chi ci chiede un appuntamento, quindi la prima cosa è appunto l'individuazione di un orario. Noi dedichiamo in linea di massima un'ora minimo all'ascolto, un'ora che però è fatta da due persone, perché abbiamo pensato che visto che c'è di mezzo anche la scheda, che una almeno delle persone si possa dedicare in toto alla persona ed eventualmente l'altra persona possa prendere qualche nota...

(Vf50) ... il tempo abbiamo cercato di regolamentarlo, quindi abbiamo stabilito quest'ora perché anche noi oberati ... date le dimensioni del CdA, della forania ... quindi è stato stabilito questo tempo in cui in un'ora si dovrebbe fare il colloquio e anche una prima conclusione tra di noi, nel senso non per dare subito una risposta ... il colloquio non può essere infinito...

(Vf34) ... noi dedichiamo il giovedì pomeriggio, non fissiamo appuntamenti, anche se ultimamente ci stiamo rendendo conto che non è sufficiente questo tempo per le persone, perché noi siamo al centro della forania e molti nostri assistiti hanno proprio la difficoltà a raggiungerci. Per cui ultimamente ci stiamo organizzando con degli incontri sempre in coppia o a casa della famiglia del nucleo che ha bisogno di essere ascoltato, o ci

spostiamo nel paese, per cui utilizziamo la canonica cosa che faremo a breve, per ascoltare le persone ... noi non abbiamo un tempo prefissato, comunque la giornata è solo dedicata all'ascolto. Tutti gli altri servizi sono in altre giornate proprio perché riteniamo che l'ascolto sia fondamentale.

Rispetto all'ascolto "leggero e relazionale", che non prevede dei veri e propri colloqui, un volontario sostiene che la qualità dell'ascolto è migliore quando il tempo a disposizione è poco. In questi casi non vengono realizzati dei veri e propri colloqui, ma si tende invece a vivere in modo accogliente il momento della distribuzione, facendo qualche domanda per sapere come stanno le persone e chiacchierando in modo più informale. La sensazione è che un minor grado di formalità migliori la qualità della relazione.

Infine, alcuni volontari sostengono che l'ascolto avvenga sempre, ma sembra si riferiscano ad una disposizione accogliente che comprende in sé sia i convenevoli di un veloce incontro (ad esempio il momento della consegna del pacco viveri) che il colloquio approfondito, svolto solo in alcuni casi.

4. Quali tecniche e strumenti vengono utilizzati?

Il sistema di tecniche, strumenti e prassi operative emerso dai racconti dei partecipanti ai focus è molto variegato. Le riflessioni hanno toccato aspetti diversi, concernenti sia l'organizzazione dei centri che le tecniche di ascolto ed alcuni elementi di stile. Nell'affrontare la dimensione delle tecniche e degli strumenti, traspare in modo particolare il vissuto dei volontari e iniziano ad affacciarsi alcuni nodi problematici legati alla relazione con le persone che chiedono aiuto.

Per alcuni volontari l'idea di fare delle domande dirette alle persone che si rivolgono ai CdA stride con l'idea dell'accoglienza cristiana. Per questi volontari ciò che distingue il loro ruolo da quello dell'assistente sociale è che mentre l'assistente può "indagare", i volontari dei CdA dovrebbero relazionarsi in modo diverso, violando il meno possibile la privacy delle persone. È uno stile che si associa "all'ascolto leggero", ma anche all'ascolto puro, sicuramente non finalizzato all'analisi approfondita del caso (che passa attraverso domande, richieste di documenti, verifiche e approfondimenti).

(Vf38) ... da quando è attivo il CdA io ho avuto la percezione che effettivamente ascoltiamo. ... la cosa che contraddistingue il centro d'ascolto parrocchiale ... è che deve solo ascoltare, non può fare domande, perché noi non siamo le assistenti sociali, quindi non puoi chiedere anche il numero di scarpe.

(Vf51) ... il buon samaritano, quando si è fermato, non gli ha chiesto che stipendio hai e da dove vieni. Queste cose le odio veramente, non le accetto mentalmente! io mi metto in ascolto come persona e cerco di dare del mio...

Altri volontari sono invece più abituati a chiedere informazioni, ad usare la scheda di raccolta dati e ad approfondire le dimensioni di disagio delle persone che si rivolgono ai centri. Un modo per approfondire le situazioni senza forzare la disponibilità di apertura delle persone può essere quello di lasciarle inizialmente parlare senza interrompere il loro racconto, partendo da quelli che loro esprimono come i bisogni principali, per capire se ci possono essere delle problematiche o dei bisogni più nascosti, ma più urgenti da affrontare. La

percezione diffusa è che le persone si rivolgano ai Centri di ascolto con dei bisogni e delle richieste che sono quasi sempre di carattere materiale. Il lavoro del volontario, attraverso un ascolto capace, è di riuscire ad andare oltre, partendo da quello che la persona esprime come prioritario, per riuscire ad approfondire la situazione nel suo complesso. Le eventuali domande devono comunque essere poste con tatto, evitando la formula dell'interrogatorio. È fondamentale mettere le persone a loro agio. Per fare ciò è importante non creare la pressione del controllo, non esagerare con le domande e le verifiche, rimandando magari alcuni approfondimenti agli incontri successivi. Il fatto di prevedere una serie di colloqui successivi consente, infatti, di dilazionare la comprensione dei bisogni e della situazione reale, lasciando uno spazio maggiore all'ascolto, allo sfogo e alla costruzione di una relazione di fiducia: ci vuole tatto. Per entrare in empatia una volontaria riferisce di usare una tecnica particolare: cerca di toccare delle corde personali, intime, che spostino la relazione dal piano del bisogno materiale, contingente, al piano più intimo del proprio vissuto. Si tratta di domande sulla famiglia, sullo stato d'animo, su problemi di carattere più personale.

(Vm21) ... Insieme alla persona cerchiamo di approfondire in una prima fase quello che ci viene proposto dalla persona: io almeno non vado ad invadere direttamente... utilizzo come chiave di accesso il bisogno che mi presenta la persona, ascolto, dialogo, approfondisco... forse alla fine del colloquio si formalizza una eventuale ipotesi di intervento... [per quanto riguarda] le schede, durante l'incontro cerco di prendere un po' di appunti. La scheda è l'ultima cosa che prendo in considerazione... io da tre anni, lo dico sinceramente, non ho mai incontrato una persona che mi ha detto "senti ho bisogno di parlare con te", "senti ho questo". Se mi capita chiaramente so come regolarli... nel primo quarto d'ora - venti minuti [faccio un] ascolto muto, non interrompo mai la persona, cerco di non fargli mai domande dirette o chiuse, in modo che la persona possa parlare liberamente a ruota libera.

(Vf45) ...il Signore ha dato a tutti dei talenti e sono anche diversi, dobbiamo saperli sfruttare... io penso che nella relazione d'aiuto e per poter entrare di più in empatia bisogna sempre toccare la sfera privata... la sfera della famiglia... perché c'è un linguaggio anche non verbale, anche solo la postura... quando si è messa a piangere mi ha già risposto a tante cose... aveva delle problematiche ... Questa è la mia tecnica se vogliamo.

Nell'ascolto è importante non cercare la propria gratificazione personale, concentrando la propria attenzione sull'altro e sui suoi bisogni. Bisogna darsi il tempo di capire veramente qual è la realtà della persona che abbiamo davanti, rimandando ad altro momento le decisioni e la definizione delle possibili soluzioni. Alla fretta di dare una risposta e alla presunzione di cogliere frettolosamente i problemi bisogna sostituire la pazienza di ascoltare veramente, per capire quali sono i reali bisogni di chi ci chiede aiuto, anche se questi non risultano chiari nemmeno all'utente. L'ascolto va quindi offerto insieme all'umiltà, in modo umano e seguendo alcune regole di buon senso. È ad esempio molto importante liberare la mente dalle categorie e dai pregiudizi: le persone vanno colte nella loro specifica realtà e condizione, lasciando quindi lo spazio per un incontro che possa stupirci e risuonare dentro di noi. L'empatia risulta

cruciale, ma per alcuni non dovrebbe comunque trasformarsi in amicizia, perché troppa vicinanza può togliere obiettività al confronto.

