



Essere ponti. L'accoglienza vista da dentro

Premessa

Il documento *Sguardi di accoglienza. Le organizzazioni della Commissione sociale di Ecosviluppo raccontano il modo in cui costruiscono comunità* è stato l'occasione per avviare una riflessione interna alle organizzazioni facenti parte della Commissione sociale di Ecosviluppo: cosa è l'accoglienza? in quali forme si declina? L'accoglienza ha limiti? È parte di un ruolo professionale o rappresenta un *modus vivendi*? Un'organizzazione può esprimere accoglienza? Può richiedere o esigere accoglienza dai soci, dai lavoratori, dai volontari?

Queste domande hanno guidato la riflessione che, con un moto a spirale, si è approfondita man mano che il documento si costruiva.

Gli sguardi raccolti nel documento, però, erano quelli di chi - seppur con ruoli e vesti differenti - abita le organizzazioni quotidianamente, ne vede le diverse sfumature, ne coglie le complessità.

Assumendo un'altra prospettiva, le nostre organizzazioni appaiono comunque accoglienti? Dal punto di vista degli utenti, dei familiari, dei volontari più o meno assidui, dei lavoratori, dei soci recenti, le nostre organizzazioni sono capaci di accoglienza? E dal punto di vista dei territori, delle comunità con le quali si collabora o si co-progetta? E le istituzioni, che sguardo ci restituiscono di noi?

Il progetto "Maggese"

Maggese: sostantivo maschile, Terreno agrario tenuto a riposo, o anche opportunamente lavorato, affinché riacquisti la sua fertilità.

Maggese nasce per favorire l'emergere dei punti di vista che, sulle capacità delle nostre organizzazioni di essere accoglienti e costruire accoglienza, hanno i diversi *portatori di interessi*. Siano essi volontari, soci, lavoratori, utenti, realtà del territorio, associazioni con cui si collabora, scuole, enti pubblici, cogliere se le modalità di lavoro, gli approcci, gli stili siano da essi vissuti come accoglienti o meno, rappresenta una sfida capace di avviare una riflessione interna e di produrre dei cambiamenti. *Maggese* è il tempo dedicato al dialogo, all'ascolto e al pensiero affinché le organizzazioni possano rigenerarsi e generare con più vigore.

In considerazione della complessità del lavoro, il progetto è stato articolato in tre annualità: il primo anno è stato dedicato all'ascolto del livello più interno e vicino; il secondo sarà rivolto alle comunità territoriali; il terzo al dialogo con il piano istituzionale.

La prima annualità: lo sguardo dal dentro

Per esplorare il livello più interno alle organizzazioni si è fatta la scelta di ricorrere ai focus group: piccoli gruppi che, con la presenza di un conduttore, approfondissero i diversi significati dell'accoglienza portati dai partecipanti e il loro punto di vista sulle capacità delle rispettive organizzazioni di accogliere.

Ciascun gruppo era eterogeneo per appartenenza e omogeneo per tipologia. Nello specifico, si è scelto di dare spazio ai punti di vista di:

- volontari
- soci
- lavoratori
- utenti
- famiglie

Sono stati organizzati cinque focus group, uno per ciascuna tipologia individuata, i cui partecipanti erano appartenenti alle differenti organizzazioni della Commissione sociale.

La conduzione affidata a un formatore esterno e l'eterogeneità dei gruppi hanno voluto garantire da un lato la serenità nell'esprimere le proprie opinioni e le criticità senza timore di sentirsi giudicati, dall'altro il confronto tra aderenti a realtà che - pur occupandosi di temi differenti e all'apparenza lontani - sono legate dalla vocazione all'impegno civile e sociale.

I focus group erano di piccole dimensioni: dalle cinque alle dodici persone.

La ridotta dimensione è stata dettata dall'assenza, in talune organizzazioni, di alcune tipologie; in altri casi sono state considerate alcune difficoltà, come quella linguistica, che hanno fatto optare per forme differenti di ascolto.

