

***“Ascoltarsi per ascoltare  
...e...  
mettersi in ascolto di...”***

**1. In principio, l'ascolto**

L'ascolto non è l'inizio. Ascoltare presuppone qualcosa, qualcuno che parla per primo, che per primo ha preso l'iniziativa di parlare. Ma è, dal nostro versante, dal versante dell'uomo, l'atteggiamento originario, il nostro modo originario di metterci davanti alla vita e, in particolare, davanti a Dio. Niente nell'esperienza cristiana ha la sua origina prima nell'uomo; ma niente ha origine nel cristiano se non dall'ascolto: fides ex auditu.

Nel libro Uditori della parola, Karl Rahner sostiene e sviluppa la tesi per cui l'uomo è per sua costituzione un essere in ascolto di una possibile rivelazione di Dio, l'essere storico in grado per sua natura di ascoltare, di accogliere la possibile rivelazione di Dio e quindi in dovere di mantenere lo sguardo teso verso di essa. E se questo Dio, assolutamente libero, «non volesse rivelarsi e preferisse chiudersi nel suo silenzio, l'uomo giungerebbe all'ultimo e più alto grado della sua esistenza spirituale e religiosa ascoltando il silenzio di Dio». Insomma, siamo fatti per ascoltare, il nostro essere, la nostra verità è che siamo persone aperte, destinate all'ascolto.

Noi sappiamo che, di fatto, Dio si è rivelato, ha parlato, anzi si è fatto Parola incarnata; in mezzo a noi è apparso il Verbo di Dio, la parola di Dio fatta uomo. Le prime parole pronunciate da Gesù sono un appello, un annuncio (“Il tempo è compiuto, il regno di Dio è qui”) e un appello alla conversione: “Convertitevi e credete al Vangelo” (Mc 1,15). Ma poi tutta la vicenda di Gesù, fino alla Pasqua, anzi a cominciare dalla Pasqua, è diventata racconto, “evangelo”, che è stato annunciato, ascoltato e poi di nuovo ritrasmesso, fino a noi. E noi crediamo perché abbiamo ascoltato questo racconto, questo annuncio: ricevendolo, ascoltandolo, accogliendolo, noi diventiamo cristiani, noi riceviamo la nostra identità cristiana.

Questo vale anche per la nostra identità umana in senso ampio, per la nostra identità familiare, culturale, civile: all'inizio c'è un racconto, c'è una testimonianza, c'è una storia che ci precede e che ci viene trasmessa, consegnata dai nostri genitori, dall'ambiente familiare, la storia delle nostre origini, delle nostre radici, il racconto della nostra nascita e del nome che ci è stato dato. Tutto questo è un racconto che noi abbiamo ascoltato e accolto: qui sta la nostra identità. Il racconto delle origini attesta a ciascuno di noi che la nostra identità ci è anzitutto data: «è impossibile avere una identità e quindi vivere se non accettando d'ascoltare un racconto che fa venire alla parola ciò che si è ricevuto ma non prodotto: il proprio corpo e il proprio nome» (G. LAFONT, Dio, il tempo e l'essere, 33).

## 2. Parole sul silenzio

Per ascoltare, occorre fare silenzio, silenzio dentro di noi: ma occorre distinguere un silenzio vero, buono, da un silenzio falso e cattivo.

**Gesù viene dal profondo silenzio della Trinità**, dove ha imparato ad ascoltare, dove ascolta da sempre la parola del Padre (“Perché io non ho parlato da me, ma il Padre che mi ha mandato, egli stesso mi ha ordinato che cosa devo dire e annunziare...Le cose dunque che dico, le dico come il Padre le ha dette a me”: Gv 12, 49-50). E ricordiamo tanti altri silenzi di Gesù: il suo silenzioso venire nel mondo, che dice il rispetto per la nostra libertà; il silenzio della sua preghiera, che avvolge l’intimità del rapporto con il Padre, come un riposare in questa relazione; fino al silenzio davanti a Pilato, che nasce insieme dalla stanchezza e dal senso dell’inutilità di una discussione, di una difesa verbale e quello vissuto sulla croce, dove non ha aperto bocca che per adempiere le Scritture.

**Anche noi veniamo dal silenzio**: c’è stato un tempo della nostra vita in cui abbiamo osservato un silenzio assoluto, almeno quanto alle parole propriamente dette, e nello stesso tempo abbiamo ascoltato tantissimo vivendo intensamente. Era il tempo in cui non disponevamo ancora della parola, prima e appena dopo la nostra nascita. Poi abbiamo imparato ad usare il linguaggio, e ad un certo punto ci siamo accorti che le parole spesso erano ben lontane dall’essere vere e chiare. Abbiamo imparato per esperienza che l’uomo è capace di usare una parola in disaccordo con la propria verità e di nascondersi dietro. Le parole possono diventare formalismo, convenzione, una maschera dietro la quale restiamo invisibili. Ma anche **il silenzio** può essere **falso**, cattivo, può dire **indifferenza**, chiusura, disprezzo: il silenzio di fronte alla persona che si rivolge al Centro di ascolto può essere il silenzio distratto di chi non vede l’ora che l’altro finisca di parlare, o il silenzio indifferente di chi ha già giudicato... Anche il silenzio è ambiguo.

**Il silenzio**, quello **vero**, quello interiore, è allora per esempio il silenzio dello stupore, della ammirazione, il silenzio dell’**amore**, che non ha bisogno di molte parole: chi ama, ad un certo momento sente l’esigenza del silenzio, perché avverte il limite delle parole, il bisogno di dire qualcosa che non si può dire con le parole. Può essere talvolta il silenzio che nasce dalla nostra impotenza, dalla nostra debolezza, silenzio di chi non sa cosa dire di fronte a Dio, di fronte alla vita, perché è come sopraffatto dalla vita, da una situazione che sta vivendo, da ciò che quella persona sta raccontando (“lo ero stolto e non capivo, davanti a te stavo come una bestia”: Sal 73, 22). Ma anche questo può diventare silenzio di attesa, di speranza, silenzio che può purificarci in profondità, silenzio del mendicante che non cessa di chiedere, di tendere la mano, silenzio del povero, silenzio che invoca un aiuto: “Sta’ in silenzio davanti a Dio e spera in lui” (Sal 37, 7). Il silenzio della preghiera è quello in cui da sotto lo strato di rumore e di parole che c’è in noi, sgorga il nostro desiderio più autentico, la nostra sete più vera, il nostro essere preghiera, la parola più vera che noi possiamo pronunciare: “Abbà, Padre”, parola di Dio in noi, parola dello Spirito che prega in noi, e parola veramente nostra.

**Il silenzio interiore si costruisce nella vita quotidiana**. Gregorio Magno parlava del rumore del mondo, che distrae, che tiene svegli ma nel senso di essere “agitati”, non è quell’essere svegli che è lucidità, che è sinonimo di vita, di vitalità – dove il sonno invece è immagine della morte, del non essere presenti a se stessi e agli altri, dell’ottundimento dei sensi e del venir meno della capacità di giudizio, di discernimento critico sulle cose – . Questo “rumore” è indicato da Gregorio con termini che descrivono bene la nostra esperienza di difficoltà di concentrazione: turba (“folla” di pensieri), tumultus, strepitus (pensieri disordinati, che gridano, che si

affollano vociando, come nella piazza di un mercato). Allora il silenzio che cerchiamo è l'assenza di pensieri estranei e non necessari, non un silenzio vuoto ma il silenzio di una coscienza non divisa, non frammentata, ma attenta, unificata nella sua intenzione, nel suo tendere verso Dio e nella sua attenzione buona verso gli altri. E non è tutta colpa del mondo, non è semplicemente colpa della vita che facciamo; il disordine, la frammentazione delle cose, degli impegni, l'accumularsi e l'accavallarsi delle occupazioni sono sì una situazione oggettiva, ma sono anche o soprattutto il riflesso del nostro disordine interiore. Il mondo, la quotidianità non è cattiva in sé (può esserlo, può diventarlo, in parte lo è, ma non lo è comunque); in essa si esercita, si riflette il disordine e la frammentarietà che c'è dentro di noi, la molteplicità contraddittoria dei nostri desideri, dei nostri bisogni, dei nostri attaccamenti, il nostro non essere unificati dentro. C'è una complessità della vita che non possiamo ignorare, che è un dato da assumere, da accettare; ma c'è anche questa nostra frammentazione interiore che in essa si proietta e ci rende faticoso il vivere quotidiano, ci disturba, ci porta lontano da noi stessi.

### **Cosa fare, allora?**

a. Un primo atteggiamento è quello di accogliere, anzi cercare, **sperimentare il silenzio**, superandone la paura, la paura del vuoto, l'horror vacui. L'uomo che vive nella fede del Signore Risorto «sa che il vuoto non c'è e il niente è eternamente vinto dalla divina Infinità» (C.M. Martini, La dimensione contemplativa della vita). E invece tante volte il silenzio ci fa paura, preferiamo riempire ogni istante di rumori, di chiacchiere, magari di lagne e lamenti, piuttosto che essere posti dal silenzio di fronte alla realtà, e alla realtà di noi stessi. Concretamente, vuol dire anche cercare il deserto, passeggiare, recuperare il rapporto con il creato, con la natura, ascoltare la creazione, il "mormorio" (whispering) della creazione. Imparare ad ascoltare il grande silenzio del buio e della notte. La notte è un grande mistero, grembo di tanti segreti: la creazione, l'incarnazione, la resurrezione, il ritorno di Gesù. Vegliare nella notte, vegliare al mattino presto...«Nel silenzio – scriveva D. Bonhoeffer – è insito un meraviglioso potere di osservazione, di chiarificazione, di concentrazione sulle cose essenziali».

b. In secondo luogo, **coltivare la concentrazione**, l'attenzione al proprio lavoro, a ciò che si sta facendo: lasciarsi catturare, conquistare dal proprio lavoro, dalle proprie occupazioni, amandole per quanto ci è possibile, partecipandovi, lasciandoci coinvolgere, mettendo noi stessi in ciò che facciamo, fino a poter dire: "io sono tutto qui, in questo momento". L'attenzione è anche l'atteggiamento fondamentale della preghiera. La formazione dell'attenzione, diceva Simone Weil, è «lo scopo reale e l'interesse quasi unico degli studi». E continuava: «Molto spesso si confonde l'attenzione con una specie di sforzo muscolare. E siccome alla fine si è stanchi, si ha l'impressione di aver lavorato. Ma ci si illude. L'attenzione consiste nel sospendere il proprio pensiero, nel lasciarlo disponibile, vuoto e permeabile all'oggetto...I beni più preziosi non devono essere cercati ma attesi. Ciò che vale unicamente è la veglia, l'attesa, l'attenzione...». La conclusione sembra far proprio al caso nostro: «E' quindi vero, sebbene paradossale, che una versione latina, un problema di geometria, anche se sbagliati, purché si sia dedicato ad essi lo sforzo adeguato, possono in un giorno lontano renderci meglio capaci di portare a uno sventurato l'aiuto che può salvarlo nell'istante dell'estremo sconforto» (brani tratti da Attesa di Dio). Fate con attenzione il vostro lavoro, i lavori di casa, dedicatevi con attenzione ai vostri hobbies, leggete con attenzione il giornale...e sarete più capaci di ascoltare con attenzione chi si rivolge a voi nel Centro di ascolto.

c. Infine, mi sembra molto preziosa la scoperta della relazione tra **silenzio e comunione**; il silenzio, la solitudine buona insegnano ad amare più profondamente gli altri e perciò aprono alla comunione; e viceversa essi sono anche il frutto desiderato della comunione stessa: basta vedere il bellissimo gioco tra solitudine e compagnia, tra l'immergersi nella folla e il rientrare in se stessi descritto dall'evangelista Marco in 6, 30-34.

Più precisamente, si tratta di scoprire il nesso strettissimo tra silenzio-ascolto e carità. Quando stiamo con gli altri, a volte è come se ci sentissimo obbligati a dire qualcosa, a parlare comunque, per il semplice fatto che si sta insieme ad una persona. Dovremmo imparare a custodire le nostre parole, saper tacere; c'è un detto di Gesù nel Vangelo che credo non venga mai letto in nessuna occasione a Messa e forse è davvero sconosciuto ai più: "Ma io vi dico che di ogni parola infondata [cioè "inutile", "vana", oltreché "cattiva"] gli uomini renderanno conto nel giorno del giudizio, poiché in base alle tue parole sarai giustificato e in base alle tue parole sarai condannato" (Mt 12, 36-37). Evitare le parole vane significa ascoltare di più gli altri. E dal silenzio che ascolta nascono parole più vere, più essenziali, parole purificate, pacificate, nasce «una parola acuta, penetrante, comunicativa, sensata, luminosa, perfino, oserei dire, terapeutica, capace di consolare» (E. BIANCHI, Le parole della spiritualità, 141). «Il silenzio è custode dell'interiorità – continua E. Bianchi – ...Ma proprio questo silenzio profondo genera la carità, l'attenzione all'altro, l'accoglienza dell'altro, l'empatia nei confronti dell'altro. Sì, il silenzio scava nel nostro profondo uno spazio per farvi abitare l'Altro, per farvi rimanere la sua Parola, per radicare in noi l'amore per il Signore; al tempo stesso, e in connessione con ciò, esso ci dispone all'ascolto intelligente, alla parola misurata, al discernimento del cuore dell'altro, di ciò che gli brucia nell'intimo e che è celato nel silenzio da cui nascono le sue parole. Il silenzio, allora, quel silenzio, suscita in noi la carità, l'amore del fratello. E così il doppio comando dell'amore di Dio e del prossimo è ottemperato da chi sa custodire il silenzio» (ivi).

### 3. Ascoltare se stessi

Il silenzio è la condizione per ascoltare se stessi. Ci si deve intendere bene sull'oggetto di questo ascolto. Ma prima cerchiamo di capire quali atteggiamenti vanno coltivati, come si concretizza l'ascolto di sé. Indicherei tre linee, tre movimenti dell'animo: fermarsi, scendere in profondità, mettere ordine nella propria vita.

E' difficile ascoltarsi "in corsa" occorre **fermarsi**. Quando diciamo che viviamo una vita frenetica, che "abbiamo un sacco di cose da fare che non ci lasciano nemmeno il tempo di respirare", che "non riusciamo a trovare tempo per noi stessi"...percepriamo e comunichiamo la sensazione di "scivolare via" da noi stessi, di perdere il contatto con il nostro vissuto più interiore. In realtà, l'aspetto negativo di questo stile di vita non consiste solo in questo, ma nel fatto che comunque, in questa situazione, noi rimaniamo con tutto un "materiale", con un deposito confuso di emozioni, sentimenti, sensazioni, impressioni, pensieri che alla fine, non avendo appunto il modo per rivisitarlo, rischia di diventare la nostra carta d'identità interiore, l'immagine o l'idea che abbiamo di noi stessi. Un accumulo di elementi che sentiamo essere parte di noi, provocati dal contatto, magari dall'immersione nella realtà, ma su cui non abbiamo alcun potere reale, se non quello, semplicemente, di registrarli.

E' necessario, dunque, **scendere in profondità**, avere il coraggio di prendere contatto con tutto questo mondo interiore che non vogliamo resti alla stato brado, selvaggio. Scendere in profondità significa anzitutto dare un nome a ciò che ci abita, individuare i pensieri e i sentimenti, riconoscerli per quello che sono, buoni e cattivi, consolanti e fastidiosi, realtà che ci piacciono e cose che non vorremmo mai trovare in noi stessi. Il vissuto emotivo influisce maggiormente, condiziona maggiormente le nostre scelte, i nostri comportamenti quanto più è inconsapevole, perché agisce, per così dire, indisturbato. Il secondo passaggio sarà quello di cercare di capire da dove vengono queste realtà, quale sia la loro origine, individuare le loro radici. Per esempio, scopro e dico con sincerità a me stesso che c'è in me una vena di pregiudizio (senza doverlo chiamare razzismo) nei confronti degli extracomunitari, in particolare di quelli di fede islamica. Va bene, lo accetto; ma è importante che ne tenga conto, ed è importante che riesca a mettere a fuoco questa cosa. Quali pregiudizi? che queste persone sono aggressive, che odiano i cristiani, oppure che sono fataliste, rassegnate, incapaci di organizzarsi...che sono arretrate, ferme al medioevo, dure, rigide, inflessibili...? Se so queste cose cercherò di verificare per es. se corrispondono o meno alla realtà, mi informerò meglio, valuterò da dove vengono queste convinzioni, se le ho assimilate solo perché tutti le ripetono, solo per sentito dire, perché sono degli stereotipi ormai entrati in uso e mai verificati. Magari sono cose vere, va bene, andrò a prestare il mio servizio al Centro d'ascolto sapendo che gli islamici sono così, generalmente: sarà un ostacolo al mio servizio? No, perché si ama veramente solo quando si vuol bene ad una persona per quello che è, non perché, fortunatamente, è come dico io, è come piace a me...

