

# **Il progetto personalizzato**

## ***nell'ascolto e nella relazione di aiuto***

### **di Franco Vernò**

*Testo non rivisto dall'autore*

#### **Premessa**

Ci sono momenti nella nostra vita in cui si accavallano eventi che ci portano a vivere quasi meccanicamente. Viviamo situazioni anche drammatiche, ci capita di dire "in questo momento devo stringere i denti e andare avanti", ma molte volte viviamo queste situazioni senza consapevolezza, con fatica, senza esserne coscienti. Il passaggio tra il vivere una situazione e l'esserne consapevoli è fondamentale perché la consapevolezza ci permette di capire come muoverci, come superare l'ansia, l'angoscia, l'emotività nei confronti della situazione che si vive, ci consente di vedere i pro e i contro, ci permette di valutare le difficoltà, ma anche la piccola risorsa disponibile. Se divento consapevole sono in grado di gestirmi in modo responsabile. L'ascolto finalizzato a costruire un progetto personalizzato deve aiutare la persona ad acquisire consapevolezza, a ritrovare fiducia in se stessa e negli altri, a stabilire relazioni costruttive. La buona prassi dell'ascolto che pratichiamo nel centro ci permette di costruire e gestire progetti nella misura in cui si realizzano questi obiettivi: acquisire consapevolezza della situazione, ritrovare fiducia, stabilire relazioni costruttive.

L'elaborazione di un progetto personalizzato pone alcuni nodi di carattere metodologico: l'oggetto specifico del nostro incontro è quello di entrare nel merito del come costruire un progetto personalizzato. Quando si parla di metodologia si parla del come ci muoviamo per costruire un progetto personalizzato. Nel depliant del corso si dice anche che lavorare in una logica progettuale non è solo una questione di metodo o solo una questione organizzativa: è un modo di pensare e di agire che si basa sul riconoscimento del fatto che in ogni bisogno umano c'è una dimensione esistenziale, dietro ad ogni domanda di aiuto c'è una persona unica, globale, irripetibile. Nessuna équipe di specialisti potrà mai capire una persona nel suo insieme perché la persona è e resta un mistero, noi viviamo tutta un'esistenza senza riuscire a cogliere il mistero della nostra vita, figuriamoci se possiamo avere la pretesa, anche con un'ottima preparazione, di cogliere l'altro in questo sua dimensione di mistero che per noi credenti è chiaro solo nella mente di Dio e si svela gradualmente. Certe volte si arriva alla fine della vita e solo allora si riesce a dare un senso e un nome alle cose che abbiamo vissuto, a ciò che siamo stati, alle relazioni che abbiamo costruito.

C'è una dimensione esistenziale in ogni bisogno umano, una dimensione che riguarda l'esistenza della persona di cui il centro di ascolto e, più in generale, la comunità cristiana può e deve farsi carico. L'altro non è solo una persona che presenta un bisogno, ma è una persona, è un mistero e all'interno di questo mistero ci può essere anche una situazione per la quale questa persona arriva al centro d'ascolto, per la quale questa persona non è più in grado di affrontare e gestire la propria vita, per la quale questa persona si sente inutile...Teniamo presente queste premesse come introduzione al tema del progetto personalizzato.

Nelle politiche dei servizi alla persona, nelle politiche dei servizi di cui sono titolari le istituzioni pubbliche, in questo momento storico si sta facendo avanti un tipo di cultura che non facilita questo discorso del progetto personalizzato. Si parla, per esempio, molto di buoni e di voucher. Io non conosco l'inglese, comunque, i voucher sono titoli di acquisto di servizi, mentre i buoni sono aiuti di natura economica per mettere la persona o la famiglia in grado di mobilitare maggiori risorse proprie, tuttavia, non sono risorse di tipo professionale. Pensiamo ad un anziano solo, parzialmente auto sufficiente, assistito da un familiare, un buono di natura economica può permettere a questo familiare di ridurre temporaneamente l'orario di lavoro, il buono serve per liberare capacità di cura primaria, mentre il voucher serve per l'acquisto di servizi professionali. La ricetta del medico di famiglia è un voucher, con la ricetta vado in farmacia e ritiro dei farmaci, con la prescrizione del medico vado al laboratorio e mi fanno le analisi, paghiamo anche un ticket, però essenzialmente la prescrizione del medico è un voucher. Anche nei servizi sociali si sta sviluppando questa cultura, ma molte volte la prassi di utilizzare buoni di natura economica e titoli di acquisto di servizi avviene basandosi solo sul parametro reddito del nucleo familiare. Non si costruiscono progetti personalizzati all'interno dei quali si cerca di capire se quel voucher è la risposta appropriata a quel bisogno, il più delle volte si valuta l'opportunità di offrire un aiuto esclusivamente sulla base del reddito. C'è stata una sperimentazione di buoni sanitari qualche anno fa da parte delle ASL, si trattava di buoni da 800 mila lire al mese (non c'erano ancora gli euro) venivano assegnati ad anziani con più di 75 anni, con il 100% di invalidità e l'assegno di accompagnamento. Io potevo essere il nonno di Agnelli ma se avevo più di 75 anni, il 100% di invalidità e quindi l'assegno di accompagnamento, mi spettava anche il buono. Voi capite che questa logica non è detto che funzioni, se io anziché avere 75 anni ne ho 74, anziché il 100% di invalidità ne ho il 75 %, non ho diritto né all'assegno di accompagnamento, né alla pensione di invalidità, né al buono sociosanitario. Da una parte c'è il rischio

che oggi si sviluppi questa logica dei buoni e dei voucher a prescindere dalla corretta impostazione di progetti personalizzati, dall'altra ci sono una serie di leggi che sottolineano come al sistema integrato di intervento dei servizi si accede solo grazie a progetti personalizzati. Il legislatore, ma non solo il legislatore, anche la riflessione tecnico professionale di chi si occupa di persone in difficoltà, dicono che non esiste un bisogno astratto, esiste un bisogno portato da una persona. Occorre valutare nell'insieme il bisogno, le opportunità della persona, la capacità di affrontare il proprio problema, il sistema delle relazioni. Personalizzare l'intervento vuol dire tener conto di quella persona, non di una persona astratta, in quel contesto familiare, in quel sistema di relazioni, con quelle attese, con quella capacità di affrontare il proprio problema, altrimenti l'aiuto che diamo è un aiuto standardizzato che non produce un risultato efficace. Siamo in una situazione un po' contraddittoria: la prassi sconfessa molte volte quello che le leggi e le culture professionali dicono, ma questo vale anche per noi, Don Virginio sottolineava l'esperienza del centro di ascolto come luogo di ascolto di una persona nel suo mistero, non solo con i propri bisogni, ma anche con i propri sogni, con le proprie attese. Molte volte anche noi facciamo fatica a metterci in quest'ottica perché può essere molto più semplice, più facile, rispondere alla domanda d'aiuto con l'aiuto concreto. Certamente ci sono anche situazioni nelle quali una buona prestazione risolve un problema. Se io sono un anziano che ha difficoltà motorie, vivo da solo, non posso pagarmi il taxi e devo andare a fare dei prelievi periodici, se mi garantiscono il trasporto, quindi la prestazione specifica, qualcuno che mi accompagna in ospedale, il problema è risolto, non è necessario mettere la mia vita sotto la lente di ingrandimento per leggere chissà quali bisogni, per costruire chissà quale progetto.

La difficoltà più grossa è proprio quella di capire, di fronte a chi arriva al centro di ascolto a presentare una domanda di aiuto, se questa sottintende qualcosa di più. Nessuno viene a dire "ho bisogno di essere ascoltato" così come noi intendiamo l'ascolto, la gente arriva chiedendo, il più delle volte, un aiuto concreto, chiedendo una prestazione, facendo presente una situazione di difficoltà. Molte volte da parte di chi arriva c'è l'aspettativa di lasciare sul nostro tavolo la propria difficoltà perché noi gliela risolviamo, in certe situazioni c'è il rischio di dare una risposta a partire da questa aspettativa, ci sono anche situazioni così complesse, così emotivamente coinvolgenti, così esistenzialmente pesanti che il dare una risposta in termini di cose ci mette un attimo tranquilli. Questo è un rischio insito non solo nei servizi pubblici, nei comuni, nelle ASL, ma anche all'interno di un luogo dove si pone attenzione al mistero dell'incontro fra due persone tra uno che parla e uno che ascolta (ma anche chi parla ha bisogno di sentir parlare l'altro, ascoltare non è mai un'azione unidirezionale). Per un credente l'incontro con l'altro al centro di ascolto è la sfida di fondo della propria vita di credente, del proprio credere, è la sfida della missione. Chi non conosce il volto misericordioso di Dio, non conosce Dio Padre, non sa che cosa significa provvidenza, salvezza, pasqua può sperimentarlo solo attraverso l'incontro con un altro. Nei miei 58 anni non ho mai visto Cristo fisicamente che è venuto a parlarmi o che mi ha fatto sperimentare attraverso la sua persona fisica il volto di Dio, però ho conosciuto tantissime persone che mi hanno presentato un aspetto del volto di Dio e che con le loro mani mi hanno fatto cogliere questo essere nelle mani di Dio, questo essere al centro dell'attenzione nonostante tutti i problemi che potevo vivere. L'ascolto per un credente si colloca su questo piano e la specificità di un ascolto, in un centro di ascolto della Caritas, ha questa dimensione da non dimenticare mai. Un ascolto finalizzato a costruire ottimi progetti tecnici e a dare risposte ad alcuni bisogni può avvenire in qualsiasi servizio. Non c'è bisogno di aprire un centro di ascolto per fare un buon servizio sociale, per gestire un buon progetto, un buon percorso di aiuto ad una persona in difficoltà. La specificità del centro di ascolto è che nel momento del colloquio si gioca questa opportunità: che l'altro attraverso me possa cogliere qualcosa di questo mistero di Dio che ha un progetto positivo per me nonostante io sia un immigrato, nonostante io sia un carcerato... in questo senso ogni incontro è un'occasione irripetibile.

