

SCUOLA ITALIANA DI COUNSELING MOTIVAZIONALE
SEDE di FERRARA

Corso triennale in Counseling Motivazionale®

Certificato di riconoscimento, **ai sensi della Legge 4/2013:**

AssoCounseling CERT-0016-2011

Associata ASCo (Associazione Scuole di Counseling)

Tesi di Diploma

IL TALENTO DELL'ABBRACCIO
IL COUNSELING MOTIVAZIONALE AL MANTELLO
EMPORIO SOLIDALE DI FERRARA

RELATORE:

Antonio Bimbo

DIPLOMANDA:

ADRIANA DI PIETRO

INDICE

| | |
|--|--------------|
| premessa | pagina 3 |
| 1. L'EMPORIO SOLIDALE | |
| 1.1 Cos'è | pagine 4-5 |
| 1.2 Il Mantello: emporio solidale di Ferrara | pagine 6-7 |
| 2. PRELIMINARI | |
| 2.1 La formazione | pagine 8-9 |
| 2.2 l'incontro: infopoint | pagine 10-11 |
| 3. IL COUNSELING MOTIVAZIONALE E GLI ACCOMPAGNAMENTI | |
| 3.1 Teoria e pratica | pagine 12-14 |
| 3.2 L'ascolto | pagine 14-16 |
| 3.3 I bisogni | pagine 17-19 |
| 4. IL CONFRONTO NECESSARIO | |
| 4.1 La coppia | pagine 20-23 |
| 4.2 La supervisione | pagine 23-24 |
| 5. STORIE | pagine 25-28 |
| CONCLUSIONI | pagine 29-30 |
| NOTE | pagina 31-32 |

Premessa

“... Il problema è capirsi. Oppure nessuno può capire nessuno: ogni merlo crede d’aver messo nel fischio un significato fondamentale per lui, ma che solo lui intende; l’altro gli ribatte qualcosa che non ha relazione con quello che lui ha detto; è un dialogo tra sordi, una conversazione senza né capo né coda. Ma i dialoghi umani sono forse qualcosa di diverso?” (1)

Sono da sempre stata consapevole che la capacità di ascoltare è un’abilità fondamentale per relazionarsi con gli altri e anche, o forse soprattutto, per mantenere un sano equilibrio con se stessi.

Il mio percorso di counseling con la Scuola motivazionale è stato, da questo punto di vista, una conferma, ma anche una cartina al tornasole personale, rivelatrice di antichi malesseri e recenti disagi dovuti, appunto alla presunzione di saper fare. In questo caso, “saper ascoltare”. E’ stato un sollievo abbandonare almeno in parte, le resistenze derivanti dalla presunzione del “so già fare”. Questo mi ha permesso di imparare qualcosa di molto prezioso sull’altro e, soprattutto, ha fatto luce su segmenti importanti della mia storia.

E in questo caso la comprensione è stata una sorta di “digestione”, il riordino di alcuni pezzi scompigliati e incomprensibili del mio cammino.

Perciò ho scelto di rimanere ben ancorata a quanto imparato. Oggi, questa nuova consapevolezza viaggia con me, è inseparabile da me, un sapere che è dentro tutte le esperienze che vivo.

E’ stato il desiderio di misurarmi con la possibilità di esercitare l’ascolto riflessivo che mi ha guidata nella scelta del mio percorso di tirocinio; un po’ di fortuna e gli incontri giusti hanno permesso all’esperienza di concretizzarsi.

Così è iniziata la mia collaborazione con il Mantello, emporio solidale di Ferrara.

1. L'EMPORIO SOLIDALE

1.1: Cos'è

Un emporio solidale è una realtà attiva in 16 regioni italiane, con un totale di circa 60 presenze che aiutano circa 60mila persone in difficoltà.

Una lotta contro la povertà alimentare che si svolge quotidianamente in questi piccoli supermercati ad accesso controllato dove si può fare la spesa gratuitamente secondo il proprio fabbisogno.

Tutto ciò diventa possibile grazie alla collaborazione tra associazioni, enti locali e cittadini. E non solo: fondamentale è anche l'importanza che viene data alla dimensione delle relazioni, all'incontro tra le famiglie e al coinvolgimento di chi beneficia del servizio nelle attività dell'emporio stesso (1)

Gli empori emiliano-romagnoli: cifre e caratteristiche (2)

Secondo la ricerca, gli empori emiliani **crescono con un tasso annuo medio del 74,4%**. Dopo l'apertura, nel 2010, del primo emporio regionale a Parma, tra il 2013 e il 2014 si è assistito infatti ad un vero e proprio boom di empori. Tale crescita è avvenuta in concomitanza con la crisi economica, un dato molto significativo perché, come spiegano gli autori "se da un lato si sta vivendo un impoverimento di quasi tutti i membri della società, dall'altro si sono trovate strade e risorse (alternative a quelle meramente finanziarie) all'interno del privato sociale in grado di rispondere a uno dei bisogni primari dell'uomo".

Tutte le province della regione hanno già almeno un emporio (attivo o in fase di progettazione), per un totale di 20 empori di cui 12 attualmente già funzionanti (Parma, Lesignano dei Bagni, Borgo Val di Taro, Modena, Soliera, Sassuolo, Bologna (2), Imola, Forlì, Rimini e Cervia), 5 in fase di avvio (Reggio Emilia, Guastalla, Bologna (2) e Ferrara) e 3 in fase di progettazione (Piacenza, Vignola e Ravenna). Segno di una vivacità della società civile ben diffusa su tutti i territori.

Anche in Emilia Romagna la rete si rivela un fattore centrale per la nascita degli empori. Questi infatti sono promossi grazie alla collaborazione fra più enti – si contano fino ad un massimo di 31 enti coinvolti -, e con il coinvolgimento di soggetti pubblici e privati, laici e religiosi. Inoltre, una specificità della regione, consiste nel ruolo che i Centri Servizi per il Volontariato (CSV) hanno assunto come soggetti

trainanti delle progettazioni. Più difficile invece definire chi sono gli enti gestori. Mentre nei progetti di carattere sociale tutti gli aspetti amministrativi gestionali fanno normalmente capo ad un'unica realtà "nel caso degli empori, data la natura di progetto di rete, questi compiti sono ripartiti fra più soggetti: un'associazione per la gestione dei volontari, una cooperativa per il coordinatore, l'ente pubblico per l'affitto, un'altra associazione fornisce gli automezzi, ecc.". "Giuridicamente gli empori non esistono, nel senso che sono caratterizzati da quella che abbiamo definito come fluidità giuridica, in certi casi si arriva addirittura a tre soggetti diversi" che si occupano della gestione dell'ente".

La selezione dei **beneficiari** avviene solitamente in base al criterio di residenza e all'ISEE, generalmente corretto da altri indicatori (perdita del lavoro, numero componenti nucleo familiare, ecc.), mentre talvolta gli indicatori sono appositamente costruiti per fronteggiare i nuovi rischi e bisogni emergenti sui territori

Le **modalità di funzionamento** sono molto diverse. Ad esempio non c'è una formula di approvvigionamento comune: si va dal Banco Alimentare alle donazioni di grandi aziende, e all'acquisto diretto. Anche sul fronte della distribuzione, ogni emporio funziona a proprio modo, con i suoi orari, le sue modalità di erogazione e le sue tipologie di prodotti offerti: tutti gli empori distribuiscono il secco, quasi tutti distribuiscono il fresco, qualcuno distribuisce anche i surgelati. La ricerca rivela anche che, a fianco dei beni alimentari, sono aumentati i beni no food, come ad esempio i prodotti per l'igiene della casa e per l'igiene personale.

Gli empori emiliani contano complessivamente su 442 volontari e 16 dipendenti, figure che si occupano delle questioni di maggiore complessità e responsabilità (coordinamento, reperimento prodotti, rappresentanza, gestione dei volontari).

Sono una risposta innovativa ed efficace al problema della povertà e dello spreco alimentare, favoriscono il lavoro di rete e un approccio meno assistenzialista e più proattivo degli utenti.

