

CARITAS

L'ascolto è parte integrante del metodo Caritas, per noi questa fase di emergenza è stata proprio questo. Ascolto non vuol dire fermarsi, ma stare in maniera attiva in un processo senza imporre qualcosa di sé ma facendo spazio. Insieme all'ascolto abbiamo praticato l'osservazione, sempre con lo scopo di stare ed attraversare il momento, ma senza né subirlo né giudicarlo. Questi sono stati i primi passi che come Caritas abbiamo fatto perché erano passi già in opera da prima di questa emergenza, in quanto ascoltare, osservare e poi discernere per animare, sono i verbi su cui si fonda il metodo Caritas.

I passi di questo cammino si sono tradotti dal punto di vista pratico-operativo nel ridefinire in maniera adeguata ai tempi e ai bisogni le nostre attività. Ci siamo dovuti adattare ad un nuovo contesto e questo ci ha permesso di evolverci facendo poi nascere anche nuove ramificazioni del servizio. L'esigenza di non incontrarci fisicamente mentre il desiderio di stare vicini e "tenersi caldo a vicenda" cresceva mentre la situazione si era fatta drammatica, si è tradotto nell'intensificare la comunicazione a distanza e scoprire nuovi spazi e mezzi da abitare.

A livello operativo, lo storico centro di ascolto, da sempre "dal vivo" e colorato dalla presenza di numerosi volontari e persone che nel bisogno si rivolgono a noi, è diventato telefonico. Sono state predisposte delle linee alle quali le persone potevano contattare le operatrici. Due numeri telefonici per il Centro di Ascolto e un numero per il Centro Salute.

Le testimonianze riguardo alle chiamate ricevute soprattutto ad inizio emergenza sottolineano la necessità della relazione; è emerso il bisogno appunto di "tenersi al caldo", vivere insieme ad altri, quindi condividere, l'esperienza del momento. Inizialmente le operatrici del centro di ascolto hanno chiamato direttamente le persone da noi già conosciute per chiedere semplicemente come stavano, mettendo al centro l'individuo e non i bisogni e la richiesta che portavano con sé. Il tenore delle richieste era quindi diverso dal solito e con il tempo sono anche cambiati i target di persone che di solito cercano Caritas per i suoi servizi. Inizialmente per rendere più agevole contattare i servizi della Caritas anche da persone con difficoltà linguistiche, sono state prodotte infografiche sulle modalità di accesso in inglese, francese e arabo. L'ascolto telefonico si è mostrato uno strumento caldo e di prossimità, costruttore di relazione e dialogo intimo. Si sono dati degli appuntamenti telefonici a distanza di pochi giorni dall'ultima chiamata, per far capire alle persone che erano pensate e cercate.

Il primo periodo, specialmente marzo, è stato un momento in cui è stato forte il bisogno di orientamento per tutti, operatori, volontari e assistiti. Ad oggi, tenendo traccia del lavoro svolto, possiamo condividere dei dati. Per esempio nel periodo che va dal 08/03 al 08/05 c'è stato un incremento del 12,5% di nuovi assistiti al centro di ascolto (che ci hanno raggiunti tramite appunto l'ascolto telefonico). Continuando ad ascoltare ed osservare, nel prossimo futuro saremo in grado di dare una lettura di questo dato (per esempio cosa contiene, ovvero tipologie di richiesta e chi sono le persone che continueranno a cercarci in

maniera più consolidata). Un passo futuro quindi è continuare ad osservare questo momento di emergenza per verificare una sua eventuale trasformazione in una situazione di fragilità cronica e non transitoria, con tutte le conseguenze del caso. Con l'ascolto continuo potremmo poi esplorare le difficoltà che i singoli ci portano per aiutare le persone nella loro quotidianità ma anche fare una foto, dei bisogni maggiormente riscontrati nella porzione di comunità che si rivolge a noi.

Un altro tipo di ascolto che ha subito delle modifiche durante il periodo dell'emergenza è stato l'ascolto dei volontari. Questa attività ha subito un paradosso, nel senso che il lockdown ha fatto crescere e accelerato la strutturazione di questo servizio. I volontari, per la quasi totalità sono persone adulte così dette a "rischio", per la tutela della loro salute hanno dovuto fermarsi e ripensarsi. Questo ha fatto nascere un cambiamento. Il sentirsi fragili e tutti sulla stessa barca è stata una condizione comune, in questo contesto abbiamo iniziato a contattare quasi quotidianamente i volontari delle Caritas parrocchiali di nostra conoscenza, a volte con messaggi sulla ristrutturazione del servizio, altre volte con semplici parole di conforto. Questo ha solidificato la relazione costruendo sempre di più fiducia e conoscenza reciproca, avvicinandoci. Non ci potevamo incontrare ma potevamo stare vicini.

Sono stati avviati momenti di formazione on-line che hanno reso possibile l'occupazione di nuovi spazi con nuove modalità. Persone prima lontane da questi mezzi si sono messe in gioco, scoprendoli e abitandoli, arricchendoli di senso. Anche se torneranno gli incontri in presenza ci è già arrivata da volontari adulti, la richiesta di non abbandonare totalmente la modalità on-line, perché comunque fruibile ed anzi comoda, specialmente per chi in alternativa dovrebbe farsi diversi chilometri in auto. Abbiamo ascoltato dai volontari la loro ricchezza e saggezza e soprattutto passione, nonostante la legittima paura. Questo nei territori della Diocesi ha permesso di creare delle sinergie tra Caritas, comuni, protezione civile ed altre associazioni di volontariato, aprendo ancora di più le Caritas al territorio e viceversa.

Un altro passo importante è stato coinvolgere sul tema dell'ascolto i ministri straordinari della comunione che con il loro ministero raccolgono le lacrime dei malati. Anche loro impossibilitati a visitare questi bisognosi, abbiamo riflettuto insieme sullo strumento dell'ascolto telefonico e della sua adeguatezza a rispondere al bisogno in linea con il tempo che stiamo vivendo. Uno strumento vecchio ma rinnovato nello spirito e nel senso.

I prossimi passi sono un ascolto più mirato e speriamo un coinvolgimento sempre maggiore e un dialogo sempre più intenso con i territori e le comunità che vi abitano. Tra i passi che nel futuro vediamo, c'è sicuramente il ripensamento, in termini di innovazione, dei servizi e il coinvolgimento dei giovani.

Tutti questi prossimi passi sempre in un'ottica di discernimento e agire comunitario.