Teniamo presente questa motivazione nella riflessione che affrontiamo questa sera sul progetto personalizzato discutendo di metodologia.

Io mi occupo anche di metodologia nel mio lavoro professionale e vorrei con voi affrontare la questione del procedimento metodologico da un punto di vista tecnico, nella discussione cercheremo di recuperare che cosa di questa metodologia possiamo assumere al centro di ascolto, tenendo presente che per lavorare al centro di ascolto non c'è stato chiesto un patentino professionale e che il centro di ascolto non si qualifica per il fatto di erogare interventi e servizi, ma la sua funzione può anche esaurirsi in un ottimo incontro che termina lì, al quale non fa seguito nessun intervento, nessun servizio. La qualità del centro di ascolto non dipende dalla durata del rapporto con le persone ascoltate, dalla quantità di risposte offerte. Se pensiamo alla nostra esperienza sappiamo che tutto si può giocare in un incontro. Parlerò di alcune questioni di metodo, non vi preoccupate del linguaggio, poi smontiamo tutto quello che dico e cerchiamo di capire cosa recuperiamo di questa metodologia nel centro di ascolto, interrompetemi tutte le volte che volete, anche se c'è un momento di discussione dopo, piuttosto che tirarci dietro delle cose non chiare, fermiamoci.

Lavorare per progetti personalizzati e integrati vuol dire innanzi tutto pensare che la persona che è fatta di arti, di stomaco, di muscolo cardiaco, è anche affettività, sogni, emozioni. Parliamo di progetto personalizzato ma anche di progetto integrato, tutti noi abbiamo vissuto l'esperienza di servizi che si fanno carico di noi per spezzoni di bisogno: l'anziano che cade e si rompe il femore corre il rischio di essere preso in carico per il femore rotto, questo esempio l'ho fatto in Corso Venezia in un incontro l'anno scorso e giustamente c'era un medico in sala che mi ha detto: noi non lavoriamo così! Molte volte invece si lavora così, risponde al bisogno e non tengo conto del fatto che l'anziano solo fa più fatica a riabilitarsi dell'anziano che ha a casa dei nipotini di cui si deve occupare. Il problema di fondo non è il femore rotto ma il femore rotto in quella persona, che ha quell'impegno, quelle aspettative, che vive in quella casa con quei nipotini, che ha quel senso del dovere o non lo ha, che si abbatte o non si abbatte, che prende in mano la propria situazione o no. Lavorare per progetti personalizzati e integrati significa farsi carico di quella persona, in quel contesto e si costruisce con una metodologia che può essere sintetizzata in alcune fasi. Io posso arrivare questa sera a casa mia e non trovo pronta la cena e siccome non sono capace di cucinare posso cercare di inventarmi qualcosa: metto la pasta nell'acqua fredda e aspetto che bolla poi mangio quello che viene fuori, ma se chiedo come si fanno gli spaghetti mi dicono che l'acqua deve prima bollire, poi mettiamo la pasta e quando è cotta la scoliamo e la condiamo. C'è una metodologia per cucinare gli spaghetti, scusate l'esempio, ci sono delle fasi: si fa prima bollire l'acqua, poi si mettono gli spaghetti, anzi si fa bollire l'acqua, si mette il sale, poi si mettono gli spaghetti, poi li scoliamo e li condiamo.

Da un punto di vista metodologico nella costruzione del progetto personalizzato la prima fase è quella in cui si **raccoglie la domanda di aiuto**, si ascolta quello che l'altro che è venuto, racconta. C'è un passaggio tra ciò che l'altro dice e la definizione del problema, io posso chiedere una cosa, ma il mio problema è un altro, ci deve essere una fase di ascolto della domanda, molte volte noi stessi facciamo fatica a leggere bene ciò che viviamo, è molto più semplice chiedere un aiuto economico che non dire ho il vizio del gioco, guadagno 10.000.000 euro al mese, ma arrivo al 20 che non ho più un soldo, il problema non è il mio basso reddito ma l'incapacità di gestire il mio reddito, perché ho il vizio del gioco. Nessuno viene e dice io ho il vizio del gioco, guadagno anche tanto, ma non ce la faccio a tirare la fine del mese. Estremizzo per farmi capire, ma una cosa è la domanda e una cosa è il problema. E' più facile che io venga da voi a dire: arrivo al 20 del mese, non riesco più ad avere il sufficiente per vivere, ho bisogno di un aiuto economico. E' complesso passare dall'ascolto della domanda alla definizione del problema, ma se io do una risposta alla domanda che mi viene posta senza entrare nel merito del problema, rischio di perpetuare il problema. Un buon progetto personalizzato non è il progetto che parte dalle risorse del centro di ascolto, ma dalle risorse della persona che è venuta al centro di ascolto, il buon progetto è quello che mette l'altro nelle condizioni di affrontare il proprio problema e non di scaricare il proprio problema, a meno che ci sia una situazione di tale emergenza da richiedere una risposta immediata. Faccio un esempio, per estremizzare, se ho la peritonite, io mi auguro che chi viene quando chiamo il pronto intervento sanitario, non si metta a discutere, ma mi porti subito in ospedale dove mi operano. Mi è capitato anni fa di dover chiamare l'ambulanza per un trattamento sanitario obbligatorio per una persona che, non soltanto minacciava di uccidersi, ma era nelle condizioni di poterlo fare, in quelle situazioni non c'è tanto da discutere, ma probabilmente non sono le situazioni che arrivano abitualmente ai centri d'ascolto. Se arriva uno che materialmente non sta in piedi perché non mangia, non abbiamo bisogno di fare grossi processi di ascolto, forse la cosa migliore da fare è prendere la scatola di biscotti che abbiamo nell'armadio, far finta di offrire qualcosa e vedere che se la mangi tutta...

Dal punto di vista delle fasi, della metodologia possiamo dire che c'è un momento in cui ascolto l'altro, c'è un momento in cui l'altro presenta una domanda di aiuto, c'è una fase in cui definiamo un problema, c'è una fase in cui definiti i problemi, definiamo alcuni obiettivi e costruiamo il progetto. Anticipo un passaggio: costruire il progetto vuol dire, definiti gli obiettivi, decidere quali azioni facciamo noi, che cosa può fare l'altro, su quali aspetti ti posso aiutare, su quali forse è opportuno che discutiamo insieme, con chi ne puoi parlare a casa, su quali azioni ho bisogno di mobilitare la mia comunità cristiana, la rete di persone che vivono intorno a questa persona in difficoltà... C'è una fase di costruzione del progetto, una fase di esecuzione del progetto e una fase in cui si effettua il monitoraggio del progetto: dovevamo fare certe azioni nel giro di un mese, le abbiamo fatte o no, alcune cose le dovevi fare tu e altre io, come mai non le abbiamo fatte o le hai fatte tu e non io o viceversa? Infine c'è una fase di verifica. **Questo è lo schema di massima che dobbiamo tener presente: raccolta della domanda, definizione del problema, esplicitazione degli obiettivi, costruzione del progetto, esecuzione del progetto, monitoraggio, verifica e valutazione di esito e di processo.** Cosa vuol dire verifica di esito? Facciamo un esempio, dovevamo trovare un lavoro, ci siamo dati due mesi di tempo ma questo lavoro non l'abbiamo trovato: questo è l'esito. La valutazione del processo è la valutazione dei passaggi che sono avvenuti: avevamo detto che tu saresti andato al centro per l'impiego, che io ti avrei fornito 10 indirizzi... Valutare il processo significa verificare se chi doveva fare delle cose le ha fatte nei tempi previsti. Non possiamo valutare solo l'esito, se io vengo da voi, sono un po'