Allo stesso modo, positivamente, sarà prezioso accorgersi delle risorse su cui possiamo contare, avere consapevolezza delle motivazioni che sostengono il nostro impegno, della forza morale che ci sorregge quando il servizio dell'ascolto diventa faticoso o è insidiato da sfiducia, scoraggiamento, senso di impotenza, mancanza o povertà di gratificazioni. Sapere "di che spirito siamo", quale motivazione ci anima, quale (dis)interesse sta al fondamento del nostro servizio, quale atteggiamento di gratuità, insomma "chi ce lo fa fare": ritrovare tutto questo non serve ad alimentare il nostro orgoglio, ma a darci consistenza e solidità, soprattutto quando può sembrare che debba prevalere la fatica e la voglia di tirarsi indietro, o semplicemente l'assuefazione, la routine, la superficialità.

Il terzo passaggio sarà il **giudizio sul nostro vissuto interiore**. Spesso ci riteniamo responsabili dei nostri sentimenti, mentre in realtà «ciò che sento non lo decido io, quindi non sono responsabile del sorgere dei miei sentimenti, piuttosto sarò responsabile della posizione che prenderò verso ciò che sento. Ad esempio: non sono responsabile di sentirmi arrabbiato, ma sarò responsabile di come gestisco questa rabbia». Se trovo in me un atteggiamento, un modo di pensare che riconosco sbagliato, non sarà facile estirparlo velocemente, non servirà cercare di reprimerlo o far finta che non ci sia. Ma darò un giudizio, dirò che questa cosa è sbagliata, non la coltiverò, la emarginerò, la respingerò; pian piano questo atteggiamento si sposterà ai confini della mia interiorità, in un luogo da cui potrà fare meno male, dove perderà la sua forza condizionante nei confronti dei miei comportamenti. Analogamente, avremo cura di alimentare, consolidare gli atteggiamenti costruttivi che sono in grado di dare respiro alla nostra carità. Commentando i tragici fatti di Leno, la cittadina nel Bresciano dove qualche settimana fa è stata uccisa una ragazza di 14 anni, il filosofo Umberto Galimberti osservava su un quotidiano che «manca un'educazione emotiva...oggi i giovanissimi sono più soli e più depressi, più rabbiosi e ribelli, più nervosi e impulsivi, più aggressivi e quindi impreparati alla vita, perché privi di quegli strumenti emotivi indispensabili per dare avvio a quei comportamenti quali l'autoconsapevolezza, l'autocontrollo, l'empatia, senza i quali saranno sì capaci di parlare, ma non di

ascoltare, di risolvere i conflitti, di cooperare» (La Repubblica, 5 ottobre 2002). Il percorso che abbiamo brevemente abbozzato può permetterci di mettere ordine nella nostra esistenza, ci aiuta a purificare il cuore, a restare vigili. Non si convive più semplicemente con un marasma di sensazioni sconosciute e minacciose, ma con un mondo interiore che rimane complesso, difficile da leggere, anche contraddittorio, ma sul quale abbiamo più potere, del quale siamo diventati più padroni. Siamo signori in casa nostra, abbiamo acquisito più padronanza di noi stessi, perché ci conosciamo meglio, e abbiamo imparato a convivere con quello che siamo, senza smettere mai di lavorare, di lottare per diventare migliori. Il risultato che raggiungeremo per questa via sarà calma, tranquillità, umiltà per tutte le volte che saremo agitati, stanchi, tentati.

Fin qui abbiamo sottolineato un versante più soggettivo. Ma ciascuno di noi può **conoscersi secondo caratteristiche** che potremmo dire più **“esterne”**, obbiettive, in genere più facilmente verificabili da parte degli altri. Si tratta delle nostre attitudini, delle capacità effettive che possediamo, e insieme dei nostri limiti personali, come pure delle opportunità e delle difficoltà oggettive che costituiscono il contesto in cui svolgiamo il nostro servizio. Forse qui dovremmo utilizzare il termine conoscere, più che ascoltarsi. Ma possiamo concedere che ascoltarsi significa anche avere, guadagnare una giusta valutazione di sé, equilibrata, il più possibile completa, che non ignori né le risorse di cui disponiamo né le carenze “strutturali” della nostra personalità. E’ difficile perlopiù distinguere adeguatamente questo versante più oggettivo da quello propriamente soggettivo: se per esempio mi accorgo di essere una persona più portata a parlare che ad ascoltare, probabilmente questo fatto sarà dovuto al carattere estroverso che mi è connaturale, ma si spiegherà magari anche con la preoccupazione eccessiva di risolvere a tutti i costi la situazione che ho davanti o con una mentalità efficientistica che mi distingue. E’ ugualmente importante avere coscienza delle risorse e dei limiti, per sfruttare a fondo le prime, senza perdersi magari in inutili lamentazioni sulla mia inadeguatezza o impreparazione, e accettare con pace e realismo i secondi, senza pensare che comunque la mia sicurezza, la mia fantasia, i miei “numeri” riusciranno in ogni modo a risolvere brillantemente ogni situazione.

Sotto questo profilo, in particolare, mi sembra utile ricordare una verità che vale comunque anche per il versante più interiore, cioè che «ci si conosce più per riflesso che per autocontemplazione». Vuol dire, secondo le parole del card. Martini, che «mi conosco spiritualmente meglio agendo e poi riflettendo su quanto ho fatto, piuttosto che contemplandomi e soppesandomi a fondo...E’ il giocare, decidendomi e agendo, che mi permette di riflettere poi su di me» (Conoscersi, decidersi, giocare, 20). Per guardare il proprio corpo, generalmente è assai utile mettersi di fronte ad uno specchio, soprattutto per alcune parti (il viso, prima di tutto) che altrimenti non riuscirei a vedere direttamente con i miei occhi. Così, ci si conosce nella propria realtà interiore, e negli atteggiamenti, nei comportamenti che la riflettono, osservando il proprio agire e ripensandolo. E dunque, molte cose di noi le scopriamo facendo, buttandoci, giocandoci.

Vale forse la pena, benché riguardino più il conoscere che l’ascoltarsi, ricordare brevemente le sette “tesi” a proposito appunto della conoscenza di sé che il card. Martini ha espresso in una riflessione fatta con un gruppo di giovani alle prese con decisioni importanti (Conoscersi, decidersi, giocare, 17-24).

La prima è che **«la conoscenza di sé è sempre imperfetta e parziale»**: in positivo, può voler dire che essa «tende a crescere, non è mai finita». E’ un compito mai svolto completamente. Mi permetto di aggiungere, a questo proposito, che la crescita della conoscenza

di sé non è mai un percorso lineare, progressivo, costante. Sarebbe preferibile parlare di una “tensione di crescita” nella conoscenza di sé, in particolare una tensione tra ciò che vorrei essere (la psicologia parla di io ideale) e ciò che sono (io attuale). «Oggi sembra che il male più grande da cui “salvarsi” sia quello della tensione, della fatica, dell’incontrare difficoltà» (E. Parolari, Conoscere se stessi, 8). In realtà, questa tra desiderio e realtà è normalmente una tensione buona, non un male da cui essere liberati, una tensione propria della nostra condizione umana. Ascoltare, conoscere, infine accettare se stessi significa infine «acconsentire al mistero profondo dell’inquietudine del cuore umano, posto tra il “mondo dei desideri” e il “mondo dei limiti”: siamo fatti per l’infinito, ma dobbiamo cercarlo nelle decisioni concrete e determinate» (ivi). Non è inutile, dunque, imparare ad accettare quello che si è, in relazione precisamente al compito di ascolto di cui ci siamo fatti carico, e insieme saper dire a noi stessi quello che vorremmo essere, discernere ciò che non saremo mai e mettersi dunque in pace e invece individuare i passi concreti per progredire nella direzione desiderata (in questo concreto atteggiamento).

La seconda ricorda che **«conoscersi richiede la collaborazione di altri...per conoscermi ho bisogno della collaborazione di chi conosce alcuni aspetti di me che io non conosco»**. Sarebbe interessante confrontarsi reciprocamente con coloro insieme ai quali svolgiamo il servizio nei Centri di ascolto: lasciarsi correggere, ma anche complimentarsi a vicenda, accettando che l’altro abbia su di me uno sguardo che spesso è più obiettivo di quello che posso avere io, perché penso o sono convinto di conoscermi già, perché certe cose, in positivo o in negativo, non sono disposto ad ammetterle (che ho una sensibilità particolare verso certe persone, o piuttosto che sono molto suscettibile se qualcuno fa qualche osservazione a mio riguardo, o che sono impaziente...).

La terza tesi afferma che **«la conoscenza di sé passa attraverso qualche sorpresa»**: “non credevo di essere così...”. E’ interessante l’esempio concreto che Martini riporta a questo proposito: «Ricordo una persona che pensava di essere attratta dal servizio ai poveri e che l’aveva svolto per tanto tempo; una volta mi confidò: “Non avrei mai immaginato che si potessero detestare tanto i poveri, non immaginavo di giungere a vivere momenti di profondo rifiuto!”».

La quarta tesi è quella che abbiamo ricordato sopra, sulla **“conoscenza per riflesso”**.

La quinta riguarda invece il “feed-back”: **«la risonanza che ricevo da altri...su ciò che ho detto o su ciò che ho fatto, è uno strumento molto utile per conoscermi»**. Dovremmo imparare a valorizzare le critiche, persino quando le avvertiamo come ingiuste.

La sesta tesi avverte del **«rischio di uno sviluppo morboso della conoscenza di sé»**, quando cioè la riflessione su ciò che siamo diventa sproporzionata rispetto alla tensione verso la realtà, verso gli altri, rispetto all’azione. E’ un “eccesso di soggettività”, un mettersi al centro e guardare continuamente a se stessi. Può diventare ossessivo chiedere ad altri o chiedere a se stessi: “come sono andato? Ho fatto bene? Ho sbagliato?”, come pure lasciarsi paralizzare dalla paura di sbagliare.

Infine, la settima tesi ci introduce nella riflessione sintetica con cui concludiamo il nostro discorso: l’ultima parola sulla conoscenza di sé è la conoscenza che Dio ha di noi: **«al culmine della conoscenza di sé c’è il fidarsi della conoscenza che il Signore ha di me»**, così come Pietro, alla fine, interrogato per tre volte da Gesù risorto, pronuncia quelle parole che più che una rassegnazione esprimono la resa davanti a Dio, l’abbandono in lui: “Signore, tu sai tutto, tu sai che io ti amo” (Gv 21, 17).

#### **4. Che cosa, infine, ascoltiamo?**

Per sé, ascoltiamo il nostro vissuto, ritorniamo sulle azioni compiute, sulle parole dette e ascoltate, sulle impronte che la vita ci ha lasciato, appunto, come abbiamo detto, emozioni, pensieri, stati d'animo, sensazioni; c'è sempre un deficit, mi pare, in questo compito, c'è qualcosa che rinunciamo a fare, che decliniamo facilmente di fare. Il dubbio, o l'equivoco che possono sorgere riguardano il fatto che questa sia semplicemente una operazione di tipo psicologico. Dobbiamo precisare alcune cose al riguardo.

La prima è che, in ogni caso, si tratterebbe di psicologia spicciola, artigianale, perché ad eccezione di quelli che la psicologia l'hanno studiata, noi tutti siamo dei dilettanti che cercano di capire se stessi con strumenti e cognizioni che poco hanno a che fare con quelli della psicologia scientifica. Dunque, su questo punto, occorre mettersi il cuore in pace. Il fatto è, ed è la seconda precisazione, che in realtà noi compiamo, quando la compiamo, un'operazione che è squisitamente spirituale, ma non lo sappiamo o non ce ne accorgiamo e capita che la facciamo in maniera semplice e sapiente, ma capita anche che la facciamo in modo maldestro e approssimativo. La questione decisiva è che non possiamo che ascoltare il cuore (se volete, la nostra interiorità, la nostra coscienza, da un punto di vista morale, il nostro io se proprio volete insistere con un linguaggio psicologico), ma il cuore è il luogo di convergenza e risonanza di tutte le parole che ascoltiamo, dell'esistenza che conduciamo, degli incontri, delle relazioni, delle esperienze che facciamo. Ed è anche il luogo dove si deposita e risuona l'eco della parola di Dio che ascoltiamo, anzi delle parole che Dio ci rivolge in modi diversissimi.

Sempre il filosofo Galimberti, nell'articolo che abbiamo citato, conclude ribadendo la necessità, oggi, di una «formazione del cuore come organo che prima di ragionare, ci fa "sentire" che cosa è giusto e che cosa non è giusto, chi sono io e che ci faccio al mondo». Non è forse l'appello non ad un semplice riequilibrio psicologico dell'io, ma ad una dimensione morale, che sfocia necessariamente nella decisione e quindi nell'esercizio maturo della libertà? Di più, non è forse anche l'invocazione di una dimensione più radicale, più originaria, che consiste in quella rivelazione di sé, in quella identità ultima che non possiamo darci da noi stessi ma che è radicalmente data ("chi sono io e che ci faccio al mondo") nella risposta alla domanda di senso che il credente ritrova, infine, in Dio solo?

Questa è la prima condizione perché l'ascoltarsi, per un cristiano, non sia il semplice ripiegamento su di sé, non sia mera introversione, puro "scavo psicologico": sapere cioè che la nostra interiorità ospita la presenza di Dio e l'eco del suo conversare con noi. Alla fine, comunque, per un cristiano ascoltarsi non è mai semplicemente ascoltare se stessi, ma ascoltare Dio. La conoscenza di sé che il cristiano realizza attraverso l'ascolto di sé, l'ascolto del proprio cuore, deve diventare allora consapevolmente conoscenza che si ha di sé davanti a Dio, sotto gli occhi di Dio, alla presenza di Dio.

E' più facile guardare alla quantità; ci sono difficoltà a dare qualità all'ascolto e all'intervento. Oltre alla territorialità quali criteri per non essere dispersivi?

Pratico da anni un tipo di yoga che si basa sull'ascolto del corpo e della mente e so quanto è difficile mettere a tacere la mente. Sarebbe utile nella formazione un esercizio per scoprire la turbolenza che c'è dentro di noi.

Il bisogno e la richiesta di lavoro per le extracomunitarie copre tutto, ed anche se si comprende che dietro c'è molta sofferenza ti viene opposto un grande silenzio. Come fare?

Mi ha colpito molto ascoltarsi per ascoltare. Penso di aver percepito, per camminare nel volontariato, che credendo in me e negli altri con umiltà e serenità raggiungerò la meta.

Mi ha colpito l'idea di conoscere noi stessi osservando il nostro agire.

Quali sono i limiti e quale è l'opportunità dell'aiuto personale all'altro da parte dell'operatore del centro di ascolto?

Ho capito che è importante l'ascolto ma mi domando come sarà possibile dare risposte pratiche a chi ha bisogni precisi.

Mi ha colpito l'esempio della persona che ha scoperto di detestare i poveri. Cosa fare se dovessimo scoprire che capita anche a noi di essere così?

Dio ci interpella e ci viene incontro nella relazione con l'altro. La persona che viene al centro di ascolto ci chiede aiuto? Forse questo ci limita e ci divide. Forse è meglio pensare che viene da noi per incontrare per trovare la parola terapeutica per entrambi.

Mi propongo di lavorare sullo sguardo contemplativo. Spesso si assiste al pettegolezzo e ci si distrae dalle domande più profonde.

Per un operatore l'ascolto diventa difficile quando sei di fronte all'impotenza di non avere risposte concrete e le parole sembrano tutte banali perché il problema non ha soluzione.

