



Università  
Ca' Foscari  
Venezia



## **Percorso formativo “Università del volontariato”**

**Anno 2015/2016**

***Titolo:*** LA QUALITÀ DELLA VITA DI UNA  
ASSOCIAZIONE.

“Come Porre Sempre La Persona Al Centro”

**Tesina di Isabella Busetti**



a Treviso

E' un'iniziativa promossa da:



---

In collaborazione con:

## Sommario

Introduzione.....	5
Cosa Significa Caritas.....	6
Cos'è Un Centro Caritas .....	7
Caritas Uno Sguardo Filosofico.....	8
Ascolto e Accoglienza .....	11
Accogliere Bene Aiuta a Crescere .....	11
Strumenti di Accoglienza.....	12
Colloquio Individuale.....	14
Esperienza Settimana da Stagista.....	16
Conclusioni .....	18
Bibliografia e Sitografia .....	20

## Ringraziamenti

Desidero ringraziare – *me stessa-* per aver portato fino in fondo nonostante le fatiche il percorso formativo, per averci creduto ed aver affrontato con disponibilità e cortesia qualsiasi situazione di disagio che posso aver incontrato durante la stesura e l'avviarsi dello stage, Giulia responsabile di “Casa Speranza” – *anche se ha poi scelto di interrompere i rapporti con la Caritas* – per avermi aiutato fin da subito nella preparazione dello stage, Josephine la nuova Tutor responsabile provvisoria di “Casa Speranza”, per la sua cordialità e gentilezza, nei giorni dello stage, e tutti gli operatori a me vicini della Caritas di Vittorio Veneto, in particolare chi ha dovuto farsi carico del mio progetto avviato con Giulia, e poi sostenuto da Monica Zaghet, ma un particolare ringraziamento va alla responsabile Eleonora Soppelsa e tutto il gruppo Cda Centro Storico di Conegliano per la loro pazienza nel sostituirmi in quei giorni in cui mi vedevo impegnata tra gli esami della scuola Teologia e le lezioni al Campus di Treviso.

Un sincero ringraziamento va a tutti coloro, che nel loro piccolo, consapevoli o no, hanno contribuito alla realizzazione di questa tesina.

In primo luogo: la mia famiglia. La mia fonte di felicità, quella senza la quale non sarei mai arrivata sino a qui, coloro che hanno sempre creduto in me e nelle mie potenzialità, senza mai giudicarmi nelle scelte fatte.

E infine, tutti coloro che nonostante la distanza, nonostante il tempo, sono sempre presenti.

**La vita è il dono che Dio  
vi ha fatto.  
Il modo in cui la vivete  
è il dono che voi fate a Dio.**

## Introduzione

Questa tesina è frutto di una mia riflessione sviluppatosi dopo un percorso di formazione datomi dall'approfondimento Teologico della persona ad immagine e somiglianza di Dio nella figura di Gesù Cristo e da una prospettiva filosofica antropologica di natura laica. Il volontariato è una realtà che conosco da più di vent'anni sempre in contesti parrocchiali. Tramite il settimanale l'Azione sono venuta a conoscenza del CSV di Treviso, un percorso formativo, insieme all'Università Ca' Foscari. Il percorso di studi è articolato in corsi base obbligatori, corsi specialistici a scelta e un stage. Ho intravisto in questa realtà la possibilità di confrontarmi con una realtà puramente laica dove poter intrecciare una "professione" di volontariato di associazioni religiose o diocesane con realtà e scelte laiche. È stato un anno molto intenso che mi ha visto impegnata in lezioni universitarie, preparazione di esami e servizio di volontariato che mi ha fatto vivere momenti di contrasto e di unione. Ho scelto di approfondire l'aspetto "*La Qualità Della Vita Di Una Associazione*" perché ritengo importante salvaguardare il processo evolutivo senza sottovalutare il "*Come Porre Sempre La Persona Al Centro*". Per mettere in pratica tutto questo, in un terreno fertile di una onlus come la Caritas. Dopo un colloquio con il Direttore don Roberto Camilotto è stato intravisto, l'obiettivo "Casa Speranza" di Codognè che si occupa di donne rifugiate politiche e un contatto diretto dato da figure significative mi dava la possibilità di vivere con loro le problematiche particolari di chi si ritrova a vivere in un paese straniero. Dove tutta la loro vita a partire dalla lingua era da rimettere in discussione. Dopo aver sostenuto un breve colloquio motivazionale, ho iniziato con la mia tutor il servizio nella Casa. Nella settimana di stage il mio obiettivo è sempre stato lo stesso, condividere con loro un raggio di sole, caldo e luminoso. La mia umanità, una risata condivisa, il desiderio di tracciare un filo invisibile anche solo per pochi minuti che mi spinge a stare qui con loro mi ha riempito il cuore di soddisfazione. A volte basta poco...una sola parola per catturare negli occhi dell'altro un bagliore di felicità in più. In questa tesina intendo sottolineare l'importanza di una vita sana e di qualità all'interno di una qualsiasi associazione laica o religiosa e il grande valore umano come obiettivo unico e fondamentale della vita di una associazione o di una onlus

