****

****

*Il cantiere dei villaggi e delle strade*

L’ascolto dei poveri e delle persone fragili

**L’ASCOLTO COME STILE DEI CAMMINI SINODALI**

Il **cantiere delle Strade e dei Villaggi** chiede abilità nell’ascolto, elemento basilare del nostro metodo di lavoro che si declina attraverso tre verbi: ascoltare, osservare, discernere.

Papa Francesco al numero 171 dell’*Evangelii Gaudium* ci ricorda che “*Abbiamo bisogno di esercitarci nell’arte di ascoltare, che è più che sentire. La prima cosa, nella comunicazione con l’altro, è la capacità del cuore che rende possibile la prossimità, senza la quale non esiste un vero incontro spirituale. L’ascolto ci aiuta ad individuare il gesto e la parola opportuna che ci smuove dalla tranquilla condizione di spettatori. Solo a partire da questo ascolto rispettoso e capace di compatire si possono trovare le vie per un’autentica crescita, si può risvegliare il desiderio dell’ideale cristiano, l’ansia di rispondere pienamente all’amore di Dio e l’anelito di sviluppare il meglio di quanto Dio ha seminato nella propria vita.”*

Le Caritas diocesane nel primo anno di cammino sinodale hanno avuto passi e coinvolgimenti diversi. Ci sono state varie esperienze di attivazione di spazi di ascolto e di confronto dedicati agli operatori e volontari, oppure agli ospiti delle diverse strutture. Spazi molto apprezzati, perché mettono al centro la relazione e danno importanza alla persona che è stata invitata ad esserci, sia per aprirsi al dialogo, sia semplicemente per restare in ascolto della narrazione dell’altro. Potremmo definirlo uno spazio di cura.

In questo secondo anno occorre porsi in atteggiamento di “uscita” dai propri “steccati” e provare ad incontrare le persone/famiglie in stato di fragilità, che non intercettiamo nei nostri centri di ascolto o servizi, chi si sente e vive ai margini della comunità. Con l’atteggiamento di ascolto, non con l’obiettivo di fare proseliti, ma di lasciarci “scomodare” da quanto ci narreranno, per metterci in discussione e rivedere anche i nostri modelli di azione.

Come ascoltare? Volendo raggiungere “mondi” anche lontani da noi o le giovani generazioni, forse sarebbe utile diversificare gli strumenti che si intendono applicare, calibrandoli in base ai destinatari. Quello che non deve cambiare è **l’ascolto attivo** e **l’atteggiamento empatico**.

Nell’**ascolto attivo** o atteggiamento di comprensione chi si pone in ascolto dovrebbe:

• Comprendere ciò che gli interlocutori stanno dicendo, o intendono dire (anche in maniera implicita) senza introdurre nulla di estraneo;

• Verificare con gli interlocutori se egli abbia compreso bene, cercando continui accordi inter-soggettivi sui contenuti, anche emotivi, sia espliciti che impliciti, della narrazione in atto;

• Far comprendere agli interlocutori che egli sta comprendendo il senso di ciò che viene detto;

• Consentire agli interlocutori di comprendere meglio ciò che essi stessi stanno dicendo o che vorrebbero dire e decidere come proseguire.

**L’empatia** richiede una profonda comprensione e condivisione dei sentimenti dell’altro. Qualcuno ha definito una relazione empatica con la metafora di chi, ascoltando, riesce a «camminare con le scarpe» indossate dall’altra persona. In certi casi, quando questa ci confida informazioni legate alla sua vita personale, può essere utile immaginare come ci si vedrebbe, e come ci si sentirebbe, se si fosse nei suoi panni (o «nelle sue scarpe»); se si guardasse quella situazione, cioè, dal suo stesso punto di vista. Facendo questo, è possibile immaginare, e comprendere meglio, il mondo dell’altra persona; è possibile, in una certa misura, identificarsi con lei. Se si crea una relazione calda, affettuosa ed empatica, la persona aiutata si sentirà protetta e rispettata, sino a potersi «permettere» di confidarci certi aspetti della sua vita privata. Una relazione di questo tipo mette chi aiuta nella condizione di capire a fondo il punto di vista dell’altro, e quindi di identificarne correttamente i vissuti emotivi. Se chi aiuta si mette nei panni del suo interlocutore, e si immagina come si sentirebbe al suo posto, riuscirà anche a provare sensazioni ed emozioni non dissimili da quelle dell’altra persona. Carl Rogers, psicologo statunitense noto per i suoi studi sul counseling e la psicoterapia, sempre in merito all’empatia afferma che occorre: «Sentire il mondo personale dell’altro «come se» fosse nostro, senza però mai perdere questa qualità del «come se», questa è empatia; sentire l’ira, la paura, il turbamento dell’altro, come se fossero nostri, senza però aggiungervi la nostra.

Quindi chi fa l’ascolto deve cercare di mettersi nei panni dell’interlocutore, per comprendere la sua situazione attuale, i suoi sentimenti ed i suoi vissuti, senza dimenticare che non sono i suoi! Nel porci in ascolto autentico dell’altro dovremmo spingerci a cogliere anche la sua dimensione spirituale, l’orizzonte di vita, il quadro valoriale nel quale colloca quanto condivide, senza che ci sia un atteggiamento di giudizio da parte di chi ascolta.

Oltre all’atteggiamento occorre curare il “**setting”,** ossia lo spazio dove si intende fare l’ascolto, rendendolo accogliente e “caldo”, scegliendo un luogo adatto all’interlocutore/interlocutori e alla finalità del colloquio/scambio. Come sopra accennato non è detto che il luogo deputato all’ascolto sia solo il Centro di Ascolto, anzi. L’esperienza maturata dalle Caritas diocesane in tempo di pandemia hanno allargato gli orizzonti del “luogo” dell’ascolto, sperimentando “spazi inediti”, sempre mantenendo alta la dimensione della cura dello stesso.

Un’attenzione particolare va posta anche al **linguaggio** che viene utilizzato, perché nel cammino del primo anno è emerso come spesso sia lontano dalla quotidianità delle persone e di difficile comprensione per chi non lo utilizza abitualmente (ecclesialese).

**Ascolto come esperienza comunitaria?**

Come conciliare l’ascolto con l’altro, che necessita di tutte le attenzioni sopra descritte, con la possibilità di coinvolgere la comunità/le comunità in questa esperienza di incontro perché non rimanga patrimonio di pochi?

Il primo passo potrebbe essere riflettere su cosa intendiamo per comunità. Come Caritas abbiamo il mandato di animare al senso di carità e fraternità la comunità ecclesiale e la società civile, ossia persone credenti (ma non solo) che vivono in uno spazio geografico specifico (paese, quartiere, condominio, parrocchia ecc.), perché pongano attenzione a chi li circonda affinché nessuno si senta ai margini e solo nelle fatiche che sta affrontando. Ogni comunità (porzioni più o meno ampie) può essere coinvolta attivamente nell’ascolto oppure ricevere una restituzione dello stesso grazie a:

* Coinvolgimento diretto attraverso dinamiche di facilitazione per gruppi che adeguatamente condotte permettono a chi li vive di creare dimensioni di orizzontalità che favoriscono lo
* Coinvolgimento indiretto attraverso la narrazione degli ascolti effettuati, che può essere fatta con metodi e strumenti diversi quali il racconto, le mostre fotografiche, documentari, ecc. L’incontro con la storia dell’altro, narrata direttamente o indirettamente, potrebbe aiutare a far cadere il velo della non conoscenza, che spesso alimenta la paura.