depresso, faccio fatica a pensare a me stesso e dopo un mese non sono più depresso, non faccio più fatica a badare a me stesso e vi regalo 10.000 euro per il centro di ascolto, non è detto che questo risultato sia frutto di un buon progetto, forse ho vinto al superenalotto e ho risolto i miei problemi. La verifica del processo serve a dare senso al risultato che abbiamo ottenuto o non ottenuto. Una persona deve pian piano imparare ad occuparsi dei figli piccoli, questo è il risultato che vogliamo raggiungere. Per raggiungere questo risultato abbiamo previsto alcune azioni, alcune cose che deve fare direttamente la persona, alcune le deve fare il centro di ascolto, alcune il vicino di casa... Dopo i tre mesi ipotizzati questa persona riesce ad occuparsi in parte dei propri figli, l'obiettivo non è stato completamente raggiunto, tuttavia, se noi non valutiamo anche il processo non riusciamo a capire il perché di questo risultato parziale. Queste sono le fasi attraverso cui andiamo a costruire un progetto. Vediamo alcune attenzioni che vanno poste nelle varie fasi di lavoro (io uso un linguaggio non specifico del centro di ascolto, questa mediazione la faremo insieme dopo nel dibattito, valuteremo cosa salviamo di questo discorso). Uso il termine utente perché nei servizi si usa il termine utente, però è un termine che noi non usiamo al centro di ascolto, parliamo della persona che abbiamo di fronte. Se io vengo al centro di ascolto e oggi incontro il volontario signor Rossi, domani incontro il volontario signor Bianchi, e dopodomani il volontario signor Verdi, io faccio un po' fatica a parlare con voi, faccio un po' fatica a mettermi nelle condizioni di passare da un dialogo basato sulle cose ad un dialogo basato anche sui significati, sui sentimenti, sulle paure, sulle ansie, sulle attese. Magari fissate un appuntamento con le persone, ma tante volte le persone che vengono al centro non si attengono agli appuntamenti e quindi cambiano gli interlocutori, perché sbagliano giorno, a volte però siamo noi che non prestiamo attenzione al fatto che chi viene non ha bisogno di avere di fronte un gruppo, ha bisogno di avere di fronte una persona e una continuità di rapporto con una persona, a meno che ci siano casi talmente particolari per cui valutiamo che non sia opportuno un rapporto specifico con una persona. In genere chi arriva al centro di ascolto, ma anche chi arriva al servizio pubblico ha bisogno di proseguire il discorso con lo stesso interlocutore. Tante volte mi sono messo nei panni dell'utente e mi sono posto questo problema che vale per i consultori famigliari, i servizi sociali comunali, i SERT, la psichiatria: troverò sempre quell'interlocutore o no, ogni volta dovrò ricominciare da capo? A volte magari non funziona neanche bene il sistema di documentazione o la trasmissione delle informazioni da uno all'altro. Una prima attenzione verso la persona che arriva da noi dovrebbe essere quella di metterla nelle condizioni di trovare sempre gli stessi interlocutori fintanto che non si arriva a definire un progetto perché il passaggio dalla domanda che tu mi hai presentato alla definizione del problema è già un processo di aiuto, perché io cerco di capire quello che tu mi stai dicendo e il fatto che ti ponga delle domande aiuta te a capire la tua situazione. Se tu mi dici non ho da mangiare e io ti chiedo che cosa fai tutto il giorno, tu sei costretto a dirmi se lavori o no, se tu mi dici non lavoro mi dai un'informazione che mi consente di chiederti come mai non lavori, ti "costringo" ad approfondire il discorso, se tu mi dici perché mi hanno licenziato, io ti chiedo come mai, quanto tempo hai lavorato lì, se mi dici che hai cambiato cinque posti di lavoro in due mesi, io cerco di capire come mai... pian piano ti metto nelle condizioni di capire qual è il problema, dov'è il problema. Puoi essere senza lavoro perché non riesci a mantenere un posto di lavoro, soprattutto se eri stato regolarmente assunto. In questa fase in cui io cerco di capire che cosa tu mi dici, io ti metto in grado di approfondire ciò che mi stai dicendo e di passare dai fatti ai significati che stanno dietro i fatti. Questo è già un processo di aiuto ed è importantissimo, ma questo processo non può avvenire se cambia di volta in volta l'interlocutore.

Un'altra attenzione che dobbiamo garantire alle persone che arrivano al centro di ascolto è che in alcune situazioni occorre una risposta, una prestazione. Ci sono situazioni dove dobbiamo anche cercare di garantire una risposta. Se una persona arriva al centro di ascolto e dice sono da sola, è morto mio marito, ho tre bambini piccoli, sono stata fin ora disoccupata, ho trovato un lavoro, devo iniziare la settimana prossima, ma non so come sistemare i bambini... bisogna cercare di capire che cosa insieme possiamo mobilitare, perché questa persona possa andare a lavorare e ci sia qualcuno in grado di occuparsi dei suoi bambini, in questo caso una risposta può essere necessaria. Molte volte abbiamo bisogno di garantire quella che si chiama tecnicamente la presa in carico, cioè il fatto che l'altro senta che in qualche modo tu che stai ascoltando sei pronto ad assumere su di te la sua situazione di difficoltà. Pensiamo a quando abbiamo vissuto una difficoltà: nella mia vita ci sono stati momenti in cui io ho rivissuto il bisogno di diventare piccolo e di sapere che avevo mio padre e mia madre che non mi garantivano delle prestazioni, ma mi garantivano una protezione globale. Quando un bambino piccolo ha paura, basta che si attacchi ai pantaloni del padre per sentirsi al sicuro, anche se di là c'è un mostro, perché quel padre comunque lo salverà da tutto, lo metterà al sicuro. Ci sono dei salmi bellissimi, leggetevi il 131 "solo sulle ginocchia di Dio posso dormire in pace". Questo bisogno di sentirsi assicurato non è legato all'età cronologica è un bisogno esistenziale della persona in tutte le fasi della vita. Quando sto per morire non ho bisogno di farmaci, ho bisogno che una persona cara mi tenga la mano, è il bisogno primordiale di una presa in carico, la presa in carico del padre e della madre, la presa in carico di Dio. L'altro che viene da me può aver bisogno di una piccola prestazione per risolvere il suo problema, ma molte

volte chi viene da noi ha dei bisogni profondi di presa in carico, ha bisogno di sapere che può contare su qualcuno anche solo con cui parlare. A volte ci vuole tempo perché è difficile che l'altro si possa fidare di me, se ha ricevuto sempre bastonate dalla vita, perché si dovrebbe fidare di me, perché mi deve parlare delle proprie emozioni, dei propri bisogni è molto più semplice chiedermi delle cose, più bastonate abbiamo preso nella vita e meno riusciremo a metterci nelle condizioni di essere aiutati. Sono stato due volte in Romania per un progetto di Caritas Ambrosiana, ci sono 2.000 ragazzi che vivono nelle fognature, la canalizzazione come la chiamano loro, 8/ 9 mesi all'anno, nel periodo freddo dormono in queste fognature, dove passano tubi di aria calda, hanno tutti malattie polmonari e hanno problemi alla pelle. Se sono stato abituato a non essere preso nelle mani da nessuno, divento diffidente e violento, non mi fido dell'altro, basta che l'altro tenti di avvicinarsi e io mi allontano. Provate ad avvicinarvi a un bambino, che le ha prese per tutta la vita, per fargli una carezza: lui immagina che volete mollargli una sberla. Se uno è stato sempre fregato perché si dovrebbe fidare di voi.

In ogni essere umano c'è questo bisogno profondo di appartenere a qualcuno, chi ha avuto la fortuna di fare una buona esperienza di appartenenza può anche vivere da solo in certi momenti della vita, ma chi non ha mai vissuto questa esperienza da piccolo, fa una fatica incredibile ad imparare a fidarsi di qualcuno. Il centro di ascolto non ha senso per le prestazioni che eroga ma per la capacità di farsi carico dell'altro, di mettere l'altro nelle condizioni di capire che c'è un ascolto che è condivisione, potremmo dire che è compassione. Questo è l'obiettivo a cui tendere: se uno sperimenta al centro di ascolto questa condivisione può anche vivere con un panino al giorno, ma se uno non sperimenta questo senso di appartenenza non gli bastano i tre piatti di pasta che gli offrite tutti i giorni. Per capire l'altro abbiamo bisogno di pensare a noi stessi, a quello di cui abbiamo avuto bisogno noi in certe situazioni, non in termini di risposte, di cose, ma in termini di vicinanza, di condivisione, di compassione, di sicurezza. Noi parliamo molto con gli atteggiamenti, con gli occhi, con il silenzio, non solo con le parole, l'altro si rende conto se lo stiamo ascoltando veramente.

Un'altra attenzione da porre è quella che nessuno può decidere niente sulla testa dell'altro, non possiamo interpretare niente se non facendo un cammino con l'altro, non possiamo fare una diagnosi sulla situazione dell'altro senza la sua partecipazione. Non serve a niente fare noi una diagnosi o definire un obiettivo sulla testa dell'altro, dobbiamo arrivarci insieme perché quello che avviene al centro di ascolto sia effettivamente un processo di presa in carico. Se l'altro non è in grado di capire io evito di fare il maestro, restituire quanto l'altro mi dice è una modalità per arrivare gradualmente ad attribuire gli stessi significati alle cose che stiamo dicendo, non serve a niente che io abbia capito tutto, serve che insieme abbiamo condiviso qualcosa perché questo ci permette di lavorare insieme, se io ho capito tutto ma il cammino non l'ha fatto l'altro, se io ho definito i migliori obiettivi per affrontare la sua situazione, ma lui non condivide questo percorso, non si arriva a niente.

Un'ulteriore attenzione da porre nella costruzione del progetto è quella di garantire l'accompagnamento durante le diverse fasi e nei passaggi ad altri operatori ed a altri servizi. Molte volte al centro di ascolto, di fronte a certe situazioni ci rendiamo conto che dobbiamo dire a chi abbiamo di fronte: forse è opportuno che di questo problema se ne parli in un consultorio familiare. Cosa ne pensi di questa ipotesi? Probabilmente mi verrà chiesto cos'è il consultorio familiare e io non posso dire se questa persona fa fatica a parlare l'italiano o se fa fatica a muoversi, vai da solo e cercatelo. A volte occorre un accompagnamento che non è solo un accompagnamento fisico, altre volte è sufficiente facilitare l'invio con una telefonata, fissando un appuntamento, mettendo in contatto la persona con l'operatore del servizio (faccio il numero ci parli tu? preferisci che sia io? mi autorizzi a dire qual è il problema che abbiamo concordato?). Questa fase di accompagnamento dà sicurezza e questa è una funzione importante, ci sono persone che non sanno muoversi nella complessità dei servizi, delle organizzazioni, certi servizi sono un labirinto per noi, figuriamoci per una persona in difficoltà. Le ricerche ci dimostrano che a parità di problema, a parità di patologia, i servizi pubblici sono utilizzati molto di più da chi ha un alto livello di cultura, di reddito... perché ha amicizie, ha capacità di muoversi da solo. Molto probabilmente c'è una necessità di un accompagnamento che è un bisogno di condivisione di percorsi: troviamo insieme qual è la soluzione, proviamo a vedere insieme, a volte invece proponiamo delle soluzioni che sono molto vicine alla nostra cultura, ma non sono vicine alla cultura di chi ci ascolta. E' scontato proporre a quella donna di cui abbiamo parlato prima, che ha tre bambini ed è sola, di lasciare i suoi bambini a una famiglia di vicini attenti e disponibili, ma nella cultura dell'altro a cui faccio questa proposta questa soluzione ha senso o non ha senso. Nella cultura mussulmana io non posso proporre un affidamento etero - familiare: è la famiglia allargata l'unico soggetto che può risolvere questo problema sono gli zii e, prima di tutto, gli zii paterni. Ci sono degli accompagnamenti che non sono solo accompagnamenti fisici, ma sono il cercare di capire se quello che sto proponendo come soluzione è accettabile. Accompagnare significa anche capire la fatica che l'altro deve fare per capire la soluzione che gli sto proponendo.

