



DimmiTiAscolto

Le persone iniziano a guarire quando si sentono ascoltate

<https://www.gsmsangiorgio.com/>
<https://dimmittiascolto.wordpress.com/>

“Punto d’Incontro San Giorgio” Resoconto attività (2012 – 2020 aprile)

Alla data del 30 aprile 2020, l’omonimo centro di primo ascolto e consulenza opera ormai da sette anni e quattro mesi.

Competenza e riservatezza, per un servizio importantissimo quanto delicato, sono alla base dell’iniziativa, completamente gratuita, inaugurata a Poleo di Schio nel 2012.

I volontari

I volontari che hanno animato e oggi mantengono attivo il *Punto d’Incontro San Giorgio*, hanno prestato servizio in modo originale e diversamente utile, dopo un percorso di formazione specifica proseguita nel tempo come formazione permanente (certificate almeno 120 ore di formazione all’ascolto per ogni operatore – integrate successivamente da ulteriori ore tra formazione permanente e supervisione- intervisione).

Gli operatori volontari sono tutti in possesso di diverse competenze e sono già impegnati in varie altre realtà professionali o a carattere sociale, per esempio Caritas, San Vincenzo, Gruppo Accoglienza rifugiati, Unità Pastorale Parrocchiale, Ipab La C.A.S.A. di Schio, Ass. Cult. Dea Mundi di Thiene, CAEP Poleo, Scuola materna San Giorgio, Associazione Il Girasole, Progetto SchioC’è, UniSolidarietà Vicenza Aps, Ateneo SiR Vicenza, Coop. Mano Amica, Coop. La Verlata e San Giorgio Odv dalla quale emana il *“Punto d’Incontro San Giorgio”*, per citarne solo alcune.

Spazio di ascolto e di condivisione

Il centro si è consolidato ormai nel contesto sociale in cui è inserito come **“spazio di ascolto e di condivisione”**.

Innanzitutto sono stati offerti alle persone momenti di “presidio” per l’accoglienza e il primo ascolto dal 2013 presso la canonica parrocchiale, dal 2015 anche presso il centro civico, entrambi di Poleo. Dal 2018 il presidio viene offerto anche presso il sotto-chiesa della vicina parrocchiadi S. Cuore sia in occasione delle attività di altre agenzie d’aiuto (distribuzione viveri a cura di San Vincenzo) sia su appuntamento.

Rispetto agli inizi il servizio offerto oggi è così articolato:

- nuovo spazio di **ascolto e counselling** su appuntamento presso la casa delle associazioni di Thiene;
- **ascolto e consulenza** su appuntamento presso la casa del giovane di Poleo, presso il sotto-chiesa della parrocchia di S. Cuore e presso il rustico Pettinà, sede del centro civico di Poleo;
- **presidio stabile per il primo ascolto e la consulenza** presso il centro civico ogni giovedì dalle 19 alle 20;
- **presidio stabile per il primo ascolto** ogni 15 giorni (secondo il calendario pubblicato) il martedì dalle 16,30 alle 18:00 presso il sotto-chiesa della parrocchia di S. Cuore.

Risorse dedicate e servizi offerti

Il tempo complessivo dedicato sinora – limitatamente ai presidi stabili - è stato di almeno **1100 ore** presso i centri come disponibilità all'accoglienza e al primo ascolto (qui, come anticipato, non viene ricompreso il tempo dedicato agli incontri su appuntamento e all'attività extra presidio).

I contatti sono avvenuti solo in parte in seguito a telefonata al numero reso noto pubblicamente, ma soprattutto per effetto di passaparola o invito a venire rivolto da persone informate o collegate.

Oltre alla disponibilità all'accoglienza e al primo ascolto, sono stati offerti altri spazi dedicati di aiuto e consulenza:

- **Spazio dedicato all'orientamento al lavoro, allo studio, alla progettualità e al volontariato;**
- **Spazio dedicato all'autoaiuto e al sostegno esistenziale;**
- **Spazio di counselling;**
- **Spazio dedicato al sostegno economico.**

Prospettive, modalità e bisogni espressi

In seguito al variare delle istanze da parte delle persone e all'aggravarsi della crisi generale, economica e sociale, resa drammatica sotto molteplici punti di vista visto il perdurare della nuova ed inaspettata pandemia, si sta cercando di verificare la validità dell'attuale modello di aiuto.