## **Cosa significa Caritas**

La Caritas si ispira al principio dell'amore per il Prossimo in essa umanità, cordialità e valori cristiani caratterizzano lo spirito della Caritas.

Con la sua attitudine cristiana di solidarietà e condivisione e è al servizio della società.

La Caritas aspira a una società solidale come quella descritta da Seneca: "La nostra società è molto simile a una volta di pietre destinata a cadere se le pietre non si sorreggono a vicenda".

La Caritas pone al centro della sua attività l'uomo con le sue necessità e i suoi bisogni.

I collaboratori della Caritas desiderano essere propositivi, cordiali e aperti nel loro incontro con il Prossimo. La Caritas si impegna a mente aperta, attivamente e con coraggio a favore dei più deboli.

## **IL CAMPANELLO**

Un campanello e un solo drin per avvisare che se qui...,  
e noi siamo qui  
perché tu hai urgenza di riconoscerti in un volto.

Fino a quando una persona non riconosce se stessa  
negli occhi e nei cuori degli altri, fugge.

Fino a quando non permette loro di condividere i suoi disagi  
non ha liberazione da essi.

Timorosa di essere conosciuta, non può aiutare se stessa  
né gli altri: sarà sola ad affrontare il suo vivere...

Dove se non nel dialogo relazionale possiamo trovare una risposta alla sopravvivenza  
umana.

Nella accoglienza umana disinteressata una persona può,  
alla fine manifestarsi chiaramente a se stessa, come persona che è parte di un tutto  
con il suo contributo da offrire.

In questo terreno di umiltà noi possiamo aiutare a mettere radici  
e crescere, non più soli, come nella morte, ma vivi a noi stessi e agli altri.



## Cos'è un centro Caritas

Il Centro Caritas dell'unione Pastorale centro storico di Conegliano è collocato all'interno del patronato della parrocchia di S. Martino, dove collaborano persone di tutte e quattro le parrocchie nel tentativo di rendere concreta la Carità, dimensione di vita del cristiano. Siamo quindi espressione, insieme ai nostri sacerdoti ed ai religiosi, della Chiesa locale che segue Cristo, e che cerca di farsi prossima là dove c'è sofferenza. Con questo intento, è nato nel 2014 un primo punto di accoglienza delle persone, dove ascoltare le loro storie ed i loro bisogni, e perché no, i loro sogni; l'abbiamo chiamato *Centro di Ascolto*. Piattaforma da cui far partire le varie direzioni di aiuto; *Centro di Distribuzione* per la distribuzione degli alimenti, vestiario e arredo; *Centro Diurno* che si occupa dei ragazzi che manifestano difficoltà di inserimento a scuola, e/o nello studio; *Centro Caritas Foraniale* dove indirizza a brevi periodi lavorativi, alla mensa dei poveri dai Frati Cappuccini, e aiuta in vario modo gli immigrati ad integrarsi nella nostra società. È previsto entro giugno 2016 l'apertura di una Casa di Accoglienza per "senza fissa dimora", I volontari Caritas, si muovono nei vari ambiti tutti in stretto contatto e collaborazione tra loro e con le varie associazioni di volontariato presenti in città, con gli uffici comunali preposti alle politiche sociali. Il tentativo è quello di costituire una rete che sia in grado di fornire risposte sempre più adeguate e personalizzate a chi si trova realmente nel bisogno. La mia ricerca tenta di dare una risposta sul "come" coinvolgere strada facendo sempre più volontari che sappiano accogliere e mettere sempre al centro la persona con la sua dignità. Nel volontariato non contano i numeri ma le persone, sia all'interno di una struttura di volontariato sia in coloro che entrano alla ricerca di un concreto aiuto.