Complessivamente, sono state coinvolte 41 persone.

Ciascun gruppo si è incontrato un'unica volta presso la sede del Consorzio Sol.Co Città aperta; ogni incontro è durato mediamente tre ore, dalle 17 alle 20.

La scelta delle persone cui proporre la partecipazione ai focus group è stata demandata alle singole organizzazioni sulla base di alcune indicazioni volte a garantire una reale eterogeneità e pluralità:

- lo spazio alle voci critiche
- l'individuazione di persone di età differenti
- l'attenzione al genere
- il non coinvolgimento di figure ricoprenti ruoli apicali
- l'attenzione a rappresentare la diversità di professioni esistenti nelle varie organizzazioni.

Proprio per le piccole dimensioni dei gruppi, i risultati del lavoro non hanno l'ambizione della rappresentatività; essi, però, hanno il significato del coinvolgimento di persone legate - in diverse forme e con differenti distanze o vicinanze - alle organizzazioni della Commissione sociale che hanno avuto modo di esprimere dei pensieri che contribuiranno a stimolare riflessioni e cambiamenti.

I contenuti

A partire da stimoli ed attività - la presentazione reciproca in coppie, la scelta di immagini evocative, la scrittura di frasi su cartoncini, la narrazione - i focus group hanno consentito l'emergere di alcune rappresentazioni dell'accoglienza dal punto di vista dei partecipanti. Nei differenti gruppi, le descrizioni dell'accoglienza ("Accoglienza per me significa...") si sono aggregate attorno ad alcuni gruppi semantici così sintetizzabili:

Per i soci risulta centrale il tema dell'incontro con l'altro, dello stare e fare insieme, del collegare:

- "Stare bene insieme"
- "Andare incontro all'altro"
- "Costruire un ponte"
- "Collegare due parti"
- "Camminare insieme"

Per i lavoratori emerge il tema dell'accompagnamento in un percorso, dell'aiuto, del sostegno:

- "Accompagnare una persona in uno stato di bisogno per orientarla alla propria autonomia"
- "Percorso fatto di tappe e di persone diverse"
- "Ascoltare"

unito, però, a un *modo di essere* aperto all'impegno civile e sociale; pertanto, l'accoglienza per alcuni è "uno stato d'animo", "un modo di essere, pensare, agire", "una forma di maturità sociale, culturale, valoriale".

I volontari mettono a fuoco la reciprocità:

- "Capacità di dare e di ricevere"
- "Ascolto, sorriso, scambio"

ma anche la gratuità incondizionata:

- "Un porto sicuro dove approdare aperto a tutti"
- "Accettazione incondizionata dell'altro".

I familiari sottolineano l'apertura:

- "Aprire le porte"
- "Accogliere nella diversità"
- "Stupore, curiosità"
- "Fare sentire l'altro a proprio agio".

Gli utenti hanno definito l'accoglienza come opportunità che viene offerta, come occasione di superamento degli ostacoli e del rischio di marginalità:

- "Dare una possibilità"
- "Dare attenzione"
- "Avere cura"

- "Rendere accessibile"
- "C'è posto anche per te"

Dalla definizione teorica, in ogni focus si è passati al racconto della propria esperienza di accoglienza. Ognuno era invitato a rispondere - facendo riferimento all'organizzazione di appartenenza - a due domande: "Quando mi sono sentito accolto?" e "Quando non mi sono sentito accolto?".

I racconti dell'esperienza del sentirsi accolti hanno fatto riferimento all'essersi sentiti ascoltati, all'aver ricevuto in modo gratuito, al riconoscimento di sé - come persona e attraverso l'attribuzione di un ruolo -, all'aver ottenuto risposte concrete a bisogni primari, all'essersi sentiti curati, all'essere stati trattati con gentilezza.