Un'altra attenzione da porre nella costruzione del progetto è valorizzare le risorse individuali e le risorse del contesto primario di riferimento. Questo vale in tutti i processi di aiuto: se ho la broncopolmonite datemi una buona dose di antibiotici, ma se ho un po' di tosse come stasera non partite dagli antibiotici, ditemi che magari ci si deve mettere la sciarpa. Dobbiamo cercare di capire che il buon progetto non è il progetto che risolve il problema grazie ad interventi esterni. C'è una scala di priorità nel definire le risorse per affrontare un problema: prima vengono le mie risorse, poi quelle del mio contesto primario, della mia famiglia, poi quelle dei miei amici, dei miei vicini, poi quelle comunitarie e infine quelle istituzionali, a meno che io abbia un bisogno che deve essere trattato subito con una buona risposta istituzionale. Se ho mal di pancia educatemi a mangiare bene perché se ieri sera ho mangiato due chili di ciliegie è inevitabile che abbia il mal di pancia. Non ho bisogno della TAC o della risonanza magnetica per capire la causa.

Un'attenzione da porre è quella di non definire la risposta al bisogno dell'altro a partire da ciò che ho nell'armadio o nel portafoglio, ma a partire dalle risorse della persona che mi presenta il problema perché l'altro cresce in quanto diventa capace di rispondere ai propri bisogni, non in quanto capace di attendere le risposte che gli do io. Il più delle volte le risposte che gli do lo riconfermano nella sua incapacità di affrontare da solo i propri bisogni. Questa è un'altra attenzione che dobbiamo porre nella costruzione del nostro progetto.

Abbiamo detto che c'è un momento in cui io arrivo al centro di ascolto e comincio a parlare e voi mi dovete ascoltare. C'è un momento in cui si va a definire un problema: può darsi che ci riusciate subito, può darsi che abbiate bisogno di vedere la persona tre volte, e può darsi che invece ci vogliano tempi più lunghi perché la persona non si fida di voi. Può darsi che la persona non sappia qual è il suo problema o si vergogni di parlarne perché dichiarare come si è fatti, togliersi la maschera, non è tanto semplice, tanto più se mi conoscono tutti. Questo momento iniziale è il primo processo di aiuto. Non è mai solo un momento in cui dico: guardi ho bisogno che lei mi dia queste informazioni, questi documenti, questi dati, ho bisogno di capire com'è la sua situazione sanitaria...non è solo una fase in cui io raccolgo dati. In ogni centro c'è una specie di scheda guida su come fare i primi colloqui o dei punti di riferimento metodologici, ognuno si organizza autonomamente su questo, però questa prima fase non è mai solo una fase di raccolta di informazioni.

Posso chiedere le informazioni in modo diretto: lei quando ha lavorato l'ultima volta? cosa guadagnava? perché ha perso il lavoro?...ma in questo modo il colloquio diventa un colloquio burocratico, non metto l'altro nelle condizioni di parlare e io non mi metto nelle condizioni di ascoltare, ma di raccogliere dati che sono due cose diverse. Se diciamo che questa fase è già una fase in cui avviene un processo di aiuto, vuol dire che noi dobbiamo facilitare il dialogo. Chi di voi già lavora da anni ai centri di ascolto sa che questa prima fase è fondamentale per dare all'altro il segnale di che cosa significa il colloquio nel centro di ascolto. Non posso ascoltare se l'altro è costretto a parlare in piedi. Non posso ascoltarlo se nel locale dove lui sta parlando siamo in tanti. Non posso ascoltarlo e guardare l'orologio perché tra un'ora devo andar via. Tutto questo non facilita né il mio ascolto, né l'altro ad entrare in relazione con me. Il processo di aiuto avviene quando l'altro comincia a percepire che si può fidare di me, che ha di fronte una persona e non un burocrate, una persona che si prende a cuore la sua situazione. Teniamo sempre presente cosa vuol dire prendersi a cuore la situazione. Nella parabola del samaritano prendersi a cuore significa addirittura andare oltre quello che posso fare io, cerco di immaginare come posso aiutarti pensando non solo a quello che posso fare io ma anche a quello che possono fare gli altri, se li attivo, li coinvolgo e poi lascio i soldi perché se c'è bisogno di qualche altra cosa provvedano. Il problema di fondo è avviare fin dall'inizio il processo di aiuto, l'aiuto non comincia nel momento in cui abbiamo definito il problema.

Spesso diciamo "venga qui una volta alla settimana, vediamo come va la situazione, c'è quel vicino di casa con il quale ho parlato che le può dare una mano"... Il processo di aiuto inizia dal primo colloquio, i primi colloqui condizioneranno a volte inevitabilmente gli incontri successivi.

La fase di valutazione serve a chiarirci la situazione. È una fase in cui avvengono una serie di feedback, un'andata e un ritorno, faccio delle domande, ma le mie domande servono perché tu nel rispondermi ti interroghi. Le vite più povere sono quelle di chi vive senza riflettere su ciò che vive, senza personalizzare gli eventi, ci sono persone che mangiano se viene dato loro da mangiare altrimenti non mangiano, se piove si bagnano se trovano un ombrello si coprono...ci sono delle esistenze dove sembra che le cose "scorrono addosso", ci sono delle persone che non attribuiscono un significato a ciò che avviene loro: diventare consapevoli è il primo modo per reagire a ciò che si sta vivendo.

Il processo di personalizzazione è un processo che aiuta a diventare attori di ciò che ci capita e non spettatori esterni inconsapevoli. Diventare consapevoli di ciò che sta avvenendo significa diventare pian piano responsabili. Il processo di aiuto in cui io ti domando non solo per avere la risposta, ma perché ti interroghi, è un processo fondamentale in questo senso. Oggi i ragazzi, i giovani solo sollecitati da tantissimi messaggi esterni, ma non sono aiutati a riflettere su ciò che vivono. Magari vedono tante immagini violente, ma non riflettono su quali reazioni

provocano queste immagini violente. Raccontano: "ho visto, ho sentito che è esplosa un'auto bomba", ma non sanno dire che cosa hanno provato. Provate a pensare quante volte i nostri figli ci parlano dei loro sentimenti: ci parlano delle cose, dei fatti, non dei propri sentimenti, ma non solo perché noi siamo i loro genitori ed è più difficile parlare con i genitori. Oggi la nostra cultura tende a lasciare tutto dentro, a non comunicare, la comunicazione non solo sui fatti è l'attribuzione di significato ai fatti: tu come hai vissuto il fatto di essere stato abbandonato, tu come hai vissuto il fatto che adesso sei qui mentre i tuoi figli sono lontani... Ho presente alcuni incontri bellissimi sul treno. Viaggiando molto mi capita spesso di parlare con le persone, mi è capitata una cosa recentemente tornando da Torino. Ero solo nello scompartimento con un signore del Bangladesh. Dopo un po' ho avuto l'occasione di parlare, stavamo arrivando a Milano. Quest'uomo ha tirato fuori il suo telefonino e mi ha chiesto se potevo farmi una fotografia, perché doveva mandare alla sua famiglia la foto di uno che si era fermato a parlare con lui. Ho chiesto: ma perché? Ho cercato di capire perché nessuno si fermava a parlare con lui. Purtroppo il discorso si è interrotto presto perché eravamo arrivati a Milano, ma parlando siamo passati dal racconto delle cose di lavoro a quelle più personali: "sono qui da tanti anni, i figli stanno crescendo e non mi conoscono perché è da tre anni che io non vado a casa e questo nonostante io mandi loro i soldi mi fa sentire inutile come padre"...Capite che questo non è un comunicare le cose, ma i significati, e ognuno di noi ha bisogno di questo tipo di comunicazione, non ha bisogno solo di dire delle cose. Sui suoi documenti c'è scritto che è qui da due anni, che ha tre figli, che fa quel lavoro, ma questo non ci permette di comunicare, non permette a lui di dare un nome alle proprie angosce, alle proprie attese, ai propri sogni. Se non può comunicare con nessuno farà fatica a dire "adesso mi fermo a ragionare su quello che sto vivendo", avrà l'animo in un tumulto di sentimenti, ai quali non riesce a dare un nome preciso, non riesce a collocarli in una scala di priorità da affrontare. Avere di fronte uno che ti ascolta ti permette di dare un nome alle tue ansie, alle tue angosce, questo è un processo di aiuto, teniamo presente che questa prima fase serve a capire l'altro ma anche a mettere l'altro nelle condizioni di capire se stesso.

La fase di valutazione è utile anche per dare una risposta tecnica a una domanda tecnica quando l'altro si sarà espresso: di chi è il problema, chi è interessato, chi può affrontarlo, come può affrontarlo la persona. Si tratterà anche di pane, di lavoro, di letto però il problema è di una comunità che accoglie o non accoglie, il problema è di tutti quelli che viaggiano in treno come me, che possono in quella condizione cambiare scompartimento, tenere aperto il giornale o parlare con l'altro. Il problema è di tutti, non c'è un tecnico, un servizio che ha il compito di ascoltare le ansie, le angosce e le attese di un uomo, il problema è di una comunità, per noi il problema è della comunità cristiana perché se io colgo questi problemi non sono solo miei, se diventano solo miei io deresponsabilizzo la comunità sono complice di questa cultura.