(Vf52) ... come mio modo di essere sono una che ascolta e quando tu mi proponi una cosa so già come te la devo risolvere... chiaramente facendo questo io non ascolto e non rispetto la persona che ho davanti. Ecco, ho dovuto fare un grosso cammino per liberarmi da questo mio modo di fare e l'ho imparato anche attraverso gli incontri che abbiamo fatto, anche attraverso l'esperienza degli altri... e adesso imparo a capire...

(Vm30) ... Ci sono dei piccoli suggerimenti da dare per l'ascolto, poche tecniche, quelle sì bisogna saperle, cioè essenzialmente di non far prevalere i nostri problemi rispetto a quelli dell'altro ...

(Vm29) ...[Ci vogliono] cuore, buonsenso e umanità.

(Vm24) ... É una domanda difficile. Mi vien da dire di cercare di liberare la nostra mente prima, ecco, forse è troppo semplicistico, ma insomma di non avere pregiudizi, di liberarsi un po' dai pregiudizi, di cercare di mettersi in una situazione proprio di serenità nostra ... di empatia ... perché in effetti bisogna stare con le antenne molto alte per valutare bene quello che non dicono e di cui hanno bisogno veramente, quello che dicono troppo ma di cui non hanno bisogno veramente.

(Vm29) ... Noi non utilizziamo tecniche particolari, ma certo bisogna cercare di mettere tra parentesi la necessità di categorizzare chi viene, per metterli entro caselle predeterminate ... É importante l'empatia, però non bisogna arrivare al punto in cui entra l'affettività e, come dire, ci si sente troppo coinvolti, perché allora quel necessario atteggiamento di neutralità ... perché può venire a cadere il negativo ma anche il positivo.

L'atteggiamento è importantissimo: i volontari dovrebbero essere accoglienti. Ci sono alcuni accorgimenti che è bene mettere in pratica: salutare con il sorriso, andare a prendere le persone che attendono il loro turno e riaccompagnarle dopo il colloquio. È fondamentale far capire alle persone che si tiene a loro, a prescindere dal colloquio in corso e dagli aiuti materiali che verranno erogati. Le persone devono sentirsi riconosciute e amate, anche perché spesso si rivolgono alla Caritas dopo aver già chiesto aiuto ad altri servizi, dove non sempre trovano accoglienza.

(Vm24) ... ma poi è anche una questione di atteggiamento con cui ci si pone, cioè guardarli con sguardo sereno e con un sorriso è diverso che consegnare la spesa con un grugno insomma, è tutta una questione di atteggiamento, di approccio ... e poi non è mai una, ecco, questo mi sembra importante, che non è dall'alto che calano le cose, ecco, è un interscambio e loro credo che sentano.

(Vf50) ... magari alla fine del colloquio di riaccompagnarla fuori, cioè riaccompagnarla alla porta, anche se magari tutti fanno la strada ... dargli

la mano e accompagnarlo giù ... anche le domande, che però in genere all'inizio non sono domande sul problema o sul negati, sono domande sul positivo, nel senso che se c'è la mamma con il bambino chiedo del bambino, un complimento al bambino, chiedo qualcosa di bello della famiglia, qualcosa di positivo, poi magari si passa eventualmente ad ascoltare quelli che sono i problemi. Non so, ho l'impressione di creare una piccola apertura, un piccolo canale di fiducia in questo modo...

(Vf45) ... se non possiamo dare altre risposte cosa diamo? Diamo dei gesti, diamo un sorriso. Per trovare un tozzo di pane tutti lo trovano... ma qualcuno che ti ascolta forse no..

Il "no" e la questione del limite rappresentano degli scogli importanti, perché non è facile rispondere in modo negativo alle richieste di aiuto. Un gruppo in particolare ha deciso di fare un percorso di formazione con uno psicologo, proprio per apprendere alcune tecniche di gestione della relazione con l'utenza. Il "dire no" e la questione del limite rientrano tra i temi più importanti. Per altri volontari il "no" rappresenta invece un gesto di chiusura: dire "no" significa chiudere una porta, mentre l'alternativa potrebbe essere di dire "sì" esplicitando che il "sì" è finalizzato ad un percorso. Rispetto al limite, la presa in carico totale ed esclusiva di una persona, senza favorire la rete e la collaborazione con altri servizi, o senza limitare i propri compiti rispetto alla persona, può essere molto faticoso e può aumentare il senso di frustrazione rispetto agli insuccessi.

(Vf38) ... La mia esperienza è di 40 anni, ho cominciato che ero nella culla, in fasce... Ma ci siamo anche messe in testa che non potevamo farcela da sole, e di conseguenza abbiamo chiamato lo psicologo, che ci ha insegnato ad avere un rapporto, ad avvicinarci, a dire di no, a dire di sì. Abbiamo poi fatto dei corsi, e così abbiamo imparato come fare.

(Vf37) ... abbiamo imparato che non è sempre bene dire di sì e dare. Ci ha insegnato questo lo psicologo. È brutto dire di no, però tante volte lo diciamo...

(VM27) ... Io non ho parlato mai con uno psicologo, ma vorrei capire perché bisogna dire di no, io non credo sia utile dire di no. Io capisco che non si può sempre dire di sì, però dire di no è, a parte la mortificazione, significa chiudere le porte. Il "no" ad una persona, secondo me, non deve esistere. So che sarebbe opportuno che cambiasse e magari accettasse questo come un qualcosa di positivo. Ma dire "no vai via" per me non è... Vorrei che mi aiutaste a capire il perché.

(Vf41) ...[Lo psicologo] ci ha detto queste parole testuali: noi possiamo darvi fino a qua, oltre no, e voi/ tu lo devi accettare, punto e basta.

Una delle informazioni più importanti da recuperare, fin dal primo colloquio, è quella relativa al luogo in cui la persona vive, che determina anche la sua comunità di appartenenza. A quel punto è anche possibile cercare di determinare se effettivamente la persona si rivolge alla Caritas del suo territorio, nel tentativo di rinviarla al gruppo di volontariato che dovrebbe

occuparsene. Il criterio della territorialità diventa fondamentale per favorire la creazione di legami saldi fra la persona e la sua comunità, legame che si realizza attraverso incontri continuativi. Un aiuto dato saltuariamente ad una persona che non appartiene al territorio e che si riferisce anche ad altri CdA è meno incisivo, nell'ottica di passare da azioni assistenziali ad azioni promozionali.

(Vm19) ... L'ascolto sicuramente è importante però è importante il primo colloquio in particolare e soprattutto la domanda di fondo, cioè se si tratta di una persona che viene per la prima volta e se è già andata in tante altre parrocchie. Questa per me è una domanda angosciante, perché non so mai quanti giri di parrocchie abbia fatto quella persona e quindi diventa anche, come dire, faticoso distinguere chi veramente è una persona che viene per la prima volta e si avvicina a un centro di ascolto, da chi invece ormai è già, diciamo, possiamo dire un "esperto" e quindi praticamente lo fa per professione di girare le varie parrocchie.

(Vm19) ... A questo riguardo devo dire che noi abbiamo preso l'abitudine e ci siamo dati la regola di chiedere prima il luogo di residenza, ecco, e diamo comunque una borsa a tutti coloro che vengono, però indirizziamo coloro che non sono del territorio della nostra parrocchia, e quindi di nostra pertinenza, ai luoghi dove dovrebbero andare, quindi è una regola che ci siamo dati...