- "Anche quando mi sentivo scartato da tutti"
- "Quando non condividono ma ti aiutano"

Nell'essere accolti *nonostante*, e forse *proprio perché*, scartati da tutti e nell'essere accolti *sebbene* non ci fosse condivisione nelle scelte si affaccia l'idea dell'accoglienza come rispetto dell'altro nella sua dignità, nella sua alterità e nella sua libertà.

Per le persone di origine straniera è stato determinante trovare chi ha fatto lo sforzo di comprendere, di farsi capire, di comunicare in una lingua che possa essere capita.

Sono emerse anche esperienze di non accoglienza espresse come percezione di mancanza di fiducia, indifferenza, rifiuto, mancanza di ascolto verso le opinioni portate, il non essersi sentiti parte. Quasi a conferma dell'importanza del rispetto dell'alterità nella percezione dell'accoglienza, due persone affermano di non sentirsi accolti:

- "Quando o è dentro o è fuori"
- "Quando non c'è spazio per il pensiero diverso"

Le prospettive tracciate

Ai partecipanti è stato chiesto di suggerire alla propria organizzazione delle modalità attraverso le quali l'accoglienza possa essere incrementata. Le proposte formulate hanno riguardato:

- Il coinvolgimento:
 - dei volontari e dei soci nelle scelte e verso una maggiore comprensione dei dati economici e legati al bilancio sociale
 - dei familiari in incontri loro rivolti
 - degli utenti in progetti orientati all'autonomia
 - di un maggior numero di giovani
 - dei territori e delle scuole, con attività di promozione sociale ed educativa.
- Il ricambio generazionale e la condivisione delle responsabilità
- L'attenzione alle diverse fragilità
- Il riconoscimento e il rispetto delle diversità
- La formazione
- L'ascolto delle diverse istanze e proposte.

Le parole chiave

I contenuti emersi dai differenti focus possono essere riaggregati in concetti a partire da parole chiave. Tali parole sono ricorse frequentemente nei gruppi e sono state oggetto di approfondimento. Esse esprimono i cardini attorno ai quali è costruita l'idea di accoglienza delle persone che hanno partecipato al progetto. Al di là delle definizioni teoriche, tali parole portano con sé il sapore dell'aver fatto esperienza, dell'essere stati accolti o del non essere stati accolti, la bellezza di braccia che si allargano e il dolore di porte che si chiudono, la fatica dell'aver dovuto chiedere o lo stupore di incontrare chi cercava di superare la barriera - linguistica, architettonica, culturale - che ostacolava la relazione.

➤ Conoscere

Il primo passo per poter accogliere è conoscere. Creare una situazione in cui si ha l'occasione di conoscere (sapere dell'altro) e farsi conoscere permette di entrare in sintonia, di sentirsi più tranquilli, di poter parlare di sé con meno paura e timore. Sapere la storia che accompagna ognuno, avvicina, crea empatia, fa sentire più disponibili.

➤ Ascolto

È una delle parole maggiormente ricorrente nei diversi incontri. L'ascolto è l'atteggiamento fondamentale che precede ogni agire. Soprattutto "sentirsi ascoltati" è ciò che la maggior parte dei partecipanti si aspetta nell'incontro con l'altro.

➤ Organizzazione

L'accoglienza ha a che fare con le organizzazioni. Scegliere alcuni modelli organizzativi anziché altri, assegnare ruoli, funzioni, incarichi sembra essere non secondario rispetto al tema dell'accogliere. Si sono palesate alcune aspettative e diverse critiche al riguardo; sentirsi accolti dalle organizzazioni appare un aspetto non secondario che influisce sul clima e sulla serenità delle persone.

➤ Partecipazione

Sentirsi parte è il desiderio espresso da molti, soprattutto il potersi sentire una parte *importante* del proprio lavoro in un'esperienza cooperativa. La cooperazione ha uno dei suoi fondamenti nella partecipazione, nell'apporto di ognuno, nel contribuire a un'esperienza collettiva.