Sarebbe interessante capire che cosa si aspettano da noi le persone che arrivano al centro. Ci parlano del proprio problema, ma cosa si aspettano che noi possiamo fare per loro? È chiaro che se ci dicono: io non ho il lavoro, si aspettano che noi possiamo offrirglielo, ma noi dobbiamo fare capire che non siamo l'ufficio di collocamento. Avendo lavorato come capo ripartizione dei servizi sociali del comune nel quale abito e siccome mi conoscono tante persone, tanti miei ex ragazzini del penale che adesso sono diventati padri di figli che hanno a che fare con la giustizia, mi telefonano ancora e mi dicono: senti non ho il lavoro, ho perso il lavoro, mi aiuti a trovare un lavoro... io chiedo loro, ma adesso cosa stai facendo, la risposta è: niente! In genere rispondo: io lavoro tutto il giorno come faccio ad aiutare te che sei senza far niente, cercatelo un lavoro! A qualcuno dico anche io ti posso aiutare, ti dico dove puoi andare, a chi ti puoi rivolgere, dove sono gli uffici competenti, come leggere certi giornali che offrono delle indicazioni... però tu sei in grado di muoverti da solo. Siccome qualcuno lo conosco bene posso anche essere un po' diretto e provocatorio, però è chiaro che se l'altro ha come aspettativa che io gli risolva il problema, in qualche modo gli devo far capire con i dovuti modi che non può lasciare qui il pacchetto del suo problema. Occorre capire i vissuti, per qualcuno è di una gravità incredibile dover venire a chiedere aiuto, per qualcuno significa perdere la propria dignità andare in un ufficio pubblico, per altri non lo è assolutamente, anzi fanno il giro: prima la San Vincenzo, poi il centro di ascolto, poi il servizio sociale. È importante capire le aspettative vissute: lo stesso problema va affrontato in modo diverso a seconda delle risorse dell'altro. Se una persona è in salute è un conto, se non sta neanche in piedi è diverso, diverso è se ha risorse fisiche per lavorare o no, se ha risorse emotive per affrontare il suo problema o no, se ha la volontà per affrontare il suo problema o no (uno può avere le risorse ma non utilizzarle, ci sono persone per le quali tutto è dovuto, ma tutto è dovuto dall'esterno, non ho il lavoro, mi devono trovare il lavoro, non ho la casa mi devono trovare la casa).

Capire che cosa si aspetta da me l'altro e come intende affrontare il proprio problema è fondamentale per impostare il processo di aiuto.

Proviamo a proseguire. Dal punto di vista tecnico non voglio assolutamente dire che di fronte a un qualsiasi problema che vi si pone voi dovete avere una batteria di domande e sottoporre la persona a centomila domande. C'è un problema di rispetto dell'altro, non possiamo invadere la vita dell'altro. C'è un problema a volte anche di discrezione nel chiedere le cose, alcune cose l'altro me le dice se vuole, a volte io devo dire che per capire se posso

aiutarla ho bisogno di sapere questo, se lei pensa di potermelo dire. Molte volte noi ci sentiamo più sicuri se abbiamo una batteria di domande da fare, a volte quando si va in un ente pubblico ti chiedono mille cose, non tutte sono essenziali rispetto alla domanda posta, ci sono situazioni in cui abbiamo bisogno di capire gli eventi significativi della vita della persona. Oggi, per esempio, sono in aumento i senza fissa dimora, lo sono già da qualche anno, ma non sono i barboni classici, oggi si diventa senza fissa dimora anche in seguito ad un divorzio. Conosco una persona che nel giro di tre anni non solo è diventato senza fissa dimora passando dalla propria casa di proprietà, lasciata alla moglie e ai figli, ad un domicilio presso la sorella, ad una cantina, alla macchina. In questo percorso ha perso il posto di lavoro, è diventato un barbone, un alcolizzato. Capire che cosa è successo nella vita di una persona è utile per capire chi ho di fronte. Abbiamo due stereotipi del senza fissa dimora quella della letteratura, della persona che decide di fare il giro mondo (che però in genere ha il portafoglio pieno se no è pesante fare il giramondo) e il barbone che lo diventa non per scelta. Oggi c'è una fascia di persone per le quali certi eventi della vita possono significare la perdita di tutto. Al centro di ascolto ho bisogno di cogliere alcuni eventi significativi della persona o del contesto familiare. Ho bisogno di capire la situazione di salute della persona, certi problemi di salute della famiglia, l'esistenza di gravi patologie, certi problemi di disadattamento o di devianza segnano la persona. Se viene una persona e mi dice: "sono rimasta vedova e ho tre bambini piccoli", "ero senza lavoro, ho finalmente trovato lavoro, ma non so a chi lasciare i bambini"... posso chiedere se ci sono dei parenti vicini a lei, se mi dice che ci sono dei parenti, ho bisogno di sapere se ha pensato di chiedere a qualche suo parente di aiutarla. La stessa situazione è diversa se uno ha o non ha dei parenti, se uno ha dei parenti che sono anche loro in difficoltà o se ha dei parenti con cui non va d'accordo e vive in un contesto conflittuale. Approfondire alcuni di questi aspetti può essere importante per capire le risorse, l'altro non è mai solo un problema, il contesto familiare non è mai solo un vincolo. Quando si lavora sulle reti, per esempio, si fanno le mappe delle relazioni e si chiede: lei ritiene che qualcuno dei suoi famigliari se sapesse che lei è in questa condizioni potrebbe aiutarla? Uno magari dice "i miei fratelli no, però ho un cugino che potrebbe aiutarmi". Se uno ha tanti parenti e non ha relazioni c'è qualcosa da chiarire, se uno abita da 20 anni un luogo e non conosce i vicini si pone qualche domanda sulle sue reti primarie. Ci sono situazioni in cui abbiamo bisogno anche di conoscere la condizione economica della persona, della famiglia. A volte ci sono dei disagi pesanti che condizionano le persone, allora abbiamo bisogno di capire, di fare in modo che vengano fuori questi disagi.

Se dovessimo trovarci nella situazione di dover costruire un progetto come centro di ascolto insieme al servizio sociale comunale dovremmo procedere secondo questo schema: innanzi tutto definire il problema. Consideriamo la situazione di una persona che esce da una esperienza di dipendenza, di non autonomia, ha bisogno di costruire relazioni, è stato in carcere 30 anni (pensiamo a una persona che è finita in carcere non perchè si era appropriata di 400 milioni, quella quando esce dal carcere non ha bisogno né del centro di ascolto né dei servizi pubblici, ma pensiamo a una persona che ha ucciso il rivale in amore), è stato abbandonato dalla famiglia, dopo 30 anni esce e non sa come riprendere in mano la propria vita. Definito il problema abbiamo bisogno di capire quali sono i soggetti da chiamare in causa e da dove partire: la ricerca del lavoro, la casa, il sistema di relazioni primarie...

E' importante partire dal problema che abbiamo visto come prioritario per la persona: la solitudine, la debolezza di fronte al mercato del lavoro, il problema della dipendenza... Se la persona non trova qualche appoggio, se non si sente presa in carico nel definire degli obiettivi, non serve definire delle priorità. Per qualcuno è prioritario il lavoro, per qualcun altro è prioritario il riferimento di una persona, per un fragile mentale è fondamentale avere qualcuno di riferimento non è fondamentale avere un ricco conto corrente... Definito il problema, l'obiettivo generale e quello di mettere la persona nelle condizioni di potersi fidare di qualcuno, di sentirsi in un contesto relazionale. L'obiettivo generale è che ci sia qualcuno che si faccia carico di lui, gli obiettivi specifici possono essere ripartiti in più sotto obiettivi. Per una donna sola che non è in grado di tenersi un lavoro e deve badare a dei figli piccoli, l'obiettivo generale è di portarla all'autonomia, ma i sotto obiettivi sono quelli di affiancarla ad una persona di riferimento, qualcuno che l'aiuti a tenere i bambini mentre è al lavoro. Trovarle un lavoro è l'obiettivo generale che si articola in tanti sotto obiettivi. Se portare all'autonomia questa persona vuol dire trovare un lavoro, ma prima un supporto di riferimento, bisogna definire chi fa queste azioni. Qualcosa farà direttamente la persona, qualcosa deve farlo il centro d'ascolto, il gruppo caritativo, quella famiglia di vicini, chi fa ogni azione in quanto tempo pensa di poter fare queste cose, se devo chiedere a una famiglia della mia parrocchia di diventare riferimento di una persona in difficoltà devo saper dire per quanto.

L'ascolto di per sé mette l'altro nelle condizioni di stare meglio. Per chi parla e si sente ascoltato (si devono verificare entrambe le situazioni: mentre si parla si deve avvertire la sensazione di essere ascoltati) il momento dell'ascolto è terapeutico, fa stare meglio al di là della capacità dell'ascoltatore di riuscire a dare delle risposte connesse alle domande che vengono poste.



Ognuno di noi ha bisogno di vedersi nelle cose che dice e di vedersi nell'altro che lo ascolta: è un'operazione fondamentale per oggettivare i sentimenti, le ansie, le paure, le attese.

Chi mi ascolta è uno specchio che mi aiuta a guardarmi e a rendere oggettive le cose, è un valore enorme quello dell'ascoltare, per chi è in difficoltà è una condizione fondamentale per poter vivere meglio la propria difficoltà. Parlare ed essere ascoltati sono bisogni fondamentali di ogni essere umano, ognuno di noi ha sperimentato il bisogno di parlare e di essere ascoltato, ci sono dei momenti della vita in cui questo bisogno di trovare qualcuno che ci ascolti è un bisogno particolarmente forte.