Non si esclude che con il 2020, forse anche in tempi brevi, non si trovino nuove modalità di approccio all'aiuto alla persona, grazie sia a nuove visioni sia alle sinergie concrete con altre agenzie di aiuto locali con cui già c'è forte collaborazione. La riflessione è in atto proprio in questi giorni che corrono verso una estate decisamente complicata.

Tornando al servizio offerto, esso ha visto in genere l'incontro di singole persone dai 20 agli 80 anni e di alcune coppie tradizionali e moderne.

Il processo di aiuto vede dapprima la presa di contatto anche telefonico con il Punto d'Incontro San Giorgio da parte del richiedente con successiva sessione di primo ascolto. Possono seguire altri momenti di ascolto e spesso già questa fase è molto efficace per chi chiede l'aiuto.

Può essere importante in taluni casi procedere con altre fasi a seconda che si manifesti la necessità di una o più sessioni di profondo ascolto esistenziale, oppure di orientamento all'attività (lavoro o studio per esempio), di counselling o, infine, di sostegno economico. Va da sé che una singola persona può accedere alla fase di primo ascolto oppure, come spesso è accaduto, accedere dopo questa, alle distinte fasi di sostegno (esistenziale, orientamento o economico).

Vi sono state situazioni in cui una persona dopo aver svolto alcuni incontri di primo ascolto, ha incontrato in tre momenti diversi altri tre operatori per affrontare tre diverse dimensioni del proprio disagio.

Questo lo ricordiamo anche per rappresentare che quanto investito in termini di energie dal gruppo di volontari non è misurabile nel numero di ore sopra riportato, in quanto tali numeri sono poco significativi rispetto allo sforzo messo in atto e anche rispetto alla qualità della cura e delle attenzioni riservate alle persone incontrate.

Volendo toccare le questioni cruciali e principali portate dalle persone all'ascolto, possiamo indicare le seguenti:

- . **economia**: gestione scadenze bollette, affitti, rate mutuo, rette scolastiche, acquisto farmaci, sussidi e viveri;
- . **salute**: stati depressivi, malattia propria e dei familiari, dipendenze;
- . **famiglia**: gestione persone anziane, solitudine, separazione, lutto, rapporti coniugali e con i figli;
- . **relazioni**: impegno associativo, volontariato, rapporti con gli altri;
- . **personalità**: autostima, modalità comunicative, consapevolezza, aggressività e gestione emozioni;
- . **lavoro**: gestione perdita posto lavoro, ricerca lavoro e prima occupazione.

Impatto sociale

In definitiva possiamo divulgare i seguenti dati numerici, utili a spiegare – in termini molto generali - l'impatto sociale dell'iniziativa.

Indicheremo nella sintesi più sotto i dati complessivi riguardanti gli incontri dall'inizio a tutto il 30 aprile 2020.

Dall'inizio del servizio sono state incontrate **301** persone **nella fase del primo ascolto, di cui 24 telefonici e 4 mediante video-collegamento.**

Questi i diversi sentieri percorsi, secondo la griglia tradizionale:

Sintesi

| | Tot | pers | |
|--------------------------------|--------|------|-----|
| - Aiuto relazione/esistenziale | " | " | 98 |
| - Sostegno economico | " | " | 73 |
| - Socializzazione | " | " | 3 |
| - Salute | " | " | 4 |
| - Consulenza generica | " | " | 3 |
| - Orientamento al lavoro | " | " | 40 |
| - Orientamento al volontariato | " | " | 24 |
| - Sinergie e Rete verso gruppi | " | " | 23 |
| - Orientamento a progettualità | " | " | 7 |
| - Lavoro di comunità | " | " | 11 |
| - Accompagnamento | " | " | 15 |
| | TOTALE | | 301 |

