

I luoghi dell'ascolto

di Francesca Nicoletti, psicologo

Si dice che la creatività nasca dall'angoscia proprio come il giorno nasce dalla notte buia. Ed è proprio nella crisi che nascono l'inventiva, le scoperte e le grandi strategie. Il 2020 è stato un anno all'insegna di una nuova crisi che ci ha visti tutti in balia di un'emergenza sanitaria che ha sconvolto le nostre vite, abitudini, la nostra libertà. Il Vescovo dell'Eparchia di Lungro Mons. Donato Oliverio nel corso dei mesi di crisi più intensa, ha generato con creatività e spirito cristiano delle nuove strategie per offrire sostegno ai parroci di ogni comunità, agli operatori volontari e ai fedeli. Dalla creatività e dal sostegno Caritas ha preso vita il progetto "I Luoghi dell'Ascolto" che si è caratterizzato per il consolidamento dell'attività del centro ascolto Caritas e la realizzazione di uno sportello d'ascolto psicologico gratuito. La rilevanza dell'attività di ascolto psicologico ha fornito risposta al bisogno individuato precedentemente da parroci e operatori volontari di offrire supporto mirato e professionale a bisogni e problemi di vita quotidiana della comunità (gestione dell'ansia generata, amplificata e mantenuta dall'emergenza sanitaria che ci vede coinvolti da molti mesi, supporto nei processi decisionali e gestione delle emozioni in momenti delicati di vita, gestione del conflitto familiare e tutela dell'identità familiare, etc.). L'alternarsi di lockdown dettati dall'andamento dell'emergenza sanitaria ancora in atto ha influenzato parzialmente i modi di fruizione del progetto proponendo soluzioni a distanza (ascolto telefonico e/o in videochiamata) oltre che in presenza. Il Progetto "I Luoghi dell'Ascolto" ha, inoltre, migliorato il senso di collaborazione dei parroci e degli operatori volontari coinvolti. Operare individualmente comporta l'assunzione totale delle responsabilità: se da un lato possa configurarsi come una modalità semplificata di attività perché non comporta alcuna fase di integrazione delle idee altrui, dall'altro aumenta a dismisura il costo in termini di stress fisico ed emotivo in quanto impone un processo costante di decisione e risoluzione dei problemi. D'altro canto, sviluppare un metodo di lavoro in rete dei centri d'ascolto Caritas operanti nel territorio dell'Eparchia offrendo un punto di coordinamento che indichi modalità generali di operatività, si faccia carico della gestione del processamento dei dati ottenuti e carimento sul portale dell'Osservatorio, offra supporto nel processo decisionale e di soluzione ai problemi, nonché offra supporto nella gestione del carico emotivo conseguente alla presa in carico delle richieste pervenute, si configura come un giusto e funzionale compromesso tra costi e benefici alla rinuncia dell'individualità operativa. Il miglioramento del senso di collaborazione si è parallelamente tradotto nel potenziamento della mobilitazione della comunità ecclesiale in particolar modo sul fronte dell'orientamento allo sportello d'ascolto psicologico. L'accompagnamento spirituale alla comunità è determinante nell'arco di vita e nella quotidianità senza però escludere il supporto di un ascolto professionale mirato allo sviluppo di competenze cognitive ed emotive per fronteggiare alcuni momenti delicati. Altro miglioramento raggiunto è stato il potenziamento del senso di autoefficacia percepito dagli operatori volontari. Attraverso la formazione si sono potenziate competenze cognitive utili al miglioramento dei servizi offerti (raccolta e processamento dati secondo i criteri di tutela dei dati ed esaustività delle informazioni acquisite) e competenze squisitamente emotive per bilanciare le richieste interne ed esterne (miglioramento della comunicazione e gestione delle emozioni personali per una presa in carico efficace e funzionale). A livello territoriale si è rinsaldato il senso di appartenenza comunitaria riconoscendo la lungimiranza delle attività proposte, l'attenzione dedicata ai bisogni e l'importanza del sostegno Caritas. Il progetto appena conclusosi si configura come un elemento con effetto risonanza, in altre parole, potrebbe essere paragonato a un sassolino gettato nelle acque che provoca una serie di piccole onde che si allargano a cerchi concentrici. Ogni cerchio concentrico determinato si configura come una ricaduta che richiamerà a sua volta nuovi impatti diretti e indiretti sui singoli e sul territorio. Il

miglioramento nel coordinamento del cda di primo livello risponde al bisogno iniziale e determinerà nel lungo termine l'esigenza di crescita e aumento di attività da proporre per rispondere ai diversi bisogni. "I Luoghi dell'Ascolto" si configura come progetto pilota con particolare riferimento allo sportello d'ascolto psicologico. In quanto progetto pilota, impatto e ricaduta sociale potranno valutarsi nei mesi a seguire attraverso la ricezione di nuove richieste del servizio stesso.