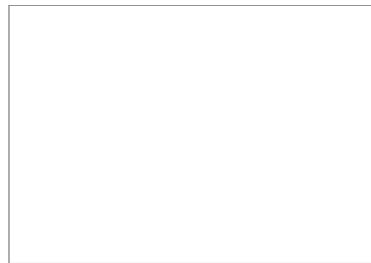
A riprova dello spirito collaborativo e del desiderio di scambiare esperienze, è il Festival regionale degli empori solidali, svoltosi a Cervia il 10 settembre del 2016: un'occasione per permettere a chi quotidianamente è in "prima linea" di confrontarsi mettendo a disposizione degli altri la propria esperienza e aprirsi a nuovi interlocutori del pubblico, del privato sociale e del profit interessati per sostenere le attuali iniziative in corso o ad avviarne altre in nuovi territori. (3)

1.2 Il Mantello: emporio solidale di Ferrara

In particolare presso l'emporio solidale di Ferrara, Il Mantello, ho svolto il mio tirocinio di counseling.

L'emporio, inaugurato all'inizio di ottobre, ha aperto il 15 novembre del 2016, ma la formazione dei volontari ha avuto inizio in settembre.

Promotori dell'emporio ferrarese sono Agire sociale, il Comune di Ferrara e Asp, Centro Servizi alla persona.



Numerosi i partners dell'iniziativa, efficacemente ricordati dalle foglie dell'albero affisso sulla parete dell'emporio stesso: come l'albero, anche la collaborazione con il territorio è viva e multiforme, soggetta a cambiamenti e nuovi apporti

Come per gli altri empori, i destinatari del market ferrarese sono persone che rischiano di scivolare da una situazione di impoverimento ad una di povertà ed esclusione sociale: persone che a causa della perdita del lavoro, pur avendo le competenze e le capacità di essere autonome, hanno visto svanire le loro certezze e si trovano oggi in una condizione grave di vulnerabilità, anche emotiva e psicologica. Stiamo parlando dei cosiddetti nuovi poveri a volte chiamati "gli invisibili", proprio perché non facilmente intercettati dai Servizi e dal volontariato storicamente impegnato nel contrasto alle povertà.

Rispondere a questi bisogni richiede di individuare e mettere in sinergia ed attivare una molteplicità di risorse formali ed informali, in grado di promuovere una migliore qualità della vita, prevenire situazioni di aggravamento e scivolamento in condizioni di povertà più grave, ma anche di affiancare i servizi attraverso la messa in campo di un modello integrativo rispetto all'esistente. Per questo, in un contesto di crisi e di

tagli al sociale, quello del Mantello diventa un approccio trasversale capace di rafforzare i processi sociali di sollievo alla persona

Il target di beneficiari individuato non è quello di persone in condizione di povertà estrema, ma di impoverimento perchè il modello dell'emporio ferrarese non vuole essere sostitutivo di quello agito in città da Associazioni e Caritas parrocchiali ma integrativo: si rivolge perciò a persone che finora si sono rivolte solo in minima parte ad Associazioni o Servizi.

Concretamente il Mantello si caratterizza come una forma di sostegno al reddito per un periodo che va dai 6 ai 18 mesi massimo, attraverso la distribuzione di beni di prima necessità a persone e nuclei familiari in condizione di impoverimento, attraverso un luogo tipo "market" che permette la scelta dei prodotti più adeguati al soddisfacimento del proprio fabbisogno nutrizionale.

Ma il Mantello vuole proporsi anche come uno strumento capace di attivare servizi ed accompagnamenti alla persona capaci di valorizzarla e rinforzarla nella sua integrità, attraverso opportunità formative, orientamento al lavoro e ai servizi socio-sanitari, gestione del bilancio familiare, educazione al consumo consapevole, promozione della cittadinanza attiva e tanto altro.

Le persone/nuclei familiari ammessi sono dotati di una tessera a punti calcolata in base alla complessità familiare. La tessera si ricarica mensilmente e permette l'accesso al market e ai servizi connessi per un periodo di 6 mesi. E' rinnovabile per altri 6 – 12 mesi in base alla persistenza o meno della condizione di difficoltà.

Un patto di co-responsabilità tra la persona e «Il Mantello» impegna entrambi in un percorso che, come già detto, non vuole essere solo assistenziale, ma capace di condividere e monitorare reciprocamente obiettivi e risultati di percorso (1)

2. PRELIMINARI

2.1: la formazione

Ho incontrato questa realtà tramite un post su fb: cercavano volontari da formare per il lavoro all'emporio di prossima apertura. Ho aderito, desiderosa di partecipare ad un progetto che trovo interessante, coinvolgente e necessario. Mi è stato offerto di fare parte del gruppo che si sarebbe occupato dell'accoglienza e per questo ho pensato che il Mantello poteva essere il luogo del mio tirocinio.

Come tutti i volontari accoglienti ho partecipato ad una formazione mirata a farci conoscere le possibilità offerte dal territorio per orientare i bisogni dei beneficiari.

Il percorso ha avuto inizio l'8 settembre con la presentazione della formazione nel suo insieme, ci è stato spiegato il funzionamento di Agire Sociale, la sua funzione di coordinamento delle tante Associazioni di volontariato sul territorio ferrarese, inoltre ci è stato illustrato il ruolo dei volontari nel contesto dell'emporio. In particolare da subito siamo stati informati che l'emporio non è solo un luogo in cui il beneficiario fa la spesa, ma è un luogo che accoglie la persona e cerca di andare incontro ai suoi bisogni stimolandone al contempo le risorse.

La formazione sul territorio è continuata mettendoci in contatto con le varie realtà di supporto alla persona esistenti, dall'Asp alla CGIL, dal Centro per l'impiego di Ferrara all'Informagiovani passando per il microcredito e la Casa della salute.

Questa formazione è stata per me fondamentale per conoscere istituzioni conosciute solo per sentito dire, ma anche per cominciare a relazionarmi con alcuni di quelli con cui ho poi condiviso l'esperienza.

Gli incontri con gli operatori delle varie istituzioni sono stati intercalati da altri incontri organizzati per lavorare sul gruppo che stava nascendo: non solo di tipo informativo, ma anche, e soprattutto, di tipo formativo. In particolare grazie all'aiuto di due counselor abbiamo approfondito il tema dell'ascolto e sperimentato sul campo la nostra capacità di stare in relazione. Abbiamo sperimentato in semplici role play gli incontri che avremmo dovuto gestire con i veri beneficiari.

I nostri formatori, il dott. Mauro Serio e la dott.ssa Mirella Verri, anche loro volontari collaboratori di Agire Sociale, ci hanno guidato nelle simulazioni e hanno strutturato un percorso di conoscenza riguardante le buone regole dell'ascolto, dell'accoglienza, della relazione.

Mi sono resa conto che avrei avuto comunque a disposizione l'esperienza e la conoscenza acquisite durante gli anni di frequentazione della scuola, ma è anche vero che ogni apprendimento è diverso in quanto la trasmissione di una conoscenza non è fatta solo di nozioni, ma si arricchisce di tutto quello che le ruota intorno. Così, partecipare a queste full immersion sull'ascolto mi ha arricchita di nuove intuizioni e nuova esperienza.

Soprattutto, i molti operatori incontrati, hanno insistito sulla capacità trasformativa di un buon ascolto: parlare aiuta a “riordinare” i propri bisogni.

Di seguito una breve sintesi del nostro addestramento formativo:

Le 4 azioni del buon ascolto:

- 1) cogliere (verbale/non verbale)
- 2) accogliere (la diversità dell'altro)
- 3) raccogliere (informazioni)
- 4) restituire (attraverso il feedback, le risorse che sono emerse in quella situazione)

Il passo successivo è imparare a decodificare dalla massa delle informazioni, perchè il bisogno non sempre emerge con chiarezza:

- 1) chi ha il problema
- 2) perchè proprio ora
- 3) qual è la capacità di muoversi
- 4) qual è il problema
- 5) quali sono le risorse della rete

Ci è stato raccomandato più volte di mantenere un atteggiamento di curiosità per la persona, di cercare di chiarire il contesto in cui si muove, di fare molte domande, di sforzarci di rimanere ancorati alle informazioni evitando le interpretazioni e le altre trappole comunicative come giudizio, consolazione, valutazione (1). Soprattutto siamo stati invitati a sollecitare sempre le persone a trovare risposte in sé.

Dal momento che obiettivo di base del Mantello è evitare che il bisogno diventi cronico, diventa fondamentale che la persona in difficoltà si impegni ad aiutarsi.