## **Caritas con uno sguardo filosofico**

Stare nel mezzo è la filosofia della Caritas è carità e “stare nel mezzo” significa farsi carico dei problemi e spendersi per risolverli attraverso la sfida dell'accoglienza. Non problemi come altri, bensì quelli più difficili e scomodi. Lo “Stare nel mezzo” è come una sorta di fondamento scientifico. “Stare nel mezzo” significa farsi carico dei problemi e spendersi in quelle relazioni che sono uniche fonti di vita. I Centri di Ascolto, le case di accoglienza per rifugiati, i senza tetto ecc. ecc. dovrebbero sempre restituire «uno sguardo sulla città». Devono cioè essere un continuo stimolo per sollecitare la riflessione sulla società, a partire dai temi della marginalità, dell'esclusione e della sofferenza. Per questo accanto a questi centri dovrebbe sorgere anche un'*Accademia della carità*, vale a dire un ente di studio, ricerca e formazione che porti la cultura dell'accoglienza e dell'ospitalità al centro della vita pubblica. Penso ai convegni che porterebbero a Conegliano, i più grandi pensatori contemporanei. Oppure a proposte come ad esempio rassegne di “Poesia di confine” in grado di ospitare premio Nobel. Alta dovrebbe essere l'attenzione anche al linguaggio del teatro, per rielaborare e portare in scena le storie degli ospiti. Fondamentali i convegni, i corsi di formazione, le presentazioni di libri e i momenti di riflessione organizzabili con i vari centri di cultura presenti in città e nel territorio. La Carità è l'anima della comunione. Se anche fossi membro di molte associazioni e movimenti, partecipassi a numerosi raduni e convegni, fossi un assiduo utente dei mass media cattolici e mi impegnassi nel volontariato, ma non avessi la carità, sarei una «donna ricca» del nostro tempo, un credente solo e triste ... La carità crea comunione perché cerca gli altri, ogni altro, nella diversità delle situazioni personali di vita. Lo cerca perché sa di averne bisogno, prima ancora che per aiutarlo. La carità è comunione perché lascia esprimere in noi la realtà di Dio-Amore; perché trova Dio nell'altro e accoglie nell'altro un fratello; perché condivide sentimenti, beni, speranze, progetti e aiuta a scoprire che nessuno è soltanto un povero, ognuno è un dono e una risorsa. L'ospitalità è così una dimensione della nostra vita di fede, perché Gesù ha scelto di identificarsi con i fratelli.

Enzo Bianchi su Famiglia Cristiana ha scritto: “Se accettiamo di incontrare l'altro, se lo avviciniamo rispettandolo per quello che è, nella sua diversità, può divenire il nostro

migliore maestro. Solo chi è diverso da noi, infatti, può prestarci occhi nuovi per guardare realtà note; solo chi ha tradizioni e abitudini diverse può aiutarci a valutare le nostre; solo chi ha patito e gioito per eventi che non hanno mai incrociato la nostra esistenza può rivelarci la portata di quanto ci accade ogni giorno; solo chi non abbiamo mai incontrato prima può stimolarci a guardare le cose in modo diverso. Così possono cadere abitudini incancrenite, situazioni paralizzate e possono essere rimessi in discussione giudizi senza appello”.

L’ospitalità non è solo buona educazione, è soprattutto capacità di accogliere la ricchezza di stimoli che l’ospite introduce nella nostra vita. La nostra cultura individualistica raramente accetta il diverso. La nostra cultura ci rende accoglienti/tolleranti solo con chi riesce ad adeguarsi alle nostre abitudini, ma senza creare problemi. Un giornalista ha scritto: “Aspettavamo muscoli e invece sono arrivati uomini”. Oggi si smercia la tolleranza con l’integrazione. È come se si dicesse: giacché non è possibile volersi bene, tentiamo almeno di sopportarci; è già qualcosa non odiarci e ammazzarci, e di questo dovete essercene grati. Ma questo non fa crescere in umanità. Ci rende solo tranquilli nelle nostre chiusure egoistiche. Questo però potrà portare, senza voler fare la pessimista, al bivio “tra civiltà e barbarie, tra la forza del diritto e il diritto della forza; si rischia insomma di tornare, in una parola, al Far west”. Oggi in gioco non c’è solo l’accoglienza degli immigrati, ma il modello di civiltà del futuro. La difesa degli interessi dei forti, facendo pagare il prezzo ai deboli, indebolisce la struttura della stessa società. Probabilmente, più che la paura dello straniero, l’immigrazione fa venire a noi la paura dello straniero che è in noi. Dimmi chi escludi e ti dirò chi sei.

