

La storia in ogni uomo

Il centro d'ascolto ci aiuta a recuperare l'individualità di ciascuno

di **Laura Triossi**

segretaria del “Punto d'incontro ai Cappuccini” di Ravenna

La necessità di farsi ascoltare

Era il 2003 quando, al “Punto d'incontro ai Cappuccini” di via Felicia Rasponi a Ravenna, si pensò di aprire un Centro d'ascolto. Le motivazioni che ci avevano portato a questa decisione erano soprattutto pratiche: organizzare in modo più equo la distribuzione di indumenti ai poveri, nostra principale attività da tanti anni, evitando accaparramenti e ingiustizie; regolare il flusso agli sportelli con la distribuzione di un numero progressivo; abituare ad una sola visita al mese.

A lungo discutemmo sull'opportunità di un momento di ascolto e sulla forma più adatta di approccio. Si temeva di violare la privacy, si ipotizzava scarso interesse al dialogo, quanto meno freddezza, indifferenza, senso di disagio. Da parte nostra, privi di qualsiasi esperienza nel campo dell'ascolto, non eravamo sicuri che fosse davvero possibile “aprirsi, comunicare di sé” con estranei né confidavamo troppo sulle nostre capacità di “saper ascoltare” chi è solo, lontano dai suoi affetti, sulla strada, emarginato, ignorato.

Alcune di noi diedero la loro disponibilità come “ascoltatrici”: Donatella, riflessiva e capace di cogliere le più piccole sfumature psicologiche; Pina, aperta ad ogni forma di aiuto nello spirito dell'Ordine francescano secolare di cui fa parte; Nazzarena, modesta, disponibile ed efficiente; Mirella, scrupolosa ed ordinata nei suoi compiti; ed io, sempre pronta a buttarmi in nuove avventure.

Quando il primo martedì di settembre del 2003 aprimmo il Centro d'ascolto, eravamo emozionata, abbastanza agitate, ma bastò poco tempo perché ci rendessimo conto che le persone, che entravano e uscivano dalla nostra stanza, gradivano sì la merenda che avevamo preparato, ma ci facevano soprattutto capire che i momenti che stavamo dedicando a loro per parlare, per raccontarsi, per chiedere, per piangere, per ridere, per “farsi ascoltare” erano momenti in cui sentivano di “esserci”, uscivano dalla massa indefinita degli emarginati per riappropriarsi della loro individualità e della loro condizione di “esseri umani”.

Parlavano in tutte le lingue

Da quel giorno sono passate dal Centro d'ascolto, almeno per una volta, in media 500 persone ogni anno, nel periodo di apertura da settembre alla fine di giugno; molte sono ritornate diverse volte, avendo la possibilità di prendere indumenti mensilmente. La percentuale più alta viene dall'Europa dell'Est, poi dal Nord Africa, Africa Centrale, ex Jugoslavia, Brasile e anche dall'Italia.

Sono in maggioranza donne. E con molte di loro abbiamo stretto rapporti più profondi. Tornano a trovarci anche il giovedì per quattro chiacchiere o per le lezioni del Corso di Italiano che in realtà chiamiamo “Conversazioni”, perché è un bel momento di socializzazione e dialogo tra donne di etnie diverse che si sforzano di comunicare nella nostra lingua. Alcune ormai le sentiamo figlie, altre sorelle, altre madri. Sono donne segnate dal dolore, travagliate da incertezze, ma forti, con lo sguardo al futuro. Donne che arrivano, donne che tornano, donne che passano, si avvicinano a noi e ci graffiano il cuore; poi le perdiamo e forse non le rivedremo più. I loro percorsi di vita e i loro visi restano sfumati nei nostri ricordi.

Emel, giovane un po' intemperante, che viaggia in scooter e sotto il casco porta il velo, sposata per volere familiare a un vecchio uomo. Kadija che dopo più di vent'anni porta ancora nel cuore e negli occhi il suo deserto e torna dal Marocco con le mani dipinte di arabeschi di henné. Adela, Cocoana, Luminita: zingare petulanti, dalle storie misteriose e ambigue. Yordanos, fuggita dalla guerra portando stretto alla schiena il suo bambino denutrito. Natalia, con in grembo il bimbo di un uomo italiano disonesto e immaturo. Anna, veterinario in Ucraina e badante di un vecchio solo e non autosufficiente in Italia.

Ma ci sono anche gli uomini. Più spesso delle donne sentono la solitudine, perdono la dignità, la speranza; vivono la loro condizione con rabbia, diventano aggressivi, cercano lo stordimento dell'alcool o della droga.

Gratian, ormai disperato, che vorrebbe tornare in Romania, ma non ha i soldi per farlo. Pawel che arriva ubriaco e un po' infastidisce. Serghiev che ha una laurea dell'Est, ma qua è muratore in nero e spesso non lo pagano. Habdellaker che ci porta via i dizionari per imparare l'italiano (così dice! e noi fingiamo di crederlo...). Vecchi della città che non si rassegnano all'umiliazione di venire a chiedere indumenti e un po' di cibo, ma a metà mese già non sanno come arrivare alla fine.

I loro bisogni sono tanti, sono veri, sono urgenti, non conoscono periodi di ferie, mentre noi per due mesi chiudiamo, torniamo alla nostra vita e ci dimentichiamo un po' di loro. Per ognuno ci vorrebbe un progetto di aiuto specifico, rispettoso della dignità e delle potenzialità individuali. La funzione dell'ascolto non dovrebbe esaurirsi nella semplice relazione con le persone ascoltate, ma dovrebbe favorire un'interazione con il territorio, finalizzata non solo a trovare risposte ai bisogni, ma anche a rendere la comunità più consapevole e corresponsabile nei confronti di queste forme di povertà.

Chi aiuta chi

E qui verificiamo la nostra impotenza. Vorremmo poter dar loro un contratto di lavoro, l'assegnazione di una casa, la possibilità di riavere accanto i propri cari, un po' di tranquillità, quasi un porto, un approdo nel loro viaggio. Invece possiamo fare ben poco: un modesto aiuto immediato (vestiti, coperte, scarpe, una merenda, qualche pacco di pasta o scatolette di tonno, giocattoli ripuliti per i bambini); qualche indirizzo, qualche numero di telefono per consentire di orientarsi ai servizi e alle risorse della città; una parola di conforto che spesso sentiamo inadeguata alla loro tragedia; un sorriso, una pacca sulla spalla, una stretta di mano, un abbraccio, un "ciao... arrivederci... a presto"; un po' del nostro cuore che se ne va con loro.

È questo l'ascolto che consola? Non lo so. È solo questo che riusciamo a fare. Mi sembra veramente poco, ma spero che chi ricorre a noi senta che il nostro cuore è con lui. Quando padre Dino mi ha proposto di scrivere qualcosa sull'"ascolto che consola", la prima domanda che mi è venuta in mente è stata "l'ascolto... chi consola?". Sono io che porto consolazione ad un infelice con qualche bella parola, un momento del mio tempo, un sorriso? Sono io che lo sollevo dal suo stato di afflizione? O forse è piuttosto chi si siede vicino a me, spesso puzza di alcool o di altri odori indefiniti, con gli occhi perduti in un mondo lontano, che, guidandomi con parole stentate nel percorso della sua sofferenza, lacera il mio cuore, mi dà la misura del mio essere niente, ma mi porta anche a riflettere su valori a volte dimenticati o trascurati, mi fa apprezzare tutto quello che la vita mi dà: è lui che consola me e forse mi avvicina un po' al cielo.