La formazione è avvenuta con tutto il gruppo degli accoglienti, ma in un secondo momento, in base soprattutto alle nostre disponibilità, siamo stati “accoppiati” ad un altro volontario con cui avremmo condiviso l'esperienza.

2.2 L'incontro: infopoint

Il 15 novembre del 2016 è cominciato il mio tirocinio "operativo": sono entrata nella saletta dell'accoglienza dell'emporio.

La mia prima impressione è stata che ci sono situazioni in cui si ha grande bisogno di una tecnica, ma sono proprio quelle situazioni in cui fai più difficoltà ad usare una tecnica. Perché gli incontri sono complessi e dentro ci passano tante cose.

Questo è vero soprattutto all'inizio, perciò, a stemperare questa difficoltà, c'è stato quello che noi chiamiamo "l'infopoint": un incontro iniziale in cui in un certo senso controlli i dati della persona sul pc e, se è necessario, li integri. E' un primo approccio che ha una traccia e, dal mio punto di vista, è importante perché "mette in sicurezza" l'operatore in questione; gli dà la possibilità, di presentarsi come volontario e chiarire gli scopi del progetto, ma, soprattutto, di stabilire una prima relazione con la persona.

Sempre nello stesso momento i beneficiari firmano un patto di "corresponsabilità", una sorta di promessa in cui si impegnano ad attivare le proprie risorse, a condividere, in maniera attiva, i propri bisogni con gli operatori che li seguiranno lungo il percorso.

Fa parte del "patto" la partecipazione ad un primo incontro di "accompagnamento" che può diventare un percorso della durata del beneficio di spesa.

Io ho fatto alcuni incontri informativi e li ho trovati di grande interesse, comunque un buon training per prendere contatto con il luogo e per cimentarmi in una relazione di aiuto.

I primi beneficiari sono state 229 persone, cioè 57 famiglie, suddivise tra le coppie dei volontari accoglienti in base alla disponibilità di tempo data dagli stessi e alle possibilità dei beneficiari.

Dunque ognuno è diventato referente di persone in maniera assolutamente casuale.

Ho cominciato a lavorare con S., ma per motivi organizzativi, dopo un paio di incontri, sono stata affiancata da D. che è ancora la mia "metà".

Occasionalmente ho seguito qualcuno da sola, per impegni improvvisi o altri impedimenti dell'altra volontaria e posso affermare che la regola della coppia è fondamentale. L'interazione in due è molto efficace, quando le due persone sono in sintonia. Cioè quando intercettano nell'altro gli stessi bisogni e riescono a creare un incontro armonioso.

Da questo punto di vista sono stata molto fortunata: ho infatti riscontrato in D. un'attitudine simile e complementare alla mia e, a mio parere, questo ha potenziato l'efficacia dell'intervento. Inoltre, dopo ogni colloquio il confronto è molto utile per riflettere sull'interazione dal punto di vista dell'efficacia; ma anche sulla sensazione che resta, sulle emozioni che inevitabilmente suscita, sulle risonanze che scatena in noi la storia dell'altro e sulla capacità che abbiamo di gestire tutto questo.

Naturalmente, insieme con la capacità di affrontare un colloquio, cresce anche l'intimità tra i due che lo gestiscono e il dopo incontro si rivela, con il passare del tempo, sempre più efficace.

3. IL COUNSELING MOTIVAZIONALE E GLI ACCOMPAGNAMENTI

3.1 Teoria e pratica

Il contesto in cui si è svolta la mia esperienza di tirocinio è particolarmente in linea con le indicazioni generali del counseling: si tratta di accogliere persone reduci da difficoltà momentanee e di pianificare un percorso fatto di un numero limitato di colloqui; e questo coincide con l'organizzazione del Mantello, dal momento che la natura del servizio erogato ha la durata massima di 18 mesi.

L'accompagnamento è stato, prima che prendesse corpo, il momento più atteso e anche più "insidioso" per tutti noi. Siamo stati formati, ma naturalmente avevamo davanti l'incognita che sempre produce la realtà: sapevamo cioè che le persone con cui avremmo dovuto relazionarci erano tutte in un momento difficile e che portavano, ognuno a suo modo, la propria difficoltà.

Mi sono state assegnate inizialmente 7 famiglie, poi diventate 10 e poi ulteriormente cresciute quando ho cominciato a lavorare con la mia attuale compagna, anche lei referente di altri beneficiari.

La percentuale di Italiani è inferiore, ma comunque cospicua: su 67 nuclei accolti il 48% sono di provenienza italiana, il restante 52% non italiana (dati Mantello marzo 2017).

La provenienza della maggior parte dei beneficiari stranieri è l'Africa, per lo più il Marocco e la Nigeria.

E' difficile districare i fatti dalle emozioni che tutte le narrazioni suscitano; diciamo che abbiamo ascoltato narrazioni difficili.

Mi sono venuti in aiuto i 4 processi del Counseling motivazionale e li ho trovati una traccia imprescindibile (1). Perciò, prima di tutto ho cercato di stabilire una relazione, di mettermi in una dimensione di ascolto, di essere intimamente "accogliente"; Avevo in mente che questo mi avrebbe portata dritta alla "focalizzazione", che è il secondo dei processi del C. M., mantenendomi il più possibile vicina alle prime abilità dello stesso modello, cioè concentrandomi sulle domande aperte.

Ho fatto però una scoperta che si è poi dimostrata esatta: molti stranieri non hanno l'abitudine di condividere la loro storia, è difficile allontanarli dai fatti per capire quali sono i loro bisogni. O meglio, i "bisogni" su cui siamo abituati a riflettere, sono un portato culturale. Perciò focalizzare, si è rivelato, in alcuni incontri, complesso.

Allo stesso tempo ho dovuto affrontare le emozioni suscitate in me dalla realtà, sempre meno lineare e prevedibile della teoria. Ad esempio, la “sfida” della focalizzazione è stata all'origine di ansie, paure e sensazioni di impotenza. In questo il mio percorso di counseling si è rivelato importante, ho potuto riconoscere in me le emozioni scatenate dall'incontro e sono diventata abbastanza abile a gestirle, semplicemente cercando di rimanere sul “qui e ora”, presente a me stessa e, soprattutto, in ascolto della persona che avevo di fronte. In qualche caso ho esplicitato la mia emozione, l'ho condivisa ricorrendo all'“espressione di stato” che ha aiutato me e anche il colloquio a proseguire in modo più “caldo” e fluido.

Ma è fondamentale una precisazione: la maggior parte dei colloqui al Mantello ha l'obiettivo apparente di orientare le persone al miglioramento delle condizioni materiali dell'esistenza. Questa è di solito la prima urgenza. Rispetto a questo aspetto ho sospettato, inizialmente, che non avrei avuto occasione di mettere in pratica le abilità del colloquio motivazionale incentrate sul cambiamento. Malgrado questo sia capitato ad alcune coppie di operatori, io sono riuscita, quasi sempre, ad instaurare un rapporto più intimo con la persona, sempre però a partire da situazioni effettive incentrate sul lavoro, le difficoltà scolastiche dei figli, il bisogno di un'altra casa, il lavoro svolto in patria e quello desiderato in Italia....Ho voluto intensamente conoscere la storia delle persone che avevo di fronte, ho messo molta energia nello stabilire una relazione e ho puntato molto sull'empatia, particolarmente sull'ascolto empatico.

EMPATIA è la prima caratteristica dello stabilire una relazione, sapendo però che non si tratta di identificazione, non è un atteggiamento di fusione che intralcia la relazione. E' uno degli elementi connesso dagli autori del manuale del colloquio motivazionale, all'accettazione. (2) A questo proposito i due autori succitati parlano di “accurata empatia”, sottolineando la necessità da parte dell'operatore di centrarsi sulla persona, cercando di comprendere “il quadro di riferimento dell'altro” (3).