Quando i popoli si muovono nulla resta come prima sia politicamente sia economicamente, socialmente, religiosamente. L’esodo in corso non è il “male”, ma il “sintomo” di un male più grande, di un mondo ingiusto che dimostra che l’idea di un Occidente, fulcro della civiltà, non regge più. L’Europa ha senz’altro prodotto risultati che sono patrimonio dell’intera umanità (letteratura, filosofia, arte, scienza), ma non sono pochi gli aspetti discutibili. Si riesce, per esempio, a mettere insieme l’idea di civiltà e quella di colonizzazione con i suoi perversi meccanismi economici a scapito delle economie più precarie. Come anche l’idea di giustizia e il sostegno ai regimi corrotti di quel continente. Le

multinazionali – i faraoni di oggi – continuano a creare schiavi affamati, denutriti, arrabbiati (“tutti gli esseri umani nascono liberi e uguali in dignità e diritti” - Dichiarazione universale dei diritti umani, 1948)). Ci siamo sempre considerati “la civiltà”, oggi questa convinzione vacilla. La migrazione sta mettendo accanto tante civiltà. Ognuno ha qualcosa da imparare e da donare agli altri.

Sino a quando l’immigrazione sarà considerata un problema di sicurezza (lo è, ma non è il solo!), sarà sempre più oscurato l’aspetto umanitario e si terrà sempre meno conto dei Diritti Umani. E dire che in Europa è stata inventata la democrazia, e in Italia è nato il “Diritto romano”.

Accogliere non significa assimilare, che cioè la minoranza si adegua alla cultura dominante. Non possiamo chiedere agli immigrati di assimilarsi a noi, perché il farlo significherebbe la perdita della loro identità nazionale. L’accoglienza richiede l’integrazione. La stessa parola dice dare e ricevere. Essa ha dei ritmi lunghi, è un percorso più che un atteggiamento. Non è solo riuscire a convivere più o meno bene, ma è gestire il nuovo, costruire insieme il futuro.

C’è integrazione quando ci si sa confrontare e accettare valori e modelli di comportamento diversi, e questo sia da parte dell’immigrato che di chi li ospita. L’integrazione è incrocio di culture non giustapposizione, cioè nulla può essere dato come “definitivamente assodato”. Viviamo in una società che sta evolvendosi così velocemente che non c’è nulla di più anacronistico del riflusso e della chiusura.

Come nessuno può appropriarsi dei beni come la terra, l’aria, il clima, l’acqua, perché sono beni dell’intera umanità, così è per i diritti fondamentali, le lingue, le culture, le religioni. Il non rispetto di ciò sfalda la convivenza umana e rende difficile la vita, soprattutto dei più deboli.

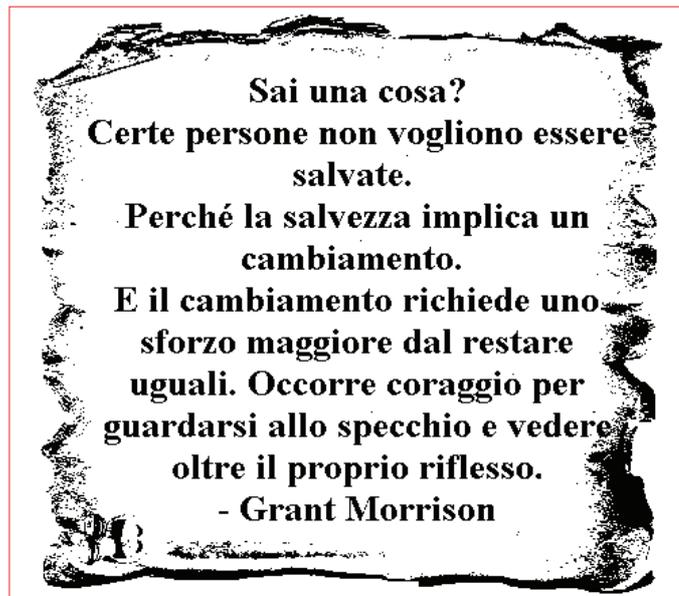
## **Ascolto e accoglienza**

<< Momo è una bambina che, scrive Ende, ‘sa prestare attenzione come nessuno al mondo...ascolta con un’intensità tale che l’interlocutore è indotto a trovare da sé le risposte ai quesiti nel momento in cui li va ponendo. Quando chi ti ascolta lascia da parte se stesso e si fa grembo che accoglie, allora è come se fossi tu ad ascoltarti e dentro di te si forma la risposta>>. L’accoglienza mette in condizione di riaffrontare i problemi con animo diverso. Se ascolto è accoglienza, chi ascolta deve svuotare sé stesso per fare spazio all’altro. La nostra vita è legata all’ascolto, e per offrire ascolto bisogna essere abitati dall’ascolto di Dio. Il dialogo con Dio è intessuto di ascolto: mio di Lui e Suo di me, nel silenzio del cuore o nel concreto della vita.

