

Donata Luzzati
Lo sportello d'ascolto

C'è una parola che mi piace molto, negli ultimi tempi: la parola è **consapevolezza**; e ne ho trovato su internet una descrizione che mi piace moltissimo (dal sito: www.unaparolaalgiorno.it).

“Consapevolezza: questa parola denota un fenomeno estremamente intimo: ...(...) non è un superficiale essere informati, né un semplice sapere ... (...)...La consapevolezza è una condizione in cui la cognizione di qualcosa si fa interiore, profonda, perfettamente armonizzata col resto della persona, in un uno coerente. È quel tipo di sapere che dà forma all'etica, alla condotta di vita, alla disciplina, e le rende autentiche.

La consapevolezza non si può inculcare: non è un dato o una nozione. È la costruzione originale del proprio modo di rapportarsi col mondo: (...). È il caso della consapevolezza del rischio, che non frena ma rende accorti; della consapevolezza delle proprie capacità, che orienta ed entusiasma; della consapevolezza del dolore, che rende compassionevoli e gentili; della consapevolezza di essere amati, che rende invulnerabili.

Diventare consapevoli di quanto accaduto, di come siamo cambiati, di quale futuro ci sta davanti è un passo fondamentale nella direzione giusta. Chi è consapevole non subisce ma può affrontare e rielaborare. Consapevolezze condivise rendono possibile un agire comune. Per chi evita o non riesce ad affrontare un percorso di consapevolezza, (le vicende negative, o difficili)...(...) rischia(no) di trasformarsi in un passato che non passa.”

Ha avuto consapevolezza la Città Metropolitana - e con Città Metropolitana intendo soprattutto il CUG, ma anche la Vicesindaca e il Direttore dell'Area Risorse Umane - che hanno colto le difficoltà che stavano e stanno vivendo l'organizzazione e i dipendenti, e si sono interrogati e si interrogano sulle risorse che possono essere messe in campo.

Questa giornata ne è un esempio.

La Città Metropolitana ha così pensato a una iniziativa piccola ma molto importante; dico piccola perché avviene in una sola stanza ed è gestita da una sola persona, che sono io; ma molto importante, perché si occupa appunto di offrire consapevolezza a tutti noi, ed è del tutto diversa dal molto “apparire”, dal comunicare talvolta superficiale, sbrigativo, veloce, disattento, guidato dalla fretta e dal lavoro che ci insegue; spesso, attraverso i nostri amatissimi e indispensabili computer, telefonini, ipad; o magari sui nostri amatissimi e indispensabili “social network”.

La Città Metropolitana è andata controcorrente: ha ridato valore alla **parola**, al dire e all'ascoltare, all'incontro **concreto** tra due persone: ha aperto uno **Sportello d'ascolto**.

Lo Sportello d'ascolto della Città metropolitana è - per fortuna, mi vien da dire - una iniziativa non unica in Italia, perché altri enti pubblici (ad es. il comune di Ravenna, il comune di Modena, il comune di Roma, ecc), aziende sanitarie territoriali (nella regione Piemonte, nella regione Veneto, ecc), Università (il Politecnico di Milano, l'Università di Bologna, ecc), o aziende private (Telecom, Trenitalia, Edison, Intesasanpaolo, ecc), hanno offerto questa opportunità ai loro dipendenti; anche in questo caso, però, con una piccola ma sostanziale differenza: in tutti i casi da me individuati, chi gestisce lo “sportello” è un professionista privato, che mette a disposizione qualche ora; nel mio caso, invece, sono una dipendente della Città Metropolitana a part-time, situazione che mi permette di garantire competenze e professionalità non più previste all'interno del nostro ente, ma anche una disponibilità di orario molto più ampia e una conoscenza approfondita della struttura in cui lavoro da ormai più di trent'anni; è quindi un servizio interno, e questo, che comporta alcuni problemi legati al rispetto assoluto della privacy e al rispetto assoluto del rapporto con i colleghi, ne fa anche, a mio parere, la sua grande forza.