In alcuni casi, può essere utile costruire delle reti di sostegno, che coinvolgano diversi CdA e magari anche altri servizi, a partire dai Servizi sociali. In questo senso è interessante non limitarsi al mero "invio" della persona presso un altro CdA, per privilegiare invece i contatti e gli scambi fra volontari di CdA diversi che si trovano ad assistere la stessa persona; ed è bene che lo facciano in modo coordinato. La telefonata o l'incontro diventano quindi momenti in cui realizzare il passaggio di consegne, ma anche momenti di aggiornamento e confronto sul caso, dai quali possono nascere azioni sinergiche.

(Vm29) ... visto che tutti quanti abbiamo il problema di affrontare situazioni che non sono strettamente parrocchiali, credo che sia buona cosa, mancando una rete diversa, che ce la diamo soli. Cioè non è possibile inviare semplicemente, dire guarda, tu sei di questa parrocchia, stai lì, vai là; forse un contatto tra volontari da una parte all'altra ... Comunque per poter capire se dicono tutto il vero è importante secondo me sia la rete con le altre parrocchie, che con gli assistenti sociali...

Rispetto alle richieste economiche, ma anche per quanto riguarda le distribuzioni di cibo, è utile rilevare le informazioni sul quadro economico di chi chiede l'aiuto, sia per capire quale sia il problema reale, che per decidere con consapevolezza quali possano essere le risposte più efficaci. La mancanza di reddito o la presenza di un reddito insufficiente possono infatti dipendere da situazioni anche molto diverse fra loro e possono determinare diverse prospettive di recupero.

Alcune delle persone che si rivolgono al CdA tendono ad approfittare degli aiuti concessi o a peggiorare la propria condizione di disagio per riuscire a ricevere aiuti maggiori. In questi casi è

possibile “smascherare” le piccole bugie che vengono raccontate, cercando di far emergere le contraddizioni nei colloqui successivi. Non si tratta semplicemente di “scovare chi mente” ma di affermare che la relazione di aiuto deve basarsi sulla fiducia reciproca. “Dare a chi ha bisogno” rappresenta inoltre un dovere nella gestione di risorse raccolte nella comunità e destinate ai poveri.

(Vm31) ... sono molti i casi difficili. Una cosa che noi facciamo su Os.Car. è la rilevazione del quadro economico: a parte le notizie anagrafiche gli chiediamo quello, cioè l'affitto, le bollette, quanto guadagnano in entrate, chiediamo di vedere i documenti ... Ho visto molte volte in certe situazioni loro vengono e ti dicono proprio per fare i furbi ... se uno dice che negli ultimi cinque mesi non ha avuto reddito, posso pensare che qualcosa da parte avesse, ma se son 3 anni.... bisognerebbe avere la capacità per inquadrare la situazione economica e capire quello che è incoerenza, perché per ottenere aiuto esagerano...

(Vm26) ... ci sono casi in cui secondo me almeno la metà di quello che ci raccontano sono balle e allora si tratta di trovare la modalità per smascherarli e allora la modalità di solito è nella prosecuzione dei colloqui ... cerchi di farli cadere in contraddizione e compagnia bella. Quindi queste situazioni ci sono e personalmente infatti sono convinto che la cosa più difficile al CdA è quella di capire chi ha veramente bisogno e quali sono i bisogni che ha.

Un altro importante accorgimento è quello di non dare mai soldi in mano alle persone. Per garantire che gli aiuti economici vengano usati per i motivi per i quali sono stati richiesti ed elargiti, è sempre meglio pagare direttamente le spese o acquistare direttamente gli eventuali beni.

(Vf46) ... Un principio basilare che ci regola è quello di non dare mai soldi in mano, specialmente se chiedono anche elemosina, anche pochi euro, anche se dicono questioni particolari, latte per il bambino o cose che fanno più o meno commuovere ... La cosa va abbastanza bene perché quelli che poi fanno di non poter speculare alla fine vanno via e rimangono solo quelli che veramente hanno bisogno...

(Vm19) ... per quanto riguarda invece il pagamento di bollette e medicinali, ci siamo dati la regola di pagare direttamente noi bollette e medicinali. Le volte in cui, per colpa mia devo dire, abbiamo abbandonato la regola, abbiamo avuto modo anche di pentircene, quindi ...

Fare i colloqui in due sarebbe una cosa importante e in alcuni CdA questa modalità viene già adottata, mentre in altri viene auspicata. Fare il colloquio in due significa che mentre una persona ascolta, l'altra può compilare la scheda o prendere nota di alcune informazioni. Essere in due consente anche di avere un confronto rispetto alle possibili risposte e di condividere la responsabilità delle scelte. Ascoltare in due non sempre è possibile, sia perché a volte il numero dei volontari non lo consente, sia perché non tutti i volontari sono disponibili a fare l'ascolto o sono in grado di farlo.

(Vf37) ... noi che siamo in due lavoriamo tante volte anche solo guardandoci. Uno sguardo e capiamo ...

Le decisioni rispetto alle risposte che il CdA è in grado di offrire possono essere rimandate all'equipe dei volontari o addirittura alla comunità. Questa tecnica consente di creare una distanza tra il volontario che comunica la decisione e la decisione stessa, condividendo le responsabilità delle scelte a livelli diversi. Il rapporto tra l'ascoltato e l'ascoltatore non deve esaurirsi in quella relazione specifica e quindi non deve diventare troppo personalizzato. La relazione va invece creata fra la persona che chiede aiuto e il gruppo di volontari che costituisce il CdA, gruppo che deve condividere mandato, criteri e stile.

(Vf39) ... se dici che sei parte della comunità non siamo solamente noi, dobbiamo render conto, di solito diciamo sempre che non siamo noi a decidere, questa è un'altra cosa che diciamo sempre: non siamo noi a decidere ma ci facciamo portavoce di una comunità ... chi dona non sempre ha più di chi riceve, ma magari ha deciso di condividere quel poco che ha con chi non ha insomma, ecco quindi specificando queste cose qua, non è una banca ...

(Vf37) ... quello che noi sottolineiamo sempre è che non diamo una risposta subito e facciamo presente che qualunque decisione verrà presa dal gruppo. Ci teniamo a sottolineare questo perché si rendano conto che non siamo in due, quelle che hanno visto la prima volta, ma ci sono più persone... ecco... e ci alterniamo...

(Vf49) ... non diamo mai una risposta al primo incontro: rileviamo quelle che sono le varie richieste e diciamo che ci troviamo in un secondo appuntamento o che li contatteremo successivamente se ci sarà bisogno di dare una risposta anche materiale. Un altro elemento che abbiamo tentato di curare è questo del poter confrontarsi successivamente, quindi di dedicare del tempo per il confronto tra i volontari, rispetto a quello che è stato rilevato ... anche per la compilazione delle schede e successivamente per prendere delle decisioni condivise per quanto riguarda i problemi che hanno delle caratteristiche un po' più complesse rispetto ad altre ...

Anche il Luogo dovrebbe essere accogliente: diversi volontari hanno posto l'attenzione sulla questione del *setting*, che non sempre risulta adatto al dialogo. Durante i colloqui vengono infatti riportati problemi anche gravi e le persone si aprono rispetto al loro vissuto personale e interiore. A tal proposito la mancanza di un luogo appartato, il via vai della gente e dei volontari, gli spazi troppo piccoli e la concomitante distribuzione delle borse spesa o del vestiario rappresentano dei limiti importanti. Le volontarie di un Centro di Ascolto, in particolare, riferivano di aver progettato gli spazi tenendo conto della centralità dell'ascolto e separando completamente la sala dei colloqui dall'ufficio dove si trovano il computer, il telefono, gli schedari, ecc. Nella sala dedicata all'ascolto è presente la macchinetta del caffè, la scrivania è stata sostituita con un tavolo attorno al quale sedersi insieme ecc.

(Vm29) ... Secondo me è anche importante lo spazio, cioè se c'è confusione tutt'intorno e uno che chiede una cosa, uno chiede l'altra, e vestiti e il cibo,

effettivamente la modalità d'ascolto è più limitata, ecco; se riesci ad avere il tuo piccolo angolino dove puoi un attimo sederti e parlare, è meglio.