Dato il contesto particolare in cui mi sono trovata ad operare, ho sperimentato l'insidiosità di alcune trappole della comunicazione (4), prima fra tutte la consolazione, ma anche il consiglio, oppure l'identificazione, quando a parlare era qualcuno con una storia in qualche modo simile alla mia. In questo si è rivelato importante il confronto con l'altra metà della coppia di accompagnamento. Le osservazioni di D., la mia compagna nei colloqui, sono state sempre efficaci e condivise. Ma anche evitando la trappola della consolazione, rimane il dolore per alcune storie che abbiamo ascoltato. Sono riuscita a non consolare, ma ho

comunque sentito anche in me le difficoltà dell'altro, spesso relativa a situazioni di povertà. Credo che la maggior parte di noi vorrebbe d'istinto aiutare materialmente, prendere dal proprio e soccorrere. Questo, mi pare il primo impulso. Sotto questo aspetto i colloqui del Mantello svelano una meccanica differente rispetto al lavoro del counselor come consulente di un cambiamento personale. In qualche modo avvicinare storie di bisogno materiale sollecita l'operatore in un altro modo, lo spinge a rivedere non solo la propria privilegiata condizione, ma anche i meccanismi "primitivi" di aiuto che ci spingono a fare, soccorrere, tamponare il bisogno dell'altro. E invece non si può. Questo è stato per me il vero nodo da affrontare. E cioè che "fare" in questo caso è **ascoltare**, mettendo a tacere l'impulso di cui sopra. Miller e Rollink (5) raccomandano, in apertura del loro manuale, di "imparare subito" questa abilità. L'ascolto che approfondiscono è quello definito "riflessivo" ed è un insegnamento che non solo definisce una tecnica per il professionista dell'aiuto, ma un "modo di essere", come tanto efficacemente sintetizzava Rogers (6).

Mi sono accorta che se diversi sono i linguaggi e le provenienze culturali, la necessità della relazione è un bisogno primario per tutti gli esseri viventi. D'altronde, il bisogno biologico di tale necessità è stato ampiamente dimostrato dalla scoperta dei neuroni specchio: la biologia mostra la base neurologica della necessità vitale di condivisione (7); e la fisica quantistica parla la stessa lingua, ci insegna che tutto è relazione (8).

L'ascolto è uno strumento che risponde a queste necessità.

3.2 L'ascolto

Ma cos'è un ascolto efficace? Krishnamurti, un filosofo indiano (1), ha dedicato a questo tema molte riflessioni.

Ho letto molto di questo autore e ho trovato, negli insegnamenti ricevuti durante il triennio di counseling, delle forti analogie, se non nell'espressione, nel senso.

"Se ascoltate con distrazione, allora permettete all'intelletto di cominciare il suo lavoro di interpretazione. Quando la mente e il cervello sono completamente a disposizione dell'atto di ascoltare, senza dare alcuna interpretazione, allora in questo modo di ascoltare c'è profonda armonia. E' questa l'arte di ascoltare. (2)

Direi che prima di tutto un ascolto efficace non è “finto” o intermittente o “logico: cioè non prevede la rigidità fisica di chi ascolta solo con il corpo; non ammette distrazioni; non si accontenta della logica come unico strumento di comprensione. E' una contaminazione consapevole di tanti livelli diversi.

Ascoltare è stato meno carico di ansie con il tempo. In particolare ansia data dalla paura di “perdere” la relazione e dalla paura che silenzi troppo lunghi mi mostrassero inadeguata...

E' difficile dosare la necessaria quantità di silenzio necessario per un ascolto efficace. Sicuramente, ho sperimentato che l'ansia di prolungare il silenzio è una pessima consigliera. Ho cercato di uscirne utilizzando tecniche di autoascolto, fondamentalmente la respirazione che ha permesso al mio cuore di decelerare i battiti e alla mia mente di essere un po' più “chiara”. Perciò continuo ad essere convinta che il primo step per lavorare con gli altri è il lavoro su se stessi. In questo caso mi è servito “saper respirare”: ho utilizzato tecniche provenienti dal mondo dello yoga, esercizi semplici in grado di ripristinare una sufficiente tranquillità e disponibilità mentale (3).

Questa breve esperienza mi ha convinta che, insieme al silenzio, è necessario un rimando di tipo empatico, un “segno” che dica all'altro “capisco, sono attento, cammino con te”. Non saprei “dosare” con precisione la relazione tra silenzio e rimando empatico, a me è sembrato che ci sia tra i due una relazione dinamica, che continuamente si bilancia nella relazione con tanti piccoli “micro” aggiustamenti. Come guardare un bambino che impara ad andare in bicicletta, ho pensato. Rimane “in piedi”, ma nel suo caso i micro movimenti sono evidenti, Manca ancora la fluidità dell'equilibrio adulto, che però si mantiene ancora grazie a continui piccoli aggiustamenti. La tecnica si è eclissata, grazie all'esperienza.

Dal mio punto di osservazione ancora “infantile” in quanto ad esperienza di counseling, ho però avuto il vantaggio di percepire con sufficiente chiarezza tutti i movimenti necessari a far ingranare “la danza” della relazione.

Poter sostenere i miei silenzi mi ha reso possibile sostenere anche quelli degli altri che non mi sono mai parsi ostili. Non possiedo naturalmente il “mestiere”, ma mano mano che il numero degli incontri cresceva, ho cominciato ad apprezzare l'esperienza dell'incontro in sé; mi fa semplicemente piacere incontrare le persone, non per soccorrerle, né per cambiarle. Credo che questo aspetto sia un' altra peculiarità dell'emporio. Non c'è un mandato di un cliente, non un “percorso”

tradizionale. C'è piuttosto un'emergenza materiale su cui cominciare a costruire una relazione.

Durante il primo colloquio sono sempre emersi bisogni relativi ad emergenze delle persone, ad esempio la necessità di un corso di lingua o di un più preciso orientamento al lavoro, uno sfratto, la fine di un contratto. Abbiamo cercato di orientare le persone utilizzando le competenze acquisite nella formazione iniziale e la rete che, piano piano, si è arricchita intorno all'emporio. Così, ogni volta, abbiamo concluso il primo colloquio con un "compito" da fare, una risorsa da attivare a partire dall'indicazione che siamo riuscite, come operatrici, a dare. Quasi sempre ci è stato un secondo colloquio e, al momento, l'esperienza continua con alcuni beneficiari, senza interruzione.

Il secondo colloquio è stato, questo sì, più importante per la focalizzazione. Quando si è stabilito un rapporto oltre il bisogno materiale, è stato durante il secondo incontro e sempre nella stessa occasione ho cercato di far emergere dall'altro nuove prospettive e di pianificare un intervento. Gli incontri successivi al primo, hanno rivelato quasi sempre anche qualcosa delle persone, del loro modo di affrontare le difficoltà; quindi delle loro fragilità, ma anche delle loro risorse. A questo proposito l'esperienza al Mantello mi ha fatto conoscere persone in difficoltà materiali, ma spesso ricche di straordinarie risorse umane e psicologiche. La maggior parte di esse, soprattutto, non sosta troppo a lungo in condizioni di disagio; voglio dire che per lo più l'approccio è fattivo, concreto. A volte abbiamo ascoltato storie raccontate piangendo, ma tutti ci hanno ringraziato per essere stati ascoltati. Perciò la prima "medicina" è stato **l'ascolto** di per sé trasformativo, risanatore, ristrutturante.

La seconda buona cura a me è parsa **l'attivare risorse**. Ho affinato in occasione di questi incontri questa tecnica. Anche le storie più tragiche mostrano degli aspetti "ristrutturanti", se non negli eventi, nel modo in cui si affrontano.

Ancora quando incontro famiglie in difficoltà sono emozionata. Non desidero cancellare questo dato, mi pare sufficiente esserne consapevole. Cerco di alleviare, quando il racconto diventa drammatico, la tensione del corpo, di alleggerire un po' la "gabbia" delle rigidità muscolari che si installano. È un impercettibile cambiamento contagioso e che dà frutti: di solito anche la persona che racconta si acquieta ed è possibile, in qualche modo, riprendere il cammino in modo più sereno.

3.3 I Bisogni

Quali sofferenze ho incontrato. Tutti gli incontri che ho avuto esprimevano una mancanza. E' fin troppo evidente, dato il contesto, che parliamo di carenze di beni primari, a volte di sopravvivenza. E questo è emerso sempre, è stato come un "faro" anche quando, negli incontri successivi, è emerso che la carenza iniziale, la mancanza di quella che Maslow definisce un "bisogno carenziale" (1), ha aperto una falla nelle sicurezze profonde, ha cioè generato bisogni più "alti", un'incrinatura nella persona che, con stili diversi da quelli a cui siamo abituati, ci ha offerto scorci di difficoltà con se stessa, o nella relazione con l'esterno.

Ad esempio ho incontrato parecchi stranieri partiti per bisogno di lavoro, in condizione economica precaria o anche abbastanza stabile, vivere il dolore della lontananza.