Devo lavorare sulla paura di fare silenzio per paura di scoprire in noi qualcosa che non ci piace e per la pigrizia di chi non vuole cambiare.

Come riuscire a dare un giudizio esatto e quindi una correzione fraterna a chi ci chiede ciò riuscendo ad essere obiettivi.

Non avere nessun pregiudizio può essere positivo?

Come Gesù ascolta Dio Padre, così noi dobbiamo ascoltare i fratelli e le sorelle con fede.

E' importante conoscere noi stessi anche chiedendo aiuto a qualche altra persona per questo scopo.

La riflessione su se stessi non è forse l'incontro tra spirito orientale e spirito occidentale?

Come trovare "le parole giuste" per chi ascolta e aspetta la soluzione del suo problema?

Esiste un nesso tra il bisogno quotidiano di riconquistare la memoria di essere figli del silenzio umano e divino e il bisogno di ascoltare le parole dell'Altro?

Mi ha colpito la frase che noi agiamo secondo il nostro cuore. Rispondiamo al nostro cuore che è l'eco di Dio. Mi propongo di lavorare sul mio io che non si conosce mai abbastanza.

Ascoltare è l'importante: non si deve trovare a tutti i costi una soluzione.

Mi propongo di iniziare il servizio al centro di ascolto con spirito missionario, sforzandomi di ascoltare e ascoltare tutti per conoscere sempre più me stesso e per stare più vicino a Gesù.

Ascoltare bene l'altro significa regalargli un po' di me. Se imparo a conoscermi meglio sarò capace di essere più generosa con chi in quel momento ha bisogno della mia attenzione.

Come fare per conoscermi meglio?

C'è difficoltà di ascoltare in un silenzio libero da giudizi e da pregiudizi costituiti da percezioni diffuse e spesso non verificate.

E' importante riuscire a cancellare i nostri problemi quotidiani che sono ben poca cosa di fronte alle realtà serie che ci vengono proposte, per riuscire ad entrare nelle reali necessità (non solo quelle del lavoro) che spesso non vengono prese in considerazione.

Bisogna sorvegliare sulla conoscenza di sé.

Occorre riaffermare la centralità dell'ascolto. Per ascoltare occorre silenzio dentro di noi, occorre predisposizione, comprensione, riconoscere l'altro, interesse, rispetto per giungere a provare e manifestare tenerezza e affetto verso chi cerchiamo di aiutare.

La persona va amata così com'è; senza amore penso sia molto difficile ascoltare.

E' necessario non parlare molto né invano; educarci e educare a questo.

Mi ha colpito molto l'idea che si debbano custodire le proprie parole, evitando parole vane; dal silenzio di ascolto nasce la parola acuta, penetrante, terapeutica, rappacificata.

Il silenzio è lo strumento essenziale per accrescere la nostra capacità di ascolto.

Motivazioni personali, rielaborazione interiore, attenzione all'altro: questo percorso non è facile, è il primo obiettivo da affrontare. Sapersi ascoltare per ascoltare.

Ci sono emozioni che tendono ad essere lasciate lì dopo l'ascolto, mentre dovrebbero essere ascoltate in profondità per ascoltare se stessi e per ascoltare.

Superare i pregiudizi e accettare le persone così come sono.

Serve silenzio per ascoltare la voce di Dio che ci prepara ad ascoltare con carità i nostri fratelli.

Sono sempre molto preoccupata di capire gli altri (a volte anche infastidita un po'...); oggi ho pensato che forse devo preoccuparmi di capire un po' di più me stessa e non autoassolvermi.

L'ascolto è "grazia" e non solo metodo o tecnica. Come ci si educa all'ascolto?

Il lavoro di gruppo può agevolare il confronto, la conoscenza di sé e la possibilità di migliorarsi, mentre se si è soli è più difficile.

La fede ha un ruolo determinante.

Desidererei approfondire le dinamiche tra conoscenza di sé, ascolto dell'altro e accoglienza dell'altro.

E' importante la parola, ma anche l'atteggiamento durante l'ascolto, il linguaggio non verbale.

Proponiamo una sintesi dei temi toccati che aiuta a riordinare i diversi livelli delle questioni in gioco nell'ascolto.

Alcune attenzioni verso la mia stessa persona

Nella vita quotidiana cerco di educarmi a:

- fare silenzio dentro di me,
- conoscermi meglio,
- contenere il mio desiderio di parlare,
- vincere la paura di scoprimi diverso da come vorrei essere, da come gli altri mi vorrebbero,
- dare spazio alle emozioni, non imprigionarle, non lasciarle sospese, evitando, tuttavia, che mi travolgano,
- rivalutare la qualità rispetto alla quantità (dell'ascolto, dell'intervento...),
- acquisire consapevolezza dei miei limiti: l'umiltà contribuisce a fare crescere il desiderio di conoscere, di comprendere...
- riconoscere i miei pregiudizi.

Alcune attenzioni verso l'altro

Nel momento in cui ascolto cerco di:

- dare spazio alle domande inesprese,

- non lasciarmi distrarre dalla domande materiali, ma di accogliere le domande esistenziali,
- evitare lo spreco di parole,
- far emergere, dal silenzio, le parole “giuste” per chi si aspetta un aiuto concreto nella soluzione dei propri problemi,
- superare il senso di inadeguatezza: le parole sembrano sempre banali, vuote, inutili di fronte alla drammaticità dei problemi,
- non pensare alla persona che viene al Centro di Ascolto solo come ad una persona che ha bisogno di aiuto,
- guardare l’altro con interesse e rispetto, ma anche con affetto e tenerezza,
- contenere il senso di “fastidio” nei confronti dell’insistenza di alcune domande,
- essere obiettivo e non “invasivo” nei confronti dell’altro.

Alcune attenzioni verso l’ascolto

Mentre vivo l’esperienza dell’ascolto cresco nella consapevolezza che:

- L’ascolto è Grazia.
- La conoscenza di sé è esperienza “spirituale” che aiuta ad avvicinarsi a Dio.
- L’altro è strumento attraverso cui posso avvicinarmi a Dio e, viceversa, io sono strumento attraverso cui l’altro può avvicinarsi a Dio.

### **3. Osservazioni generali per chi fa ascolto**

L’ascolto di cui ci occupiamo è quello che si fa in un Centro di ascolto Caritas. Qui chi ascolta sa di operare in un’istituzione ecclesiale, dove ciascun operatore esprime la propria testimonianza di fede e dove la comunità cristiana manifesta la sua attenzione caritativa.

#### **Chi sono io**

- *La fede sta all’inizio e sta alla fine*

All’inizio. Per fede, per amore del Signore, mi interesso all’altro così come è, so amarlo anche quando non è amico, riconosco la sua dignità anche se non c’è reciprocità. La fede è lo sguardo contemplativo che mi introduce alla verità dell’altro e me lo fa conoscere come un bene per me e non come un pericolo.

Alla fine. La fede mi permette di avere coraggio nelle risposte: non ho l’ansia di trovare soluzioni subito, non ho paura di ammettere la mia impotenza. La fede mi permette anche la libertà di perdere l’altra persona, accettando di riconoscere che un

dialogo può non essere possibile o non esserlo almeno per il momento. La fede mi dà la libertà di lasciare che l'altro non torni più, o torni quando vuole, nella gratuità di una relazione libera. La fede è slancio per rischiare nel dare fiducia, nell'inventare percorsi nuovi, nell'accettare contributi di altri che possono arrivare dove io non potrei.

- *La comunità viene prima e viene dopo*

Prima. La mia capacità di ascolto dipende anche dall'identità della mia comunità e della relazione che io ho con essa. Conosco la mia comunità, conosco i suoi limiti e le sue positività e voglio bene alla mia comunità o me ne vergogno? Ritengo un bene per chi viene al centro di ascolto incontrare la mia comunità? Per quali motivi esiste un centro di ascolto, per tenere lontani i poveri o per avvicinarli? Le motivazioni della mia comunità per l'ascolto sostengono le mie o, viceversa, le deprimono. Comunque io non posso mai dimenticare che rappresento la mia comunità, nel bene come nel male, che devo rispondere della mia comunità davanti a chi viene per ricevere ascolto.

Dopo. Perché nella misura in cui mi sento responsabile della mia comunità riuscirò a far incontrare la persona che viene al Centro di ascolto con la comunità stessa, perché la comunità è un bene da mettere a disposizione di chi viene; perché chi viene è un bene per la mia comunità: se la comunità non è accogliente, lo diventerà facendo accoglienza. Io intanto faccio entrare in casa i poveri, perché siano di casa nella chiesa.

- *La mia umanità è sempre in mezzo e ci va di mezzo*

E' in mezzo. Il tempo che ho a disposizione, le mie relazioni sociali, la mia identità maschile o femminile, la mia età, la mia condizione sociale, se non determinano, certamente condizionano il mio stile e la stessa possibilità di ascolto. Su alcuni aspetti (carattere, competenze, pregiudizi, ecc.), posso anche educarmi, ma su altri aspetti devo accettare la mia persona così come è. Però posso adoperarmi per favorire la presenza al centro di ascolto di persone con identità e condizioni sociali diverse dalla mia e segnalare alla persona che ho ascoltato io, che la farò incontrare, se desidera, con un altro mio collega particolarmente attento a quelle questioni... La pluralità di presenze non è solo questione di orari e turni da coprire è anche premessa per diversificate e originali possibilità di ascolto.

Ci va di mezzo. Alla fine la mia identità deve essere cambiata: ho delle relazioni nuove. Non posso far finta di non avere ascoltato. La stessa emozione che rimane dopo l'incontro va ascoltata per capire che cosa di fatto è avvenuto. L'ascolto istituisce una relazione, anche quando si conclude con l'impossibilità di proseguire il dialogo, un incontro è avvenuto. E' avvenuto con me ed è avvenuto attraverso di me con la mia comunità, sia quella ecclesiale come quella civile che in modi diversi sono coinvolte nel centro di ascolto.

## **Chi è l'altro**

- *L'ascolto come mezzo e come fine*

Mezzo. L'ascolto è un'attività complessa e va conosciuta; non va banalizzata. Chi opera nel centro di ascolto non può pensare solo alle risposte: deve capire le domande. L'ascolto è un rito, ha bisogno di una sua liturgia, che esprima rispetto per le identità delle persone, che offra una regola perché ci sia un discorso con un capo e una coda, ma che lasci spazi per le espressioni meno codificabili: ha dei preliminari; deve avere dei tempi, flessibili ma anche governati.

Fine. Essere ascoltati fa bene. E' il bene proprio del Centro di ascolto. Per altri beni di cui pure c'è bisogno il Centro di ascolto orienta altrove e accompagna. E' importante per ascoltare avere coscienza della propria identità. Chi ha subito un'ingiustizia può non trovare al Centro di ascolto il magistrato capace di ottenere il risarcimento del danno, però, oltre a trovare le vie per raggiungere eventualmente un magistrato, può trovare una persona saggia con cui rileggere la sofferenza che quella ingiustizia ha provocato.

- *L'aiuto come forma di dialogo e in vista del dialogo*

Forma di dialogo. Chi viene al Centro di ascolto sa solo qualcosa del Centro di ascolto e arriva con obiettivi proporzionati a quello che pensa di trovare. Se però lo conosce meglio può precisare le proprie attese e può scoprire che c'è dell'altro che può essere giocato nell'incontro. Non è solo chi è nel bisogno che si fa conoscere, ma anche la comunità ecclesiale si fa conoscere attraverso il Centro di ascolto; attraverso il Centro di ascolto, qualcuno, anche già credente, conosce meglio la sua comunità.

In vista del dialogo. L'identità della comunità cristiana non è rigida; è fedele al compito di testimoniare il vangelo della carità, ma proprio per questo è sempre in attesa di conoscere dove il Signore la voglia condurre. Ogni persona che esprime un bisogno rappresenta un appello, una vocazione per chi ascolta e per la comunità di cui il Centro di ascolto è espressione.

- *Il bisogno che educa e che va educato*

Educa. Se l'ascolto è una forma di carità (carità come "servizio"), allora attraverso l'ascolto esercito e do forma alla mia carità (carità come "virtù", attitudine personale a compiere atti di servizio caritativo). La carità non la si fa alla fine, quando si è cristiani perfetti, ma facendo la carità si diventa cristiani. I pregiudizi che ho e il mio carattere difficile, per esempio, vengono salvati e purificati dall'incontro con le persone che sono nel bisogno. Il bisogno è un grido che è capace di commuovere e di smuovere l'animo più indurito e anche le comunità più rigide. Ascoltando mi lascio educare.

Va educato. Va educato il bisogno, ascoltando educo il bisogno. Gli do la possibilità di esprimersi, di darsi un nome; questo significa già aiutare il bisogno a delimitarsi e la persona che lo sopporta ad uscire dal panico di chi vede tutto buio e ha paura di tutto. A volte ciò che viene dichiarato all'inizio è solo un sintomo superficiale e non si parla del bisogno più vero che sta nel profondo. Per andare in profondità serve trovare coraggio e fiducia, ma facendo verità si trova che il bisogno non è mai solo una mancanza: esso è sempre anche un appello a scegliere e

a decidersi per mettere in gioco risorse che pure non mancano. Va educato il bisogno e va educata l'attesa perché a volte per fretta, a volte per poca fiducia, si chiede troppo poco: ci si accontenta del pane, quando si potrebbe chiedere perfino il pane della vita eterna.

## **1. Il contesto in cui collocare il tema dell'ascoltarsi in équipe**

La persona in difficoltà che giunge al Centro di ascolto è quasi sempre portatrice di bisogni che si presentano come "complessi". Ciò a causa:

- dell'ampiezza del problema (pensiamo ad alcune forme di povertà estrema);
- per la presenza di più dimensioni coinvolte nella situazione problematica (una dimensione economica, fisica, relazionale, psicologica ...).

In alcuni, tale complessità è come un macigno che opprime, che impedisce di camminare, che a volte impedisce a volte di respirare.

Tale complessità interpella, teoricamente, una gamma di operatori, di professionalità, di servizi, di istituzioni. Ad essere sollecitata è la molteplicità delle forme di solidarietà presenti sul territorio: da quella prossima, fino alle forme organizzate ed istituzionali, secondo il principio della sussidiarietà orizzontale.

L'operatore del Centro d'ascolto a volte è l'ultimo che viene contattato dalla persona portatrice del bisogno, più di frequente è il primo e il solo. Tale operatore ha il compito di accogliere e di ascoltare e, successivamente, la responsabilità di far incontrare la persona utente con la gamma delle responsabilità chiamate in causa, a partire dalla natura dei bisogni. Avviene così che l'operatore del Centro di ascolto diventa tramite per l'incontro con altre professionalità (l'assistente sociale, lo psicologo, il medico, l'avvocato ...), o con altre istituzioni (il Comune, l'ASL, l'Azienda Ospedaliera...). Molte volte l'operatore del Centro di ascolto rappresenta la "soglia", la "porta", l'occasione grazie alla quale alcune persone, gravemente in difficoltà, transitano dall'isolamento e dall'abbandono all'essere in carico ad un operatore, un servizio, una rete.

Il Centro di ascolto e i suoi operatori hanno spesso il non facile compito di far passare:

- alcune problematiche (la tratta, la prostituzione forzata ...),
- alcune fasce di popolazione (i senza fissa dimora ...),
- alcune categorie di persone (gli irregolari, i sans papiers, ...),

dalle "zone periferiche", dalla "rimozione" al:

- centro dell'attenzione di una cultura,
- centro dell'attenzione di un'organizzazione sociale,
- centro delle responsabilità di servizi e istituzioni,
- centro dello stesso modo di essere Chiesa e comunità cristiana.

Perché ciò possa avvenire e perché tali processi risultino facilitati, vanno poste chiare premesse e condizioni:

- di natura personale e professionale (conoscenze, consapevolezze, atteggiamenti e competenze congrue alla tipologia di problemi e di situazioni portate al Centro);

- di natura organizzativa (accessibilità alla sede, flessibilità dell'organizzazione, presenza di un responsabile del caso, esistenza di un gruppo di lavoro, presenza di consulenti);
- di natura metodologica (capacità di saper ascoltare, definire un problema, lavorare per progetti, lavorare con le reti e per le reti, documentare problemi, documentare il lavoro svolto).