(Vf49) ... noi abbiamo anche individuato lo spazio dove poter fare l'ascolto... e abbiamo cercato di non creare l'idea dell'ufficio, dove c'è un tavolo rettangolare, dove c'è il telefono, dove c'è il computer. Abbiamo eliminato ogni elemento che possa dare l'idea di ufficio: abbiamo messo un tavolo tondo con delle sedie, così siamo tutti uguali allo stesso livello. Questi dettagli li abbiamo potuti studiare fin dall'inizio, senza interruzioni di telefono o la tentazione, magari quando viene richiesta un'informazione, di andare a cercarla al computer o in un sito...

Altri volontari hanno sperimentato le "visite a casa" delle persone e si sono accorti che l'ascolto diventa molto più relazionale. C'è infatti la possibilità di entrare nel mondo e nella dimensione delle persone che si rivolgono al centro, di capire meglio la loro condizione e di parlare in modo più semplice e tranquillo. L'incontro non rimane un colloquio, ma diventa relazione.

(Vm29) ... ho notato ultimamente quanto diverso sia il colloquio, l'ascolto, quando è portato ad esempio nelle case delle persone. Ovviamente non solo loro si aprono un po' di più, ma anche noi possiamo vedere, toccare con mano la situazione ...

Un paio di volontari ricordano che è fondamentale pensare ad un progetto da condividere con la persona, un progetto nel quale la persona dovrebbe essere parte attiva, collaborando con il gruppo dei volontari che la sostengono. Le persone vanno spronate, dice un volontario, nell'ottica della reciprocità, che sta alla base del concetto di inclusione comunitaria. Far parte di una comunità implica infatti una dinamica dove a tutti viene richiesto di occuparsi degli altri e di essere soggetti attivi.

(Vf35) ... Dare il tempo anche per fare un progetto insieme alla persona... in modo da non fare tutto noi ma di coinvolgere anche la persona affinché metta la sua parte: dove può andare a chiedere, dove può andare a risolvere... in modo che non si senta escluso dalla promozione in una cosa che ha chiesto ma di poterla fare insieme...

(Vm22) ...(Zamagni parla della) reciprocità, a cui ho accennato prima; cioè, non è che uno viene qui, ti chiede e tu gli dai; questo diceva lui: "tu cosa mi dai in cambio? Parliamoci chiaro qua, eh: tu vuoi? Che cosa offri? Perché tu non devi pretendere così, la vita non è così, la vita è lotta, devi darti da fare", questo è il primo messaggio che facciamo passare: "devi darti da fare, devi cercare lavoro." "Eh ma non trovo." "Cerca pure di notte." "Mi spiego? "Ora che ti pago la bolletta, tra due mesi che fai? Ti pago un'altra bolletta? Non esiste proprio."

Il modo di ascoltare dipende poi anche, inevitabilmente, dalla persona che chiede aiuto, dalla sua disponibilità ad aprirsi e a mettersi in relazione. L'Altro, in una dinamica di ascolto e relazione, diventa veramente imprescindibile nel determinare l'efficacia dell'accoglienza.

(Vm29) ... Dipende poi anche da come si presenta la persona. (C'è quella che ti stimola subito, che ti stimola a chiedere, a informarti, vedi che ha piacere di parlare, ma c'è anche quella che è sempre chiusa, è difficile anche cavare qualcosa da una persona che è così restia a parlare. (Il modo di porsi) dipende da chi ti trovi davanti, allora reagisci in un modo diverso ti comporti in un modo diverso a seconda della persona che hai di fronte, perciò non si può dire faccio in questa maniera qua, no, ecco ... almeno secondo me, è una cosa un po' istintiva ...

L'operatività dei Centri di Ascolto, nella parte relativa alla raccolta e registrazione dei dati dell'utenza, è inevitabilmente condizionata dall'uso delle Schede Os.Car. Si tratta di un database informatico nel quale vengono registrati i dati dell'utenza che si rivolge ai Centri di Ascolto¹⁰.

Una parte dei volontari che usano le schede riferiscono di incontrare delle difficoltà notevoli con le domande di Os.Car., perché si sentono quasi degli "ispettori" e provano dell'imbarazzo nel gestire il colloquio. Anche chi usa la scheda solamente durante il primo colloquio, per registrare l'utente, riferisce di un ascolto più guidato e formale, rispetto ai colloqui liberi e maggiormente relazionali che vengono realizzati successivamente, senza la scheda. Quindi la scheda risulta particolarmente schematica e toglie di spontaneità alla relazione.

(Vm26) ... quando una persona viene per la prima volta si fa un colloquio piuttosto dettagliato usando anche Os.Car., anche se su Os.Car. ci sarebbe qualcosa da dire, perché poi alle volte ci sentiamo quasi gli ispettori di polizia... ripensando un attimo a tutte quante le cose che Os.Car. chiede e che magari siamo costretti la prima o la seconda volta a domandare, (questo) mette in imbarazzo più di qualcuno di noi, tant'è che io personalmente preferisco prendere un pezzo di carta, scrivere qualche nota, poi vado a farmi la scheda e se li rivedo vado ad aggiornarla.

(Vf39) ... l'importante è che non sia esageratamente complicato, perché prendere degli appunti, avere delle informazioni su come sono fatte le loro abitudini, il titolo di studio che hanno, da dove vengono: [la scheda Os.Car.] è esageratamente schematizzata, toglie la spontaneità, ecco, diventiamo proprio un ufficio... sì non è una questione di accettare, è una questione di togliere tempo ad instaurare un rapporto, togliere tempo, qui bisognerebbe avere tantissimo tempo a disposizione, questa è una cosa che se siamo volontari, diamo l'amore, diamo l'informazione. É vero che le informazioni ci servono per aiutare queste persone, però forse potrebbero essere prese in una maniera più semplice.

Sembra che questa visione sia propria di chi non svolge dei veri e propri colloqui, o comunque di chi trova difficoltà a svolgere dei colloqui approfonditi seguendo lo schema di Os.Car.

¹⁰ Attualmente le schede vengono usate nei Centri di Ascolto foraniali della Diocesi di Udine e in alcuni centri della Diocesi di Concordia-Pordenone, mentre a Gorizia e Trieste il sistema è stato implementato solo a livello diocesano.

Solitamente chi la trova “pesante e burocratica” non riesce ad usarla come una semplice traccia e cade nel rischio di fare molte domande, stile interrogatorio, per riuscire a compilare tutti i campi. Un colloquio con traccia diventa quindi un colloquio inquadrato e burocratico, mentre si predilige un colloquio libero, durante il quale la persona può parlare a ruota libera, ma con il rischio di non cogliere alcuni elementi necessari alla valutazione del caso.

Altri ritengono che molto dipenda da come si usa la scheda e da come si pongono le domande. Os.Car. può infatti rappresentare un vincolo, ma può anche essere usato come una traccia utile ad orientare gli interventi e ad approfondire alcune aree di analisi. Non è necessario compilare tutta la scheda in un unico colloquio, essendo possibile aggiungere le informazioni mano a mano che la relazione di aiuto si consolida e le persone raccontano qualcosa di più. La scheda serve inoltre a garantire il passaggio di informazioni fra volontari che non sempre sono compresenti. In questi casi la registrazione dei dati e delle problematiche consente di non dover ripetere le stesse domande anche nei colloqui successivi al primo.

(Vf52) ...però credo che, pensavo anch'io sarebbe stata una cosa troppo rigorosa da ufficio, mi sono accorta che si può utilizzarla anche in modo che non diventi una cosa così fredda, dipende da come ti atteggi nel compiere delle domande. Riescono anche loro a comprendere che c'è la necessità di farli entrare in questo servizio, in qualche cosa che abbia anche un metodo di lavoro di cui il registro è una parte, credo che si possa trasmettere anche questo e che loro lo possano accettare.

(Vf40) ...tanto man mano che tu pensi a una soluzione, a accompagnarlo, le informazioni le prendi, non serve fare un interrogatorio di primo grado appena arrivano, la storia viene fuori un po' alla volta.