E' molto diverso il sostegno di cui necessita la persona che sperimenta una mancanza di beni primari. Al sostegno si affianca necessariamente la rete.

E' necessario conoscere il territorio e costruire un percorso per la ricerca attiva di un'occupazione. Naturalmente essere privi di certezze di base implica una destabilizzazione di tutta la persona; ma in un certo senso, in fase di emergenza, questo aspetto non emerge. Essere disorientati dalla differenza è "un lusso" successivo. La differenza di cultura può essere abbastanza lacerante: se da una parte c'è il desiderio di integrarsi, dall'altra c'è quello di mantenere la propria diversità, di incontrare quelli con cui condividerla.

Abbiamo parlato spesso di questo con alcuni beneficiari; in un colloquio, in particolare, un signore marocchino, inserito dal punto di vista lavorativo, ma con una numerosa famiglia a carico, ha detto che sarebbe tornato in Marocco per due mesi usufruendo della riduzione di stipendio del 70%, in quanto padre di una bimba di 3 anni. La risposta al nostro stupore è stata la nostalgia. La necessità di ritrovare per un po' i posti, i ritmi, la vita come la conosceva prima. E' un lusso, ci ha spiegato A., ma non posso farne a meno...

Dunque, bisogni all'origine della sofferenza, ma anche aspettative, sensazione di scarsa autoefficacia, ostilità del mondo intorno, temperamento E' un elenco infinito che a me sembra scorrere non in maniera lineare, ma circolare: ogni elemento è causa e conseguenza di qualcos'altro e tutto parte da un centro e al centro ritorna. Infatti, nella visione buddhista, quella della sofferenza, è una "ruota".

Incontrare persone sofferenti per mancanza di beni necessari si è rivelata una sfida, perchè nel mondo in cui siamo nati, siamo tutti abituati a pensare alla sofferenza in termini di disagio interiore rispetto a qualche vissuto; cioè per lo più abbiamo “fame” di bisogni che Maslow definisce di “accrescimento”, quelli cioè in relazione con l'autorealizzazione; così ci poniamo inizialmente di fronte all'altro con questa attesa., Siamo cioè piuttosto a digiuno, impreparati rispetto all'urgenza che l'altro esprime.

Per questo aspetto la formazione iniziale è stata fondamentale e, ancora di più, necessaria l'esperienza sul campo; il ripetersi di situazioni di bisogni primari ci ha in qualche modo costrette a costruire una “mappa” orientativa e ci ha fatto sentire la necessità di una rete di riferimento. Ancora immatura, ma un piccolo “tesoro”.

Rimanere ancorati al nostro modello, quello che parla un linguaggio più familiare di disagi da “difetto di autorealizzazione” è, a mio parere, una delle trappole più insidiose. Quella che blocca il ciclo degli incontri, che sfiducia le persone ad un incontro successivo.

Come parlare con qualcuno che parla un'altra lingua, di cui non si possiedono i codici essenziali. Diventa, per dirlo in modo più semplice, “un dialogo tra sordi”.

In occasione di una recente supervisione (marzo 2017), ho detto che è un po' come tirare un filo da una matassa; certi fili sono troppo corti, o troppo fragili, si spezzano. Il problema è che noi in automatico ci aspettiamo che i “fili” lunghi siano quelli che noi conosciamo, di cui facciamo esperienza nelle nostre vite.

Qui invece entra in gioco, e mi pare la vera possibilità che mi ha dato quest'esperienza, il mondo di riferimento dell'altro completamente diverso dal nostro. Diverso non solo per la qualità delle esperienze, ma per la provenienza culturale che rende diverse le persone nel raccontarsi, nella scelta delle cose da raccontare, nel modo di ricostruire e guardare la propria storia.

Il linguaggio, sia non verbale che verbale è il primo scoglio.

Pensiamo alla prossemica, la “dimensione nascosta” esplorata da E. Hall nel libro omonimo del 1966. (2)

Scopriamo che esiste una “semiologia dello spazio”, nel senso che lo spazio stesso “comunica” significato nel suo modo di essere organizzato; che questo modo dipende da condizioni di tipo culturale, antropologico e per questo Eco parla, a proposito della prossemica, di “quarta dimensione”(3)

Su tale persuasione del carattere culturale della percezione dello spazio e del modo con cui gli individui conferiscono un senso al mondo, si fonda la prossemica come studio comparato della comunicazione interumana di tipo non verbale, rispetto alla

quale i diversi sistemi di comportamento presuppongono solo in parte la medesima fisiologia, trattandosi piuttosto di differenti mondi sensoriali che possono restare tra loro separati, non integrati. Ciò mette in crisi la convinzione che si possa far riferimento a una medesima esperienza sensoriale che accomuni indistintamente tutti gli uomini. In realtà l'esperienza vissuta da ciascun individuo è profondamente caratterizzata dalla cultura di appartenenza oltre che dalla lingua, e la percezione dello spazio e la funzione della distanza interumana sono un caso eclatante di come a differenti mondi culturali corrispondano differenti mondi percettivi. Questo si è rivelato particolarmente esatto nella mia esperienza al Mantello.

L'atteggiamento fisico della persona, il modo di muovere le mani, di sorridere, di tacere, la distanza fisica durante gli incontri, la relazione visiva nei diversi momenti dell'accompagnamento sono tutti portati culturali, di cui intuisco la complessità e che necessiterebbero di una riflessione a parte.

Essere una donna che porta il velo è intimamente diverso; significa esprimere quel velo a tanti livelli. E' una sorta di pudore che va esplorato con molta circospezione. E questa è l'evidenza più lampante. Parlare con una donna araba di questioni inerenti l'educazione dei figli, per esempio, apparentemente neutre, implica l'esistenza del velo. Richiede pazienza e uno spazio di silenzio. Mi sono trovata spesso a pensare che abbiamo reticenze culturali completamente diverse, che i ritmi che diamo alla nostra conversazione sono anche loro derivanti da una storia diversa. Non saprei esprimere con maggiore precisione questa riflessione. Diciamo che dopo questi mesi sono convinta che possiamo comprendere gli altri molto parzialmente; che lo sforzo sia necessario e che la relazione sia davvero preziosa. Cioè, ne vale la pena. Ma per rispetto dell'altro sarebbe bene ricordare, sempre, che il suo mondo, soprattutto se proveniente da un altrove, lo possiamo solo sfiorare.

Mi è tornato utile l'addestramento della meditazione. Ho seguito molti insegnamenti nella mia formazione di insegnante di yoga e sono, da molto tempo, un'assidua praticante della meditazione. Scrivo con riluttanza questa parola che esprime contenuti molto diversi. Diciamo che sono abituata a sedermi e a "fare spazio" nei miei pensieri. Quest'abitudine mi ha resa meno reattiva e, nella circostanza di cui scrivo, è stata molto utile per costruire relazioni significative.

Mi è servita ad arginare l'ansia (4) ad abbandonare almeno per il tempo dell'incontro le gabbie concettuali dei pregiudizi che mi porto dietro (5)

Ho cercato di fare silenzio per predispormi ad ascoltare e basta, lasciando da parte la dualità del sono d'accordo/non sono d'accordo; posso fare/non fare....Evitando

l'intervento continuo, espressione del bisogno di chi ascolta, non di chi parla. Plutarco, nell'arte di ascoltare (6), dice che è questa una delle prime "trappole" da evitare, segno di "esibizionismo" (oggi autocentratura?).

In fondo, insegna Krishnamurti, quello che conta è la cura e l'affetto che è possibile quando non ci identifichiamo con le parole, rimanendo perciò assertivi, dogmatici"Rimanendo soltanto sul piano verbale non c'è nessuna profondità....nessun profumo" (7).

4: IL CONFRONTO NECESSARIO

4.1: La coppia

Una riflessione merita l'organizzazione degli accompagnamenti prevista dai responsabili del progetto. Come ho già detto è previsto che ad accompagnare i beneficiari sia una coppia di volontari. Le coppie sono state formate dalla referente del progetto e ci sono state comunicate poco prima di cominciare gli incontri. Da questo punto di vista ho avuto un inizio un po' travagliato, in quanto la persona che avrebbe dovuto affiancarmi inizialmente non ha potuto mantenere il suo impegno, per cui è stata sostituita da una volontaria con cui ho incontrato le prime famiglie; dopo un paio di mesi, a causa di nuovi cambiamenti nel gruppo, sono stata affiancata da un'altra persona che è ancora, attualmente, il mio riferimento per gli incontri.