In questa relazione, non verrà utilizzato un approccio di tipo psicologico, bensì metodologico ed organizzativo.

Le domande che guideranno l'incontro saranno le seguenti:

- Quali sono i gruppi, le équipes in cui favorire l'ascolto reciproco?
- In cosa consiste l'ascolto e perché è importante ascoltarsi?
- Come deve funzionare il gruppo, l'équipe, perché si realizzi tale ascolto?
- Quali metodologie e quale organizzazione necessitano?
- Quale può essere il ruolo del coordinatore perché funzioni il gruppo e la comunicazione interna adesso?

## **2. Gruppi di lavoro in cui un volontario di un Centro di ascolto si trova ad operare**

Il Centro di ascolto nasce grazie all'esistenza di un gruppo di volontari.

Il Centro di ascolto funziona grazie all'esistenza di un gruppo di lavoro.

Vedremo che è molto facile mettere insieme alcune persone, ma:

- l'esistenza di tale sommatoria non garantisce di per sé che ci sia gruppo;
- non tutti i gruppi sono automaticamente gruppi di lavoro;
- non tutti i gruppi di lavoro sono in grado di produrre un buon lavoro di gruppo.

Premessa quindi questa fatica insita nei processi di costituzione e di funzionamento dei gruppi, vediamo quali sono le tipologie di équipes che un volontario di un Centro di ascolto può incontrare, meglio di quali équipes può far parte tale volontario:

- il gruppo dei volontari del Centro,
- i gruppi che si costituiscono intorno alla persona utente con problemi complessi,
- i gruppi di lavoro che sono costituiti dai rappresentanti di vari servizi, in un determinato territorio, che si coordinano non più sui singoli casi bensì su una o più problematiche comuni (l'immigrazione, la salute mentale, i senza fissa dimora, gli stranieri ...).

## **3. In che cosa consiste l'ascolto e perché è necessario ascoltarsi rispetto alle finalità e agli obiettivi di un Centro di ascolto**

L'équipe di un Centro di ascolto è un gruppo di lavoro.

Questa affermazione ci aiuta a definire le motivazioni, i contenuti, le modalità dell'ascolto in una équipe di un Centro.

Non si tratta di un gruppo di amici che stanno bene insieme, che si vogliono bene, che auspicano il bene dell'altro.

In questo caso l'ascolto sarebbe funzionale al conoscere meglio l'altro, ad approfondire una comunicazione, ad adeguarsi all'altro, o meglio a trovare un equilibrio nelle relazioni.

Né si tratta di un gruppo di autocoscienza o di un gruppo terapeutico o di mutuo-aiuto, gruppi questi in cui i componenti hanno in comune la volontà o l'interesse ad affrontare problemi personali, o di congiunti.

In questo secondo caso, l'ascolto potrebbe essere sulle fatiche dei singoli componenti, su vissuti, sulle angosce, perché l'ascolto dell'altro, degli altri con difficoltà e con le proprie conquiste, rappresentano la condizione per ri-leggere e comprendere le proprie difficoltà e le proprie potenzialità.

L'équipe del Centro di ascolto si costituisce su:

- un mandato esterno, consistente nell'invito a realizzare le finalità del Centro;
- una vocazione personale al servizio di chi è in difficoltà.

L'équipe del Centro di ascolto funziona bene quando:

- realizza l'ascolto, l'orientamento, l'accompagnamento, la presa in carico della persona in difficoltà;
- fa sperimentare la prossimità, la compassione, la condivisione della comunità cristiana con chi è in difficoltà;
- promuove la cultura della giustizia e della carità.

L'équipe del Centro d'ascolto che funziona bene produce anche la crescita umana, sociale, di fede in quanti vi operano, ma questo non è l'obiettivo del Centro di ascolto e della sua équipe, bensì un risultato di processo.

Vediamo ora, attraverso uno schema, come aiutarci a riflettere sulle due domande fondamentali:

- in cosa consiste l'ascolto in équipe,
- perché è importante l'ascolto in équipe.

Lo faremo incrociando le due domande con le finalità e gli obiettivi dei centri di ascolto che sintetizzo in quattro punti:

1. servizio a chi è in difficoltà;
2. testimonianza a partire dallo stile evangelico;
3. azione pedagogica nei confronti della comunità cristiana;
4. diffusione della cultura della solidarietà.

È uno schema che ogni Centro di ascolto potrebbe utilizzare come occasione di ulteriore lavoro di riflessione.

## **5. Fattori che condizionano il funzionamento dell'équipe: metodologie e organizzazioni facilitanti**

In questa parte della relazione ci porremo due domande:

1. quali sono i fattori che condizionano il buon funzionamento di un gruppo e, nello specifico, dell'équipe del Centro d'ascolto;
2. quali supporti metodologici ed organizzativi possono facilitare la costituzione, il funzionamento, la produzione dell'équipe del Centro di ascolto.

Anche per questa parte della relazione possiamo aiutarci con una tabella.

Incroceremo tre tipologie di fattori:

- culturali,
- processuali,
- organizzativi,

con gli elementi facilitanti, distinti in:

- metodologici,
- organizzativi.

## **5. Il ruolo del coordinatore**

Solo qualche cenno alla figura del coordinatore.

Questo tema richiederebbe una specifica riflessione, non prevista in questo percorso formativo.

Il coordinatore convoca, governa, alimenta l'équipe e ne facilita il funzionamento.

Se tutti devono essere corresponsabili, il coordinatore più di ogni altro deve occuparsi:

- di facilitare la comunicazione nel gruppo;
- di promuovere una crescita culturale comune;
- di garantire il funzionamento interno e la distribuzione del lavoro;
- di mantenere i rapporti con le realtà ecclesiali;
- di mantenere i rapporti con le istituzioni pubbliche;
- di realizzare coerentemente il mandato.

Il coordinatore deve, in sintesi, curare che:

- si raggiungano i risultati (l'aiuto al singolo in coerenza con il mandato);
- si attuino "buone prassi" (il buon funzionamento del Centro).

### **Riferimenti evangelici per affrontare la sfida di lavorare in équipe**

Dal Vangelo secondo Matteo (Mt 18,1-14)

E' l'inizio del "discorso ecclesiale" di Gesù, secondo il vangelo di Matteo. Gesù si rivolge ai discepoli che si avvicinano a lui, fanno emergere una domanda sulla quale si avvia "un momento di verifica".

1 In quel momento i discepoli si avvicinarono a Gesù dicendo:

«Chi dunque è il più grande nel regno dei cieli?».

La domanda su chi sia il più grande riguarda l'attualità, il presente che poi il Regno dei cieli confermerà. Questa domanda è un fatto. Coinvolge chi lavora nell'équipe e coinvolge l'équipe e le singole persone rispetto ad altre équipe con cui si collabora o rispetto ad altre persone che si incontrano mentre ci si prende cura dei poveri. Mentre ci si incontra ci si misura a vicenda, per capire chi è più grande. Non è solo desiderio di umiliare l'altro; a volte è desiderio di essere confermati che ciò che si fa va bene; che si è fatto un progresso (siamo cresciuti). Comunque, mentre ho il povero di fronte, guardo di traverso e tengo d'occhio l'altro che collabora con me o con cui collaboro. Questa domanda c'è e non si evita e Gesù non dice di censurarla, ma dice in che cosa ci si deve misurare (in che cosa gareggiare, direbbe San Paolo: garegiate nello stimarvi a vicenda – Rm 12). Ad essere bravo non è chi non si chiede chi sia il più grande, ma chi sceglie di misurarsi con i criteri giusti. Ecco i criteri indicati da Gesù.

### **Grandi e piccoli**

2 Allora Gesù chiamò a sé un bambino, lo pose in mezzo a loro e disse: 3 «In verità vi dico: se non vi convertirete e non diventerete come i bambini, non entrerete nel regno dei cieli. 4 Perciò chiunque diventerà piccolo come questo bambino, sarà il più grande nel regno dei cieli. 5 E chi accoglie anche uno solo di questi bambini in nome mio, accoglie me.

Il bambino non può partecipare alla gara per vedere chi è il più grande in quel gruppo. Lui è tagliato fuori dalla possibilità di essere considerato il più grande tra i discepoli. Quella condizione, la condizione di chi è tagliato fuori e non è in condizione di gareggiare nel misurarsi, è quella da cercare su questa terra e anche nelle équipe dei Centri di ascolto, finché siamo su questa terra. La meta da raggiungere è l'ultimo posto; abbassarsi fino a farsi minore, minimo; essere servo di tutti; dover dipendere da tutti. Al punto che l'équipe non può vantarsi di te; anzi deve tenerti e accoglierti per amore del Signore ("accoglie me").

La tradizione spirituale ci può aiutare a scoprire la strada per arrivare a quella meta: si tratta di amare. Chi ama si fa tutto a tutti; chi ama ha bisogno di tutti per il bene dell'amato, per offrirgli il meglio e il tutto: non vede concorrenti ma solo persone che possono concorrere al suo progetto di servizio. Chi ama è come la vedova importuna che si umilia davanti alla casa del giudice per ottenere giustizia, o come il centurione romano che va da Gesù, ebreo, a chiedere che gli guarisca il servo, o come la madre Cananea che, pure, va da Gesù e lo supplica e gli grida dietro mettendo a disagio tutti, si fa trattare "da cani" (anche i cagnolini mangiano le briciole che avanzano ai figli) perché guarisca la figlia. Chi ama non ha mai fatto abbastanza; dona tutto quello che ha e chiede scusa per non aver dato il tutto; perde la faccia e la vita, si sacrifica.

### **Scandali**

6 Chi invece scandalizza anche uno solo di questi piccoli che credono in me, sarebbe meglio per lui che gli fosse appesa al collo una macina girata da asino, e fosse gettato negli abissi del mare. 7 Guai al mondo per gli scandali! È inevitabile che avvengano scandali, ma guai all'uomo per colpa del quale avviene lo scandalo!

8 Se la tua mano o il tuo piede ti è occasione di scandalo, taglialo e gettalo via da te; è meglio per te entrare nella vita monco o zoppo, che avere due mani o due piedi ed essere gettato nel fuoco eterno. 9 E se il tuo occhio ti è occasione di scandalo, cavalo e gettalo via da te; è meglio per te entrare nella vita con un occhio solo, che avere due occhi ed essere gettato nella Geenna del fuoco.

Gli scandali sono “inevitabili”; gli scandali è il mondo che li procura (e uscire dal mondo non è possibile) e anche un singolo uomo lo può provocare. Scandalo è l’atto di creare un inciampo alla fede dei discepoli. Scandalo è un’intenzionalità malvagia che non sopporta che il bene cresca e sia apprezzato; scandalo è un nemico che viene a seminare zizzania, di notte, nel campo del grano buono. Scandalo è l’azione dell’empio che dice “tendiamo insidie al giusto perché col suo comportamento ci è di imbarazzo ed è contrario alle nostre azioni” (Sap 2). Ci si deve attrezzare con la mitezza della colomba e con l’astuzia del serpente e con determinazione.

Tutto ciò che può offrire occasione perché il tentativo (tentazione) di creare inciampi (scandali) raggiunga il suo scopo va tolto. Anche alcune frequentazioni personali (ma anche dell’équipe) vanno verificate. Quelli che vengono per lusingarvi; quelli che vengono per farsi raccontare dei casi pietosi; quelli che vengono a fare i complimenti a questo e a denigrare quello creando divisioni; quelli che non entrano dalla porta, ma cercano sempre passaggi furtivi... vengono forse in vesti di agnelli e invece sono lupi rapaci. C’è un’immagine pubblica di sé e c’è uno stile di vita che non è compatibile con il lavorare in équipe: rende debole l’appartenenza e introduce sospetti reciproci.

### **Quale prezzo**

10 Guardatevi dal disprezzare uno solo di questi piccoli, perché vi dico che i loro angeli nel cielo vedono sempre la faccia del Padre mio che è nei cieli. [11]

Quale prezzo sei disponibile a pagare perché quella persona continui a collaborare nell’équipe o fuori dall’équipe nell’accompagnamento di un caso. Lo scopo non è selezionare un’équipe compatta dove chi non valeva è stato espulso, ma avere un’équipe così attiva e così appassionata che è capace di dare valore a tutti; di apprezzare tutti i contributi. Non è accogliente verso i poveri un’équipe dove non si accolgono anche quelli che possono dare di meno.

### **Quale fine**

12 Che ve ne pare? Se un uomo ha cento pecore e ne smarrisce una, non lascerà forse le novantanove sui monti, per andare in cerca di quella perduta? 13 Se gli riesce di trovarla, in verità vi dico, si rallegrerà per quella più che per le novantanove che non si erano smarrite. 14 Così il Padre vostro celeste non vuole che si perda neanche uno solo di questi piccoli.

Il fine di tutto è quello di radunare tutto ciò che è disperso e di ritrovare tutto ciò che sembrava perduto. E’ questo il fine della missione cristiana (di Cristo) e la fine di tutto sarà quando tutti saranno radunati. Non accada che sotto l’insegna dei poveri da accogliere si giustifichino esclusioni nella comunità. Non accada che per vantarsi della qualità del proprio impegno sociale ci si vergogni di collaborare con qualche piccolo della propria comunità.

La relazione con l'altro è lo strumento principale di cui ci serviamo per il nostro servizio. Nelle relazioni di aiuto sono distinguibili due modalità di interazione:

1. **la relazione di interdipendenza:** generalmente, inizialmente, si stabilisce una relazione di interdipendenza dove c'è fissità di ruoli, c'è chi aiuta e chi è aiutato, c'è una situazione di inferiorità e di superiorità. Non è una relazione paritaria. Quando stabilisco relazioni di interdipendenza io mi sforzo di capire, conoscere, decifrare l'altro e immediatamente si crea uno sbilanciamento perché il problema è l'altro, l'incomprensibile è l'altro... Manca la presa in esame di quale è il mio problema, il mio vissuto di quella situazione. Io non divento oggetto della mia attenzione e questa è un'operazione molto pericolosa. C'è un "dimenticarsi" estremamente dannoso perché mi impedisce di rendermi conto delle dinamiche che io vivo, che metto in atto e che incidono pesantemente sulla relazione. Ciò che non so di me lo proietto sull'altro e questo impedisce all'io e al tu di stabilirsi come protagonisti della relazione. Tutte le volte che presumo di me stesso, fisso l'altro nel suo ruolo di inferiorità e non sono in profondo ascolto né dell'altro né di me stesso. L'altro non è conosciuto per quello che è, non è visto nella sua soggettività perché questa rimane a me oscura perché si sovrappongono dinamiche personali;
2. **la relazione di intersoggettività:** quando stabilisco una relazione di intersoggettività, riesco a cogliere quale è il mio problema e quale è quello dell'altro. Mi definisco e mi differenzio dall'altro, superando la confusione. È una relazione paritaria dove dare e avere sono circolari, c'è un interscambio di ruoli. È una relazione che mi permette di arricchirmi perché, grazie ad essa, aumento la consapevolezza di me stesso. Quando la relazione con l'altro mi permette di mettere in luce aspetti a me sconosciuti o di cogliere un qualche riflesso del mistero della vita, mi ha fatto uno dei regali più importanti. Quando invece ho già capito tutto, so già ciò di cui tu hai bisogno, dove devi arrivare, cosa hai bisogno di capire, non sono in una attitudine di ascolto ed è difficile che l'altro si sveli. Ciò che noi sappiamo su di noi è infinitamente inferiore a ciò che realmente siamo. In realtà sappiamo molto poco di noi stessi. Ciò che non sappiamo è a noi sconosciuto ma questo non è materiale inerte, è materiale di cui semplicemente ignoriamo l'esistenza, perciò non lo possiamo controllare. Occorre dunque tenere un occhio aperto su noi stessi e l'altro sull'altro per tenerci contemporaneamente presenti. Per far ciò approfondiremo le dinamiche interiori che l'incontro con l'altro genera per poterle tenere d'occhio.

## 1. Le dinamiche interiori della relazione

Non sempre ciò che appare coincide con ciò che è. Una lettura troppo letterale della realtà ci costringe a non cogliere molti dati o ci condanna a capire poco di ciò che accade.