(Vm28) ... io sono arrivato che le schede di Os.Car. c'erano già e per me sono una norma, non è qualcosa di esterno che mi è arrivato ... o me le sono trovate già lì come organizzazione, quindi ho un altro tipo di approccio. Fondamentalmente è una scheda che non va compilata tutta e subito. Chiaro che se in un colloquio io trovo che ci sono gli spunti per entrare in profondità su alcune aree, ci entro, ma se percepisco che c'è del disagio su certe altre aree non ci entro ... è vero che può essere un vincolo, un limite, perché ci obbliga a certi paletti, ma tutto sommato può essere anche una risorsa, almeno io la utilizzo come spunto per seguire una traccia lineare.

(Vm18) ... Volevo fare due distinzioni: primo ascolto e successivo. Il primo colloquio non crea tanti problemi perché è più contenuto, perché la prima volta c'è Os.Car.. Allora la prima volta io tengo davanti Os.Car., però mi segno tutto su un foglio, questo dà un senso più strutturato. Lui ti parla però io seguo (Os.Car.) con la coda dell'occhio, perché se no finisce che prendi tutto e non prendi il numero di telefono, tanto per capirsi ... fatto questo poi uno se lo compila e questo è anche un modo, come dire, per studiarci il caso, perché le cose che dicono te ne fanno venire in mente altre, tu devi avere anche un po' di tempo per vedere quello che hai raccolto, non è che basta compilare un foglio e lo metti via.

5. L'ascolto è efficace?

Per la maggior parte dei volontari l'efficacia dell'ascolto viene valutata attraverso le reazioni delle persone ascoltate. Ma la valutazione dipende anche da come l'ascolto viene inteso: se in modo relazionale, cioè come se fosse esso stesso una risposta, o in modo strumentale, cioè come un modo per comprendere le problematiche dell'utente.

L'efficacia dipende quindi dall'interlocutore, perché un ascolto vero ed empatico si realizza solo se la persona ascoltata si fida abbastanza da aprirsi. Se la persona decide di "aprirsi" e di parlare in modo sincero di sé e dei suoi problemi, allora può anche nascere un rapporto profondo e il colloquio può rappresentare l'inizio di un percorso che si sviluppa nel tempo e nel quale ascoltatore e ascoltato interagiscono in uno scambio che arricchisce entrambi.

(Vm12) ... io credo che l'efficacia dipenda anche dall'interlocutore che hai davanti, perché non tutti i rapporti funzionano bene, però quando hai l'impressione che l'altro venga avanti con tanta sincerità ti metta di fronte tutta la sua vita, tu sei più portato a credergli, ad ascoltarlo, e riesci a costruire qualcosa. Quando dall'altra parte hai la sensazione che ci sia ermetismo, ti danno le informazioni col contagocce, proprio gliele devi tirare fuori... è anche più difficile che il colloquio sia efficace, che nasca e che s'incendi un rapporto nel quale hai una reciproca fiducia e riesci a costruire.

(Vf45) ...[se l'ascolto è stato efficace lo si capisce in modo] immediato. Nel momento in cui si fa ascolto c'è uno scambio dell'esperienza, quanto ti ha colpito e quanto alcune parole e alcune cose che io ho detto siano riuscite a passare e soprattutto se c'è stato un clima... quello lo si respira... Se la persona risponde vuol dire che la persona si è sentita a proprio agio e ha desiderato rispondere, non si è sentita inquisita.

L'ascolto può anche "spiazzare" i volontari, perché a volte si raggiungono tali livelli di confidenza per cui le cose che vengono raccontate sono veramente intime. In questi casi il grado di confidenza, che presuppone un buon livello di fiducia, può anche spaventare chi si trova a raccogliere determinati sfoghi. Anche il fatto che a volte le persone si ripresentino chiedendo del medesimo volontario che li ha precedentemente ascoltati è significativo, perché se da un lato può creare una pericolosa personalizzazione del servizio, dall'altro ci dice molto del legame che lega utente e volontario.

(Vf37) ... beh ci sono tanti modi per capire... alle volte anche da quello che ti viene detto e da come ti viene detto. Cioè tu sei lì e lo accogli... e questa persona si apre e dice delle cose talmente intime che ti lasciano anche stupefatta, perché evidentemente questa persona aveva proprio il bisogno e si è sentita libero di dire le cose. Altre volte magari tu sei convinto, sei stato lì, l'hai ascoltato e poi questa persona ti saluta e dice "grazie" e lo capisci da come te lo dice e tu ti rendi conto di aver fatto una cosa grande e magari in quel momento la sottovalutavi... Forse in quel momento capisci quanto è importante l'ascolto...

(Vf45) ... mi è capitato più di qualche volta di sentire delle persone oppure una del gruppo, che mi ha detto è venuta quella tal persona e la prima cosa

che ha chiesto è stata se c'ero io. La cosa da una parte mi ha fatto piacere, ma non un piacere narcisistico un piacere "quella persona vuole me ", ma un piacere nel senso che con quella persona vuol dire che avevo instaurato un rapporto, quindi non lo vedrai proprio sempre come un lato negativo se vogliamo instaurare un rapporto.

(Vf53) ...volevo dire qualcosa sulla mia percezione del non funzionamento di un colloquio, perché sul funzionamento condivido tutte le cose che sono state dette e mi è capitato di sentirmi così... altre volte mi è capitato di avere la percezione di non aver condotto nella modalità giusta, perché mi accorgo che la persona racconta tante cose in maniera così esagerata, oppure che non sta raccontando la verità, oppure aggira qualche domanda timida sul perché e sul come... ecco, è già un successo se la si convince a ripresentarsi per valutare meglio il caso.

Infatti, l'ascolto non è efficace solamente se e quando si riescono a trovare delle soluzioni ai problemi materiali, ma viceversa diventa significativo quando nasce una relazione. Questa riflessione assume particolare importanza se consideriamo che le persone che si rivolgono alla Caritas, oltre ad un'evidente povertà economica, presentano spesso anche delle fragilità relazionali, ed è proprio la mancanza di un supporto e di legami parentali o amicali positivi che determina il peggioramento delle problematiche economiche. In queste situazioni un supporto vero ed efficace non può che passare dall'accoglienza e dalla relazione, che favoriscono l'inclusione comunitaria.

Per diversi volontari l'ascolto è stato efficace se le persone tornano. Non sempre infatti il fatto di recarsi periodicamente in un centro di ascolto è un segno negativo: per le persone in disagio grave, che hanno bisogno di percorsi lunghi, tornare ad un servizio e stringere delle relazioni di fiducia con le persone che ci operano è già un passo importante. Quindi il rivolgersi periodicamente ad un Centro di Ascolto, insieme alla disponibilità a fare dei colloqui, a raccontare di sé e ad aggiornare i volontari sulla propria condizione, sono tutti elementi positivi.

(Vf50) ... secondo me l'ascolto è efficace se la persona torna e torna spontaneamente e invece l'ascolto meno efficace io lo individuerei nelle persone che invitiamo a tornare perché è successo qualcosa, perché magari dovevano venire a ritirare la borsa e non si sono presentate, perché avevano un impegno e l'impegno non è stato mantenuto.

(Vm29) ... a volte essere recidivo significa invece aver raggiunto l'obiettivo, in un certo senso, cioè bisogna anche un po' capire cosa si intende per recidivo e per recidività; ci sono delle situazioni che sono croniche di per sé, allora a questo punto, al di là di un certo tipo di aiuto ... credo che sia essenziale fargli capire che comunque c'è una porta aperta per cui il fatto che pur non ricevendo, o ricevendo pochissimo, continui a venire è segno che comunque ha trovato un ambiente dove riesce ad essere fuori dal suo meccanismo e dai suoi vincoli.