## **Accogliere bene aiuta a crescere**

Si può accogliere in modi diversi. Si può fare accoglienza parcheggio che nasce dalla convinzione che l’ospite abbia semplicemente bisogno di un posto dove mangiare e dormire in attesa di essere sistemato altrove, per cui l’importante è essere ben organizzati e precisi. Si può fare però accoglienza terapeutica che nasce dalla convinzione che l’ospite abbia bisogno di un posto per mangiare e dormire, ma soprattutto di un luogo e di persone che lo aiutino a fare chiarezza nelle sue situazioni per poter tornare ad essere protagonista della propria vita. Egli ha la necessità di sperimentare rapporti umani sinceri, paritari che gli diano la calda sensazione di essere una persona che vale. L’importante in questo secondo tipo di accoglienza non è tanto la capacità di organizzarsi nell’assistenza, quanto la capacità di aprirsi all’altro. Solo questo secondo stile di accoglienza può essere efficace per stimolare la crescita delle persone (sia di chi ospita, sia di chi viene ospitato) perché le impegna in un contatto umano significativo. In questo incontro ogni uno dei due entra nella vita dell’altro. Più si è disponibili ad incontrare l’altro, più l’incontro è significativo. L’incontro tra due persone diviene contatto umano quando chi accoglie è disposto ad incontrare l’altro manifestandogli stima incondizionata e calore umano (‘tu vali’), disponibilità a comprendere la vicenda dell’altro guardandola con i suoi occhi e dal suo angolo visuale, volontà di essere trasparente, lontano cioè dalla tentazione di fingere, ma disposto ad essere se stesso, una persona.

Accogliere l'altro come persona non è un gesto staccato da tutto il resto della propria vita e da quello che si è, anzi è così strettamente collegato al proprio modo di vivere e di essere da metterlo alla prova. L'accoglienza dell'altro presume un impegno personale a crescere.



## **Strumenti di accoglienza**

### a) Il volontariato

In questi ultimi decenni il volontariato ha creato modi e metodologie d'intervento, che hanno mutato radicalmente il suo stesso volto. Oggi il volontariato è diventato soggetto sociale, che sa analizzare non solo la progettualità di un piccolo intervento, ma anche la politica sociale dei vari enti locali; è diventato soggetto politico perché non ha solo come interesse quello della condivisione ma anche e soprattutto quello del cambiamento. Ecco perché oggi il volontariato è presenza culturale, morale e politica all'interno del territorio: è culturale perché il cambiamento di mentalità privilegia la solidarietà come relazione tra gli uomini; è morale perché elimina la

connessione tra volontariato e privato proponendo il disagio del singolo all'attenzione di tutti; è politico perché si confronta con gli organi politico-amministrativi. La complessità di questi ambiti ci induce a scegliere la strada della *FORMAZIONE* con la convinzione che per meglio operare bisogna conoscere, e per conoscere bisogna sapere.

b) Il gruppo

È importante all'interno di un'attività di volontariato mostrare la positività dello stare insieme e la completa trasparenza di rapporti all'interno del gruppo. Fare gruppo, essere gruppo è indispensabile per dare serenità e comprensione a quanti vivono e sperimentano ogni giorno la solitudine dell'esistenza, la stanchezza nell'intessere rapporti e la mancanza di fiducia nell'altro. Essere gruppo non significa annullare la propria identità, né eliminare le divergenze di opinioni, ma essere corpo unico che cammina e lavora su un unico progetto.

c) Il progetto

È indispensabile in un'esperienza di accoglienza fraterna avere un'unica direzione sulla quale sperimentare ogni giorno la positività della condivisione. Sapere tutti insieme cosa ogni giorno dobbiamo vivere, come porci nei confronti dell'altro, quali obiettivi ci poniamo, che cammino di crescita di gruppo e personale intraprendiamo è importante per essere non solo una efficiente organizzazione ma una comunità che accoglie. Perciò ci dovrebbero sempre essere corsi di formazine che riguardano l'aspetto tecnico dell'accoglienza (il colloquio, la legge, la conoscenza del territorio, ecc.) e l'analisi dei contenuti fondamentali del progetto (l'accoglienza, la giustizia, ecc.). “Certo il mio compito è facilitato perché ho anche un costante punto di riferimento che è quello del progetto pastorale diocesano” uno strumento di lavoro che accomuna il mio operare con quello di tanti altri che si muovono nell'ambito della catechesi e della liturgia.

## Colloquio individuale

Il colloquio individuale con l'utente è uno degli strumenti più utilizzati esso diventa efficace se si è capaci di adattarne le modalità alle specifiche esigenze, partendo dalla sua storia, dal momento che sta vivendo nel qui è ora e da eventuali problematiche che porta in sede di colloquio. Il colloquio individuale diventa formidabile strumento d'aiuto se ben strutturato e se pensato su misura per lo scopo che ci si prefigge di raggiungere.