Nella comunicazione si ricevono una serie di dati che vengono elaborati per comprendere ciò che dicono e nello stesso tempo, si emettono una serie di informazioni che vengono elaborate dall'interlocutore.

Ogni volta che entriamo in contatto con la realtà si verificano delle dinamiche inevitabili.

Innanzitutto ciò che della realtà noi percepiamo è influenzata da **meccanismi inconsci di selezione** che ci portano a trattenere alcuni dati e ad ignorarne altri, senza che ci si accorga. Di tutti gli stimoli che colpiscono i nostri recettori, solo alcuni vengono selezionati, trattenuti e resi disponibili alla coscienza. Ne deriva che ciò che cogliamo della realtà è una porzione molto limitata rispetto alla realtà intera e che essa risente sempre di una certa soggettività. Infatti ciò che viene trattenuto da una persona non coincide mai perfettamente con quello che un altro ha colto.

Il confronto con l'altro risulta dunque necessario perché può permettere di evidenziare alcuni dati che ci erano sfuggiti perché non erano stati selezionati.

Quanto detto ci spinge a coltivare un atteggiamento di maggiore ascolto nei confronti della realtà perché essa si rivela molto più grande di quanto noi non pensiamo ed una posizione di ricerca per evitare il rischio di coltivare presunte certezze o false sicurezze.

Un'altra dinamica da tenere presente è legata alla **chiarezza dello stimolo**: quanto più uno stimolo è chiaro, tanto più sarà evidente il significato da attribuirvi. Se la situazione presenta delle zone d'ombra, siamo istintivamente portati a fare delle ipotesi interpretative che devono però essere ulteriormente verificate.

L'importante è non confondere le proprie idee presunte con la realtà oggettiva.

Un'ulteriore variabile è costituita dall'**effetto "alone"**: la persona che si incontra ci lascia un'impressione che tende a dilatarsi, avvolgendo tutta la persona in questione come un alone (se una persona mi risulta simpatica è facile che la ritenga anche valida, positiva od intelligente ancora prima di avere verificato nella realtà l'esistenza reale di tali caratteristiche. Nello stesso modo un impatto negativo può rendermi un po' diffidente nei confronti della persona perché rimango condizionato da questa prima impressione).

Ciò espone al rischio di dare per scontato una conoscenza dell'altro che si basa più su nostri presupposti che non su dati verificati, con possibili delusioni in alcuni casi o sottili diffidenze in altri casi. Anche in questo caso il prendere coscienza dell'effetto che la persona provoca su noi stessi e il mantenerlo come ipotesi in attesa di conferma appare l'atteggiamento più costruttivo.

Un'altra dinamica con cui fare i conti è l'influenza delle **tracce lasciate da esperienze** già vissute: quando si ripete il contatto con una persona o una realtà già precedentemente incontrata, inconsapevolmente ci si aspetta che possieda le stesse caratteristiche riscontrate in passato. L'utilità di questa dinamica sta nel fatto di far tesoro di ciò che si è vissuto, ma se l'esperienza precedente diventa uno stampo rigido per le successive, si corre il rischio di non cogliere quelle novità che una realtà nuova sempre presenta.

Il già conosciuto diventerà allora una prigione, dando delle false certezze che rischiano di diventare dei preconcetti rigidi ed immutabili, che impediscono l'evoluzione e la crescita.

Ognuno di noi possiede una **teoria implicita della personalità** e della realtà costruita con tutti gli insegnamenti interiorizzati, le abitudini acquisite, che apprezziamo meccanicamente. Spesso tendiamo a generalizzare ed assolutizzare quella che è stata la nostra esperienza storica e o abbiamo già pronte prefabbricate le interpretazioni utili per capire ciò che ci circonda. La non presa di coscienza dell'esistenza e della relatività del di assunti interiorizzati è accompagnata spesso da atteggiamenti giudicanti nei confronti di modelli diversi, perché si ritiene ci debba essere un modo giusto di essere. Il rischio della dogmaticità è sempre dietro l'angolo.

Sia l'effetto alone che le tracce dell'esperienza, che la teoria implicita della personalità creano inconsapevolmente delle **aspettative**, positive o negative, che spesso tendono ad avverarsi perché, senza accorgersi, vengono comunicate all'altro in modo

indiretto. Se nei confronti di una persona nutro un'aspettativa positiva, probabilmente la tratterò con cordialità e simpatia: l'altro generalmente ricambia un approccio positivo, confermandomi così nella mia aspettativa iniziale. Non mi accorgo di avere indotto io nell'altro comportamenti positivi attraverso il mio atteggiamento e penso invece che siano propri dell'altro. Se verso una persona nutro delle resistenze forse perché la conosco da anni, spesso non mi accorgo di possibili cambiamenti perché non mi aspetto nulla di positivo. La persona in questione lo percepisce e spesso si rammarica perché nota che può anche sforzarsi di mutare positivamente ma è inutile perché non viene riconosciuta. A quel punto tanto vale non affannarsi a migliorare e comportarsi come si è sempre fatto!!! Io rimango perciò confermato nelle attese negative, senza accorgermi di avere anch'io spinto l'altro a non migliorare. Più sono inconsapevole delle mie aspettative, più non mi rendo conto che l'altro rimane condizionato dal mio comportamento perché non mi accorgo di comunicare ciò che mi aspetto.

Spesso siamo condizionati da **simpatie ed antipatie inconsce** che l'altro, senza volerlo, genera in noi (in certi casi noi pensiamo di reagire alla persona in questione ed invece reagiamo a fatti precedentemente accaduti che involontariamente l'altro ha richiamato).

In questo senso sono molto preziose le reazioni immotivate oppure spropositate rispetto al fatto in sé. Una reazione di forte simpatia istintiva, quando ancora non conosco bene l'altro, è molto probabilmente legata a qualcosa di mio che è affiorato perché per ora essa è immotivata. Una reazione di ostilità molto intensa per un fatto banale è un altro utile indicatore per provare a chiedersi che cosa ci ha fatto innervosire così tanto: nella maggior parte dei casi la causa non ha nulla a che vedere con la situazione in sé ma è legata a qualche stato d'animo antico che si è risvegliato. Nella mia esperienza ho verificato come molte volte problemi di relazioni con gli altri non avevano la radice in tali rapporti, ma semplicemente erano l'espressione di un disagio nel rapporto con se stessi, spesso legato ad esperienze passate. Queste dinamiche si accompagnano ad altre, legate invece al modo di esprimerci nella relazione.

Un primo aspetto fondamentale da cogliere è che noi comunichiamo attraverso una **modalità verbale e una modalità non verbale**. Occorre tenere presente non solo ciò che "dico" all'altro attraverso le parole, ma anche "il modo" con cui lo dico, perché esso può a volte ribaltare il significato di una frase. Una affermazione infatti, in base al modo con cui viene espressa, può essere una constatazione, una imposizione oppure una richiesta. Spesso il messaggio espresso attraverso le parole vuole trasmettere dei contenuti, delle informazioni o dei concetti. A livello non verbale invece comunico maggiormente dei vissuti e delle emozioni, che spesso dicono come io vedo l'altro, oppure come mi sento nel rapporto con l'altro o come sto in quel momento. Il messaggio non verbale utilizza la mimica del volto, il tono della voce, la gestualità e perfino l'abito che indosso!!!

Il problema che spesso nasce è dovuto al fatto che mentre si riesce generalmente a controllare e ad essere consapevoli di ciò che si dice, è molto più difficile controllare ed essere consapevoli di ciò che si esprime per via non verbale, perché sono in gioco innumerevoli fattori difficili da controllare tutti e costantemente.

Spesso ci sono **reazioni incomprensibili** a qualcosa che abbiamo detto da parte dell'altro che ci portano a chiederci: "Ma in fondo cosa ho detto? Ma cosa ho fatto? Perché reagisce così?" Si tratta di capire se la persona sta reagendo a quanto abbiamo fatto o detto a voce oppure se sta reagendo a qualche altro messaggio che, senza accorgerci, gli abbiamo inviato.

Ciò ci indica che alcuni comportamenti sono di difficile lettura se presi a sé. Spesso contengono dei messaggi e dei significati che si possono cogliere se si cerca di leggere più in profondità ciò che l'altro voleva dirci attraverso quel comportamento. Il chiedersi:

“Perché si comporta così? Che cosa vuole esprimere con questo atteggiamento?” Ci aiuta a porci in un atteggiamento di maggiore ascolto nei confronti del prossimo, diffidando delle risposte superficiali o convenzionali che per prime affiorano come risposta al quesito. A volte per rispondere occorre parecchio tempo oppure in altri casi può essere utile allargare la lettura della situazione andando oltre al fatto in sé, per verificare ciò che è accaduto in precedenza o contestualmente e che può.

Un altro problema si crea quando le cose che diciamo e il come le diciamo non procedono nella **stessa direzione**. Ad esempio, una persona mi sta profondamente antipatica: se ignoro ciò che nutro nei suoi confronti ( magari perché mi creerebbe sensi di colpa) corro facilmente il rischio di comunicarglielo con i miei atteggiamenti e comportamenti, anche nel caso in cui a parole invio messaggi positivi.

Ciò che ignoriamo di noi stessi trova nel linguaggio non verbale spesso la via attraverso la quale viene inconsapevolmente comunicato. Una maggiore coscienza di noi stessi (anche di quelle cose che ci danno fastidio o ci fanno soffrire ma che ci appartengono) ci aiuta nel comprendere ciò che stiamo comunicando all'altro e nel vegliare su ciò che vogliamo esprimere.

Il messaggio non verbale ha la caratteristica di essere ambiguo e non sempre così facilmente decifrabile. In alcune situazioni può essere vantaggioso verificare con l'altro se quanto abbiamo colto corrispondeva a quanto l'altro voleva esprimerci, ma in altri casi ciò non è possibile.

## 2. Il rapporto con il proprio mondo emozionale

Nell'ascolto di sé stessi gioca un'importanza fondamentale l'essere in ascolto dei messaggi che il proprio mondo emozionale o fisico ci inviano.

Conoscersi significa essere capaci di ascoltarsi e di leggere ciò che attraversa il proprio vissuto, le emozioni che in esso si presentano.

Troppo spesso tendiamo a giudicare come positivi o negativi gli stati d'animo che proviamo.

Non possiamo imporci di sentire o non sentire o decidere con la forza della volontà che cosa è giusto sentire. In tal senso infatti l'emozione ha la caratteristica di non mentire, dice pienamente la verità.

Le emozioni non sono quindi né negative né positive: possono esserlo le mie reazioni all'emozione.

Non sono responsabile di ciò che sento, ma di come agisco .

Spesso vi è un investimento maggiore di energia nel nascondere un'emozione o un sentimento che non nell'ammeterselo o esprimerlo.

Inoltre spesso il non accettare un'emozione la intensifica ( per es. la paura).

Quali sono le difficoltà nell'entrare in questa intimità con se stessi?

Un primo fattore condizionante è il tipo di **ambiente** nel quale siamo vissuti e il tipo di educazione ricevuta.

Occorre risalire a fattori legati all'infanzia e che spesso sono durati nel tempo. Il bambino non è in grado di dare un nome alle emozioni che sperimenta: ha bisogno un adulto che lo aiuti a decifrare, a dare un nome a ciò che sta provando, ma ciò è possibile se l'adulto

riesce ad accettare ciò che il figlio sta provando perché non lo giudica a priori ma sa creare un clima di libertà e fiducia dove non c'è qualcosa che non si possa "dire".

L'adulto diventa anche qui il parametro di riferimento perché il bambino assimila come l'adulto si rapporta alle proprie emozioni, come le esprime o le rielabora.

Il considerare l'esprimere le emozioni come un indice di debolezza o qualcosa di sconveniente o addirittura di sbagliato, oppure non essere in grado di decifrare ciò che il bambino sta provando (e quindi comunicando) senz'altro non aiuta il bambino ad elaborare un rapporto corretto con questa sua dimensione e questa difficoltà può perdurare nell'età adulta.

L'educazione ricevuta spesso ci ha trasmesso la convinzione dell'esistenza di sentimenti appropriati o non appropriati spesso secondo i criteri di canoni collettivi mai verificati.

Le emozioni ci costringono a fare i conti con le proprie **ferite interiori**.

Spesso le situazioni che ci toccano più da vicino vanno in qualche modo a toccare dei tasti deboli, costituiti talora da quei bisogni che non hanno avuto una risposta sufficiente, talora da esperienze negative vissute, ma che difficilmente sono riconoscibili. A volte questo riconoscimento implica la messa in discussione di esperienze vissute o di persone che per noi sono state significative. Ciò risulta sempre piuttosto complesso per i sensi di colpa che ne conseguono.

Un'altra resistenza è legata al **mettere in crisi l'immagine** che ci siamo fatti di noi stessi, che spesso è più idealizzata che non reale. Per non perdere la falsa stima di noi stessi, Ci impedisce spesso di venire in contatto soprattutto con quei sentimenti od emozioni che avvertiamo come minacciosi.

Può crearci delle difficoltà il **ruolo** che ricopriamo con le attese ed aspettative che avvertiamo ad esso collegate. Non possiamo permetterci di provare siffatte emozioni.

Il **bisogno di approvazione** talora rende difficile il riconoscere che determinate emozioni albergano nel nostro cuore. Correremmo il rischio di non essere condivisi, od emarginati, oppure deluderemmo qualcuno, verrebbe meno l'approvazione di figure significative...(chi comanda in "casa mia"? a chi rendo conto?)

Il maltrattamento della donna tra le mura domestiche è ancora oggi difficile da individuare. Il più delle volte la donna lo tiene nascosto perché si sente responsabile, perché lo vive come fallimento del proprio progetto di vita, perché è il marito stesso che, attraverso un profondo condizionamento psicologico, la fa sentire responsabile e comunque non in grado di ricostruirsi una vita in autonomia.

Il Se.D (Servizio Disagio Donne) basa il proprio servizio sulla relazione di aiuto donna con donna, dove l'operatrice si pone in ascolto di se stessa e dell'altra e dove non si deve aver fretta di trovare le soluzioni ai problemi presentati, bensì è utile "cercare di capire" e ciò è possibile attraverso la costruzione di una relazione di fiducia.

Mettersi in posizioni di ascolto di se stesse significa capire quanto le esperienze personali, gli stereotipi, i valori di riferimento, i propri sentimenti e così via condizionino la relazione, sapendo che non "esiste solo il proprio punto di vista" ma "tanti punti di vista".

L'ascolto dell'altra significa porsi in atteggiamento empatico e cogliere ogni suo segnale, al di là della sua comunicazione verbale. Molti possono essere i segnali indiretti che la donna lancia. E' importante considerare e interpretare anche i suoi silenzi. La conoscenza di una persona non può prescindere dalla conoscenza della sua cultura di appartenenza, almeno nei tratti essenziali.

L'ascolto di una donna presumibilmente maltrattata che si presenta al Centro di ascolto non è cosa facile, perché la donna il più delle volte copre questo problema presentando solo richieste di tipo assistenziale. Occorre curare molto il percorso della conoscenza. La risposta con interventi concreti e assistenziali può avvenire nell'avvio della relazione, e può essere intesa non sempre come l'obiettivo quanto come lo strumento che può agevolare la costruzione della relazione.

Come gestire ciò che emerge dall'ascolto per la costruzione di un percorso d'aiuto va concordato con la donna, la quale deve avere la consapevolezza che l'esito positivo molto dipende da lei. La donna deve poter sentire la volontaria come punto di riferimento importante, ma non deve sentirsi dipendente da lei.

Al Centro di ascolto possono presentarsi situazioni d'emergenza che non danno il tempo per la costruzione di una conoscenza e quindi di una relazione con la donna. In questo caso possono essere intrapresi percorsi diversi.

Il Centro di ascolto deve favorire la rete coi servizi interni o esterni alla Parrocchia per la costruzione di un percorso d'aiuto verso la donna, ma deve curare anche la costruzione di una rete di solidarietà tra le persone del territorio. In questo modo molte situazioni di disagio e maltrattamento troverebbero risposta sul territorio prima ancora di confluire al Centro di ascolto. Il Se.D basa il proprio intervento sulla costruzione di una relazione d'aiuto tra l'operatrice e la donna, dove ascoltarsi è elemento indispensabile per poter ascoltare.