Perciò ho avuto modo di sperimentare, sul campo, il lavoro con due persone diverse. La prima osservazione importante è che questo tipo di esperienza fatto in coppia è particolarmente ricca. Il primo evidente vantaggio è che in due ci si sente meno "a rischio", c'è un'altra persona su cui fare affidamento per contenere gli eventuali errori e i timori che ogni incontro comporta. Io mi sono sentita molto confortata dalla semplice presenza dell'altra persona, come "sponda" in un'occasione in cui avrei dovuto mettere in gioco un sapere teorico o, se pratico, sperimentato in un contesto protetto, negli anni di frequenza della scuola di Counseling.

La seconda osservazione al riguardo è che la presenza del compagno, confortante in presenza del beneficiario, si rivela irrinunciabile a colloquio finito.

In questo contesto infatti sono molte le difficoltà che si attenuano grazie al confronto con l'altra persona. Prima di tutto le difficoltà linguistiche. I "ho capito bene?" sono una domanda costante alla fine dei colloqui, il conforto di un parere si rivela per questo fondamentale. Ma anche le differenze culturali richiedono un confronto a posteriori con la persona con cui hai gestito il colloquio. Mi sono trovata a conoscere realtà così diverse da quella a cui sono abituata che, da sola, avrei probabilmente pensato di aver capito male.

A proposito, ad esempio, dei soldi con cui si gestisce la vita di una famiglia; del tempo in cui dura una giornata di lavoro; del modo con cui le persone che ho incontrato sono abituate a spostarsi e del tempo che impiegano per gli spostamenti; del modo di vivere i rapporti all'interno della famiglia. Ho avuto modo di conoscere

altri mondi, molto diversi dal mio. E a questo proposito è stato molto importante confrontarmi con D., la mia compagna.

E poi l'efficacia dell'interazione, sia per quanto riguarda l'orientamento in sé; sia per quanto riguarda il modo di interagire con l'altro.

Per l'orientamento, in due si è sicuramente più forti, perchè il campo da conoscere è particolarmente vasto e complesso, le iniziative intraprese in pochi mesi dall'emporio sono tante, la rete dei riferimenti è ricca. E la coppia permette, naturalmente, di essere da questo punto di vista più efficienti.

Questo aspetto dell'emporio è quello che io sento più "incandescente", nel senso che le proposte messe in campo da organizzatori e volontari sono tante e spaziano in vari ambiti, non solo rivolte ad offrire un sollievo immediato alle famiglie (ad esempio l'organizzazione di doposcuola o di corsi di lingua), ma anche a far conoscere la realtà del Mantello sul territorio, coinvolgendo le famiglie in molte iniziative; oppure con lo scopo di raccogliere fondi.

Essere in due per quanto riguarda i modi dell'interazione mi sembra ancora più importante.

Naturalmente questo aspetto diventa particolarmente significativo mano mano che la relazione tra i due si fa più stretta. Non solo infatti si riconoscono nell'altro i modi che tornano su cui, a volte, si comincia a fare affidamento; ma si conoscono di sé le reazioni ai modi dell'altro che, anche loro, raccontano qualcosa di noi e ci offrono spunti di riflessione e di crescita. Particolarmente io ho notato in me stessa, grazie alla presenza di D., delle modalità di interazione costanti, degli schemi di pregiudizio, delle identificazioni con alcune storie che parlano più di me che della persona che ho di fronte. Anche per questo sono convinta che un'esperienza come questa sia particolarmente formativa.

Alla base però di questa interazione che fa crescere, io credo che ci voglia fiducia. Se infatti non è presente come collante della relazione tra i due elementi della coppia, mi sembra difficile che la relazione di aiuto possa decollare. Non so dire a questo proposito se il mio incontro con D. sia stato un evento fortunato o se, semplicemente, ho avuto l'opportunità di affiancare una persona in una fase della vita simile alla mia: desiderosa di lavorare su di sé, disponibile ad ascoltare senza preconcetti. Probabilmente non sarei stata in grado in altri momenti di accogliere con serenità alcune osservazioni della mia compagna sui miei automatismi, per esempio. Così come ho accolto con riconoscenza osservazioni sulla buona riuscita di un

incontro. Non ho mai desiderato essere altrove, sono stata sempre incoraggiata e sostenuta dalla presenza della mia compagna.

Sono sicura che la stessa fiducia reciproca ha innescato un clima di fiducia anche con le persone che abbiamo incontrato. A volte questo risultato ha richiesto un po' più di tempo, ad esempio quando a vicenda ci siamo presentate a beneficiari che l'altra, inizialmente, aveva incontrato da sola, prima che nascesse la coppia attuale; oppure semplicemente quando abbiamo incontrato persone con cui ci abbiamo "messo un po' di più".

In ogni caso la fiducia è stata, piano piano, contagiosa. Ma è partita da noi, dalla nostra fiducia reciproca che si è rivelata "un lievito" capace di far crescere la relazione con l'altro.

Alcune delle famiglie con cui abbiamo iniziato non le incontriamo più. Qualcuna per mancanza di tempo, in qualche altro caso si è modificata la situazione economica, qualcuna non ha bisogno di alcun accompagnamento....

Ma per lo più incontriamo ancora le nostre famiglie. A volte condividiamo la fatica di un brutto carattere o della reticenza di qualcuno; a volte invece siamo contente di continuare a stare un po' nelle storie degli altri. Con affetto e partecipazione.

Capisco che il prossimo step difficile sarà quello di lasciare andare le persone che usciranno da questa esperienza che è, nella sua natura, temporanea.

Con la testa mi dico che non c'è problema, che tutto è impermanente e che sarà così, naturale. La mia esperienza di "essere" emotivo mi dice invece che, come tutti i saluti, conterrà della tristezza. Se sarò cresciuta anche attraverso questa esperienza sarò in grado di riconoscere e accettare questa tristezza, utilizzandola come "fertilizzante" per quello che verrà....Altrimenti potrò sempre continuare a esercitarmi vivendo.

4.2: la Supervisione

L'altro aspetto che consente ai volontari accoglienti di non essere "autoreferenziali" è la supervisione, condotta dai due counselor volontari di Agire Sociale: il dott. Serio e la dott.ssa Verri. In particolare mi sono rapportata con Mauro Serio, tutor della mia esperienza di tirocinio, riferimento per me non solo delle perplessità nate dagli incontri, ma anche della coerenza di tutta la mia esperienza al Mantello.

La Supervisione è iniziata subito dopo la formazione ed è stata condotta con cadenza mensile. Il ruolo di questi incontri è quello di confrontarci sull'esperienza in corso e chiarire, attraverso il racconto e la condivisione di casi concreti, le difficoltà e i dubbi sorti durante gli accompagnamenti. I primi incontri di supervisione sono stati molto partecipati, le discussioni molto animate e sempre interessanti. Ma il lavoro delle coppie dei volontari accoglienti è evoluto con il tempo e così anche la partecipazione all'opportunità della supervisione si è modificata. E' successo che nel tempo alcuni volontari hanno scoperto di essere più capaci nell'orientamento, nel supportare cioè le persone sui bisogni concreti. La casa, il lavoro, le bollette...Si è creata nel gruppo una sorta di "separazione" tra coloro che hanno continuato a vedere i beneficiari in momenti strutturati e quelli che invece li hanno incontrati in occasione della spesa, riuscendo anche a parlare con loro della situazione del momento. Diciamo che la realtà ha cominciato a modellare questi incontri in modo diverso, adattandoli alla propria evoluzione. Così, molti volontari del gruppo di accoglienza, hanno diradato la propria partecipazione alla supervisione che, recentemente, ha affrontato questo "nodo" cercando di chiarire quali nuovi elementi sono sopraggiunti che richiedono un cambiamento di rotta.

Dal momento che sono rimasta legata agli accompagnamenti così come sono stati originariamente pensati e che per natura mi sento maggiormente incline ad "ascoltare" storie, mi sono sentita a questo riguardo un po' smarrita. Credo che anche questo stato sia un passaggio necessario per una realtà fortemente dinamica come quella che sto qui tentando di descrivere.