Al contrario un colloquio gestito male, organizzato senza la necessaria attenzione e sensibilità, può determinare un blocco della relazione d'aiuto e un freno per il percorso d'integrazione dell'utente.

Oltre al *Contenuto* del colloquio, è fondamentale porre la massima attenzione al *Contesto*, è opportuno valorizzare il loro sentire, la percezione del proprio ruolo e la personale rappresentazione della situazione. Ciò implica anche il prendere in considerazione la cultura di riferimento dell'individuo, nonché, in particolar modo operando con i migranti, il *Comportamento Non Verbale*. Quest'ultimo elemento, in gran parte culturalmente determinato, riguarda la prossemica, l'uso dello spazio (come le persone si mettono in relazione tra loro), la vicinanza fisica (quanto sono vicini – dominanza, intimità), l'orientazione (come sono orientate le persone, l'una rispetto all'altra, in piedi o sedute), la postura, i movimenti del corpo (tensione – rilassamento, gesticolazioni, movimenti del tronco, delle mani), i comportamenti emblematici/tipici (che rispecchiano abitudini culturali), i cenni del capo (rinforzano o meno il contenuto verbale), le espressioni del volto (rivelano emozioni, sentimenti, riso, sorriso, movimenti degli occhi), lo sguardo (parte integrante dell'espressione globale del volto), l'aspetto esteriore (elementi che danno informazioni: il volto, la conformazione fisica, l'abbigliamento, il trucco, l'acconciatura di capelli), gli aspetti para-verbali del linguaggio (qualità della voce: tono, cadenza, caratteristiche temporali, velocità). In altre parole, la costruzione di un colloquio di qualità, e quindi efficace, deve prevedere la massima attenzione e sensibilità dell'operatore. Nello specifico del colloquio individuale con utenti *Rifugiati*, *Richiedenti Asilo* e *Beneficiari di Protezione Internazionale* è bene tenere presenti alcune regole e attenzioni di base, e in particolare: a). *Regola del Linguaggio*: usare un linguaggio adeguato all'utente che si ha di fronte, anche in relazione alla sua pregressa scolarizzazione e alla conoscenza della lingua

italiana. In altri termini, sforzarsi di esplicitare un concetto evitando di utilizzare parole e periodi troppo complessi ed articolati. L'operatore, può trovarsi infatti di fronte a utenti con storie molto diverse: dalla persona analfabeta a coloro che hanno conseguito una laurea o un'alta formazione post laurea nel Paese d'origine. Il linguaggio deve quindi essere adattato alla persona che si ha di fronte, volta per volta; b) *Regola della Frustrazione*: evitare di soddisfare tutto e subito le richieste della persona. In altri termini *evitare di prendere impegni che non si possono poi mantenere, o evitare di farsi prendere da un atteggiamento di "eccessivo buonismo" e quindi promettere delle cose che non sono sicure, o comunque, la cui realizzazione non dipende direttamente dall'operatore.* c) *Reciprocità*: qualsiasi colloquio mette in relazione due o più persone. È da tenere in considerazione che ogni comportamento dell'operatore determina degli effetti sul comportamento dell'utente, e viceversa. In altri termini l'operatore "entra" nel rapporto condizionandolo con il suo modo di proporre le cose, ed essere consapevole delle proprie modalità di espressione. e) *Porre Domande Aperte e Saper Ascoltare*: sono tecniche di base del colloquio d'aiuto, basate su atteggiamenti di accoglienza della persona, che si focalizzano sul vissuto della stessa.



Ci sono volte in cui  
è meglio ascoltare.

Non so dirti una parola non ho niente di speciale ma se ridi poi vuol dire che una cosa la so fare.  
Anonimo

Non pensavo...  
Che bastasse  
Così poco...

## **Esperienza: settimana da stagista**

Questa esperienza ha faticato molto a partire ufficialmente a causa degli intoppi che possono avvenire in una associazione dove c'è sempre movimento tra le parti, consapevole che nulla avvenga per caso credo di aver avuto una opportunità superiori al previsto. Senza nulla togliere a Giulia la quale mi avrebbe seguito con un percorso leggero e concordato sul quotidiano all'interno della casa. La dott.ssa Monica Zaghet responsabile all'interno della Caritas di Vittorio Veneto la quale vanta esperienze e ricerche nei seguenti campi: geopolitica, intelligence, lobbying, sicurezza internazionale, peacebuilding, peacekeeping, post-conflict e civil society development, governance, strategic planning, monitoring and evaluation, disaster and humanitarian relief.

