

FARE O ESSERE VOLONTARI?

23.06.2022

Marialuisa Troccoli e Monica Esposito

Abbiamo visto nello scorso incontro che il volontariato è prima di tutto una scelta di prossimità. È una scelta perché è un atto concreto frutto di una decisione tra almeno due alternative; è di prossimità perché è rivolto verso le persone che mi sono vicine in particolare quelle che hanno bisogno appunto di vicinanza umana e spirituale.

Ora andiamo ad analizzare quali sono quegli strumenti capaci di rendere il contatto con il prossimo e la sua accoglienza più efficace. Essi sono prima di tutto l'ascolto, quindi l'empatia che insieme contribuiscono a creare una sana relazione d'aiuto.

Nei rapporti umani, nell'incontro fra le persone, ascoltare è in genere considerato un atteggiamento passivo, e spesso inoltre viene confuso con il "sentire", processo abbastanza superficiale che richiede una tenue attenzione a noi e all'altro, mentre l'ascolto è un contatto in profondità. L'ascolto è una delle dimensioni fondamentali della carità; infatti qualunque sia il servizio che sarai chiamato a fare, devi saper ascoltare la persona. Il vero ascolto non è un processo passivo di raccolta delle parole dell'altro, non consiste semplicemente nel rimanere zitti fino a che l'altro ha smesso di parlare; è anzi un processo attivo che, con l'ausilio dell'osservazione, va anche al di là delle parole e permette di cogliere tutti i messaggi verbali e non-verbali che l'altro esprime con il suo comportamento, per arrivare a capire quanto l'altra persona cerca di comunicare. L'ascolto attivo e profondo è quindi la comprensione accurata di ciò che l'altro vuole veramente dire. Ascoltare in modo corretto è molto faticoso perché richiede un'attenta presenza di sé e concentrazione mentale, un investimento di tutte le proprie energie su quello che l'altro esprime, un coinvolgimento emotivo controllato (soprattutto quando l'altro presenta una storia difficile e sofferente o modi che contrastano con il proprio essere), l'impegno a far tacere il proprio dialogo interiore ed il vissuto che l'altro può destare in noi. Ascoltare significa non solo cercare di capire il suo racconto, ma anche la modalità con cui questo racconto viene espresso. È dunque importante osservare anche i gesti, il tono della voce, la postura insomma tutto ciò che viene definito non verbale. Ascoltare ciò che le persone dicono e il modo in cui lo dicono ci fa capire il loro bisogno e soprattutto come queste vedono se stesse e il mondo intorno a loro. Inoltre l'altro sforzo da fare è avere la capacità di sospendere il giudizio. È naturale che incontrando una persona si va con la mente verso giudizi magari nati da precedenti esperienze o a format stereotipati, lo sforzo è quello di mettere da parte questo primo "istinto giudicante" e accogliere l'altro con cuore e mente liberi. La sospensione del giudizio aiuta il volontario alla costruzione di una

relazione vera e dignitosa, è un gesto di ospitalità. Dunque l'ascolto è la prima e la più importante modalità di aiuto alla persona e chi presta un ascolto attento e caloroso permette all'altro di sentirsi accolto e di comunicare con libertà.

L'altra abilità richiesta ad un volontario è la capacità di essere empatico. L'empatia è la capacità di comprendere stato d'animo, comportamenti ed emozioni altrui, ovvero di "mettersi nei panni dell'altro". Per ognuno di noi questo è molto difficile, possiamo condividere e capire un pezzetto del percorso, qualche emozione che l'altro ci comunica ma è molto difficile comprendere l'intera storia di una vita, soprattutto quando questa storia è fatta di sofferenza e di disagi. Uno dei modi per comprendere la storia dell'altro è quello di ascoltarlo con il cuore e di riconoscere la sua dignità di persona. In realtà l'altro chiede di essere riconosciuto come persona, che ha bisogni, che pone domande, che vive desideri ma che non è da ridurre al suo problema; l'altro chiede di essere "visto", considerato e trattato come persona e non come "caso". Si tratta quindi di privilegiare l'altro-persona ed un rapporto in cui sia possibile stare uno di fronte all'altro in termini di reciprocità e pari dignità, pur nella specificità di ciascuno. Dentro ogni persona c'è il bisogno profondo di sentirsi accolta e per questo che ognuno di noi deve dare precedenza all'altro, fargli spazio dentro di sé per mettersi a sua disposizione sinceramente, liberamente e gratuitamente. Sinceramente cioè senza nascondere le proprie emozioni; liberamente cioè senza farsi imprigionare da giudizi e pregiudizi, gratuitamente cioè vivendo l'incontro con l'altro come un dono non necessariamente ricambiato. A questo punto il vero interrogativo da porsi non è allora: "Che cosa devo dire o fare per lui/lei?" ma: "Come creare uno spazio interiore per contenere la sua storia, il suo dolore?"

Se dunque abbiamo ascoltato con attenzione e accolto con il cuore stiamo costruendo una relazione d'aiuto dove un io incontra un tu in una dimensione circolare. Nella relazione si costruisce una reciprocità e uno scambio e si attua nel qui ed ora dove entrambe le parti sono coinvolte. Si tratta quindi di uno spazio in cui accogliere la persona, capire il suo bisogno e, partendo dalle sue esigenze, aiutarla a prenderlo in mano e se possibile risolverlo. In tal senso non è una chiacchierata o una conversazione, non è una discussione o confronto su un argomento, non è un'intervista nel senso stretto del termine, non è interrogatorio né una confessione e non mira ad una diagnosi. Incontrare una persona significa inserirsi all'interno di una relazione diretta, cioè faccia-a-faccia, vicina, non mediata.

Quando l'ascolto attivo e partecipativo diventa efficace, quando siamo capaci di creare una comunicazione empatica, allora stiamo facendo un salto di qualità. Quando cioè le abilità tecniche del saper e del saper fare si innescano in maniera proficua si parla del sapere essere. Quindi dal fare il volontario si passa ad essere volontario, cioè si acquisisce un nuovo stile di comunicazione e di vita che si attua ogni volta che l'io incontra un tu.

Marco Mengoni- *Credo negli esseri umani* - <https://www.youtube.com/watch?v=xtxc5ndhzB0>

Video della testimonianza di due volontari presso Accoglienza dei Saveriani:
Andrea Magliano e Giuseppe Santoro