Va anche rilevato come all'interno dei sentieri suddetti siano stati attivati, sia per singoli sia per coppie, dei percorsi di **autoaiuto avanzato**, anche con ricorso al counselling individuale o di gruppo, che hanno visto l'incontro continuativo di 45 persone, di 6 coppie e di 3 gruppi. Si ricorda inoltre la nascita di un nuovo "gruppo esperienziale" costituitosi in seguito alla seconda edizione di un corso di formazione per la cittadinanza promosso dal nostro centro. Persone coinvolte 16, di cui 12 partecipano stabilmente al nuovo gruppo. Il gruppo prosegue nei suoi incontri mensili ancor oggi. La sua denominazione è gruppo "Noi".

A tutto ciò possiamo unire alcune attività sinora mai realizzatesi così intensamente, anche se per pochissimi destinatari: l'assistenza al telefono e online nonché l'incontro domiciliare. Si tratta di attività da valutare attentamente perché richiedono approcci specifici.

Lo stesso discorso riguarda l'affiancamento a gruppi e comunità per facilitare i processi interni di scelta o di organizzazione.

Punti di snodo

Con il 2018, e in particolare dal mese di febbraio, si è concretizzato un "punto di snodo". Si è, infatti, accelerato progressivamente nel costruire una nuova "**rete locale di comunità**" coerente territorialmente e accomunata dalla priorità di fornire un aiuto alle persone in difficoltà che fosse responsabilizzante il più possibile.

Non è semplice essere appartenenti ad una associazione di volontariato sociale autonoma e indipendente e nel contempo essere in "rete Caritas" oppure in stretta sinergia con le parrocchie o con altre associazioni altrettanto autonome e indipendenti, e guardare nella stessa direzione.

E' altresì difficile, pur dialogando apertamente, trovare linee efficaci comuni con la rete tradizionale pubblica.

Qui pensiamo sia importante un approfondimento particolare con chi governa i processi pubblici di assistenza.

Noi puntiamo ad una continua verifica di come ci poniamo, non ostante le continue difficoltà del sistema, e allo sviluppo della rete di comunità locale agendo dal basso.

Abbiamo da poco sperimentato – e il processo è in corso tuttora – un'azione di:

- *forte revisione interna per adeguarci alle nuove emergenze delle persone e per ri-motivarci e formarci costantemente;*
- *forte collaborazione territoriale con altri agenti dell'aiuto;*
- *continuo e robusto confronto tra i partner in vista di un aiuto alla persona adeguato, coerente e responsabilizzante;*
- *decisa presenza nel territorio con presidi attenti e vivaci da parte dei volontari coinvolti in modo da incontrare autenticamente ed efficacemente le persone che si "affacciano all'aiuto".*

E' quindi interessante guardare agli incontri dell'ultimo biennio per rappresentare il cambio di marcia verificatosi in tale periodo per le importanti concomitanze in parte citate.

C'è stato un primo punto di snodo non tanto nell'aumento degli incontri e colloqui, ma nel nuovo approccio teso – dopo il primo ascolto – a valutare anche assieme al richiedente aiuto e a tutti gli agenti interessati, disponibili al confronto, il "da farsi" onde mettere in condizione chi è in difficoltà di cominciare ad auto-aiutarsi, pur gradualmente.

In questa fase, nell'ambito dello sviluppo di rete, è possibile costruire progetti personalizzati su misura del richiedente aiuto.

Per finire, in ottica di analisi dell'**impatto sociale**, è interessante anche il dettaglio qualitativo da un altro punto di vista. Si tratta di vedere gli incontri verificatisi leggendo le tipologie precise dei "richiedenti aiuto" e analizzando gli interventi sulle specifiche **situazioni d'aiuto**, andando oltre la mera statistica finora utilizzata e precedentemente evidenziata.

Un altro importante punto di snodo – anche se tutto da costruire - è la impellente necessità di risposta alla cosiddetta problematica di "bassa soglia" della popolazione in termini socio-sanitari.