Personalmente ho sempre aspettato con ansia questi incontri, sia quando avevo bisogno di chiarimenti, sia quando semplicemente erano altri a raccontare. Mi sono state sempre fornite delle risposte, degli spunti che hanno orientato diversamente i colloqui successivi. I chiarimenti di cui parlo sono sempre stati di natura molto professionale, precisi, circostanziati. Richiamare o non farlo un beneficiario; condividere il dubbio di una dipendenza, una violenza implicita, un bisogno psicologico; confessare una "stasi" in un rapporto e chiedere come uscirne...Ho sempre avuto risposte concrete, mai fumose o evasive. Questa concretezza io l'ho trovata di grande sostegno. L'invito che sempre ci è stato rivolto di non identificarci, di riconoscere che è l'ascolto la terapia, che risolvere il problema non è di nostra pertinenza. Diciamo che la supervisione è per me, ogni volta, il luogo in cui qualcuno, più esperto di me, mi ricorda che il primo passo è mettersi in ascolto. E spesso è anche l'ultimo.

5. STORIE

La mia esperienza di accompagnamento continua tuttora al Mantello: sebbene il tirocinio sia finito continuo come volontaria.

Direi che tutte le persone che ho incontrato mi hanno lasciato qualcosa. Non è un modo di dire, ricordo accanto alla persona la sensazione di “come sono stata” nella sua storia.

Ho incontrato molti stranieri, ma anche degli Italiani, spesso arrabbiati per la “concorrenza” degli stranieri. D'altronde ho incontrato a volte stranieri “arrabbiati” per il razzismo degli Italiani. Perciò direi che l'attitudine diffusa a “rimanere nel proprio”, ad aderire con enfasi ai propri pregiudizi, l'ho incontrata anche in questo contesto. Non sempre, ma a volte sì.

Qui vorrei ricordare, raccolte per categorie dell'“anima”, alcune persone, nascoste da un'iniziale immaginaria

5.1 La Grazia

Ho scelto di sintetizzare la storia di questo beneficiario con un'espressione che ne sintetizza, a mio parere, il modo di raccontare la sua vicenda, le sue difficoltà; e il modo di cercare delle soluzioni. E' un giovane uomo.

T. ha una storia come tante: proviene dall'Africa, è arrivato qua per una vita migliore. Inizialmente l'ha trovata: è stato dipendente regolare di una ditta di Ferrara per alcuni anni; fino al fallimento della stessa e conseguente licenziamento.

E' un uomo giovane, racconta la propria disperazione con grande pacatezza. E', per me, un esempio di grazia. Continua a mantenere il ritmo di quando lavorava, esce presto e cerca ovunque un lavoro. Non ha mezzi di trasporto e non ha soldi per prendere quelli pubblici. Cammina. Non c'è rabbia in lui, è sostenuto da una grande fede. Più volte fa riferimento al suo Dio come sostegno della sua vita difficile.

Ho incontrato T una sola volta, ma la sua presenza nel ricordo è rimasta vivida.

Non è quello che T. racconta, ma è il modo del racconto che resta dentro me: l'assenza di rabbia (non è stato pagato negli ultimi mesi di lavoro), la pazienza, la gratitudine per chi lo aiuta (il suo padrone di casa che non riscuote l'affitto) la fiducia

pacata in un aiuto “oltre” sono la “cifra” del suo racconto. Spesso non ci guarda, fissa un punto in basso. Eppure non avverto la sensazione di qualcosa che “sfugge”, ma sempre e solo una grande delicatezza, una sorta di estremo pudore.

Veniamo a sapere che segue un tirocinio e per questo non riesce a presentarsi agli appuntamenti.

Si interroga sul futuro, ha voglia di tornare a casa. Lì non c'è niente, ci dice; ma non c'è freddo, non si paga per scaldarsi...

Quando va via io e D. ci confessiamo che vorremmo aiutarlo. Fare qualcosa per lui. E' difficile lasciare andare questo bisogno, ma la realtà fa presto a smontare le nostre ambizioni.

Non lo vedremo per parecchio tempo perchè è riuscito ad inserirsi in un tirocinio da cui spera di trarre qualche soldo.

5.2 La Forza

La prima volta la incontro da sola, è una donna africana. Verrà sempre da sola agli incontri, ma conoscerà anche D. la mia compagna in questa esperienza.

Non è una donna musulmana e, mi sembra, più autonoma rispetto alle nordafricane. E' molto arrabbiata per la sua condizione, il suo unico desiderio è mostrare la sua rabbia per aver aspettato fuori al freddo prima di entrare; io sono occasionalmente sola, lei è arrivata in anticipo, ma non glielo dico.

E' un incontro drammatico. M. scoppia a piangere subito. Mi racconta una storia di povertà, ma anche di sfruttamento: il marito non lavora e lei, che ha un posto fisso in una fabbrica nel bolognese, è sfinita.

Stabiliamo in questo primo incontro un contatto forte, resistente anche quando sarà presente negli incontri successivi la mia compagna, con cui sarà difficile stabilire una relazione.

M. non intende più assecondare le richieste di soldi del marito, ma tra loro si stabilisce una sorta di ricatto perchè lui si rifiuta di aiutarla con i figli quando lei è al lavoro. I bimbi frequentano la scuola materna e lui non va a prenderli, innescando così un intervento dei servizi sociali. Questo spaventa molto M. che teme che le tolgano i bambini.

A volte piange, altre volte ride. E' una donna orgogliosa e forte. Dice che “ha sessant'anni” (anagraficamente ne ha poco più di 30).

Quello di cui ha grande bisogno è ascolto e condivisione. Ci incontriamo più volte e intravedo nella sua vicenda un'evoluzione: M. decide sempre “cosa fare se”, ci

racconta le sue possibili strategie rispetto alle mosse del marito. Mi colpisce molto la sua forza interiore, il coraggio con cui affronta le difficoltà della sua giornata e l'aggressività del compagno. Quando le chiedo se non ha paura di lui, mi risponde che lei "ha cervello".

In alcuni incontri parliamo anche delle abitudini del suo paese e mi sorprendono sempre le sue storie che raccontano un mondo con valori e riti molto diversi dal nostro.

Riusciamo insieme a fare un percorso di "consolidamento" della persona.

Quando salta un appuntamento perchè è al lavoro mi dispiace e quando invece ci incontriamo per conoscere un altro pezzetto della sua storia, sono contenta.

5.3 L'"Armata"

E' così che vedo R. una donna "in armi", bisognosa di proteggersi da un nemico che riesce a raccontarci molto confusamente.

E' una donna musulmana, ha una laurea, ma è in Italia come donna delle pulizie. Ha seguito il marito che poi si è rivelato, come in altri casi in questo contesto, uno sfruttatore, incapace di mantenere un'attività continuativa, incapace di integrarsi nel nuovo contesto di vita, violento.

R. subisce a lungo per amore della figlia. Ma un episodio di violenza domestica la porta in una casa protetta e le fa affrontare una serie di vicende giudiziarie.

Ci racconta questa storia quando il marito è stato allontanato da Ferrara e la figlia, oggi adolescente, è affidata unicamente a lei. Ma è ancora questa vicenda al centro della sua vita perchè R. vede (?) il marito ovunque, sa che desidera ricontattare la figlia e che cercherà di portargliela via. Per questo le sue giornate, il suo lavoro, tutta la sua vita, sono organizzati in funzione di questo allerta costante.

Ogni tentativo di chiarire le molte oscurità della narrazione, fallisce. Ogni incontro, malgrado il nostro sforzo di orientarlo sulle risorse, ritorna sulla paura. E' questo il sentimento dominante di R.

Parla volentieri con noi, ma il suo bisogno "tenace" è condividere con noi questo passato violento. Non piange mai, è continuamente indaffarata a riannodare i fili del passato di cui ricorda con precisione le date, i giorni della settimana, l'ora...

Quando si presenta l'occasione di collaborare con qualche psicologo volontario per il Mantello, pensiamo di proporre ad R. qualche incontro.

La mia impressione è che R. sia fatta "di vetro", alla fine dell'ultimo incontro, di comune accordo, io e D. decidiamo che è questo il "suo" accompagnamento: non

riusciamo a darle altro se non la nostra attenzione, e questo è al momento il suo “percorso” con noi.

5.4 La Fede

L. è un beneficiario molto popolare al Mantello: lo conoscono tutti perchè è, per temperamento, una persona attiva e curiosa.

