



La cura nasce

dall'aver cura (di sé)

di **Genni Dosa** Caritas diocesana di Pescara-Penne

RICHIEDESI EMPATIA

La segreteria di un centro d'ascolto nella diocesi di Milano; a destra, colloquio personalizzato nello stesso centro d'ascolto

Nei centri d'ascolto la vicinanza emotiva è indispensabile per aiutare chi sta in difficoltà. Ma può dilagare, fino a "invadere" la vita degli operatori. Per evitarlo, occorre lavorare su équipe, motivazioni, relazioni. Affidandosi a formazione continua e supervisione

Nella relazione di aiuto tanto più si è prossimi all'altro, quanto più si riesce a fare un cammino al suo fianco. Se si ha il dono dell'empatia e si ottiene la fiducia di chi si ha di fronte, la vicinanza emotiva diventa tale da consentire di guardare nella stessa direzione, per riuscire a superare le difficoltà che la vita comporta.

Questa dinamica è ben nota a tutti i volontari e gli operatori dei centri d'ascolto (e tra essi naturalmente quelli animati dalle Caritas). Tuttavia, spesso alcuni vissuti di chi si fa carico della relazione d'ascolto si intrecciano e si fondono con quelli delle persone che vengono accolte nei centri d'ascolto, tanto da correre il rischio di non riuscire a distinguerli. Tale circostanza, se da una parte può portare a un aiuto più efficace, dall'altra comporta nel tempo l'accumularsi di un carico emotivo eccessivo per l'operatore. Tale carico può giungere a dilatare il tempo dell'ascol-

to, fino a "invadere" il pensiero e a occuparlo anche in tempi e spazi diversi da quelli del centro di ascolto.

Purificare il desiderio d'aiuto

In 14 anni di servizio in Caritas, chi scrive ha percorso tratti di strada insieme con tante persone, per tempi più o meno lunghi. Numerosi sono i volti che tornano alla mente.

Indimenticabile, per esempio, è il volto di Vincenzo, al quale una malattia grave aveva tolto il lavoro e la casa, dunque anche la possibilità di curarsi: un circolo vizioso, che l'aveva ridotto alla vita in strada, senza affetti. Ciò nonostante Vincenzo, saldo nella sua fede, nutriva ancora speranza.

C'è stata poi Graziella, giovane donna, cresciuta vittima dell'indifferenza della matrigna e istigata alla prostituzione dal marito, nel quale si era rifugiata, credendo di trovare quell'amore a cui aveva tanto anelato.



MASSIMO FIORILLO

MASSIMO FIORILLO

altre storie. Tante, tante altre vite.

Aiutare l'altro, condividendone i vissuti più intimi, certamente genera gioia e soddisfazione. Ma quando lo si fa per lungo tempo, e talora con aspettative disattese, il senso di impotenza può rivelarsi pervasivo, svuotando emotivamente e alimentando dubbi e incertezze, nonché senso di frustrazione.

È importante, a quel punto, guardarsi dentro, alla ricerca delle vere motivazioni che hanno indotto a percorrere la strada della relazione d'aiuto. Occorre purificare il desiderio di aiutare l'altro, per eliminare la tentazione, a volte inconscia, di soddisfare i propri bisogni emotivi. Occorre cercare di non chiudersi dentro il ruolo improbabile di salvatore del mondo, a cui conseguono inevitabili disattese.

Il clima organizzativo

È dunque di fondamentale importanza focalizzare l'attenzione non soltanto sull'accogliuto, ma allo stesso modo sull'operatore di carità, perché si senta in una condizione di benessere e ben-essere. La nostra Caritas diocesana (Pescara-Penne) da tempo cerca di agire sui fattori che contribuiscono al benessere di volontari e operatori. La prima dimensione è quella spirituale: perché il senso e l'identità del servizio siano riscoperti con occhi sempre nuovi, è necessario che l'operatore si senta chiamato ad agire non soltanto

con professionalità, ma soprattutto animato dalla speranza della fede e con autentiche motivazioni, in un clima di fraternità e condivisione, alimentato da giornate di preghiera, ritiri, momenti di convivialità e di partecipazione a eventi nel territorio.

La seconda dimensione è la cura del clima organizzativo. La nostra Caritas diocesana ha scelto di ripensarsi per livelli, organizzata in settori, con responsabili d'area, coordinatori e operatori chiaramente individuati, in modo che ciascuno, nella propria funzione, possa sentirsi ascoltato, supportato, riconosciuto e soccorso in caso di necessità. «Tutti fanno tutto» non è un principio salutare; occorre una suddivisione chiara dei compiti e bisogna definire carichi di lavoro proporzionati, che tengano conto delle capacità, della personalità e della formazione di ognuno, senza dare nulla per scontato. È inoltre importante incentivare il senso di comunità tra operatori, mettendoli nelle condizioni di soccorrersi a vicenda, di darsi dei tempi anche fuori dal lavoro, in modo da creare legami profondi e solidi. Inoltre, la presenza e la partecipazione del direttore-sacerdote all'attività del centro d'ascolto è costantemente richiesta da operatori e volontari, e dagli stessi accolti, in modo da avere rimandi di appartenenza, riconoscimento, gratificazione.

Di grande aiuto è il momento della riunione d'équipe, che si svolge settimanalmente: è il momento in cui le decisioni vengono prese insieme, non per sollevare dalla responsabilità personale, ma per condividere la fatica della decisione, che all'accogliuto arriva

Cosimo induceva invece sentimenti contrastanti, incluse tensione e paura. Al temine della sua giovane vita, spezzata da un tumore, ci fece però il dono di farci sperimentare la misericordia di Dio, scegliendoci come amici, fratelli, genitori.