## **1. Come ascoltare la donna**

Consideriamo una relazione dove ognuna delle due parti, sia pur nella differenza dei ruoli, è in posizione sia di comunicazione che di ascolto, così da permettere alla donna di mantenere una posizione attiva, quale soggetto (e non oggetto) della relazione.

Quando ci troviamo per la prima volta di fronte a una persona, nulla sappiamo di lei, della sua storia, del suo mondo, dei suoi pensieri, della sua cultura, dei suoi valori di riferimento, del suo carattere e così via.

Non è così banale questa riflessione, sulla quale è utile soffermarsi per un momento, per renderci conto come a volte siamo imprudenti e precipitosi nel voler dare suggerimenti concreti invece di soffermarci quanto necessario nella fase della conoscenza.

Il primo modo di agire ci fa sentire utili ma, se non cerchiamo di conoscere l'altro, di ascoltarlo, il nostro intervento può essere sbagliato o nella migliore delle ipotesi parziale e tale da non aiutare la persona ad attivare le proprie risorse e a rimuovere le cause del suo stato di bisogno.

## **2. Cosa significa porsi in posizione di ascolto**

Significa:

- ascoltare quello che la persona dice;
- prestare attenzione a come racconta i fatti (può essere un indicatore del suo carattere e del suo modo di percepire tali fatti);
- osservare la sua gestualità ed espressione del viso (elementi che mancano nei contatti telefonici, dove la comprensione è ancora più difficile. Vedi le varie linee telefoniche per le donne);
- verificare se c'è congruenza tra il contenuto del racconto e le modalità e la gestualità che lo accompagnano. C'è congruenza quando una donna racconta un fatto di maltrattamento con sofferenza o rabbia. L'eccessivo distacco emotivo, invece, fa supporre che ci sia dell'altro e merita particolare attenzione. (Circa un anno fa è venuta da me una donna, inviata da Siloe dove si era rivolta per un percorso formativo/lavorativo e, oltre a raccontarmi fatti di maltrattamento fisico soprattutto quando percepiva lo stipendio e il compagno se ne voleva appropriare, riferiva anche altri fatti quali l'aver venduto la propria casa, l'aver messo a disposizione i soldi per l'avvio di un'attività insieme al compagno, l'aver interrotto una carriera lavorativa stimabile e così via, con atteggiamento molto distaccato e in contrasto col delicato racconto, quasi si trattasse di altra persona. Mi sono annotata fin dal primo colloquio questa riflessione e, nel proseguimento della conoscenza di fatto è emerso che, presumibilmente a motivo della sofferenza e del senso di sconfitta per l'insuccesso della sua relazione, la signora era caduta in uno stato depressivo tanto da non riuscire ad avere alcuna difesa e senso critico rispetto a ciò che le stava accadendo. Con la signora è stata costruita una vera e propria relazione d'aiuto, grazie alla quale forse sta per riuscire a distaccarsi da lui. I motivi di fragilità che ho potuto dedurre dal suo comportamento mi sollecitano tuttora ad essere molto prudente nel modulare le mie osservazioni o le mie proposte). Al contrario la donna potrebbe raccontarci fatti che a noi non sembrano gravi con eccessiva agitazione. Potrebbe non riuscire ad esprimere con le parole la gravità della sua storia oppure al contrario potrebbe avere una percezione di gravità superiore rispetto a ciò che sta raccontando;
- cogliere anche ciò che la donna cerca di dire coi suoi silenzi. A volte i silenzi danno più informazioni del parlato (può essere un aspetto del suo carattere, ma può voler dire che lei stessa è confusa e ha ancora difficoltà a parlare di fatti gravi e molto coinvolgenti per lei). Il silenzio della donna potrebbe erroneamente sollecitarci a parlare di più. Può invece essere più utile e rispettoso rispondere al silenzio della donna col nostro silenzio. Capire i silenzi contestualizzandoli nella relazione che si sta costruendo non è elemento facile;
- rispettare i tempi della donna. Accettare il fatto che la donna, nonostante ci possa raccontare fatti gravissimi che a noi sembrano intollerabili, non chieda quella protezione che invece noi vorremmo offrirle. Può non essere ancora pronta o il suo livello di percezione del pericolo e della paura può essere diverso dal nostro.

Nella fase della conoscenza è utile lavorare su ipotesi, utilizzando esempi che riguardano altre situazioni, in modo da sollecitare indirettamente i pensieri della donna, senza che lei si senta minacciata o ci senta intrusive se poniamo domande dirette.

Capita spesso di trovarsi di fronte una donna che ci racconta fatti gravissimi di maltrattamento che ci aspettiamo conducano a una richiesta di uscita da casa, mentre nel proseguimento del colloquio la donna ci esprime anche la sua preoccupazione verso il marito. Questa ambivalenza può sottintendere molteplici ipotesi:

- ha realmente l'intenzione di avviare un percorso di autonomia e, in questa eventualità, l'esplicitare le sue preoccupazioni verso il marito potrebbe essere interpretato come una richiesta d'aiuto a superare le titubanze e i sensi di colpa;
- è ancora confusa tanto da passare da un sentimento estremo ad un altro;
- potrebbe essere stata spinta a chiedere aiuto da un'emergenza e nel momento stesso in cui ne parla già ne ridimensiona la gravità e così via.

Questo a dimostrare che se noi esplicitiamo troppo tempestivamente ciò che ci sembra di aver capito proponendo l'aiuto concreto conseguente corriamo il rischio, anche se in buona fede, di prevaricare la volontà della donna, che presumibilmente non è ancora pronta a prendere delle decisioni. Quindi è importante tenere aperte nella nostra mente tutte le ipotesi e, utilizzando in maniera generica le esperienze di altre donne o rilanciandole frasi dette da lei, far sì che la donna dia sempre più informazioni così da orientarci meglio.

Non rispondere in simmetria nel soddisfare le richieste della donna (es. si rivolge a voi una donna per chiedere il lavoro ma, avendo un aspetto fisico sofferente e una fragilità, voi ipotizzate possa trovarsi in una situazione di maltrattamento. Se voi vi attivate immediatamente nell'aiutarla a trovare il lavoro rischiate di dare una risposta parziale e perdetevi l'opportunità di capire di più e quindi orientare il vostro supporto in maniera più efficace per lei). E' infatti più facile per la donna sopporre che la soddisfazione delle sue richieste concrete sia la soluzione dell'intera sua situazione (questo atteggiamento non la induce a mettersi in gioco in maniera attiva). Conoscere e tenere in considerazione gli elementi essenziali della sua cultura (es. difficilmente una donna musulmana riuscirà a prendere decisioni drastiche nei confronti del marito maltrattante e, anche trovandosi in situazioni di alto rischio, tenderà sempre a cercare soluzioni di recupero).

Possiamo riuscire a capire un po' di più la persona che abbiamo davanti a noi solo se all'inizio teniamo aperte tutte le ipotesi che potranno definirsi meglio man mano che la conoscenza procede.

### **3. Ascoltare noi stesse**

L'ascolto di noi stesse è probabilmente l'aspetto più difficile e non è un meccanismo così automatico. Infatti anche noi attiviamo i nostri meccanismi di difesa e le nostre valutazioni non sono quasi mai frutto di analisi oggettive, ma possono essere influenzate dal nostro modo di vedere le cose.

E' quindi importante tenere sotto controllo alcuni elementi di noi, per far sì che interferiscano meno possibile nella relazione, come ad esempio:

- le nostre esperienze personali (es. facciamo riferimento unicamente al nostro modello di famiglia che consideriamo "buona" in maniera assoluta);
- i nostri valori di riferimento (es. per noi il matrimonio è indissolubile; prevale la dignità della persona; pensiamo che la donna realizzata sia solo quella sposata o anche la sigle?);
- il nostro status sociale (es. come condiziona la nostra valutazione il fatto di essere single, religiose, sposate, separate vedove eccetera?)

- il nostro stato d'animo (es. siamo stanche per cui siamo meno disponibili all'ascolto);
- i nostri sentimenti (proviamo antipatia, senza un apparente motivo);
- il senso di frustrazione o di inadeguatezza, quando non riusciamo a soddisfare la richiesta della donna (non siamo onnipotenti) o se valutiamo di non dover assecondare la richiesta (l'importante è spiegare sempre alla donna i motivi delle nostre posizioni o proposte). Una relazione di aiuto è basata sulla correttezza della comunicazione, soprattutto quando riteniamo di dover dire cose che presumiamo non siano gradite. Questo aspetto ci induce a riflettere e quindi a trovare le parole più adatte;
- la consapevolezza che la soddisfazione di una richiesta può non essere l'obiettivo o perlomeno l'unico obiettivo. Per l'operatrice/volontaria può essere lo strumento che permette all'inizio di favorire una relazione di fiducia per poi successivamente affrontare le cause.

#### **4. Durante il colloquio dobbiamo porci alcune domande/chiave**

- Cosa penso della donna che ho di fronte?
- Cosa può pensare la donna di me?
- Come gestire ciò che emerge dall'ascolto?
- Cosa penso della donna (questa riflessione va vista in relazione alle sensazioni che mi sollecita la donna con cui sto parlando, ma anche in relazione al concetto che ho io della donna in senso generale)?
- Ho fiducia nelle sue capacità?
- Riesco a pensare che lei non è solo portatrice di problemi ma anche di risorse?
- Riesco a sospendere il giudizio sulla donna che ho di fronte e su ciò che sta raccontando? Sospendere il giudizio non vuol dire sospendere la valutazione di ciò che stiamo ascoltando e che dobbiamo verificare con il nostro interlocutore (es. nel maggio scorso è stata inviata da un Centro di ascolto una donna di circa 60 anni, convivente da circa 14 anni con un uomo più giovane di lei di 10 anni, molto ricco. Da 4 anni lui aveva iniziato a maltrattarla fisicamente, economicamente e psicologicamente. Lei aveva terminato un'attività in proprio e gode di una pensione di 400 circa euro al mese. Mensilmente lui le dà una cifra esigua che lei deve utilizzare per la quotidianità e parallelamente la fa sentire inadeguata sotto tutti i punti di vista e necessariamente dipendente da lui. Questa signora mi raccontava la sua storia come se fosse arrivata a un punto di intollerabilità, tanto che lo stress le aveva iniziato a procurare anche dei seri problemi di salute. Tutte le informazioni sembravano condurre alla richiesta di uscita da casa per l'avvio di un percorso d'autonomia, e quindi ho lavorato nella mia mente su questa ipotesi, non proponendola in maniera diretta. Ho preferito non dire: "...mi sembra che lei voglia uscire da casa..." ma ho pensato di rilanciare ciò che lei mi aveva raccontato, rilanciandole il discorso: "Ma come ha fatto a resistere fino ad ora...?"; "Come è possibile le voleva così bene e poi improvvisamente...?" e così via. Questa modalità ha fatto sì che la signora entrasse ancora di più nel merito del suo racconto aggiungendo di essere d'accordo con la mia affermazione ma di non poter uscire da casa perché dipendente economicamente da lui, dandomi l'informazione per me fondamentale che non era per niente pronta e

intenzionata a interrompere la relazione. E' evidente che a 60 anni non è facile pensare di costruirsi un'autonomia economica, ma in questo caso la signora non l'ha presa in considerazione nemmeno per un momento. Nel tempo si è consolidata questa posizione e ho sempre più capito che la signora aveva bisogno prevalentemente di un suo spazio, con una persona che accogliesse i suoi sfoghi e non la giudicasse).

- Penso che la donna abbia delle responsabilità rispetto alla sua situazione e, se così, come gestisco questa mia valutazione (es. la donna dice: "Lui mi picchia...ma io lo provo...")?
- Riesco a cogliere se e quando le è pronta a recepire e quindi ad utilizzare ciò che le vorrei proporre?
- Cerco di pormi in atteggiamento empatico così da riuscire a cogliere lo stato d'animo della donna? (sia per la situazione complessa che sta vivendo, sia perché si trova in posizione di svantaggio rispetto a noi il che potrebbe sollecitarla ad assumere un atteggiamento passivo pensando che noi le possiamo risolvere tutti i suoi problemi oppure potrebbe temere il nostro giudizio, potrebbe trasferire su chi l'ascolta la percezione che lei ha del fallimento della propria vita, la perdita della stima di se stessa, l'eccessivo senso di responsabilità rispetto all'accaduto... Potrebbe anche temere l'uso che noi possiamo fare delle informazioni che sta dando su di sé...).

L'ascolto non ci deve portare necessariamente ad azioni concrete. A seconda delle circostanze, infatti, l'ascolto può essere non tanto lo strumento quanto l'obiettivo (una relazione d'aiuto può prevedere anche il solo ascolto e dobbiamo essere pronte a riceverlo, tenendo sotto controllo la nostra frustrazione di non riuscire a fare cose concrete, non cadendo nel senso di colpa o di inadeguatezza anche se la donna potrebbe sollecitarci). Ascoltare una persona non ci porta sempre a capire ciò che ci sta dicendo, dobbiamo poter riconoscere "di non aver capito", ciò può dipendere da noi ma anche dal fatto che la donna può a sua volta essere confusa. Per smuovere la situazione di stallo che si viene a determinare può essere utile chiedere alla donna: "Venendo qui che cosa ti aspetti da me e dal mio servizio?". Il più delle volte emerge che è proprio la donna che non sa cosa vuole per cui genericamente risponde "mi aspetto un aiuto". Partendo da questa frase così generica dobbiamo costruire con lei una relazione che la metta in grado di ricostruire prima con se stessa e poi con noi i fatti concreti di maltrattamento così da poter essere accompagnata ad una decisione consapevole. L'utilizzo di ciò che emerge dall'ascolto deve essere costruito e concordato con la persona interessata al fine di attivare servizi e risorse per la realizzazione del suo progetto, aiutando la donna a superare eventuali timori e resistenze. La volontaria potrebbe trovarsi nella necessità di confrontarsi ad esempio con il Parroco o con l'équipe del Centro di ascolto per le situazioni particolarmente complesse. Ciò può essere possibile purchè ognuno sia consapevole di avere l'obbligo di mantenere ogni informazione nella massima riservatezza. Se la donna vincola chi l'ascolta a non parlarne con nessuno, è corretto evidenziarle che questo comportamento potrebbe ostacolare la costruzione del suo progetto. Se emerge, invece, una situazione di pericolo dove sono presenti dei bambini, chiunque ne venga a conoscenza (come privato cittadino, come volontario di un Centro di ascolto e sicuramente come operatore) ha l'obbligo di farne segnalazione ai servizi competenti per l'avvio di un'attenzione al contesto familiare, previa comunicazione alla donna. Questa modalità potrebbe, tra l'altro, sollecitare la donna a procedere lei stessa, dimostrando così di saper proteggere se stessa e i propri figli. La donna ci può vedere certamente come persona su cui lei può contare, ma dobbiamo darle la restituzione che il buon risultato dipende molto anche da lei.

## 5. Ascoltare noi stesse e ascoltare l'altra

Attraverso l'ascolto di noi e l'ascolto dell'altra riusciamo conoscere sempre più la persona e la sua storia attraverso la relazione che si viene a determinare.

Questa relazione, però, assume delle caratteristiche non solo legate alla soggettività delle persone, ma anche in base all'influenza determinata da fattori oggettivi, indipendenti dalla volontà delle due parti (es. una donna con figli può avere maggiori resistenze a prendere delle decisioni importanti rispetto a una donna sola che si prende la responsabilità solo per se stessa).

Tutto quello che è stato detto fino ad ora può essere rivisitato pensandolo come modello anche per il Centro di ascolto dove è ancora più difficile decodificare la domanda, perché il Centro di ascolto occupandosi di diverse problematiche, ha un vastissimo campo da sondare.

Quindi pensando al Centro di ascolto è utile aggiungere qualche riflessione.

### *Come ascoltare la donna che si rivolge al Centro di ascolto?*

L'esperienza ci insegna che spesso è la donna che si rivolge al Centro di ascolto, facendosi portatrice anche dei bisogni della famiglia o delle difficoltà di relazione tra la famiglia e la società esterna (es. famiglia/scuola), il più delle volte celando i veri problemi o le cause che hanno determinato la situazione di bisogno.