Noi abbiamo fatto nostra tale valutazione e – concordandolo con i servizi socio- sanitari e locali dell'ente pubblico – abbiamo avviato una riflessione sul possibile intervento sul territorio con ricorso alla nuova professione del counselling (Legge 4 del 2013) che ricomprende importanti modalità nella relazione d'aiuto.

Si tratta di agire nella prevenzione offrendo qualche cosa che di fatto non esiste nel nostro territorio, se non grazie a quanto già avviene anche per altre professioni come lo psicologo e altre specializzazioni a livello di iniziativa privata a pagamento.

AL riguardo – sperimentalmente - stiamo attivando a Thiene, con il via libera e il patrocinio di Ulss7 Pedemontana e Comune di Thiene, un nuovo centro di ascolto e counselling, gratuito e rivolto a tutta la cittadinanza.

Nuovi sguardi

Ecco quindi una nuova lettura che si ritiene ci potrà ispirare nel prossimo futuro, anche a brevissimo:

dettaglio qualitativo degli aiuti (periodo feb 2018 – feb 2020):

| | |
|--|-----------------------------------|
| Numero totale di persone coinvolte negli incontri di aiuto nel periodo | 123 |
| Corrispondenti a n. situazioni all'attenzione del centro | 40 |
| Corrispondenti a n. situazioni oggetto di affiancamento/accompagnamento | 15 |
| Di cui: | |
| - coppie numero tradizionali o altro | 4 |
| - genere escluso le coppie | maschi 5 (30%) - femmine 10 (70%) |
| - provenienza italiana | 14 (94%) |
| - provenienza estera | 1 (6%) |
| - provenienza quartiere 13 (88%), di cui da Paleo: 8 (62%) e da Cappuccini-S. Cuore: 5 (38%) | |
| - provenienza fuori quartiere: 2 (12%), di cui fuori città: 1 (6%) | |

| | |
|------------|-------------------|
| Età media: | 55 anni, |
| | di cui: |
| | - sotto 30 anni 1 |
| | - 30 - 40 anni 1 |
| | - 40 - 50 anni 7 |
| | - 50 - 60 anni 1 |
| | - 60 - 70 anni 1 |
| | - sopra 70 anni 4 |

Conclusioni

In conclusione, pur nella rivisitazione delle modalità di approccio all'attività di ascolto che sarà inevitabilmente necessaria, quanto raccogliamo in dati d'impatto sociale ci conferma nella priorità già manifestata in passato, che possiamo sintetizzare nella visione sotto espressa:

"il sogno rimane quello di riuscire ad incontrare molte persone e far sì che possano andarsene già dalla fase di primo ascolto più leggere e sollevate".

Di questi tempi, però, serve fare dei gradini in più e crediamo che siano necessarie le seguenti azioni fondamentali interne ed esterne al centro:

- 1. valutare **nuove modalità d'aiuto materiale** che siano coerenti con quanto già fanno altre agenzie di assistenza, non siano ripetitive e non si sovrappongano ad altri interventi già esistenti ed organizzati;
- 2. valorizzare appieno la **relazione d'aiuto**, in quanto tale, ricorrendo all'ascolto profondo e ad altri strumenti di aiuto come la condivisione personale e la condivisione di gruppo;
- 3. **comunicare** adeguatamente il nostro servizio perché sia conosciuto il più possibile dalla cittadinanza, agendo culturalmente e tramite la formazione esterna;
- 4. Mantenere alta l'attenzione nell'agire quotidiano perché sia chiaro a tutti la nostra **visione** che è la seguente: *"con l'ascolto autentico di noi stessi e dell'altro è possibile stare meglio e costruire una società migliore in cui regni il dialogo rispettoso e costruttivo".*

Grazie dell'attenzione,

Poleo di Schio, 1 maggio 2020

Per il

PUNTO D'INCONTRO SAN GIORGIO
Progetto DimmiTiAscolto

Redattore
Gianni Faccin