Professionista di elevato livello, cura progetti e svolge analisi strategiche per quanto concerne la violazione di trattati e convenzioni internazionali, non proliferazione di armi chimiche, international defence policy, crimini di guerra, prevenzione, negoziazione e risoluzione dei conflitti. Le sue aree d'intervento i Paesi dell'Eurasia, con focus sul Medio Oriente e sulla situazione socio-politica Turca, Curda e Irachena. La dott.ssa Monica ha voluto iniziare con me un percorso di conoscenza prima di intraprendere lo stage. Sia a livello antropologico e politico, chiarendo cos'è un rifugiato cosa lo spinge ad arrivare fino a noi, ma soprattutto cosa c'è dietro ad un viaggio così pesante e pericoloso. Ogni una di loro ha un suo passato di vita che va conosciuto e valutato, perché solo così è possibile essere di aiuto a chi arriva qui da noi per essere aiutato. Politico perché è importante capire e conoscere le difficoltà nell'accogliere chi richiede: la protezione internazionale (asilo/status di rifugiato, protezione sussidiaria) e Protezione umanitaria, e perché lo richiedono, ma soprattutto conoscere il vero problema e cioè che partono dal loro paese già preparati su cosa devono chiedere una volta superato il viaggio di speranza. In queste ore di approfondimento mi è stato dato una grande vantaggio... e ora, posso dire di avere una apertura e visuale della grande emigrazione da vivere e guardare con occhi e sentimenti non diversi da prima, ma sicuramente più profondi e meno superficiali. Persone che non si sono mai viste come parte integrante di una società dove il valore umano è superiore a tutto, ma semplici "pezzi" di carne dove l'unico scopo sembrerebbe quello di dare la propria carne in vendita in cambio della propria sopravvivenza e a volte nemmeno quella. Nessuna dignità umana perché essa non può esistere...uomini ma soprattutto donne da sempre abituati a vivere senza guardarsi

ad uno specchio per poter riconoscersi nello sguardo e avere consapevolezza dell'importanza dell'esistere. Conoscere la parte politica e antropologica di questi paesi dove le torture, la violenza, la tratta e la morte sono le uniche vie di vita, la loro debolezza psicologica un limite per la loro via di salvezza, ma nello stesso tempo un'arma potente per chi fa di loro una rendita – anche qui “purtroppo” dopo il loro arrivo – un vitale modo di ricchezza. Tutto quanto sopra è stato per me un grande passo in avanti per comprendere ciò che visibilmente non appare. Riuscire a comprendere il loro vissuto è anticipare i loro passi dubbiosi verso chi li accoglie è una tappa fondamentale per aiutarli a riconoscere gli errori – anche se involontari – che li hanno portati con il tempo ad avere scarsa stima di sé confusa con l'orgoglio. Le prime ore passate nella “Casa Speranza” di Codognè sono state di conoscenza, mi sono lasciata guardare in silenzio. Il loro discreto osservarmi senza dare a notare, sguardi sempre attenti a cogliere il nuovo che c'è nella persona e sempre con il sorriso che disarmava. In questi giorni ho notato l'importanza dell'abbondanza del cibo...sempre in cucina a mangiare a qualunque ora...cibo avanzato che va buttato...acqua sempre aperta...una quantità di detersivo che scivola via con l'acqua, camere con lettini ricolmi di pupazzi di peluche, e bambole..., fa caldo e escono disinibite con tenuta quasi da spiaggia...per le vie del paese...Beh non ho trovato nulla di diverso dai nostri modi di fare e di vivere...di molti nostri giovani e adulti. Sono persone da rieducare partendo da spiegazioni semplici ma fondamentali che riguardano il recupero della persona nel suo insieme, morale civile e della natura che è fonte di preziosità come l'acqua, il cibo e la casa con il suo arredo un bene che servirà a chi verrà dopo di loro. Ma se ho trovato queste lacune significa che anche all'interno del gruppo di volontari c'è ancora molto da imparare. Ho fatto notare a Josephine – la mia nuova Tutor – queste mancanze all'interno della casa da parte degli ospiti, e anche lei le ha notate e per un certo verso le sono “apparse” anche difficili da comprendere. Ma solo una riflessione può portarci a comprendere che nulla è scontato ... che è normale che si comportino come se tutto fosse naturale e interminabile...spetta a noi aiutarle a capire, che anche qui può finire l'acqua, che anche qui può finire il cibo se si continua ad inquinare il mare i fiumi e la terra, che anche qui possono essere trattate irrispettosamente, anche qui l'uomo se provocato può essere cattivo e maleducato a causa della sua ignoranza umana.