Anche i piccoli gesti di vicinanza e alcune attenzioni possono confermare che esiste una relazione di aiuto positiva e che quindi l'ascolto è stato efficace: si tratta delle situazioni in cui utenti e volontari si incontrano per strada e i primi salutano i secondi (non è scontato che succeda), di un grazie e di un sorriso alla fine del colloquio, del fatto che alcuni utenti si interessano dello stato d'animo o di salute dei volontari, magari con un semplice ma importantissimo "come stai?".

(Vm29) ... La più grande soddisfazione è vedere per esempio uno studente che ti viene a salutare quando non ha bisogno, o quello che ti viene a dire ho trovato lavoro, grazie tante. Ti serve qualcosa?

(Vm24) ... Quello che ti porta il regalo perché mi avete aiutato tanto e adesso voglio ringraziarvi.

(Vm29) ... Ma anche una frase semplice tipo "oggi la trovo stanco"; vuol dire che loro si accorgono di te.

(Vm29) ... Bisogna distinguere fra la risoluzione dei problemi puntuali e fra appunto l'instaurarsi di un rapporto che come dicevo prima non sempre accade, però a volte capita e questo, no, si vede anche in contesti diversi dal Centro d'Ascolto perché vivendo nel territorio capita di incontrarli anche fuori se c'è un rapporto si vede.

Certo, è fondamentale capire che per valutare l'efficacia di un ascolto è necessario partire dagli obiettivi di miglioramento che ci si è dati rispetto alla povertà o al disagio delle persone che si rivolgono ai centri. Gli utenti presentano situazioni diverse e necessitano di risposte individualizzate, che conducano al raggiungimento "dell'autonomia possibile" per quella specifica persona o famiglia. Misurare l'efficacia dell'ascolto dipende quindi anche dal tipo di obiettivo, che può essere il raggiungimento della completa autonomia, oppure, per alcune persone, il mantenimento di una relazione con i volontari del centro. Ma la valutazione dipende anche dagli obiettivi che il centro è in grado di raggiungere, laddove nelle situazioni complesse i volontari possono fare solo una parte delle azioni necessarie, mentre per le altre è opportuno coinvolgere altri soggetti, a partire dai Servizi sociali.

6. Le comunità di riferimento

Il CdA deve occuparsi dei membri fragili della propria comunità attraverso l'aiuto ai poveri, ma anche dei "membri sani", testimoniando i problemi che caratterizzano il territorio e responsabilizzando la comunità rispetto alla loro risoluzione. Solo in questo modo il CdA può diventare "opera segno" e svolgere appieno la funzione per la quale è stato costituito.

(Vf49) ... abbiamo dovuto pensare ad una riorganizzazione. Abbiamo iniziato proprio domandandoci che tipo di risposte volevamo dare e qual è il ruolo di questo centro di ascolto all'interno di una comunità più ampia. Quindi non solo cercando di dare una risposta a chi veniva a bussare alla porta, ma in modo molto più allargato rispetto al ruolo che in una comunità può avere un centro, per cui il ragionamento che abbiamo fatto era quello di voler considerare l'ascolto come un ruolo di ogni cristiano, del come deve

porsi quotidianamente nella relazione con l'altro. Per cui in realtà il compito a cui venivamo richiamati era ed è veramente molto grande.

(Vm12) ... noi al CdA ascoltiamo, però siamo delegati ad ascoltare. Molte volte noi veniamo a scoprire cose impensabili su delle famiglie con bambini piccoli, nessuno lavora e non hanno da mangiare, sono notizie drammatiche ma non possiamo tenercele noi, sono notizie che noi dovremmo comunicare alla comunità di cristiani. Fortunatamente da me ci riuniamo una volta al mese con il parroco. Però il problema va al di là del parroco, alla comunità, un ascolto per riferire alla comunità. Nella mia realtà questo è un tasto dolente, non sempre trovo una comunità, un consiglio pastorale ricettivo e molte volte ci sono dei pregiudizi che fanno sì che forse sia meglio non toccare il tasto.

Sempre rispetto alla comunità, emerge che le persone che chiedono aiuto non sempre appartengono alla parrocchia del CdA, mentre in altri casi, pur vivendo nello stesso territorio o quartiere, non frequentano la comunità parrocchiale e quindi non possono definirsi parrocchiani. Se lo scopo del Centro è di sostenere le persone nella risoluzione dei loro problemi, favorendone la presa in carico da parte della comunità locale, per raggiungere il radicamento e l'inclusione sociale l'ambiguità di questo tipo di situazioni risulta evidente.

(Vm29) ... Noi... non abbiamo neanche uno, dicesi uno, parrocchiano; è impressionante: essendo una zona ricca capisco, ma ci saranno dei poveri, insomma ...

(Vm29) ... tanti dicono "mi vergogno ad andare dove abito"... in effetti quando vengono da altre parrocchie noi diciamo, spieghiamo che noi lavoriamo nella parrocchia e loro devono rivolgersi alla loro parrocchia e non li mandiamo via senza niente, però guardiamo sul libretto vademecum dove devono andare e diamo le indicazioni.

Un tema interessante riguarda poi l'approccio dei volontari, che vivono in modo diverso il loro ruolo all'interno del CdA e di conseguenza vivono in modi diversi anche la relazione con le persone accolte. Alcuni limitano il loro servizio entro i confini del CdA, vivendo una relazione di aiuto in cui hanno un ruolo chiaro e che si realizza in luoghi e tempi definiti. Altri portano le relazioni con le persone accolte anche al di fuori del centro, potenziando l'elemento relazionale. Si pone la questione del rapporto fra ruolo e relazione.

(Vm26) ... ci sono persone che vengono a fare il loro servizio bene, però nel momento in cui cessa il loro servizio vogliono che cessi qualsiasi rapporto. È una scelta che io trovo legittima, tant'è che una delle cose che dico sempre agli operatori "il primo che si azzarda a dare il numero di telefono senza autorizzazione gli mangio le orecchie". Dopodiché se uno desidera... Ci sono invece altri operatori che si portano a casa il problema, ci soffrono sopra, ecc. Ci sono altri operatori ancora che intrecciano delle relazioni che poi diventano amicizie vere e proprie al punto da invitare [l'utente] al battesimo o da far la madrina, ecc. quindi la realtà è molto composita. Credo che nessuno possa dire qual è la scelta migliore, l'importante è che sia una

scelta coerente. Io mi sento di rispettare allo stesso modo quello che dice "io faccio due ore di ascolto e dopo per carità del Signor che nessuno mi veda" come quello che invece decide di andare avanti.

(VF54) ... io personalmente con alcune persone mi sono sentita anche per telefono; ho pensato bene di dare il mio telefonino anche se alcuni mi hanno detto "non farlo", però non ho avuto problemi, ecco, se c'erano persone che avevano bisogno mi hanno chiamato a casa; cerchiamo di intervenire come possiamo insomma.

I volontari si avvicinano in modi diversi con le persone che si rivolgono ai centri, ma anche con le "regole" e le prassi del centro stesso. Il ruolo di coordinatore o referente di un centro di ascolto non è un ruolo semplice, perché richiede di conoscere bene le dinamiche della relazione di aiuto, richiede un'introspezione costante, la disponibilità a formarsi e migliorarsi e anche, ma non meno importante, la capacità di coordinare il gruppo dei volontari. Gruppo che spesso non è omogeneo e raccoglie persone che non hanno la stessa disponibilità a mettersi in discussione, a lavorare in gruppo e a formarsi. È altresì vero che un gruppo è composto da persone diverse con diversi talenti, e un bravo coordinatore deve saper valorizzare l'apporto di ognuno, magari diversificando ruoli e compiti.

(Vf33) ... dipende dalla persona che c'è, che in quel momento è all'ascolto ... ci siamo accorte che è vero, ci sono delle persone con le quali si parla più volentieri ... ma non è questo il punto ... cioè in certe persone, certi volontari, dispiace e fa male dirlo, non è stato colto lo spirito del CdA. Cioè siamo lì per ascoltare, cogliere il problema, possibilmente aiutare e condividere con tutto il gruppo, c'è invece chi si chiude nella presunzione di sapere già quello che si deve fare, quello che è opportuno per quella persona, quindi non si confronta con gli altri che fanno parte del gruppo, non cerca di aggiornarsi, approfondire la propria esperienza, il proprio bagaglio culturale e di conoscenza e di approccio con gli altri ...

