

## **ChiAmati alla Relazione anche ora.**

### **#TICHIAMOIO**

#### **Suggerimenti operativi per ascoltare a distanza**

##### **PRIMA DELL'OPERATIVITÀ': CONSAPEVOLEZZE**

In questo momento storico viene chiesto, a più livelli, di cambiare il modo di stare accanto alle persone e alle famiglie seguite da Caritas. Viene chiesto di utilizzare il telefono, muovere noi il primo passo e fare chiamate di vicinanza. Di fronte a questo cambiamento forzato è normale provare sensazioni simili:

1 “Cosa vuoi che possa fare una telefonata per quella persona che ha bisogno di mangiare o non ha i soldi per pagarsi la bolletta?”

2 “Cosa può fare una telefonata a quella donna già depressa da tempo che ha il marito in casa malato e ora non può neanche uscire che era l'unica cosa che le poteva dare respiro?”

3 “Come posso fare una chiamata di conforto io che in questo momento sono così spaventato e preoccupato, che mi allarmo per ogni piccolezza e non dormo neanche bene dalla paura?”

Sentimenti comuni, comprensibili e assolutamente coerenti con i tempi che stiamo vivendo.

Di fronte ad ogni cambiamento, soprattutto di fronte a quelli negativi e sofferenti, è istintivo reagire con atteggiamenti di difesa e reazioni di opposizione.

Cerchiamo di concentrare le nostre energie per salvaguardare noi stessi e, al limite, i nostri congiunti più stretti.

Riconoscere questo meccanismo un punto di partenza verso una maggiore consapevolezza e una successiva buona operatività.

Vivere questo momento [da cristiani] ci stimola a trasformare questi pensieri che ci bloccano e ci chiudono in spinte positive e fratellanza verso l'altro [perchè questo momento finirà ed è necessario salvaguardare la nostra umanità].

Partiamo dalla terza considerazione.

“Sono molto spaventato, impaurito, non riesco a destreggiarmi tra tutte le informazioni che ci vengono date, non so cosa pensare, non dormo bene emi sveglio con una grande ansia, come posso essere di supporto io?”

Facendo una telefonata siamo noi a sbilanciarci, ad andare incontro alle persone, e questo solitamente è un gesto molto apprezzato anche se non si riesce a dare risposta ad una necessità, anche se non sono in grado di dare risposte. Ci stiamo riscoprendo fragili! Tutte le nostre sicurezze sono diventate inevitabilmente precarie! Anche le normali azioni quotidiane, come andare a fare la spesa, sono diventate difficili e non scontate. Ci stiamo riscoprendo poveri! Ci stiamo riscoprendo non tanto diversi dai nostri assistiti.

Prezioso tutto questo! Ci permette di non fare più quella separazione, a volte spontanea come meccanismo di difesa, di un Noi e di un Loro. Noi ricchi e loro poveri. Ma stiamo scoprendo di appartenere tutti alla stessa fragilità. Il sentimento di precarietà, la necessità di imparare a vivere giorno per giorno, l'impossibilità di incontrare i nostri affetti, la difficoltà di immaginare il futuro sono tutti stati d'animo che vivono quotidianamente i poveri che incontriamo nel servizio in Caritas. Il volontario si trova, oggi più che mai, in una condizione di PARITA'. E forse senza una scrivania che separa, o servizi e beni da offrire, la telefonata diventa uno spazio importante dove sperimentare al meglio la fraternità.

Per quanto riguarda le altre considerazioni, anche queste ci permettono di fare una riflessione importante.

Cos'è la Povertà? Quale è la Povertà più grande che Caritas intercetta?

Con un esercizio di fantasia, proviamo ad immaginare: se ci fossero ricchezze illimitate e beni a disposizione di tutti, esisterebbero lo stesso i poveri?

Verosimilmente si può rispondere di sì. Il metodo Caritas - Ascoltare, Osservare, Discernere – ha portato ad elaborare questa considerazione: la Povertà più grande incontrata da Caritas è quella relazionale, ovvero la povertà di relazioni, la mancanza di rapporti significativi e soprattutto la mancanza di avere accanto qualcuno disposto ad Ascoltare.

Se così è, la telefonata, oggetto di questa proposta operativa, ecco che acquista tutto un altro valore.