Lo Sportello d'ascolto ha iniziato la sua attività il 21 novembre del 2016; che cosa ho ascoltato?

- qualche percentuale: ho ascoltato più donne che uomini: la maggior parte dei colloqui (potrei dire l'80%, ma non ho ancora fatto 100 colloqui...) è stato chiesto da donne, il 20% da uomini; questo dato non mi stupisce, perché in generale sono più le donne degli uomini, a rivolgersi a un consulente psicologo: e anche le esperienze di altri sportelli riportano dati analoghi; proviamo però a spostarci sul disagio emotivo in senso lato, e guardiamo i numeri più in generale (Rapporto sulla salute mentale, 2015): gli utenti della psichiatria sono in numero pari tra uomini e donne, ma si evidenziano importanti **differenze rispetto al genere**: gli uomini soffrono di più di disturbi schizofrenici, di disturbi di personalità e di abuso di sostanze;

per quanto concerne disturbi affettivi, nevrotici, e depressivi, le donne invece sono circa il doppio rispetto ai maschi; un recente studio condotto in Gran Bretagna (Holloway, J., Barry, H., et al, 2017) - così come le statistiche italiane dell'ISTAT, o i dati raccolti negli USA - mette in evidenza che gli uomini commettono suicidio in una proporzione dell'80% rispetto al 20% delle donne (le donne effettuano più "tentati suicidi"), ma chiedono molto meno aiuto psicologico; gli uomini sembrano cioè soffrire di disturbi più gravi e sono più aggressivi anche verso di sé, non solo verso le donne; sono assassini di donne (e penso ovviamente al gravissimo fenomeno del femminicidio), ma anche di se stessi; ci si può chiedere come mai; forse resistono, non chiedono aiuto per tempo; o percepiscono meno, o danno minore importanza a un disturbo "lieve"; o sono più scoraggiati, o si "vergognano" di rivelarlo a qualcuno, anche se professionista; gli autori dello studio inglese si chiedono anche se l'intervento psicologico non sia "modellato" troppo su esigenze femminili, e non sia necessaria invece maggiore attenzione alle caratteristiche e necessità maschili: per esempio, altri studi sostengono che gli uomini "preferiscono" il confronto di gruppo a un intervento individuale; mi interrogherò su questi argomenti, anche rispetto allo Sportello, e chiedo ai colleghi - in questo caso, soprattutto ai maschi - di aiutarmi

- ho ascoltato disagi legati secondo me al bisogno di condivisione, di appartenenza a un gruppo: il lavoro, nel nostro ente, appare talvolta solitario, limitato a confronti magari difficili con il proprio capo o con il singolo collega, e poco improntato a uno spirito di "squadra", alla condivisione degli obiettivi, al sostegno reciproco; di certo non è favorito dalla distribuzione dei nostri spazi, uffici di un'epoca lontana; mi auguro, tra non molto, di poter proporre alcune iniziative volte a valorizzare e far sperimentare la potenzialità positiva del gruppo, e quindi del gruppo di lavoro

- ho ascoltato storie di lutti, di separazioni, di perdite, eventi come tutti sapete "traumatici" che - tra gli altri effetti possibili - limitano l'orizzonte emotivo: vivere e tenere a bada la fatica e il dolore paralizza la mente e molte aree della nostra vita, le energie si riducono; in una percentuale del mio campione a mio parere significativa, spesso alcuni "blocchi" lavorativi sono sembrati strettamente correlati, a questi eventi; e queste vicende "traumatiche" non sono quasi mai legate al singolo episodio, per quanto già di per sé drammatico: la popolazione lavorativa, e quella degli enti pubblici in particolare, invecchia; molti di noi - e soprattutto le donne - si trovano a dover affrontare la cura dei propri anziani genitori e parenti, o disagi legati all'aumentare della propria età, o tutti e due; i problemi e le patologie dei *caregiver* sono ormai noti; è necessario che sia data "voce", attenzione, cura, a questi temi, con iniziative anche in questo caso volte a creare confronto e condivisione, a ridurre la solitudine e la fatica emotiva che inevitabilmente si accompagnano alla fatica fisica e organizzativa di queste situazioni; iniziative volte a ridurre la tensione, il senso di frustrazione e di impotenza, di profonda tristezza, talvolta di paura