E' anche estremamente difficile cogliere i problemi e valutarne le priorità, perché le situazioni di cui ci si occupa sono sempre più multiproblematiche.

Dobbiamo quindi tenere in considerazione la possibilità che, al di là della comunicazione verbale, ci possa essere dell'altro.

### *Quali possono essere gli indicatori su cui lavorare e quali i comportamenti da assumere?*

Alcuni indicatori che possiamo tenere presenti sono:

- il ripresentarsi della donna in maniera frequente, riproponendo sempre lo stesso problema (ad esempio di tipo economico, dove non si riesce a capire come mai non si smuovono le cause),
- la sua ritrosia a rispondere quando si cerca di capire un po' di più delle sue difficoltà, al fine di aiutarla ad andare a monte del problema, per rimuovere, se possibile, le cause (quando vengono poste delle domande è opportuno spiegare il motivo e l'ipotesi su cui si sta lavorando),
- nel caso in cui la donna si rivolgesse sempre e solo al Centro di ascolto, anziché al servizio competente per il problema presentato, ciò può avvenire o perché non ne è a conoscenza o perché ha dei timori, soprattutto se si tratta di enti pubblici. In entrambi i casi è opportuno inviare la donna al
- servizio competente, fornendo tutte le informazioni o accompagnandola anche concretamente.

### *Come affrontare le situazioni di emergenza?*

E' evidente che se ci troviamo di fronte una situazione d'emergenza saltano tutti gli schemi di cui abbiamo parlato fino ad ora, per cui ci troviamo a dover agire ancor prima di conoscere.

L'importante è costruire poi comunque una relazione dove poter ascoltare noi stesse e l'altra.

E' pur vero che dobbiamo cercare di raccogliere comunque delle informazioni per valutare se l'emergenza è reale o è frutto del vissuto della donna (es. la donna si presenta al Centro di ascolto e dice di non poter assolutamente tornare a casa. Dal suo racconto, o dalle informazioni già in vostre mani, emerge che il maltrattamento è una consuetudine. La donna va sollecitata a spiegare cosa c'è di diverso rispetto alle volte precedenti, che l'hanno indotta a comportarsi diversamente. Da questa domanda dovrebbe emergere tutta una serie d'informazioni che aiutano a capire un po' di più la situazione).

Nel dubbio e nell'impossibilità di verificare se si tratti di vera emergenza è comunque opportuno assecondare la richiesta di aiuto della donna, rinviando una maggior comprensione nello sviluppo della conoscenza (es. potrebbe presentarsi a qualsiasi ora o giorno della settimana al Centro di ascolto una donna dicendo di non poter assolutamente tornare a casa. Nell'impossibilità di contattare subito i servizi competenti è opportuno procedere comunque a un'accoglienza (presso famiglie? in albergo?) e, quando possibile, avviare la rete dei servizi che potrebbero curarsi della donna. Se si presentasse con figli minori, sappiamo che devono farsi carico gli enti pubblici o il Tribunale per i minorenni. Nell'impossibilità di accompagnare la donna ai servizi specifici (per orario o per giorno della settimana) è anche in questo caso possibile procedere alla protezione della donna e dei suoi figli, accompagnandola però presso i Carabinieri o Polizia per denunciare i motivi che l'hanno indotta a scappare coi propri figli, così da ricevere una legittimazione e non incorrere nel rischio di denuncia di sottrazione di minorenni.

Appena possibile la donna dovrà mettersi in contatto coi servizi sociali competenti o con il Tribunale per i minorenni dove, a loro volta, i Carabinieri o la Polizia avranno trasmesso il loro rapporto.

### 6. Quale rete si deve sviluppare e quale relazione fra il Centro di ascolto

Il lavoro di rete può essere visto anche come lo sviluppo di interazioni tra diversi Servizi grazie alla comunicazioni tra gli operatori, per il raggiungimento di un obiettivo condiviso.

Quindi anche sotto questo aspetto è indispensabile l'ascolto di sé e dell'altro.

Il Centro di ascolto deve quindi conoscere le risorse sia pubbliche che private del territorio, come pure i supporti della Caritas Ambrosiana quali il Siloe, il Sam, le varie Segreterie eccetera e, nel nostro specifico, il Se.D (Servizio Disagio Donne).

Quando un Centro di ascolto mette in contatto una donna col Se.D (inviandola o anche accompagnandola) significa che la donna:

- ha riconosciuto e ha parlato del proprio maltrattamento intrafamiliare,
- pur non avendo esplicitato ciò, manifesta un disagio profondo che può indurre la volontaria a supporre che "ci sia dell'altro". In questo caso può essere utile parlare del nostro servizio, anche semplicemente per capire un po' di più,

E' utile comunque non forzare mai la donna a utilizzare le indicazioni. Può non essere ancora pronta. L'importante è rassicurarla che può contare sempre e comunque sulla persona a cui si è rivolta, pur rimanendo attenti a non favorirne la dipendenza.

Il lavoro di rete promosso dal Centro di ascolto può essere inteso non solo come risposta ai bisogni della situazione di cui si sta occupando e di cui abbiamo parlato fino ad ora, ma più in generale come attivazione di comunicazione e conoscenza con la comunità parrocchiale e in senso più ampio anche con la comunità territoriale, ma anche per favorire la conoscenza tra le persone appartenenti alla comunità. Ciò significa che si riconosce nel Centro di ascolto anche il compito di trasmettere alla comunità il valore della comunicazione, della relazione tra le persone e della solidarietà. Paradossalmente in questo modo potrebbero non arrivare mai al Centro di ascolto richieste di aiuto, perché le risposte e i sostegni vengono già trovati sul territorio stesso.

A seguito dei lavori di gruppo susseguenti alla relazione è stata presentata una serie di domande dai volontari, che qui di seguito sintetizziamo:

*Come è possibile favorire la costruzione di una relazione d'aiuto nei Centro di ascolto dove il colloquio viene fatto in coppia da due volontari?*

Partendo dal presupposto che la presenza di due volontari è una risorsa per il Centro di ascolto, in quanto uno potrebbe gestire prevalentemente il colloquio e l'altro fare da osservatore (ciò facilita la verifica successiva tra i due volontari e con l'équipe), non è esclusa la possibilità che una sola volontaria prosegua la relazione con la donna, purché ciò sia stato discusso e concordato con i componenti dell'équipe.

*Se la donna vincola la volontaria alla riservatezza nei confronti delle altre persone che compongono l'équipe, sapendo invece che l'équipe è il momento di condivisione e di decisione, come conciliare i due aspetti?*

Se la volontaria ritiene meritevole di attenzione la situazione presentata dalla donna, ne può parlare in équipe senza connotarla anagraficamente, per condividere eventualmente la decisione di portare avanti "momentaneamente" la relazione con la donna nella riservatezza allo scopo di costruire con lei una relazione di fiducia che possa essere da ponte affinché poi la donna riesca ad andare oltre la fiducia verso la volontaria, ricominciando ad averne anche in se stessa e nelle altre persone. Se ciò avviene, la donna sicuramente solleva la volontaria dal vincolo della riservatezza e ciò è il segnale della possibilità di accompagnarla in un percorso verso l'autonomia. Diversamente può essere un segnale che non si è avviata la relazione di fiducia, in questo caso bisogna avere la consapevolezza che può non essere dipeso da noi.

*Come conciliare il rapporto tra il rispetto della donna con la necessità d'indagare per capire di più e in questa seconda eventualità è giusto entrare nell'intimità familiare?*

Non è mai giusto avere un atteggiamento troppo intrusivo che possa ledere la sensibilità e il legittimo desiderio di riservatezza della donna. Porre delle domande anche in modo garbato e indiretto (come suggerito nella relazione) significa per la donna smuovere degli

stati d'animo comunque di sofferenza e di grosso disagio. Quindi vanno poste solo quelle domande che possono farci capire un po' di più la sua situazione per cominciare a orientare l'intervento, modalità che è sempre utile esplicitare alla donna.

La donna va comunque rispettata nel suo desiderio di riservatezza e ogni valutazione va rinviata man mano che si costituisce una relazione di fiducia.

#### *Cosa fare quando la segnalazione viene fatta da terze persone?*

E' abbastanza consueto che la segnalazione possa pervenire da vicini di casa, da parenti eccetera. Non è opportuno né utile attivarsi direttamente con la donna che potrebbe non essere disposta a farsi aiutare. E' invece utile cercare di capire se il segnalante è in un rapporto di fiducia con la donna o se ci sono le condizioni per comunicare un po' di più con lei, per farle eventualmente arrivare l'informazione che può trovare degli aiuti. Questa modalità, tra l'altro, è in sintonia con quanto ci siamo detti sull'opportunità di favorire la rete anche tra le persone del territorio.

#### *Come comunicare con il marito?*

Il Se.D, avendo fatto la scelta di non proporsi come un servizio consultoriale ma come sostegno alla donna, non prende in considerazione il fatto di comunicare direttamente coi maltrattanti, anche se a volte le donne lo chiedono. Quindi si "raggiunge il marito" attraverso la moglie, là dove si verifica con la donna ancora la presenza di momenti di dialogo. Se la situazione non è così grave e deteriorata, nel qual caso non può neppure essere presa in considerazione la possibilità che qualcuno parli al marito, la donna può essere accompagnata a migliorare la comunicazione col marito, tanto da potergli anche parlare esplicitamente delle difficoltà e, se necessario, riuscire a sollecitarlo ad andare lui stesso ai servizi specifici o insieme al consultorio.

Spesso la donna è restia ad accettare un percorso di protezione perché si sente responsabile della salute fisica o mentale del marito. Va aiutata a capire che se non riesce ad aiutare se stessa non può aiutare neppure il marito e che di lui qualcun altro se ne può occupare, avendo anche lui dei parenti, degli amici e trovandosi in una situazione non di isolamento tale che se manca la moglie non c'è più nessuno.

#### *Quando una donna è ben conosciuta sia dal Centro di ascolto che dagli altri servizi territoriali e non coglie le indicazioni e i sostegni, quindi non fa nulla per cambiare la sua situazione salvo poi ripresentarsi continuamente a chiedere aiuto, in questo caso come si deve comportare il Centro di ascolto?*

E' vero che quanto detto fino ad ora è orientato ad accogliere quanto più possibile la donna e i problemi da lei presentati, ma credo che un'eccezione possa essere prevista. Infatti la donna può non volersi prendere in carico, né attivare dei cambiamenti o perché lei stessa ha dei problemi o perché crede che la persona con cui lei sta parlando possa trovare le soluzioni per lei, adagiandosi completamente. Nel primo caso va incoraggiata ad andare ai servizi competenti, nel secondo le va precisato che nessuno può sostituirsi a lei e che il Centro di ascolto può solo accompagnarla a capire e a trovare le risorse, là dove lei riesce almeno un po' "a prendersi in carico". Nei casi estremi, dopo aver provato tutte le strade e magari aver anche chiesto alla donna che cosa si aspetta

da noi ma lei non reagisce, va riconosciuto dapprima a noi stesse e poi dichiarato anche alla donna l'impossibilità di occuparci di lei alle condizioni poste.

*Pur nella consapevolezza di costruire una Rete o dover inviare la donna a servizi specifici, spesso si incorre in operatori di servizi pubblici che sono poco disponibili. In questo caso come è possibile attivarne la responsabilità e le competenze? E quando non vogliono collaborare chiudendosi dietro il vincolo della privacy o del segreto d'ufficio?*

Non voglio qui prendere in considerazione casi specifici legati a persone particolari che si trovino ad occupare posti presso servizi pubblici. Questa persona fa comunque parte di un servizio dove c'è un'organizzazione e dei responsabili quindi un tentativo può essere di spostare il vostro contatto verso altre persone.

Più in generale, invece, dobbiamo partire dal conoscere quali sono le nostre competenze e i limiti del nostro servizio e poi le competenze del servizio a cui inviare la donna. Fare un invio dimostrando di "conoscere" è sicuramente un invio forte che presumibilmente viene preso in considerazione e anzi può attivare anche un percorso di collaborazione dove si integrino le differenti competenze.

Per il secondo quesito va precisato che possiamo metterci in contatto con operatori di altri servizi quando e se la donna è consenziente. Questo elemento indispensabile può essere facilmente dimostrato all'operatore che viene sollevato dalla donna stessa dal vincolo della riservatezza ed essere messo in condizioni di collaborare, anche condividendo le informazioni in suo possesso.

*Come si può far superare la paura dei servizi pubblici, specie in relazione ai figli minori?*

Prima di tutto deve essere la volontaria a non avere paura degli operatori, altrimenti non può aiutare la donna a superare il timore. Ciò presuppone che la volontaria abbia preventivamente conosciuto l'operatore e conosca i suoi orientamenti generali (es. la moglie maltrattata che chiede aiuto coi propri figli, se è una buona madre deve essere aiutata a rimanere con loro). Se così è, la volontaria fa un accompagnamento consapevole della donna nella tranquillità che ogni servizio che viene attivato è in funzione del raggiungimento del suo obiettivo. Se così non fosse vanno immaginati percorsi diversi in base alla gravità della situazione presentata, le cui variabili non possono essere previste in queste righe, mettendosi di volta in volta in contatto con servizi specifici, anche della rete Caritas.

*Come possono gli operatori/volontari conoscere il proprio sé e come possono controllare il proprio subconscio?*

Non voglio entrare nel campo psicologico che non è il mio e cerco di rispondere rimanendo nell'ambito prevalentemente sociale, quindi cerco di rispondere analizzando la modalità di comunicazione, dove "conoscersi" è elemento indispensabile "per conoscere l'altro" che è stato il filo conduttore di tutta la relazione e dell'intero corso.

Va precisato che non esiste una ricetta per conoscere se stessi, ma ognuno deve trovare gli strumenti e il percorso, comunque cerco di dare qualche indicazione in base alla mia esperienza di relazione con altre persone e con le donne in particolare. Sicuramente l'elemento indispensabile per conoscersi sempre di più è di avere sistematicamente dei momenti di verifica con se stessi dove cercare di cogliere e spiegarci in maniera razionale le nostre reazioni emotive o i nostri sentimenti apparentemente sollecitati dalla

persona con cui stiamo parlando, ma che per lo più sono in relazione alle nostre esperienze passate. Questo è un processo che non finisce mai nella nostra crescita personale, come non finisce mai la nostra crescita professionale. In alcuni ambiti anche di volontariato organizzato viene prevista una supervisione; ciò è sicuramente un elemento importante per conoscere se stessi.

Efficace è anche il confronto con altre persone vicine a noi e di nostra fiducia.

Quindi conosciamo noi stessi attraverso un riesame delle nostre reazioni, ma anche attraverso la comunicazione con le altre persone. Nel momento in cui cominciamo a conoscere i nostri meccanismi, diventa meno difficile controllarli e fare in modo che non interferiscano troppo nelle relazioni con gli altri. Infatti i nostri sentimenti non possono essere controllati da noi, dipende invece dalla nostra volontà il non agirli, specie se negativi.

### **La funzione del Centro di ascolto**

Per ascoltare occorre:

- mettere a proprio agio la persona che si ha davanti (capendo, tranquillizzando, facendo per un attimo lo sforzo di vestire i suoi panni) in modo che si possa parlare limitando le inibizioni;
- assumere fin da subito un atteggiamento attento e partecipativo, senza pensare di dover fornire una risposta immediata;
- sforzarsi di percepire i bisogni sottesi che la persona, per vergogna o altro, non esprime;
- analizzare quale situazione sta realmente vivendo la persona (solitudine, casa, lavoro...), prima di ipotizzare nella propria testa strategie di soluzione;
- verificare se la persona è in carico ai servizi territoriali di competenza.

Per quanto concerne le famiglie delle persone con disagio valgono le stesse modalità, con un'attenzione particolare al contenimento dell'ansia e all'aiuto a rileggere i diversi percorsi di aiuto sperimentati nel corso degli anni.

Per rispondere:

- nel caso in cui la persona non sia in carico a nessun servizio, è utile cercare d'indirizzarla verso il servizio di competenza;
- nel caso in cui la persona sia in carico ad un servizio, è importante e necessario confrontarsi con la figura di riferimento (Psichiatra, Assistente Sociale, Educatore...) per capire se e come si possa essere di supporto reale (sempre dopo aver avuto l'assenso della persona interessata o dei suoi familiari).