E' italiano, un uomo maturo con una moglie che lavora e due figli. Lui è un artigiano, se la passa con piccoli lavoretti che hanno però il ritmo delle esigenze di suo figlio, un bimbo delle elementari a cui da poco se n'è aggiunto un altro. L. si occupa a tempo pieno di loro e questo gli piace. Coglie del Mantello tutto quello che la rete può offrirgli, dallo sport al cinema per i figli, agli incontri con noi che non salta mai.

Ha avuto una vita difficile, viene da una storia di dipendenza e dolore da cui si è sentito “salvato” da una forza superiore. Per questo ha una grande fede e la sua vita sembra un esempio di magiche e fatali coincidenze che rinforzano la sua impressione di essere protetto. E' gentile, in tanti gli propongono di eseguire piccoli lavori, a partire dalla piccola comunità in cui vive (un paesino vicino Ferrara). Per questo L. ha un atteggiamento fiducioso che a sua volta gli “porta” nella vita quello che gli serve...

Dice che gli piace parlare con noi, infatti arriva sempre in anticipo e racconta molto volentieri. Dal momento che percepisce un legame con Dio, è disposto a restituire in qualche modo il bene ricevuto. Accetterà di lavorare come volontario quando ci sarà bisogno e di supportare un altro beneficiario al momento in grande necessità.

CONCLUSIONI

Ho ridotto le mie storie alle quattro che ho raccontato ma meriterebbero, tutte, una trattazione a parte, meriterebbero di essere protagoniste di una riflessione di professionisti ma, soprattutto, dovrebbero essere conosciute dalle persone comuni, da tutti noi.

Non mi addentro nella questione delle difficoltà di integrazione; anch'io, a volte, ho percepito delle resistenze in me stessa di fronte ad alcune diversità.

Soltanto, io so che quest'esperienza è stata per me una grande occasione per conoscere persone con bisogni così diversi dai miei. E so che questa conoscenza mi ha messa in discussione. Se questo è il momento di dire "cosa mi porto a casa", posso dire, senza nessuna retorica, che "torno a casa" più ricca, paradossalmente, tutte queste povertà reali mi hanno arricchita. Mi sento ispirata da tante storie; ad esempio, credevo di essere in grado di riciclare, di non sprecare il superfluo, di essere una persona "a basso impatto". Ho dovuto ricredermi. La mia capacità di rispettare la terra, di riciclare l'usato, per esempio, è ridicola al paragone di quella delle persone che ho conosciuto. La capacità vera di fare con poco io, devo ammettere, che non ce l'ho. Semplicemente sono diversi i parametri di misura.

Una volta, tanto tempo fa, ho letto della vita di Jung e della sua affermazione di come fosse difficile "tornare alla vita semplice". Ho ripensato spesso a quest'affermazione e nel corso della vita ho cercato più volte di impegnarmi in questa ricerca. Quella dell'essenziale, della semplicità. Questa esperienza mi ha dato modo di capire che la nostra è la ricerca di uno stile, per questo mantiene qualcosa di forzato, innaturale (paradosso, ancora, per chi intende accostarsi alla natura). L'essenziale che ho conosciuto in queste vite, fatte di viaggi a piedi, pasti non solo consumati in casa, ma proprio "fabbricati" in casa, come i vestiti, vite poco scaldate d'inverno e "toste" nel caldo torrido della nostra pianura...questo essenziale è connaturato, è il risultato di un'altra altezza dell'asta con cui misuriamo la nostra capacità di sopportazione, il nostro limite.

Ecco, questo esempio me lo porto a casa e, francamente, mi fa sentire più autentica. Mi porto a casa anche il dispiacere della fine di alcuni rapporti, ma forse potrò affrontare questa esperienza, non nuova nella mia vita, con una capacità nuova, dono degli incontri che ho vissuto.

Cosa "si portano a casa" loro, i beneficiari del Mantello, da questi colloqui di accompagnamento? Difficile a dirsi. Sicuramente nessuna soluzione ai tanti problemi che raccontano. Più volte ci è stato ripetuto, durante la formazione, che non siamo lì

per questo. Per offrire soluzioni. E della frustrazione che a volte nasce da questo ho già detto.

Mi piace pensare che la maggior parte delle persone che ho incontrato sia andata via con la sensazione di essere meno "in balia" degli eventi, un po' più consapevole della propria ricchezza, quella che si vede ogni tanto fermandosi a considerare il cammino fatto. Questo è stato per lo più il nostro intento, l'obiettivo del nostro ascolto di tutte le storie che le persone ci hanno portato. Restituirle un po' più "piene", sicuramente del coraggio di chi ha fronteggiato eventi difficili. E poi ho avuto la sensazione che ogni saluto, anche dopo il colloquio più difficile, sia stato più caldo e leggero. Perché in fondo è vero che condividere la pena è di per sé un balsamo, sentire attenzione per la propria storia è di per sé trasformativo, una piccola scintilla di speranza.

Questo mi sembra, insieme alla possibilità di fare la spesa, a tutti i tentativi di integrazione messi in atto al Mantello, il risultato meno misurabile e più fertile.

Grazie ai miei insegnanti della scuola di Counseling: tutti mi hanno regalato qualcosa;

grazie a Mauro, il mio tutor di quest'esperienza, paziente e incoraggiante, grazie alla struttura che mi ha accolta.

Un grazie speciale alla mia amica, D. impagabile confronto e conforto dei miei colloqui

NOTE

Premessa:

1) Calvino, I. (1990), Palomar, Mondadori, Milano, p. 34

1. L'EMPORIO SOLIDALE

1.1: Cos'è

1) <https://www.greenme.it/consumare/eco-spesa/17660-empori-solidali-in-italia>

2) <http://www.regione.emilia-romagna.it/video/2016/gli-empori-solidali-in-emilia-romagna>

3) <http://www.secondowelfare.it/poverta-alimentare/empori-solidali-la-situazione-in-emilia-romagna.html>

1.2 Il Mantello: emporio solidale di Ferrara

1) <http://www.ilmantelloferrara.it/>

2. PRELIMINARI

2.1 La formazione:

1) Gordon, T. (2005), Relazioni efficaci. Come costruirle, come non pregiudicarle, la Meridiana, Firenze 200

3. IL COUNSELING MOTIVAZIONALE E GLI ACCOMPAGNAMENTI

3.1 Teoria e pratica

1) Miller, W. R.- Rollinck, S. (2014) Il colloquio motivazionale. Aiutare le persone a cambiare (Terza edizione), Erickson, Trento.

2) Ibidem, pp. 35-38

3) “ p. 38

4) Gordon, T., cit.

5) Miller, W.R - Rollinck, S. cit

6) Rogers, C. (2012), Un modo di essere, Giunti, Firenze.

7) Iacoboni, M. (2008) I neuroni specchio. Come capiamo ciò che fanno gli altri, Bollati Boringhieri, Torino.

8) <https://www.youtube.com/watch?v=wJSFFAF8jXQ>

3.2: ascolto

- 1) Jiddu Krishnamurti (1895-1986), filosofo indiano particolarmente interessato alla libertà dell'uomo intesa come libertà dalle paure, dai condizionamenti, dalla sottomissione a qualunque autorità, dall'accettazione passiva di ogni dogma. La sua forma preferita di insegnamento è stata il dialogo.
- 2) Krishnamurti, J. (2014), *La fine del dolore*, ed Aequilibrium, Milano.
- 3) Yengar B. K. S. (1984), *Teoria e pratica del pranayama. L'arte della respirazione yoga*, ed. Mediterranee, Roma.

3.3: I Bisogni

- 1) Maslow, A. (2001), *Motivazione e personalità*, Armando editore, Roma
- 2) Hall, E. (1998), *La dimensione nascosta*, Bompiani, Milano
- 3) Eco, U. (2016), *La struttura assente. La ricerca semiotica e il metodo strutturale, la nave di Teseo*, Milano
- 4) Lamparelli, C. (1995), *Manuale di meditazione*, Mondadori, Milano.
- 5) Pensa C. (1994), *La tranquilla Passione*, Ubaldini, 1994, Firenze, pp. 50-53
- 6) Plutarco, (2004), *L'arte di ascoltare*, Mondaori, Milano
- 7) Krishnamurti, The Krishnamurti Text collection, www.kinfonet.org, 4 public talk, 1 febbraio 1981