- ho ascoltato persone che non riuscivano a sbloccare un "nodo critico" in ambito lavorativo; sembra quasi mera casualità, ma dopo essere state allo Sportello è arrivata una soluzione, anche "pratica", concreta: io penso e voglio pensare che non sia stato il caso, o una coincidenza "magica", ma anche solo il fatto che deciderò di parlarne con qualcuno, ed essere riconosciuti nelle proprie esigenze, ha forse indotto un cambiamento interno, piccolo, ma significativo, perché ha contribuito poi a quello "esterno"; come mi ha detto Donatella Mostacchi, mentre preparavamo questa giornata, è "l'attenzione che modifica": il significato di queste parole è molto più ampio di quanto si possa pensare a un primo impatto; si sta diffondendo sempre più, fra le tecniche di intervento psicologico, una metodologia nata alla fine degli anni '70 negli Stati Uniti, e molto utilizzata - dall'inizio del nostro secolo - in contesti sanitari, educativi, lavorativi, la *mindfulness*; la *mindfulness* si occupa, e studia attraverso protocolli scientifici, di come la consapevolezza e l'attenzione, sostenute dalla comprensione e dalla assenza di giudizio, possano produrre sollievo anche in caso di intenso dolore fisico, oltre che - ovviamente - sul nostro modo spesso "doloroso" di affrontare e vivere la nostra vita; ci stiamo interrogando se offrire ai dipendenti e alle dipendenti la possibilità di sperimentare questo approccio, volto, prima di tutto, a dare attenzione - e forse modificare un pochino - noi stessi

- ho ascoltato, non allo Sportello, ma ogni giorno degli ultimi tre anni della mia vita lavorativa in Città metropolitana, la grandissima fatica della chiusura del Centro di Assistenza Minori (CAM), una struttura che forse voi tutti conoscete, perché se ne è tanto parlato, anche in televisione o sui giornali; noi l'abbiamo vissuta giorno per giorno, quella vicenda, e per un tempo molto lungo; ed eravamo tutte donne, professioniste che avevano scelto di occuparsi degli altri, e di altri - i bambini del CAM e i loro genitori - molto, molto deboli e messi a dura prova, fin da piccolissimi, dalla vita che li ha accolti; bambini, per chi non lo sapesse, che erano stati allontanati temporaneamente dalla famiglia di origine, famiglia che viveva situazioni molto problematiche, a causa delle quali era stato necessario l'intervento del Tribunale; un lavoro di per sé duro; ma ancor più duro è stato chiudere, credo per tutti: per chi ci lavorava, ma anche

per il Direttore, e per chi, dell'Area Risorse Umane, ci ha affiancato; possiamo dire che ce l'abbiamo fatta, ed esserne orgogliose; e augurarci che questa esperienza - nei suoi spazi, ma anche e soprattutto nel "sapere" acquisito in così tanti anni -, non vada persa; di certo, quel "sapere" è rimasto dentro di me e credo in tutte le colleghe del CAM, che lavorano ora in altri "spazi"; alcune, come me, qui in via Vivaio

- ho ascoltato ancora, ahimè, spunti di discriminazione lavorativa, tra uomo e donna; donne che non riescono a far emergere in modo più visibile le proprie capacità, all'interno di un ambiente e di stili di lavoro più maschili, che seguono spesso altre regole ... donne che devono "combattere" con colleghi uomini, più portati alla competizione, o donne a confronto con un capo uomo...; ho ascoltato anche difficoltà legate alla maternità...sono temi che lascio ai molti dibattiti di questi giorni, in occasione della festa di oggi, e a voi

perché il mio, il nostro lavoro, è appena all'inizio, e ne riparleremo: con attenzione, con cura, con rispetto e con condivisione; con consapevolezza
grazie