Le richieste di accesso presso il cda di secondo livello per fruire dell'ascolto psicologico sono state 99 con un totale di 27 utenti ricevuti. Di seguito tabelle riassuntive su genere, età e natura della domanda.

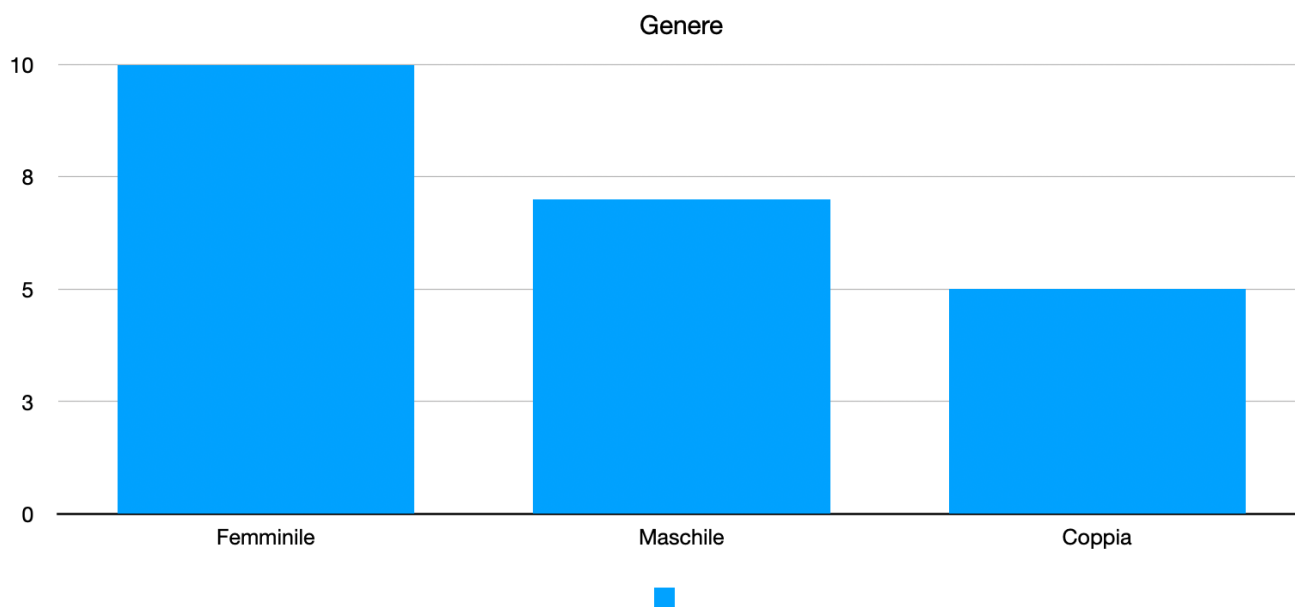


Tabella 1

Femminile	10
Maschile	7
Coppia	5

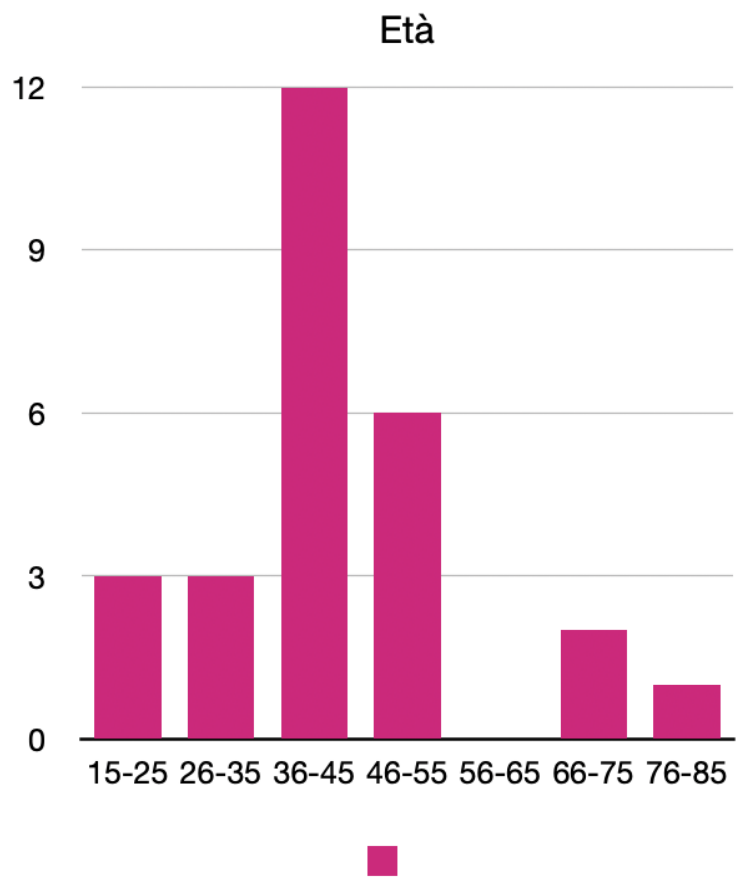
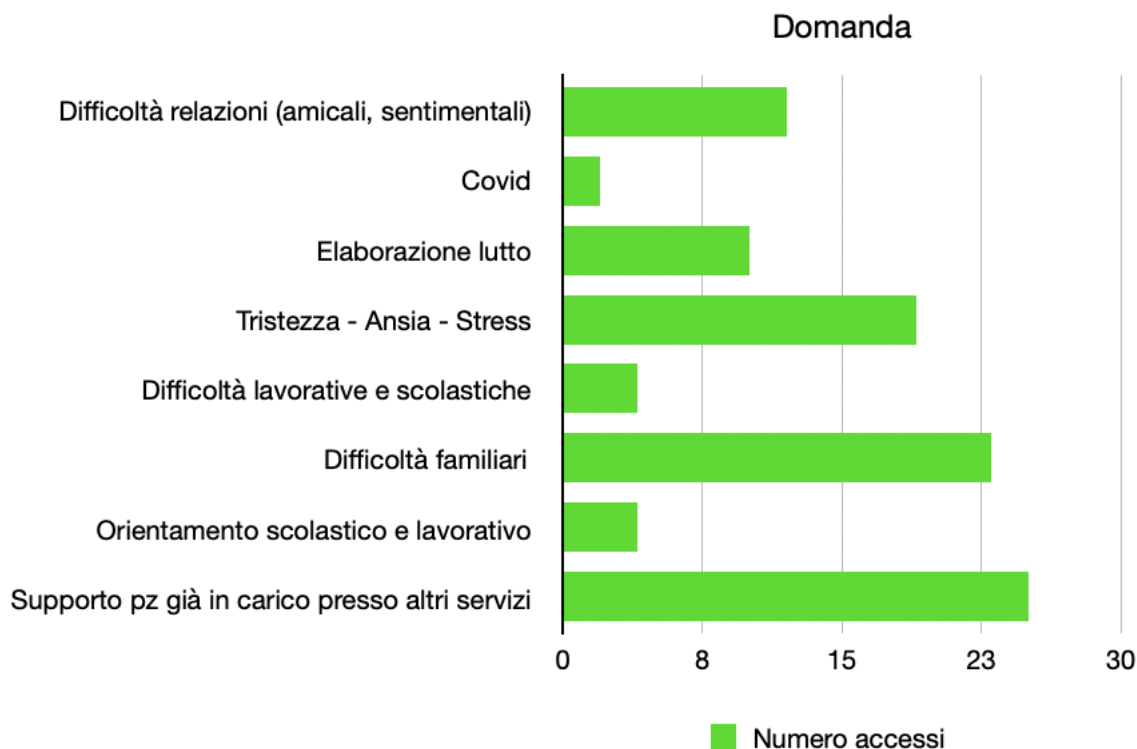


Tabella 1

15-25	3
26-35	3
36-45	12
46-55	6
56-65	
66-75	2
76-85	1
Totale	27



Domanda

	Numero accessi
Difficoltà relazioni (amicali, sentimentali)	12
Covid	2
Elaborazione lutto	10
Tristezza - Ansia - Stress	19
Difficoltà lavorative e scolastiche	4
Difficoltà familiari	23
Orientamento scolastico e lavorativo	4
Supporto pz già in carico presso altri servizi	25
Totale	99

Valutando a posteriori il progetto appena conclusosi, possiamo prendere coscienza del fatto che le comunità necessitano di molto accompagnamento e orientamento prima di accogliere le attività proposte. Questa valutazione si accompagna alla consapevolezza che i tempi di realizzazione degli obiettivi e dei progetti possa richiedere una dilatazione rispetto alle aspettative.

Con particolare riferimento servizio di ascolto psicologico, il numero di persone che abbiano fatto richiesta di accesso si presta a una veritiera analisi di realtà: alcuni utenti, già consci dell'utilità e

importanza del servizio, hanno richiesto più accessi nel corso dei mesi con diversificazione della domanda; altri, seppur orientati e accompagnati dapprima dai parroci e dagli operatori volontari e poi informati dallo psicologo stesso, hanno mostrato maggiore difficoltà nell'aprirsi alla richiesta di sostegno. L'insegnamento che ne traiamo è, appunto, dilatare i tempi di offerta del servizio al fine di mantenere il sostegno a chi sia già pronto a richiederlo e riceverlo (seppur richiedendo un contributo per la sostenibilità economica) e, d'altro canto, promuovere la conoscenza del servizio per chi mantenga ancora un atteggiamento scettico, magari promuovendo eventi educativi di gruppo che offrano occasione di vivere l'esperienza psicologica distribuita nel gruppo prima che in una relazione individuale.