La volta scorsa abbiamo collegato la funzione dell'ascolto ad una serie di passaggi che portano alla definizione di un progetto e abbiamo cercato di articolare questo lavoro per progetti riflettendo su quali fasi possiamo tenere presenti nel passaggio tra il momento in cui una persona in difficoltà arriva al centro di ascolto, parla dei suoi problemi, chiede aiuto, ed il momento in cui tentiamo di porci, insieme alla persona in difficoltà, alcuni obiettivi, cerchiamo di capire come chi ha posto il problema e chi ha ascoltato si pongono di fronte al bisogno, tentiamo di definire "chi fa che cosa" nell'affrontare il problema...

Molte volte al centro di ascolto si arriva a definire il problema mentre il progetto si costruisce con altri interlocutori: il servizio pubblico, i gruppi caritativi della Parrocchia... Il centro di ascolto non esaurisce, evidentemente, l'insieme delle attenzioni che vanno poste di fronte a chi presenta un problema.

In questo senso è importante che il centro di ascolto documenti quanto detto nel corso dei colloqui e le fasi immaginate, senza tuttavia rendere il percorso ipotizzato con le persone una "camicia di forza".

Le fasi del progetto devono essere una sorta di linea guida per prestare attenzione alla sequenzialità dei passaggi, degli obiettivi.

Non sempre chi arriva al centro di ascolto ha la piena consapevolezza sulla natura reale del proprio problema. Chi arriva al centro di ascolto chiede "cose" perchè è di queste che sente di avere bisogno, non chiede ascolto o un aiuto per rielaborare i propri problemi. Si chiedono viveri, indumenti, casa, lavoro, è difficile che qualcuno venga a raccontare che sta vivendo un momento difficile, d'angoscia, che ha bisogno di parlare con qualcuno, che ha bisogno che qualcuno lo ascolti. Ci sono parecchi servizi che mettono a disposizione prestazioni di varia natura ma non ci sono servizi che mettano a disposizione l'ascolto, soprattutto quel tipo di ascolto che permette all'altro di non sentirsi solo di fronte al problema che lo opprime, che offre la possibilità di condividere, di poter parlare con qualcuno: è un servizio fondamentale.

Questa sera parliamo di alcune attenzioni, alcune variabili da tener presente, da presidiare, per usare un termine militaresco che però rende bene l'idea.

Quali attenzioni dobbiamo avere perché il nostro lavorare per progetti sia efficace? Quando parliamo di efficacia pensiamo a come aiutare l'altro nell'affrontare il problema, ad ottenere delle risposte...

"Lavorare per progetti" non deve restare uno slogan, ci si deve sempre interrogare sulle motivazioni che sostengono le domande che le persone ci pongono. Le persone che arrivano al centro di ascolto formulano delle richieste e si aspettano che noi saremo in grado di soddisfarle. Chi arriva chiede lavoro e si aspetta un indirizzo, chiede denaro e si aspetta un assegno... ma noi dobbiamo aiutare l'altro a chiedersi cosa c'è dietro alla richiesta che fa, come ci si può muovere, come può personalmente affrontare il problema.

Perché il centro di ascolto sceglie di non intervenire con la modalità "a domanda risposta"? Il centro di ascolto sceglie di non adottare questa modalità non solo perchè non dispone di infinite offerte lavoro o di inesauribili libretti di assegni. Il centro di ascolto sceglie questa modalità soprattutto perchè considera colui che arriva come una persona e non un "segmento" di persona, non come uno stomaco da riempire, un femore da curare...una persona con un problema non è semplicemente qualcuno che ha qualcosa che non funziona, ma è un insieme unico, globale, irripetibile.

Una persona va ben oltre il suo bisogno: leggere l'altro a partire dal suo bisogno, da ciò che possiamo fare, rischia di ridurre la persona ad un segmento di essa.

L'altro è un insieme di attese, di risorse, di sogni e bisogni fisici, psichici, spirituali...l'altro è tutto questo insieme.

"Lavorare per progetti" mi può aiutare a collocare la domanda che mi viene posta in uno scenario più ampio. Rispettare una persona significa anche evitare di deresponsabilizzarla: non si deve accettare che l'altro ponga (e lasci a noi) sulla scrivania il suo problema, non ci si deve sostituire all'altro nel prendere in mano il problema. Chi è in difficoltà è in grado di affrontare i propri problemi se riceve un aiuto: in certi momenti della vita abbiamo bisogno di una sorta di "io ausiliario" di qualcuno che ci aiuti a cogliere le risorse che comunque abbiamo e che in quel momento non stiamo valorizzando. Ci sono momenti in cui una persona ha bisogno di essere sostenuta, di essere un po' portata in braccio... Proviamo a pensare quante volte è capitato anche a noi, nei momenti di difficoltà, di grande tensione, di pensare come era bello, quando eravamo bambini, che qualcuno risolvesse i nostri problemi. Spesso quando un problema diventa pregnante avvertiamo il desiderio di ritornare all'infanzia, di tornare nella condizione in cui c'è qualcun altro che si può far carico del nostro problema: "stai tranquillo, me ne occupo io."

Al centro di ascolto generalmente ci si relaziona "tra adulti". Le situazioni sono diverse e non possono essere affrontate nello stesso modo. Non devo trattare come un bambino, un adulto straniero che ha difficoltà a parlare la mia lingua, ma come un adulto che non parla la mia lingua. Bisogna stare attenti a non cadere in questi tranelli... l'altro è un adulto maturo, fino a prova contraria, e il mio aiuto deve tener conto di questa globalità, del fatto che l'altro non è un problema, ma una persona da valorizzare nelle sue relazioni. Il mio primo obiettivo deve essere quello di far in modo che funzioni ciò che non ha funzionato. Se la persona che arriva al centro di ascolto manifesta un problema di solitudine e io so che abita in un condominio dove vivono delle famiglie... non devo trasformare il suo bisogno di relazione in una richiesta di "servizio" ma devo aiutare la persona a cercare una risposta nel contesto delle sue relazioni primarie.

Se lavoro per prestazioni cerco la risposta al di fuori del contesto primario, se cerco di formulare progetti mi pongo il problema di valorizzare, nella logica della sussidiarietà orizzontale, innanzitutto la persona e il suo contesto primario.

Di fronte ad un problema non devo mettere in campo le mie risorse, quelle che ho a disposizione, devo partire dalle risorse di chi pone il problema: le risorse personali, la famiglia, il contesto primario, le reti secondarie, comunitarie e poi i servizi. Se ad una domanda cerco di dare risposta attivando un servizio, corro il rischio di deresponsabilizzare i soggetti dei livelli precedenti.

Per lavorare per progetti ci si deve chiedere: quali sono gli obiettivi, quali le azioni, quali i soggetti che devono compiere le azioni, i tempi, le risorse?

Il centro di ascolto deve verificare che chi ha la competenza offra il servizio necessario.

Se, per esempio, la richiesta è quella di lavoro si deve cercare di capire cosa è stato tentato, dove si è stati a cercare... e poi offrire qualche indirizzo, dei giornali, verificando che la persona sia in grado di capire gli annunci...

Il centro di ascolto accompagna solo se prima ha verificato che nessun altro vicino a chi ha il bisogno lo possa fare (principio della sussidiarietà: chi è più vicino al portatore del problema deve muoversi). Per un anziano allettato che ha sete è meglio ricevere un bicchiere d'acqua da un infermiere o da un familiare che gli vuole bene? Spesso l'anziano allettato non ha solo bisogno del bicchiere d'acqua, ma della persona che glielo porge. Valorizzare chi è più vicino alla persona in difficoltà non è soltanto un principio astratto, della sussidiarietà.

Di fronte ad un problema "semplice" ci si può improvvisare con un po' di "fai da te" ma di solito chi arriva al centro di ascolto ha una molteplicità di problemi e non si può correre il rischio di semplificare qualcosa di complesso.

"Lavorare per progetti" ci aiuta a tenere presente la gamma intera dei problemi.

La situazione della persona che arriva al centro di ascolto ponendo il problema del lavoro è ben diversa se quella persona vive da sola o è qui con la famiglia, se c'è qualcun altro in famiglia che lavora. Nel colloquio noi facciamo una serie di domande, raccogliamo una serie di notizie che non intendono mettere l'altro sotto una lente di ingrandimento. Se nel dialogo ci accorgiamo che l'altro è disponibile a parlare cerchiamo di approfondire, raccogliamo una serie di informazioni utili per capire in che contesto di relazioni vive l'altro, per capire quali sono le risorse presenti a più livelli nel contesto. Avere un congiunto che ti sostiene se sei disoccupato è diverso dall'aver un congiunto che ti giudica perché non riesci a trovare un lavoro. Nel primo caso il familiare è una risorsa fondamentale per poter affrontare il problema della disoccupazione.

Lavorare per progetti mi aiuta anche a cogliere i diversi problemi e a capire che io non mi posso occupare di tutto e che se ci sono problemi di salute io non posso fare una diagnosi, perché non sono un medico. Di fronte ad alcuni problemi se mi muovo con questa modalità, mi accorgo che sono altre le competenze chiamate in causa e posso che di questo problema sarebbe meglio parlarne con altri.