➤ Contare

Partecipare è strettamente collegato col *contare*. Non c'è partecipazione se non c'è la possibilità di avere un peso, di essere riconosciuti e quindi ascoltati. *Contare* significa essere visti, sentirsi coinvolti e partecipi delle scelte e delle attività.

➤ Regole

È una parola utilizzata soprattutto da chi opera con persone straniere. L'accoglienza, in questi casi, sembra avere a che fare con il bisogno di regole e la necessità che vengano rispettate.

➤ Bisogni

Per accogliere occorre saper cogliere i bisogni portati dall'altro. È necessario, dunque, *vedere, leggere, riconoscere* i bisogni prima ancora di dare delle risposte. Se questo non avviene, si corre il rischio di dare risposte standard e indifferenziate che non considerano la specificità dell'altro.

➤ Attività

La parola accogliere non può essere astratta, ha bisogno di azioni, di concretezza, di attività, di servizi. Deve necessariamente passare attraverso la materialità, che da sola non basta ma che non può non esserci.

➤ Comunicare

Per poter accogliere occorre entrare in comunicazione con l'altro. Molto passa attraverso la lingua, il verbale, la comprensione dell'altro e la possibilità di essere compresi. Non tutta la comunicazione, però, è riconducibile e riducibile a quella verbale. La comunicazione non verbale, legata al corpo, alla gestualità, alla vicinanza o alla lontananza, agli sguardi, all'espressione del viso, all'empatia è la parte più profonda e più autentica dell'accoglienza.

➤ Diversità, Paura, Pregiudizio

L'accogliere porta con sé l'incontro con la diversità; questa esperienza non è sempre positiva poiché spesso ciò che è avvertito come diverso spaventa e impaurisce. Talvolta il fondamento della paura è il pregiudizio - un giudizio formulato a priori - su ciò che l'altro è, di ciò che la sua diversità rappresenta. Riconoscere i propri pregiudizi, confrontarsi con essi per poi superarli consente di giungere alla ricchezza dell'incontro con la diversità dell'altro.

Conclusioni

Conclusione numero uno:

Sguardi di accoglienza era un documento di carattere teorico. Con un approfondimento riflessivo a spirale, le realtà della Commissione sociale avevano voluto sondare i diversi significati della parola accoglienza, le sue diverse sfaccettature, le criticità - accogliere sempre e comunque? Accogliere tutto? Accogliere a condizione che...? -, le ambivalenze. Il documento aveva raccolto narrazioni emblematiche sul modo in cui, dal punto di vista delle organizzazioni, esse contribuiscono a rendere le comunità più accoglienti.

In un certo senso, le organizzazioni della Commissione sociale, nello scrivere il documento e pur nel riconoscimento di criticità, riconoscevano sé stesse come accoglienti e capaci di generare accoglienza.

Con il progetto *Maggese* si è voluto sottoporre a verifica questa affermazione; ci si è chiesti: "sarà proprio così oppure questa è l'immagine che ci piace avere di noi?"

Da qui la necessità di prestare ascolto alle persone *per le quali operiamo, con le quali lavoriamo, grazie alle quali esistiamo.*

Le esperienze positive così come le criticità sottolineate da soci, volontari, lavoratori, utenti e familiari - nella concretezza e nella tangibilità rese evidenti dai racconti - significativamente sembrano confermare il carattere complesso dell'accoglienza. Accogliere non è banale e non è semplice: nella sua definizione teorica e nella pratica di chi quotidianamente opera. Accogliere interroga profondamente: sui limiti propri e altrui, sui confini interiori ed esteriori da tenere - di tempi, di spazi, di regole -, sull'inevitabile separazione tra "me" e "altro da me". Accogliere per molti è ascoltare e sentirsi ascoltati, è avere occasioni, è essere riconosciuti nella propria dignità di persona, è trovare chi aiuta anche materialmente nel bisogno, è incontrare qualcuno disposto a superare gli ostacoli linguistici o culturali. Non essere accolti è avere l'impressione di non valere, di non contare; è non trovare ascolto, non essere visti, non essere guardati.