Ancora, torna alla mente il volto di Pino, un giovane ragazzo strappato alla tossicodipendenza dalla madre, la cui scomparsa imprevista lo aveva lasciato nella solitudine e nella depressione, che lo indussero poi a perdere la vita buttandosi da una finestra. Così anche Simona, abituata all'abuso di sostanze stupefacenti, tanto da non distinguere il bene dal male e da consentire che la sua bimba facesse la stessa esperienza. E tante, tante

“ Aiutare l'altro, dividerne i vissuti più intimi, genera gioia e soddisfazione. Ma quando lo si fa a lungo, e con aspettative disattese, il senso d'impotenza può rivelarsi pervasivo, e può svuotare emotivamente ”

come comunitaria. Questo serve anche a rendere uniforme l'approccio al bisogno e alle richieste degli accolti, senza creare (o far sospettare) disparità e preferenze. Inoltre il lavoro d'équipe è di grande supporto anche nei momenti dell'accoglienza e dell'ascolto: ci sono colloqui che non sempre il singolo operatore è in grado di gestire, e l'aiuto di un collega che affianca, o sostituisce, fa condividere il carico.

Il buon cuore non basta

Gli operatori di un centro d'ascolto sono chiamati a rispondere a bisogni diversi, ma soprattutto a rapportarsi con persone diverse, ognuna con il proprio mondo. E con una chiave di accesso unica a tale mondo. Immigrati di culture diverse, con problemi di integrazione e adattamento; tossicodipendenti con problemi di salute, spesso abitativi e familiari; donne vittime di violenza; famiglie con problemi lavorativi, abitativi, ecc. Di fronte a tutto ciò il buon cuore, per quanto essenziale, talvolta non basta: è opportuno essere pronti, preparati, senza pregiudizi, liberi dalle proprie trappole emotive e dotati di strumenti operativi specifici.

Ciò non significa che si debba essere professionisti di ciascun bisogno, ma che si debba almeno avere un supporto formativo continuativo, al passo con i tempi e con i fenomeni che essi presentano. Un supporto che consenta, se non altro, di riconoscere il problema, in modo da poter disporre un invio mirato e protetto dell'accolto a professionisti specifici. Anche nella nostra diocesi è stato pertanto necessario promuovere percorsi formativi continuativi, tarati sulle necessità formative degli operatori, relativi a fenomeni e competenze differenziati (dalla tratta alle infezioni da Hiv, dall'affiancamento familiare alle dipendenze, e tanto altro ancora).

Anche conoscere la propria sfera emotiva e affettiva aiuta, nell'opera di



CARITAS DIOCESANA TORINO

FONDAMENTALE ÉQUIPE

Confronto fra operatori e volontari del centro d'ascolto "Due tuniche", promosso dalla Caritas di Torino

supporto all'altro. Il lavoro di aiuto "stanca". Per questo la nostra Caritas diocesana da qualche anno ha deciso di prevedere per i suoi operatori – per farli sentire sostenuti e accompagnati, ma anche consolidati nell'identità – la supervisione di un professionista. Questo strumento è concepito a beneficio non soltanto degli operatori, ma anche delle persone che accedono al centro d'ascolto. La supervisione rappresenta infatti un "campo neutro" di riflessione operativa e non di controllo, luogo in cui ci si sente sostenuti e motivati; sede in cui ogni collaboratore può fare un bilancio personale del proprio percorso di volontariato e lavoro, esplicitando i problemi vissuti e sforzandosi di comprendere, insieme ai colleghi e al supervisore, fino a che punto questi problemi dipendano da se stesso o dall'organizzazione. La supervisione aiuta insomma a capire dove è il problema, affinché ognuno faccia i passi che deve per fronteggiarlo.

Comprendere limiti e risorse

È proprio attraverso la riflessione sulle proprie azioni e sulle modalità con cui vengono affrontati gli interventi e costruite le relazioni con gli accolti, con i

collegi e con altri servizi, che si ha l'opportunità di riflettere sull'efficacia del proprio agire, sugli strumenti e sulle scelte metodologiche utilizzati: si tratta di un processo di coscientizzazione costruttiva, che vale nell'ambito della relazione sia con l'accolto, sia con l'organizzazione di cui si è parte.

La supervisione aiuta a far emergere emozioni e fantasie che si sviluppano nella relazione con l'altro, e i sentimenti di onnipotenza, di impotenza e di colpa che la relazione con l'accolto attiva. Inoltre aiuta a distinguere se stessi dall'altro, a sviluppare capacità di empatia e a favorire l'apertura a una molteplicità di punti di vista, fondamentali per risolvere al meglio le situazioni complesse che si presentano in un centro d'ascolto, e ad attuare gli interventi più adeguati.

Infine la supervisione facilita la comprensione dei propri limiti, ma anche delle proprie risorse. E aiuta a individuare gli ostacoli e le barriere relazionali che impediscono la realizzazione di progetti e interventi, al fine di favorire l'apprendimento di nuove modalità di risoluzione dei problemi.

Avere qualcuno che si è preso cura di noi, che ci dobbiamo prendere cura di tante persone povere e ferite "dentro", ci ha aiutati a guardare la realtà con occhi diversi. Ed è stata una guida per trovare la giusta distanza emotiva, in situazioni di complessità. La supervisione aiuta a raggiungere un certo grado di autonomia, al fine di prevenire fenomeni di *burn out*. E di mantenere le motivazioni profonde che ci spingono a incontrare volti sofferenti, ogni giorno, in un centro d'ascolto.

“ Gli operatori non devono pretendere di essere professionisti di ciascun bisogno, ma è necessario avere un supporto formativo continuativo, che sia al passo con i tempi e coi fenomeni che essi presentano ”