## **QUALI SONO GLI STRUMENTI DA POTER USARE IN UNA TELEFONATA PER FARE ASCOLTO?**

### **1. La Voce**

Com'è la voce della persona a cui ho chiamato? Parla piano, parla forte? Ha un tono impaurito, spaventato oppure deciso, fermo, frettoloso... fare attenzione a queste sfumature ci permette di capire meglio il suo stato d'animo, ci permette di colorare le parole che sta usando con una caratteristica oppure un'altra e comprendere meglio cosa si sta sentendo.

Com'è la mia voce? Sto usando un tono caldo, accogliente oppure distaccato e sbrigativo? Mi sto concentrando sulla telefonata o sono distratto dal resto?

### **2. Il Silenzio**

Non si è molto abituati a porre l'attenzione, ma i silenzi hanno anche loro la loro importanza e possono essere pieni di parole non dette. E anche i nostri silenzi possono trasmettere più delle parole.

Riesco a stare in silenzio e a non interrompere il mio interlocutore quando parla?

Riesco a stare in silenzio anche quando la conversazione si fa più complessa e lui sta piangendo dall'altra parte oppure quando sto intuendo che l'argomento lo sta mettendo in difficoltà?

Cosa percepisco nel suo silenzio? E' commosso? E' in difficoltà? Lo sto turbando?

### **3. Il Linguaggio**

Usare lo stesso linguaggio permette di instaurare fin dall'inizio un'intesa, un'apertura che è poi il presupposto per la fiducia.

Che linguaggio usa il mio interlocutore?

Telefonicamente è importante essere chiari quindi si dovrebbe prediligere una comunicazione essenziale e semplice, soprattutto se dall'altra parte ci sono persone straniere o poco scolarizzate.

### **4. Contenuti**

Le considerazioni che seguono non vogliono essere troppo direttive e non vogliono togliere spazio alla creatività del volontario. I contenuti affrontati durante la telefonata saranno personalizzati dal volontario e assolutamente soggettivi. Di seguito

si elencano soltanto alcuni suggerimenti che potrebbero facilitare, a sua discrezione, il volontario.

Es:

- Fare domande sul Qui e Ora aiuta la persona a concentrarsi sul presente e a contenere la paura e l'ansia per il futuro. Buona strategia potrebbe essere farsi raccontare/raccontare la giornata
- Fare domande su un passato positivo aiuta a ricordare che siamo e a distogliere l'attenzione dalle preoccupazioni quotidiane. Buona prassi potrebbe essere farsi raccontare della famiglia d'origine, rileggere in chiave positiva il passato e i traguardi raggiunti
- Lasciare piccoli impegni e incaricati che presuppongono una successiva chiamata rafforza la relazione e fa gustare l'idea di essere pensati. Es. chiedere per la prossima volta di farsi raccontare la ricetta del piatto tipico di quella famiglia, oppure provare entrambi a portare avanti lo stesso impegno concreto e poi raccontarsi nella telefonata successiva com'è andata

## **5. Bisogni**

Questa telefonata è, come sopra descritto, prima di tutto di vicinanza e di amicizia e va a rispondere a quel tipo di povertà che ci vede tutti protagonisti.

Questo è il primo bisogno a cui rispondiamo.

Non va, comunque, dimenticato che in questo periodo di emergenza le nostre famiglie si possano trovare in varie difficoltà.

Se la persona ci esprime un bisogno, è buona cosa prima di tutto riformulare ciò che ci è stato detto per verificare se abbiamo capito bene.

Es. "Mi stai dicendo quindi che non avete più cibo?... Ho capito bene che hai bisogno di medicine?"

Una volta confermato il problema, ricordiamoci prima di tutto che noi da soli in prima persona, non siamo chiamati a rispondere alle urgenze o alle necessità. Prima di agire ogni intervento è necessario verificare se non siano già attivi sul territorio servizi strutturati che possono rispondere a quel bisogno. Quindi possiamo raccogliere le richieste, verificare le possibilità e dare delle prime indicazioni. Non dobbiamo sentirci in difficoltà se non riusciamo a dare risposte immediate, questo tempo impone al nostro agire caritativo di fare meno, ma di farlo meglio.

Tra le altre cose, in questo tempo, capiterà di intercettare nuove forme di povertà, o nuove fasce della popolazione che prima non accedevano alla Caritas.

Se avete dubbi su come rispondere o orientare le persone in maniera corretta potete fare riferimento ad [ascolto@caritasugentoleuca.it](mailto:ascolto@caritasugentoleuca.it), cercheremo di mettere presto nella sezione Emergenza Corona virus del sito anche un documento utile a orientare meglio le persone.