(Vf49) ... quando prendiamo l'appuntamento dobbiamo cercare di capire già eventualmente che cosa sta cercando [la persona che chiede aiuto] e cerchiamo in qualche modo anche a livello così di organizzazione interna, di capire se indirizzarla ad un volontario competente, perché è vero anche che abbiamo delle competenze interne e voglio dire in questo momento stiamo allargando il numero di volontari che si stanno avvicinando al nostro centro e vediamo che qua ci sono anche delle competenze individuali dei volontari che possono essere valorizzate.

Infine, emerge da alcuni interventi il valore aggiunto delle "visite a domicilio", così come la necessità, in alcuni territori più che in altri, di strutturare delle azioni di accompagnamento che "escano" dai Centri di Ascolto. La visita ha un valore aggiunto importantissimo: consente di vedere le reali condizioni di vita delle persone seguite, ma consente anche, contemporaneamente, di creare una maggiore vicinanza. L'accompagnamento risulta necessario nel momento in cui ci si accorge che le persone hanno bisogno di qualcuno che le segua nella realizzazione di determinate azioni: andare dal medico, parlare con la maestra,

rivolgersi ad un ufficio pubblico non sono operazioni scontate, soprattutto per le persone straniere non ancora integrate o per le persone, anche italiane, in grave marginalità sociale. Alcuni centri hanno sottolineato queste esigenze e si stanno interrogando sulle possibili risposte.

(Vm29) ... Sa quando è valido veramente l'ascolto? Per esempio, a me capita, volentieri, non sempre però, di portare le borse della spesa a casa alla gente perché o ha un problema, o è troppo anziano, eccetera eccetera. Allora ci si siede lì, si prende il caffè e si parla a ruota libera, allora lì, lì si vede proprio, cominci a capire anche certe problematiche che di solito non capisci nel colloquio breve che solitamente si fa in parrocchia, e lì allora diventi tra amico e confessore praticamente, no, ecco quello lì veramente diventa una bella cosa, però certo, mi prendo mezza giornata ... Quindi ecco ... si diventa un po' confessori e quindi un po' mediatori tra la persona e la vita in parrocchia, il parroco, il sacerdote.

(Vm29) ...Nel nostro centro di ascolto la maggior parte delle persone, delle famiglie, son persone giovani; a me colpisce molto il discorso che facevano loro dell'andare a casa delle persone, poi la nostra città è una città di molte persone anziane e malate. Noi quelle non le vediamo mai perché magari non hanno necessità economiche, però vivono la solitudine, la depressione, il fatto di esser sole, proprio sole... e per noi quello è un mondo sconosciuto nella nostra parrocchia, almeno per me ... e invece sarebbe senz'altro una cosa da fare.

Considerazioni finali

Parlare della relazione di aiuto nell'opera della Chiesa Cattolica mette in luce la centralità della Caritas e dei suoi CdA come luoghi privilegiati dell'incontro della comunità cristiana col disagio e la vulnerabilità. Fissando le loro radici nei valori di compassione per i più deboli, più volte ribaditi dal Vangelo, i CdA, oltre ad essere luoghi dove la Chiesa testimonia il suo amore per i poveri, sono anche i canali tramite i quali le comunità cristiane e la società civile sono sensibilizzate a compiere gesti di ascolto, di accoglienza e di condivisione. Per realizzare questa missione, i CdA hanno fatto dell'ascolto la chiave del loro operato, al fine di poter rilevare le problematiche socioeconomiche del territorio ed avviare i processi partecipativi di presa in carico e di accompagnamento. In quest'ottica, l'ascolto, oltre ad essere uno strumento di lettura del disagio, è anzitutto il modo privilegiato per tessere delle relazioni sostenibili con tutti i soggetti – compresi i beneficiari stessi – della rete di solidarietà che si costruisce intorno alla persona in cerca di sostegno. Riferendosi al principio di sussidiarietà sul quale si fonda l'azione sociale della Caritas, i CdA operano a fianco delle istituzioni pubbliche e della società civile maggiormente preposte a tale servizio, evitando di porsi da titolari di una delega per risolvere i bisogni sociali.

Al di là del loro radicamento nei valori di carità e di testimonianza della fede cristiana messe in atto attraverso le "opere segno" (manifestazioni concrete della relazione di aiuto), i CdA funzionano secondo 5 principi fondamentali ispirati dallo spirito di compassione cristiana:

- *Accogliere*, ponendo al centro del servizio la persona nella sua dignità umana, dedicandole attenzione e tempo, al di là degli spazi fisici a disposizione;
- *Ascoltare*, dando inizio ad una relazione di aiuto che coinvolge anche colui che ascolta, in un progetto condiviso che mira alla promozione umana;
- *Orientare*, rileggendo il bisogno espresso nell'ottica delle reali esigenze e informando sulle risorse presenti sul territorio, al fine di tessere delle relazioni per aiutare la persona esclusa ad incamminarsi su un percorso di reinclusione;
- *Accompagnare*, attivando tutte le risorse disponibili per promuovere la persona in difficoltà liberandola dalle cause che l'hanno fatta scivolare nello stato di bisogno (il che presuppone di attivare gli altri soggetti della rete sociale nel prendere in carico la persona e monitorare il suo progetto di vita);
- *Fornire una prima risposta di emergenza* cercando comunque di attivare le risorse che sono presenti nella comunità.

Appare evidente che per portare a termine una missione così complessa e plurima i CdA si debbano dotare di un'organizzazione. Per questo scopo, lo stile connaturato di lavoro della Caritas si basa su quello che viene chiamato "il lavoro di equipe", che è una declinazione a livello organico del lavoro di squadra e di rete fra gli operatori del CdA. Nell'esperienza delle Caritas, il lavoro di equipe ha come obiettivi: la valorizzazione all'interno del gruppo di competenze e professionalità diverse; costruire un percorso e una risposta strutturati al bisogno; omogeneizzare i criteri d'intervento; progettare, verificare e monitorare i processi di

presa in carico. Oltretutto, lavorare in equipe permette ai volontari e agli operatori di condividere una formazione, perché la buona volontà e l'essere dei professionisti (assistenti sociali, psicologici, educatori professionali, ecc.) non sono elementi sufficienti per sentirsi infallibili, in quanto l'ascolto e la relazione di aiuto sono dei servizi complessi. Di conseguenza, la formazione deve utilizzare tecniche di animazione che nascono dalla verifica del servizio svolto.

Questo modo di operare, nato e maturato attraverso gli anni in un contesto socialmente assai diverso, deve adeguarsi oggi ad una realtà in mutazione, che porta nuove sfide. Contemporaneamente, con la crescente complessità organizzativa provocata dalla diversificazione dei servizi e delle opere segno, il lavoro di ascolto si è arricchito di strumenti gestionali (ad esempio la scheda di registrazione Os. Car.). Tali strumenti sono stati pensati per guidare gli operatori nella relazione di aiuto e per raccogliere informazioni sul disagio, così da orientare l'opera di promozione sociale dell'Osservatorio. Questa nuova conformazione, che spesso tra i volontari determina non poche resistenze, pone naturalmente un problema nella conduzione dell'ascolto, inteso come apertura empatica verso la persona in condizioni di disagio.

Dall'indagine condotta dalle Caritas, attraverso i *focus group* organizzati con gli operatori e i volontari dei CdA, emerge che le nuove dinamiche hanno imposto una diversificazione nel modo di ascoltare a seconda, ad esempio, dei servizi attivati, della tipologia degli utenti accolti, dei bisogni espressi o ancora delle risposte proposte. Per rispondere nel modo più adeguato alle persone accolte dai CdA, si è creata una distinzione tra chi pratica l'ascolto strutturato (scheda Os.Car.) e chi invece adotta una tecnica di ascolto "fluida", un tipo di ascolto più informale atto a rinforzare la relazione che si instaura tra l'operatore e la persona accolta, che non nega comunque la registrazione delle problematiche e degli interventi. Premettendo della difficoltà di offrire sempre e dovunque un ascolto "puro" secondo lo spirito e i principi delle linee guida dei Centri di Ascolto, gli operatori malgrado tutto riescono ad offrire un servizio di ascolto abbastanza rilevante.