Essere accolti è sentirsi parte di qualcosa, appartenere a qualcuno.

L'accoglienza ha a che vedere con l'identità, personale e delle organizzazioni.

Conclusione numero due:

La prima annualità del progetto *Maggese* ha permesso di tracciare delle linee di lavoro. Ogni organizzazione ha avuto modo di individuare delle aree di miglioramento emerse nei focus group e indicate dai partecipanti. Che si tratti del bisogno di conoscere meglio l'insieme delle attività condotte, che si tratti della richiesta di un maggior coinvolgimento oppure di un maggiore investimento in formazione, sono state avanzate delle proposte che è importante vengano raccolte.

Al contempo, l'ascolto che i focus group hanno favorito, ha generato il desiderio di moltiplicare occasioni di incontro e di scambio, di approfondire dei temi cari a chi opera o abita i diversi mondi dell'universo sociale, ma che troppo raramente, presi dal frenetico fare, si ha tempo di esplorare.

Tutto ciò può avviare un moto riflessivo - nel senso del ripiegamento su di sé per guardarsi dentro - e trasformativo delle organizzazioni lungo piste differenti e seguendo modalità che sentiranno proprie.

Conclusione numero tre:

Alla fine di questo lavoro si può affermare che le organizzazioni che costituiscono la Commissione sociale di Ecosviluppo siano accoglienti? I loro soci, i volontari, i lavoratori, gli utenti e i loro familiari si sono sentiti accolti da queste realtà? Che tipo di esperienza ne hanno fatto? La tentazione di rispondere "sì" è forte. Le persone pare abbiano trovato lo spazio per portare qualcosa di sé - bisogni, sogni, esperienze, desideri di condivisione, voglia di crescere, competenze e saperi - nelle diverse organizzazioni e che queste ultime abbiano risposto o, perlomeno, abbiano tentato. Questa esperienza per molti è stata descritta come accoglienza. Con dei limiti, in alcuni casi. Come tutto ciò che è umano, anche le organizzazioni sono imperfette e lacunose; come tutto ciò che è umano, sono in divenire. Ma è proprio nel carattere imperfetto e dinamico delle organizzazioni che si aprono gli spazi per la partecipazione, per gli apporti, per il protagonismo e la collaborazione. È dall'imperfezione delle organizzazioni che si genera il moto verso il miglioramento e il cambiamento. È la consapevolezza dei propri limiti che promuove il desiderio del loro superamento.



Per tale ragione, pur nella tentazione di rispondere "sì", ci si accontenterà di sottolineare l'attenzione dimostrata verso l'accoglienza: non puramente teorica, ma desiderosa di farsi pratica quotidiana. Un'attenzione e una sottolineatura che, nel fatto stesso di aprire spazi nuovi di confronto e di espressione libera e serena, manifesta l'orientamento delle nostre organizzazioni all'accoglienza come meta da perseguire, come obiettivo cui tendere, come punto di riferimento che costantemente interroghi a fronte di strade nuove da intraprendere.

La stessa esperienza della Commissione sociale di Ecosviluppo rappresenta un esempio di reciproca accoglienza: realtà eterogenee - associazioni di volontariato e cooperative di tipo A, di tipo B, di tipo A e B - che si occupano di temi molto diversi - dall'ecologia all'inclusione sociale, dall'educazione alla migrazione, dal riuso alla salute mentale - che hanno istituito un dialogo costante e continuo su oggetti di interesse trasversale e condiviso, che tentano la strada della co-progettazione, che si impegnano a promuovere forme più umane, eque e giuste di convivenza.

Per citare Maya Angelou: *Ho imparato che le persone possono dimenticare ciò che hai detto, le persone possono dimenticare ciò che hai fatto, ma le persone non dimenticheranno mai come le hai fatte sentire.*

Pensiamo valga anche per le organizzazioni.