C'è una molteplicità di aspetti connessi alla domanda di aiuto che la persona pone, c'è una molteplicità di competenze chiamate in causa. Io devo essere consapevole che su alcuni problemi posso tentare di capire da solo e su altri no. Se non lavoro per progetti, ma per prestazioni leggo il bisogno dell'altro a partire dalle risposte che sono in grado di dare, non colgo la complessità e neppure l'esigenza di lavorare in un'ottica di rete. A una molteplicità di bisogni deve seguire una molteplicità di servizi connessi fra loro: il centro di ascolto è un servizio grazie all'azione del quale altri soggetti possono mettersi in rete. Oggi si parla molto di "case manager", figura che unitariamente gestisce una situazione complessa. Nei servizi comunali il profilo professionale che dovrebbe garantire questa funzione è l'assistente sociale, nei comuni piccoli dove non c'è una frammentazione nell'organizzazione e nelle competenze questo, di fatto, avviene: l'assistente sociale è una figura capace di connettere più servizi, più interlocutori, più risorse senza scaricare sulla persona che ha il problema il compito di muoversi nel labirinto dei servizi. A volte è difficile anche per noi districarci nel labirinto dei servizi. Proviamo a pensare, quando arriviamo all'ospedale e dobbiamo fare degli esami: ci mandano in radiologia per la radiografia, al laboratorio per le analisi... C'è il rischio di perdersi se non si sa leggere, se non si conosce la lingua, se non si è mai stati in un ospedale complesso.

Il lavoro per progetti è l'unico lavoro capace di garantire un miglior risultato. Se lavoro per prestazioni garantisco prestazioni, se lavoro per progetti garantisco l'efficacia dell'intervento cioè la risposta al bisogno, cioè all'insieme dei problemi che portano la persona a stare male, a chiedere aiuto.

Lavorare per progetti è più faticoso che non lavorare per prestazioni, offre minori gratificazioni. Se una persona chiede cose e noi le offriamo cose, è più contenta e anche noi siamo più contenti, ci sentiamo un po' gratificati perché abbiamo dato una risposta a una domanda specifica.

Lavorare per progetti richiede un lasso di tempo maggiore perché abbiamo bisogno di capire il problema e, mentre cerco di capire, metto l'altro nelle condizioni di comprendere meglio, mentre tu mi chiedi aiuto, io ti chiedo di considerare se hai fatto tutto quello che dovevi fare o se hai altre risorse da mettere in campo. In questa dinamica si concretizza quella dimensione pedagogica che il centro di ascolto cerca di realizzare: responsabilizzare la persona. La persona che sperimenta, grazie al nostro ascolto, la propria capacità di affrontare direttamente il problema è una persona che sta meglio, si stima di più, si stima capace di risolvere il problema. Di fronte a nostro figlio che continua a prendere brutti voti a scuola, non dobbiamo dire: "vai malissimo, non ce la farai mai..." dobbiamo invece cercare di valorizzare quell'unica sufficienza che porta a casa. Il "progetto" lo possiamo costruire a partire da quella sufficienza: "vedi che sei stato capace di prendere una sufficienza, se questo stesso impegno lo poni nelle altre materie puoi farcela". Se invece lo riconfermiamo nel suo essere incapace di conseguire risultati non lo motiviamo, non lo incoraggiamo, non lo sosteniamo.

Molte volte nel lavoro per prestazioni noi riconfermiamo l'altro nella sua incapacità di prendere in mano la propria vita, di rispondere ai propri bisogni. La logica del lavoro per progetti vale in tutte le tipologie di servizi alla persona: sociali, sanitari, sociosanitari, di inserimento lavorativo.... Il lavoro per progetti vale in tutti questi contesti, in tutte queste tipologie di servizi. In tutti questi servizi il lavoro per progetti dovrebbe essere la modalità usuale. Molte volte invece lavorando con i servizi sociali, i consultori familiari, i servizi per l'inserimento lavorativo, ci capita di collaborare, di segnalare, di accompagnare, ma si fa fatica a condividere un progetto sulla persona.. Questa logica del lavoro per progetti non è solo frutto di una riflessione professionale, chiunque abbia avuto la possibilità di riflettere sull'efficacia dei servizi alla persona è arrivato a dire che è importante lavorare per progetti, oggi lo dicono anche le leggi. La legge quadro di riforma dei servizi alla persona, in base alla quale si sono costruiti i piani di zona, dice che al sistema integrato di interventi e servizi si accede solo grazie a progetti personalizzati che tengano conto di quella persona, con quella storia, con quella capacità di rispondere, che viene da quel contesto. Il progetto non si costruisce, quindi, con la carta carbone, ma è personalizzato. Il rischio nei servizi è invece quello di standardizzare i progetti, di anteporre la metodologia alla persona, il sistema delle risposte ai bisogni.

Nel materiale distribuito trovate un foglio molto complesso, per chi non conosce il sistema dei servizi, che definisce l'organizzazione richiesta dal lavoro per progetti. Proviamo invece a rispondere in modo molto semplice alla domanda: il lavoro per progetti personalizzati e integrati quale organizzazione richiede?

Se dobbiamo lavorare per progetti e nell'ascolto emerge un problema di salute mentale io dovrei prima di tutto chiedere alla persona se è già stata ai servizi idonei e se non è stata perché, se è in grado di andare, se ha bisogno di essere accompagnata, se posso telefonare...Ma se accanto al problema della salute mentale c'è un problema di natura economica io devo capire se è un problema di tipo temporaneo o che dura nel tempo. Una cosa è che io sia un anziano con una pensione minima e non ce la faccio ad andare avanti e una cosa è se sono giovane disoccupato e ho un problema di natura economica. In un caso ho bisogno di un aiuto temporaneo finché non trovo un lavoro, nell'altro caso non ho bisogno di un aiuto temporaneo perché a 65 anni non è più possibile trovare un lavoro, lo avrei già fatto se fosse stato possibile. In entrambi i casi io devo sapere a chi devo rivolgermi, a chi devo segnalare, devo sapere che devo accompagnare questa persona ai servizi comunali per un intervento di tipo economico. Possiamo dire che la possibilità di lavorare per progetti e di costruire progetti efficaci è proporzionale alla qualità delle relazioni esistente fra i servizi, alla qualità della rete costruita fra i servizi. Se penso a Milano città la rete dei servizi resta una chimera, in alcune realtà periferiche si stanno facendo degli sforzi perché riducendosi l'ampiezza del territorio è possibile attivare una serie di strumenti giuridici in base ai quali l'asl deve mettersi in rete con il comune, il consultorio con i servizi sociali, i servizi sociali comunali e la psichiatria dell'azienda ospedaliera devono coordinarsi... Non è possibile costruire collaborazioni a partire dal singolo caso senza mai andare a sistematizzare un lavoro di rete. Ho lavorato nei servizi pubblici, seguivo dei servizi pubblici per motivi di lavoro e mi rendo conto che ci sono mille problemi perché funzioni questa rete, perché è faticoso collaborare e non bastano gli accordi fra le istituzioni, ci vogliono accordi fra le organizzazioni e molte volte accordi fra figure professionali. Pensiamo alla sala operatoria che è un'unità organizzativa dell'ospedale in cui sono presenti più professionisti: chirurgo, anestesista, ferrista. Se non ci fosse un accordo fra loro io non vorrei essere lì come paziente...Evidentemente non possono mettersi d'accordo su come funzionare mentre il paziente è sul lettino, esiste una prassi concordata per cui l'anestesista coglie al volo se deve aumentare la dose di anestetico o meno, il ferrista sa come e quando si

passano i ferri, si sono messi d'accordo, voglio dire che c'è una prassi, vuol dire che ci sono dei protocolli operativi. L'assistente sociale del comune, la psichiatra, l'operatore del centro di ascolto che si occupano della stessa situazione dovrebbero arrivare a definire una sorta di protocollo operativo che non potrà essere formalizzato, non è formalizzato fra enti pubblici, figuriamoci se è possibile formalizzarlo con gli operatori del centro di ascolto, però, cerchiamo di darci delle regole, di stabilire degli accordi, delle prassi, come ci comportiamo, cosa facciamo in questa situazione perché se uno responsabilizza e l'altro deresponsabilizza vuol dire che non si lavora in rete, vuol dire che il lavoro non è efficace. Ci sono questi tre livelli di regolazione dei rapporti fra le istituzioni, fra le organizzazioni, fra le professionalità. Quando parlo di accordi fra le organizzazioni non intendo solo fra le organizzazioni pubbliche, ma anche fra organizzazioni pubbliche e altre organizzazioni. Se parlo di istituzioni penso al rapporto fra comune e asl, se parlo di organizzazioni intendo i servizi sociali, il consultorio, il centro di ascolto. Se parlo di figure professionali intendo il singolo operatore, volontario, assistente sociale, psichiatra che si occupano del caso. Nelle realtà piccole è più facile arrivare a questi accordi, nelle grandi città è un po' più difficile anche fra le organizzazioni e gli operatori figuriamoci fra pubblico e privato sociale, ma nell'interesse delle persone dobbiamo fare di tutto per creare queste buone prassi di collaborazione, a codificarle un po', altrimenti ogni volta dobbiamo fare la fatica di costruire questi rapporti. Ho presente un comune dove fra il luogo dove si distribuiscono viveri e vestiario, centro di ascolto e servizi sociali si è fatto un incontro e si sono concordate modalità per l'invio, questo centro caritativo che distribuisce viveri e vestiario non fa l'ascolto, ma non si accede direttamente, arrivano le persone inviate o dal centro di ascolto o dai servizi sociali in base a un accordo fra gli operatori. Se io che ho bisogno di mangiare vado al centro di ascolto, racconto la mia storia, vengo mandato dove distribuiscono gli alimenti e qui devo raccontare di nuovo la mia storia, rischio di demotivarmi e di non fidarmi. Inoltre si verifica una dispersione di energie dove non si sa chi fa, che cosa. Viceversa se vengo ascoltato solo al centro di ascolto e il resto dell'intervento è consequenziale c'è la possibilità di ottimizzare le energie. Se non ci diamo delle regole a cui siamo obbligati a tener fede nessuno si lega volentieri agli altri. Dividersi i compiti è una buona prassi e garanzia di efficacia. Nel costruire progetti vale questa regola.