Oltre a questo, i *focus group* hanno permesso di evidenziare, in alcuni casi, altri freni all'ascolto: i problemi di logistica, l'insufficienza di risorse umane (volontari), il livello di competenza degli operatori addetti all'ascolto, l'atteggiamento dell'utenza e la mancanza di tempo... È stata ribadita in modo particolare la problematica dell'ascolto "materiale", inteso come colloquio per la richiesta e l'erogazione di servizi, che certe volte conduce alla cristallizzazione dei protagonisti, quando l'operatore è chiamato a discernere sulla fondatezza della richiesta.

Di fronte a queste mutevoli sfide, i CdA e i loro operatori, nell'ottica della loro *mission*, hanno saputo auto-inventarsi per proporre delle tecniche di superamento. Per alcuni CdA, la specializzazione ha permesso di dividere i compiti tra servizi, focalizzandosi sull'ascolto e lasciando la distribuzione agli altri soggetti della rete. Altri, invece, si sono incamminati su un percorso di specializzazione leggermente diverso, visto che è stata applicata una ripianificazione oraria per dedicare dei giorni o degli orari specifici all'ascolto. Inoltre, alcune Caritas hanno deciso di intervenire sulla ripartizione degli operatori, lavorando in coppia o attribuendo un compito specifico ad ogni membro dell'equipe, tra ascolto ed erogazione di servizi. In altri casi ancora, è stata riorganizzata l'accoglienza secondo altri parametri, quali la frequenza o la difficoltà di raggiungere la sede del CdA, offrendo un ascolto più strutturato a chi non frequenta spesso il CdA o abita lontano, mentre per chi viene spesso ed abita vicino, l'ascolto si è fatto più fluido e dilazionato. Allo stesso modo altri CdA hanno adoperato una

metodologia di lavoro segmentato, con un ascolto iniziale approfondito e strutturato (con l'obiettivo di costruire le basi di una relazione stabile e continua da sfruttare per approfondire l'incontro e la conoscenza dell'altro), seguito da colloqui di aggiornamento meno strutturati. In questa continua ricerca dell'efficacia, attraverso la definizione della tecnica adeguata, la dimensione psicologica dell'ascolto e dell'accoglienza non è stata trascurata. Nella convinzione che l'ascolto efficace dipenda in gran parte dallo stato psicologico dei protagonisti, gli operatori si sono impegnati ancor di più al fine di creare l'atmosfera ideale per tranquillizzare l'utente in ansia per il suo disagio. Ovviamente, bisogna porre l'accento sul fatto che un impegno di questa natura da parte degli addetti all'ascolto ha richiesto un dono di sé più profondo e una competenza più alta.

Il quesito sulle tecniche di ascolto usate nei CdA ha fatto capire come le difficoltà siano legate alle metodologie. Ponendo come valore cardinale l'ascolto inteso come relazione e non come indagine, il colloquio si configura come un momento in cui si lascia parlare l'utente senza interrompere. Anche l'uso di strumenti di rilevamento (ad esempio la scheda Os.Car.) e le eventuali domande di chiarimento, devono essere usati con tatto per lasciare lo spazio alla relazione che nasce e si sviluppa. L'ascolto dilazionato, che nasce dalla contingenza del tempo e della distanza, in questo caso specifico, viene considerato come un metodo per superare lo sfogo iniziale e per costruire una relazione di fiducia che duri nel tempo.

In un'ottica simile, l'ascolto empatico con l'uso di tecniche psicologiche per "toccare le corde personali", l'ascolto "altruistico" per mettere l'altro al centro della relazione, oppure l'ascolto "empatico attivo" liberato dai pregiudizi, diventano metodi connaturati di tessere delle relazioni durevoli, basate sul discernimento e l'aiuto personalizzato mirato. Inoltre, l'atteggiamento aperto e accogliente dell'operatore e l'approccio partecipativo su cui si basa la relazione di aiuto, permettono di esprimere un amore incondizionato verso la persona nel suo disagio, rendendola partecipe e attore attivo della propria rinascita. Anche metodi a volte creativi come il colloquio in due e le procedure di verifica delle dichiarazioni si trasformano, con lo "stile Caritas", in arricchenti opportunità per un confronto rispetto alle possibili risposte, oppure in un'affermazione reciproca della propria fiducia nell'altro.

L'architettura dell'ascolto su cui si basa la relazione di sostegno efficace si fonda su un altro elemento essenziale dell'agire Caritas. Infatti, per riuscire nella loro missione e nel rispetto del principio fondamentale della sussidiarietà contenuto nelle linee guida, i CdA spesso si avvalgono di una fitta rete di sostegno, che viene attivata soprattutto per i casi complessi. Rispettando lo stesso principio, il criterio della territorialità diventa quindi fondamentale per favorire la creazione di legami saldi fra la persona e la sua comunità. Tali legami, che si realizzano anche attraverso incontri e ascolto continuati, implicano infatti una dinamica di "dare/avere" dove a tutti gli attori della rete viene richiesto di occuparsi gli uni degli altri, e di essere soggetti attivi del progetto umano di cui la persona disagiata è l'epicentro. La comunità, in questo contesto, è il luogo privilegiato dove la Caritas fa emergere i problemi che caratterizzano il territorio e responsabilizza le comunità stesse a mettere in atto delle risposte, affinché il CdA possa diventare Opera Segno e svolgere appieno la funzione per la quale è stato costituito.

Per rispondere alla domanda fondamentale che è stata posta all'inizio del progetto di ricerca, l'ascolto, per la Caritas e i suoi CdA, nasce e trae la sua essenza dal bisogno di tessere delle relazioni con le persone che hanno bisogno di sostegno, a prescindere della dimensione materiale. Di conseguenza, l'ascolto non è efficace solamente se e quando si riescono a trovare delle soluzioni ai problemi materiali, ma più di ogni altra cosa diventa significativo quando

nasce una relazione. In questo senso, e nonostante i vari intralci all'ascolto nella sua "purezza" (intralci dovuti ai cambiamenti continui e all'emersione di nuove sfide sociali), appare chiaro che i CdA e gli operatori che vi prestano servizio si sono impegnati senza riserva per identificare e implementare dei metodi sempre più innovativi e creativi, ma comunque radicati nei principi e nei valori cristiani da cui sono stati modellati fin dall'inizio. I principi e i valori in cui piantano le loro radici, ancor oggi, nutrono l'impegno rinnovato dei tanti operatori dei CdA che si dedicano con diligenza e in maniera coscienziosa all'opera di accoglienza e di sostegno dei membri più fragili della comunità.

Tuttavia, la ricerca ha sollevato dei nodi problematici sull'opera dei CdA, e in maniera particolare sull'ascolto. Nodi che meritano di essere riaffermati quali spunti di riflessione sia per le persone direttamente coinvolte nella gestione dei CdA, sia per chi (ai vari livelli della struttura organizzativa delle Caritas) è chiamato a contribuire all'edificazione e al consolidamento dell'azione di aiuto. Oggi, si pone imperativa la domanda sull'indirizzo da dare all'ascolto, tra la necessità di offrire un ascolto strutturato per capire le problematiche e scegliere le risposte efficaci, e la possibilità di un ascolto leggero, di tipo relazionale, che mira al mantenimento della relazione.

Evidentemente, i due tipi di ascolto nascono da due logiche d'intervento diverse cosicché, anche i metodi da usare, le risorse da impiegare e la preparazione degli operatori addetti, sono altrettanti fattori fondamentali da considerare nelle scelte che si fanno.