E' poi importante:

- attivare, dove si riesce, risorse attorno al malato quali la famiglia, la comunità parrocchiale, il vicinato, il volontariato, costruendo reti di relazioni formali ed informali che siano di supporto e non di ostacolo;
- sottolineare che, talvolta, la persona che si avvicina al CdA è portatrice di un'esigenza che non è riconducibile ad un bisogno materiale o oggettivo ma alla necessità di parlare con qualcuno per chiarire dentro di sé il problema, o per dare sfogo a una parte della sua angoscia.

## **L'importanza di dialogare e mediare**

La Caritas non può esimersi dall'affrontare le questioni legati alla psichiatria perchè fa parte dello stile della Chiesa mettersi in profondo dialogo col mondo e non scontrarsi con esso o seguire un proprio percorso autonomo. Il sofferente psichico ha grande bisogno della franca collaborazione tra i diversi soggetti che si occupano di lui costruendo un progetto basato sulla sinergia e non sulla contrapposizione. Occorre porsi come facilitatori di rapporti e dell'operato degli altri piuttosto che come unici risolutori di un problema, per quanto ci sia la sensazione di sentirsi i primi a pensarci, quelli attenti, quelli più capaci: è una grande sfida per le comunità cristiane.

Se attorno ad un malato psichico l'assistente sociale, gli infermieri, gli educatori professionali che si recano a domicilio, lo psichiatra, il parroco, i volontari del quartiere, lo psicologo, il datore di lavoro, i vicini di casa, hanno un buon rapporto o qualche forma di collegamento fra di loro (in alcuni casi è meglio non "sparare a zero sugli altri" e riconoscere che ciascuno è importante), allora la persona ha la speranza di compiere un autentico percorso di riabilitazione e di socializzazione. L'intreccio delle relazioni diviene terapeutico, al contrario i percorsi paralleli vanificano anche lo sforzo dell'operatore che lavora con competenza ma in condizione di autoreferenzialità. Una comunità cristiana in dialogo col territorio può favorire la qualità e al solidità della rete sociale.

## **La sofferenza mentale**

Semplificando i termini del discorso, senza perdere di rigore, possiamo dire che sono quattro le diverse condizioni mentali che una persona può incontrare nel corso della vita.

### **1. La condizione di benessere mentale**

È la condizione in cui si vive quando esiste un buon livello di soddisfazione dei bisogni, insieme ad una soddisfacente qualità di vita. Equilibrio, serenità, tranquillità, accettazione del proprio stato individuale e sociale, ma allo stesso tempo curiosità e spirito di iniziativa, contraddistinguono tale condizione. Certamente non è uno stato che si raggiunge una volta per tutte e per tutti uguale; nelle alterne situazioni dell'esistenza, il benessere mentale è l'obiettivo verso cui l'individuo tende costantemente.

### **2. La condizione di disagio mentale**

È la condizione in cui si vive quando si avverte uno stato di sofferenza, connesso a difficoltà, che può essere di varia natura (negli affetti, nel lavoro, ecc.) e che comunque si presentano nella vita. Tensione, frustrazione, aggressività o tristezza caratterizzano questa condizione, senza tuttavia che s'instauri alcun sintomo specifico.

È bene tenere presente che, insieme alla condizione di benessere, una quota di disagio è parte integrante di ogni esistenza.

### **3. La condizione di disturbo**

È quella in cui il soggetto vive quando non trova risoluzione alla sofferenza in cui lo pone la condizione di disagio, ovvero quando essa raggiunge livelli di intensità molto elevati. Si passa dal disagio al disturbo quando la sofferenza prolungata o intensa si accompagnano alterazioni mentali.

#### 4. La condizione di disturbo stabilizzato

È quella condizione in cui si trova la persona quando il disturbo si cronicizza: dunque perdurano nel tempo non solo le alterazioni mentali o del comportamento, ma anche la situazione che le ha determinate. Molto spesso il disturbo si stabilizza per non essere stato curato o per essere stato curato male.

Le quattro condizioni che abbiamo tratteggiato costituiscono il sistema di riferimento entro cui vanno riveduti e collocati i concetti tradizionali di malattia e di salute mentale.

La psichiatria moderna considera nettamente falsa e dannosa un'idea ampiamente diffusa nel senso comune. L'idea è quella che divide la vita mentale in due soli stati possibili: lo stato sano e lo stato malato, al quale ovviamente si collegano i pregiudizi dell'organicità, dell'inguaribilità, ecc. In realtà, quella che chiamiamo "esistenza normale", comprende anche condizioni di disagio, che possono sfociare in veri e propri disturbi.

Si tratta spesso di passaggi sfumati e gradualità, spesso reversibili.

Ciascuno di noi transita continuamente tra la prima e la seconda condizione, dal benessere al disagio e viceversa; qualcuno può trovarsi nella stessa condizione, essere cioè soggetto a specifici disturbi; qualcuno può infine stabilizzarsi su di un certo disturbo, ponendosi in una condizione di difficile reversibilità.

#### **Le competenze**

Il Centro di ascolto ha una sua competenza: è l'ascolto. E' un'attività che gli compete ed è un'attività per cui gli operatori si fanno una specifica competenza. Le persone che si presentano al Centro di ascolto, però, portano con sé delle domande su particolari bisogni. Riguardo ad essi il Centro di ascolto sa che ci sono risposte che si possono trovare presso altre risorse del territorio e ad esse si deve rimandare. Il Centro di ascolto non solo non è geloso di queste competenze altre, ma le considera un bene per salvaguardare la possibilità di esprimere al meglio la propria competenza che è l'ascolto. Alcune competenze sui bisogni sono dovute a precise specializzazioni o a specifiche responsabilità istituzionali: è il caso dei luoghi di cura, o dei servizi sociali, o dei luoghi dove le responsabilità civili vanno assunte, ma è anche il caso della parrocchia, dove una persona potrebbe rivolgersi per i sacramenti, o per altri percorsi di fede o di vita fraterna. Altre competenze potrebbero essere gestite dal volontariato; si tratta, per esempio, di servizi di distribuzione di cibo o di vestiti, di aiuto nella compilazione di moduli e altro: anche rispetto a queste attività il Centro di ascolto deve preferire la promozione di ambiti diversi di risposta, almeno fissando giornate ed orari diversi per tali servizi.

#### **L'ascolto**

L'esperienza dice che tutte le persone che vengono presso un servizio per un bisogno particolare, in verità non cercano solo la soluzione pratica del problema, ma chiedono anche ascolto. Anche chi viene per chiedere un vestito al guardaroba, chiede di parlare, racconta la propria storia e chiede ascolto. Non sempre questo è possibile se non nella forma di espressione cordiale di attenzione: per mettersi in ascolto serve a volte un tempo programmato e uno spazio adeguato, dove non ci siano altre persone dietro a far la fila o dove non ci sia qualcuno che possa arrivare improvvisamente. Per questo si fa un Centro di ascolto e così come il Centro di ascolto rinvia le persone ai servizi competenti sui bisogni, i servizi possono, soprattutto se sono servizi Caritas, rinviare al Centro di ascolto.

Non è solo perché c'è l'esigenza di avere la certificazione che quella persona che viene a chiedere il servizio ne abbia veramente bisogno, ma perché si vuole che quella persona possa essere ascoltata con la dovuta attenzione.

### **L'accompagnamento**

Nello spostamento da un riferimento all'altro la persona va accompagnata. A volte si tratta di un accompagnamento fisico ai luoghi individuati: non ci sono, infatti, solo barriere architettoniche da superare (a volte, però, anche quelle), ma ci sono altre barriere di tipo spirituale, che si possono più facilmente superare in compagnia di una persona, con la quale si ha già avuto l'opportunità di aprire un dialogo. Altre volte può essere utile consigliare la persona di presentarsi da sola al servizio competente; in questo caso, si intende per accompagnamento l'assicurazione di una presenza amica, a cui poter tornare e sulla cui consulenza, la persona che si rivolge ad un servizio sa di poter contare. Chi offre un servizio sta di fronte, rappresenta le esigenze obiettive per affrontare il bisogno presente, chiede i passi necessari, secondo i tempi necessari e sollecita l'impegno richiesto; la persona che accompagna, si pone a fianco, incoraggia, invita ad avere fiducia in chi rappresenta il servizio, sostiene le motivazioni di chi deve impegnarsi per uscire dal bisogno, protegge la persona dalle eventuali interferenze negative dell'ambiente in cui vive.

### **Il Centro di ascolto che accompagna**

Se la persona è arrivata al Centro di ascolto e ha presentato un bisogno al quale cerca risposta, il Centro di ascolto, non solo la orienta ai servizi competenti, ma si preoccupa anche di accompagnare le persone, ciascuna in modo singolare. Il confronto con un servizio è un'esperienza impegnativa che ha bisogno di essere sostenuta: pensiamo ai casi più evidenti di chi deve rivolgersi ad un Centro psico-sociale, o ai Servizi territoriali per tossicodipendenti; ma l'impatto è sempre un'esperienza impegnativa anche quando si tratta di incontrare i servizi parrocchiali. Sempre possono nascere incomprensioni, delusioni, che possono giovare di un aiuto terzo, per fare chiarezza; oppure, viceversa, dall'esito positivo di un contatto può nascere l'intuizione di altri passi da compiere e può, quindi, nascere la ricerca di un confronto ulteriore al riguardo. L'esperienza di andare, confrontarsi e mettersi di fronte agli interlocutori di un servizio, può, quindi, diventare fonte di nuove motivazioni per il dialogo nel Centro di ascolto. La persona, che sta affrontando un percorso con chi è competente rispetto ai suoi bisogni, trova modo di conoscere meglio se stessa e può cercare, nel Centro di ascolto, il luogo per rileggere ciò che di se stessa va apprendendo.

### **Accompagnare al Centro di ascolto**

Chi incontra una persona a causa della sua competenza su un bisogno può trovare utile la presenza di un Centro di ascolto sul territorio, dove rimandare la persona che gli stanno di fronte. Il bisogno della persona non è mai riducibile alla sola risposta specifica, rispetto al disagio che l'accompagna; il bisogno è sempre conseguenza o premessa per altri disagi di tipo spirituale, che, se non sono superati, possono mettere alla prova la persona e rendere difficile il percorso di risposta al bisogno. Il Centro di ascolto può offrire questo ascolto competente e sostenere l'interlocutore nel bisogno lungo la fase di confronto con il servizio a cui si è rivolto e dal quale vengono impulsi, anche esigenti, per rispettare le regole obiettive della risposta al bisogno.

Certamente, il Centro di ascolto Caritas non può diventare il luogo generico di ogni ascolto; esso dovrebbe restare legato alla peculiarità Caritas, legato, quindi, alle persone che vivono qualche forma di povertà e di disagio. Ma, a partire da un disagio finalmente espresso, si può procedere, attraverso l'ascolto, alla bonifica di altri disagi o di altre tracce negative, riscontrabili nella condizione generale della persona.

### **Accompagnare la fede**

La fede di cui parliamo non è quella delle generiche questioni religiose, ma è quella che ha a che fare con la fiducia che fa vivere e che permette di affrontare la vita. E' la fede del Buon Samaritano (Lc 10) che vede quell'uomo ferito, vede che lo riguarda, vede che può fare qualcosa e, senza pensare al fastidio che gli arreca, gli si fa prossimo e si prende cura di lui. E' la fede che era venuta meno nei due discepoli di Emmaus (Lc 24), i quali se ne vanno col volto triste perché sembra che non ci sia più nulla da fare e che, invece, dopo l'incontro con Gesù aprono gli occhi e, senza che Gesù dica nulla, sanno già cosa fare e dove recarsi. Senza la fede non vedevano vie d'uscita, con la fede ritrovata, ritrovano anche la via che non volevano vedere e partono senza indugio.

Il Centro di ascolto non è luogo per fare catechesi, però a queste espressioni della fede deve offrire il proprio accompagnamento. Quando si dice che una persona deve trovare le motivazioni per impegnarsi ad uscire dal proprio disagio; quando si parla del coraggio per vincere le umiliazioni dei pregiudizi culturali e sociali, per riconoscere il proprio bisogno e presentarsi ai servizi competenti; quando serve la capacità di perseverare fino in fondo, tutto questo ha a che fare con la fede e deve trovare l'accompagnamento del Centro di ascolto lungo tutte le prove del percorso.

### **Potenza della fede**

Molte sono le persone di fronte ai cui bisogni ci sentiamo impotenti; questo accade perché loro si sentono impotenti e dicono di non vedere vie d'uscita per il loro disagio. In verità qualche via l'hanno già trovata, se sono arrivate fino al Centro di ascolto, però ora si sono bloccate di nuovo. Questa impotenza, che ci viene scaricata addosso, ha a che fare con la difficoltà di avere fede. Quando uno ha fede, qualcosa da fare per affrontare quel bisogno lo vede sempre e chiede aiuto perché ha visto una via da percorrere. Se qualcuno trasmette impotenza, questo non è dovuto al fatto che non si può far nulla, ma che la persona che sta davanti non vede quello che si può fare. Allora quella persona va aiutata proprio su questo aspetto, perché nessuno si può sostituire a lei nel vedere quello che si può fare.

Il bisogno non è mai solo evento che tocca il corpo: tocca anche lo spirito e tocca la relazione con Dio, anche se non se ne parla in questi termini espliciti. L'impotenza di fronte al bisogno è segno di un risentimento nei confronti di Dio, un risentimento che paralizza; come se, prima di fare qualsiasi cosa, si voglia ricevere le scuse per quel disagio e si chieda spiegazione a Dio stesso.

Questo risentimento va preso sul serio; ha le sue ragioni, perché al male non ci si deve abituare mai; può essere l'occasione di un percorso verso la maturità della fede. Chi si trova nel bisogno, infatti, si chiede: "Che male ho fatto?". Dietro, però, c'è un'altra domanda: "Chi mi ha fatto tanto male?". Se c'è un male si cerca il colpevole: ultimamente il colpevole è Dio, che, se non fa il male

direttamente, quantomeno, lascia che il male dilaghi. L'impotenza è segno del risentimento di chi si sente ingiustamente colpito e non vuole vedere nulla, se non un pronto risarcimento per il danno subito. Quindi non vede niente da fare. In ogni situazione, invece, c'è qualcosa che si può fare.

### **Opere e segni**

E' segno di fede vedere che qualcosa si può fare. La fede non vede tutto, ma qualcosa vede e quello che si vede è un segno che dà speranza sul tutto. Qualcosa che si può fare c'è sempre; qualcosa, perché neanche Gesù ha fatto tutto: non ha guarito tutti e anche quelli che ha guarito, persino Lazzaro che è stato risuscitato, alla fine sono morti e quindi il disagio supremo della morte non lo ha risolto nemmeno ai miracolati. Fare qualcosa è però un segno: dice che il disagio non è una condanna e non è causato da ostilità da parte di Dio e questo, al di là di tutto e per tutti, è quello che interessa. Quando questa serenità è ritrovata, quello stesso disagio diventa un segno che ti chiama a fare qualcosa, lasciando agli altri e a Dio stesso la parte che ad essi spetta.

“Io non sono andata a cercare i guai: son loro che sono venuti a cercar me”, dice Lucia alla fine dei Promessi sposi: rivendica così la propria innocenza alla fine dei disagi che le sono cascati addosso; poi, con Renzo, conclude che i guai (i disagi) vengono spesso perché ce li siamo causati, ma che “la condotta più cauta e più innocente non basta a tenerli lontani”; aggiungendo, infine, “che quando vengono, o per colpa o senza colpa, la fiducia in Dio li raddolcisce, e li rende utili per una vita migliore”. Noi potremmo tradurre così: che per ogni disagio la fede fa vedere che c'è qualcosa da fare, segnala un compito, un'opera che ci chiama alla carità, cioè alla vita migliore. Questo pare essere per Alessandro Manzoni “come il sugo di tutta la storia” e questo può incoraggiare anche la nostra povera fede.

**Fonte CARITAS AMBROSIANA**

**<http://www.caritas.it/documents/13/1382.html>**