Le nostre azioni di ascolto, di prossimità, di carità devono essere consapevoli, competenti, educative: dobbiamo evitare il rischio di non offrire un'ulteriore opportunità anche a chi si avvicina al centro non per mettersi in discussione, ma per "fregarci". Anche la persona che bussava a tutte le porte è una persona che è in una situazione di bisogno, l'ascolto è importante in questo senso. Occorre valutare caso per caso, dobbiamo anche considerare che tipo di rapporto abbiamo con gli altri luoghi dove queste persone transitano, il guardaroba, il banco alimentare... È importante trovare una strategia unitaria di fronte a queste persone perché molte volte involontariamente rafforziamo il loro comportamento. La soluzione sta nel ricercare le condizioni perché la persona possa assumersi la responsabilità anche di non essere più seguita da nessuno se continua a muoversi in questo modo, perché altrimenti trova sempre delle uscite di sicurezza. Se per strada mi chiedono dei soldi io non do soldi, ma dico se hai fame andiamo in un bar che ti offro un panino, mi costa di più dell'euro che potrei dare, però sono sicuro che chi mi ha chiesto i soldi mangia il panino che gli offro. Si tratta di vedere come col tempo possiamo mettere alle "strette" le persone. A priori non possiamo dire che l'ascolto non richiesto, non serve: ci sono situazioni così incancrenite che non possono trovare risposta attraverso l'ascolto del centro di ascolto o la presa in carico di un servizio pubblico. Ci sono delle situazioni dove solo un lungo lavoro può portare a restituire un po' di dignità.

Sono andato due volte in Romania mandato dalla Caritas per un progetto sui minori di strada, ho visto quello che fanno vedere in televisione, i 2000 ragazzi, che sono anche adulti, che vivono nelle fognature, nella canalizzazione come dicono loro. Sono tutti ragazzi usciti dagli istituti, non rientrati a casa che vivono 5/6 mesi l'anno nelle fognature, per difendersi dal freddo, nella canalizzazione infatti passano le condutture dell'aria calda che però provocano grossi problemi ai polmoni. D'estate stanno davanti alla stazione. Bucarest è una volta e mezzo Milano e la stazione è una serie di hangar con dei sottoscale dove i ragazzi si nascondono a sniffare la colla in sacchetti di plastica. Medici senza frontiere ed altre associazioni hanno avviato progetti per il recupero. Inizialmente hanno attivato dei servizi a bassa soglia: mensa, guardaroba... Dopo anni sono riusciti ad aprire un consultorio per l'aggancio di qualcuno e più tardi ancora hanno aperto delle comunità per chi vuole uscire dal giro. Vivere nella canalizzazione è diventato uno stile di vita. È impressionante vedere al mattino che si solleva un tombino ed esce qualcuno, ogni tanto arriva una retata, vengono rapati a zero così tolgono loro un po' di pidocchi... Da noi non ci sono persone che vivono nella canalizzazione, tuttavia ci sono persone che hanno assunto uno stile di vita difficile da sradicare. Chi è abituato a vivere da accattone non sarebbe in grado di vivere in una casa e di lavorare anche se noi avessimo da offrirgli una casa e un lavoro. Di fronte a queste persone la domanda che dobbiamo porci è: cosa ha portato a questa forma di abbruttimento, quali sono le cause esterne alla persona che hanno portato a un simile abbruttimento, che hanno generato dei comportamenti così radicati

Se non mi pongo in un atteggiamento di giudizio, se non cado nella trappola della risposta facile che non produce nessun cambiamento, capisco che questa situazione mi interpella anche se il centro di ascolto forse non può fare

niente, noi non siamo lì solo per chi vuole parlarci, per chi vuole mettersi in sintonia con noi, con le modalità che abbiamo deciso noi. Probabilmente con alcune persone occorrono forme di aggancio diverse. Anche il mio parroco non dà soldi però accoglie le persone e dà loro da mangiare o offre la sua casa perché possano cambiarsi e lavarsi. In cambio chiede una mezza giornata perché diano una mano in parrocchia, qualcuno lo fa e qualcuno no, però c'è stata una possibilità di aggancio. Il problema esistenziale di ognuno di noi, di là dalla crosta che uno ha addosso, è di appartenere a qualcuno. Il sapere che comunque, nonostante io sia fatto così, posso andare da qualcuno, posso trovare in qualche momento, qualcosa di più della risposta materiale, questo può permettere di vivere, anche se il tipo di vita non è quella che noi auspichiamo o riteniamo normale, adeguata.... La tragedia è, quando io non ho più nessun rapporto di appartenenza, di identità con l'altro, non conto per nessuno, non posso suonare da nessuna parte. Oggi andiamo sempre più verso questa situazione di non appartenenza per tante persone, ma non solo per gli irregolari, anche per alcuni di noi, per il mio vicino di casa.

La fantasia della carità, la compassione, deve farci riflettere su come alcune persone che arrivano nel modo sbagliato, arrivano per fregarci (a parte che preferisco essere fregato anche più di una volta se può servire a darmi un elemento per capire di più la situazione) possano essere agganciate. Nessuno può dirmi quante volte devo essere fregato: 70 volte 7 perché se 70 volte 7 sbaglio e vengo perdonato non capisco perché non dovrei essere disposto a farmi fregare fino a 70 volte 7. La risposta non la trovate da nessuna parte. Se c'è la domanda in me posso trovare le risposte, oggi ho solo la domanda, non devo scaricare la persona. Non è vero che la persona, anche quella che apparentemente è più incallita in questo stile di comportamento, non ha alcune zone scoperte nell'animo, nel suo bisogno di relazione ci sono sicuramente alcune domande e alcuni bisogni. Ho presente un ragazzino che adesso ha 42 anni che ha vissuto in 11 istituti dalla nascita prima di finire in manicomio, ogni volta che si affezionava a qualche educatore la madre faceva di tutto per fargli cambiare istituto. È cresciuto senza nessuna capacità di legarsi a nessuno, anaffettivo e caratteriale. E' chiaro che chiunque tenti di avvicinarlo è visto come un nemico da fregare perché lui è stato fregato per tutta la vita, tuttavia, anche lui ha la necessità di sapere che può bussare da qualche parte. Io mi chiedo se il centro di ascolto non è primariamente rivolto a queste persone. Ci sono fasce di persone che non hanno relazioni con nessuno. Lasciamo aperto l'interrogativo su "come si fa". Non crediamo che la comunità cristiana è assistita dallo spirito e se noi siamo intelligenti lo spirito si manifesta in noi con dei segni. Ci sono stati 40 anni di emarginazione, ci vorrà più di un incontro per un cambiamento e probabilmente ci vorranno altri 40 anni per stabilire delle relazioni costruttive però quando morirà avrà qualcosa da lasciare, avrà qualche legame. Parlatene nel gruppo del centro di ascolto, ponete il problema ai parroci perché resti vivo il problema, non perché ci sia la soluzione, che non c'è almeno nell'immediato.

Se non funziona benissimo la comunicazione all'interno del gruppo può essere un problema che le persone che arrivano al centro di ascolto cambino interlocutore. Dobbiamo essere tutti informati su ciò che ha fatto l'altro e dobbiamo avere tutti degli stessi metodi nel condurre il colloquio, e questo è un po' difficile che in un contesto che non è un contesto professionale. Dipende dal tipo di ascolto e dal tipo di presa in carico che noi facciamo attraverso l'ascolto in quel pomeriggio con quell'operatore. L'ascolto a volte comporta più colloqui. Chi arriva al centro di ascolto magari ha fatto una fatica enorme per dire quelle dieci cose che ha detto e le deve ridire di fronte ad un altro che magari può non sapere niente di lui. Può essere difficile per l'altro capire il fatto che noi lavoriamo in equipe. Il problema della tutela dei volontari direi che può essere affrontato anche attraverso altri strumenti come la supervisione sui casi più difficili. Probabilmente ci sono delle situazioni in cui è opportuna una rotazione fra gli operatori, però non la porrei come regola, mi sembra che vada a scapito del bisogno di accoglienza. Comunque mi sembra importante che se la rotazione degli operatori è un principio organizzativo del centro di ascolto, questo venga comunicato a priori alla persona: "guarda che la prossima volta non è detto che troverai me". Sarebbe interessante una volta fare un laboratorio sull'analisi dei pro e dei contro dei diversi modelli operativi sia dal punto di vista degli operatori che dal punto di vista di chi arriva al centro di ascolto. Non c'è una soluzione, l'importante è tener presente i diversi punti di vista, che cosa può ostacolare, che cosa può facilitare, su che cosa agire per superare gli ostacoli. Ci può essere un principio nell'organizzazione, ma ci possono essere situazioni in cui il gruppo decide data la natura del problema, data la persona, che è opportuno che ci sia una continuità di rapporto, l'importante è che non assumiamo come sacrosanto principio ciò che invece è opinabile. Cerchiamo di capire le situazioni. Se facciamo la scelta della discontinuità dobbiamo attrezzarci da un punto di vista organizzativo, dobbiamo investire molto sul gruppo di lavoro, sulla comunicazione, sulla formazione, sul modo di affrontare i problemi, chiede un grosso investimento e non deve irrigidirci totalmente.

Il centro di ascolto è interlocutore di servizi, di istituzioni ma è un servizio della comunità che spesso non è pienamente consapevole delle situazioni di disagio presenti sul proprio territorio. Ho presente un centro di ascolto che a partire da alcune situazioni particolarmente problematiche ha scritto un documento, lo ha presentato ai cinque consigli pastorali parrocchiali del decanato e con l'appoggio delle caritas e dei parroci ha organizzato un momento con le istituzioni, magari non si ottiene niente però si è coinvolta la comunità cristiana.