## Conclusioni

In questo percorso è stata importante la fiducia datami al CSV di Treviso che mi ha accompagnato nel mio percorso di crescita, nel quale sono sempre state sottolineate le alte motivazioni e le collaborazioni sia all'interno che all'esterno delle Associazioni per una collaborazione di unione di energie con le molteplici realtà del territorio. Il grande valore dello spirito di gruppo che deve passare, in primo luogo, attraverso la condivisione di obiettivi e risultati. La formazione è uno strumento indispensabile per riuscire a creare aggregazioni: formare significa soprattutto coinvolgere le persone sui temi importanti adeguati alle necessità delle persone e del loro ruolo, sempre mirati alla realizzazione del volontario, in una sempre più mirata apertura verso il mondo dell'aiuto e della realizzazione delle risorse umane capaci di intervenire negli aiuti umanitari e del territorio. È stata un'esperienza impegnativa, che ha coinvolto molti aspetti della mia vita e personalità, ma la cosa più importante è che è stato l'inizio di un lungo percorso di crescita, che ora mi auguro di continuare all'interno della Caritas.



## RISCATTO

Panchine vuote in un parco avvolto dal silenzio  
Qui non ci sono bimbi e nemmeno cani  
Nessuno passeggia lungo le stradine contornate da fiori  
Alberi che fanno ombra a panchine vuote da molto tempo  
Mi sdraio stupida per così tanto silenzio  
Adesso che sono sdraiata è tutto più chiaro, ...  
Da lontano si vede qualcuno che avanza  
Il suo passo è lento non voglio darci importanza  
Mi distraigo leggendo un libro che porto sempre con me  
Come un gatto che osserva il suo padrone mi guardava silenzioso  
Mi guarda sorridente con un cenno di saluto  
Mi incanto priva di parole... il suo sguardo me le ha rubate tutte...  
E penso... quale speranza divina ti ha portato fin qui...  
Arrivi da terre lontane sporcate di guerra scaricato come animale  
Sul cigli della strada ti hanno abbandonato... e ti accorgi solo ora con il sorriso nel cuore  
Che sei arrivato in una terra che ti è ostile e nemica  
Cerchi un po' di pace - amore – lavoro e dignità  
Ma quello che trovi è solo amara delusione qui la guerra è peggiore!  
Non ci sono armi ma qualcosa di più grande... l'ignoranza umana  
Ma tu sorridi... ti viene da piangere, ma sorridi...  
Ma quegli sguardi taglienti che ti arrivano  
Di odio... incapacità di amare... pregiudizi che nascono dalla follia umana  
Sorridi ancora ti prego! Sorridi, sorridi... sorridi...  
Qualcuno... ha trasformato le nostre anime bianche  
In pagine macchiate dai pregiudizi di una educazione malvagia  
Sorridi ...sorridi ti prego... fallo ancora  
Perché il fortunato che ti è ostile si innamorerà del tuo sorriso  
Lasciasti la tua terra per terre sconosciute  
Affrontando viaggio tortuosi e inumani e solo per poter vivere con dignità  
Uomo che vieni da lontano insegnami a riconoscere in te la mia povertà  
Il mio essere profugo di me stesso  
Che vagando attraverso il mondo della mia anima cerco quell'amore e quella pace  
Che non mi ha mai permesso di accogliermi nelle mie miserie e limitatezze di uomo  
E solo così potrò un giorno capire te  
Profugo di terre lontane  
Che vedi in me il tuo riscatto umano.

Bibliografia: Anagnostopoulos K., Germano F., Tumiati M.C., (2008) L'approccio multiculturale, Sovera, Roma Giusti E., Romero R., (2005), L'accoglienza, Sovera Editore, Roma Littrel J. M., (2010), Il counseling breve in azione, Sovera Multimedia, Roma Mucchielli R., (1987), Apprendere il counseling, Edizioni Centro Studi Ericks, Ascolto e accoglienza: la misericordia vista dalla clausura, in confessionale/6 cultura avvenire Roberto I.Zanini (8/11/2015)

Appunti presi durante le lezioni: Università del volontariato anno 2015/2016

Poesie e foto: Isabella Busetti

Sitografia: [www.famgliacristiana.it](http://www.famgliacristiana.it)  
[www.diocesiag.it](http://www.diocesiag.it)  
[www.inmigrazione.it](http://www.inmigrazione.it)  
[www.diocesimolfetta.it](http://www.diocesimolfetta.it)  
[www.avvenire.it](http://www.avvenire.it)