

## COVID-19. Il bisogno di ascolto nelle telefonate dei cittadini dell'Ambito Sociale di Triggiano (Ba).

Triggiano (BA). L'Ambito Sociale e due Cooperative hanno attivato uno sportello di ascolto telefonico per l'emergenza COVID-19. Numerosi gli operatori sociali volontari.



di Giuseppe del Grosso



### I volti dell'ascolto

Nell'ambito sociale territoriale di Triggiano (BA) è attivo uno sportello di ascolto telefonico per l'emergenza COVID-19 ([scarica la locandina](#)). Dalle telefonate pervenute è emerso un quadro in evoluzione.

*«Ci salveremo se saremo in grado di riparametrare le dimensioni in cui siamo da sempre abituati ad agire»*

### Tutori di serenità

Inizialmente molte istanze evidenziavano la **condizione di ansia e paura dei cittadini** nel fronteggiare una fonte di stress nuovo, nel non avere chiarezza rispetto alle direttive e ai comportamenti da assumere o nella risoluzione di problematiche sociali e sanitarie connesse o amplificate dall'emergenza. Il tipo di attività svolta in queste situazioni è stato prevalentemente di ascolto e

contenimento emotivo, utile a prevenire l'insorgenza di disturbi post traumatici da stress, a promuovere strategie di **coping** efficaci a **ri-adattare** il proprio comportamento nella situazione di emergenza o relativa alla fornitura di informazioni utili, sia di carattere sanitario (sul virus, sulle modalità di trasmissione, sulla sintomatologia e sui comportamenti da rispettare) che di orientamento rispetto all'accesso agli altri servizi.

### Bisogni antichi

In alcuni casi, richiamando i cittadini, è stato garantito l'**accompagnamento verso l'accesso** ad altri servizi, svolgendo una sorta di funzione di tutoraggio a distanza.

Bisogna evidenziare che più del 50% delle telefonate hanno riguardato **istanze non direttamente connesse all'emergenza COVID 19**, ma al contrario riguardanti situazioni, a volte cronicizzate, già passate dal circuito dei servizi. È evidente che in questi casi la rappresenta-

zione di un servizio nuovo e di un nuovo interlocutore istituzionale ha alimentato la curiosità di alcune persone che, spesso, vivono come una sofferenza ritualistica il passaggio continuo da una scrivania all'altra. Eppure, anche in questi casi, si è provato a fare un intervento di ri-accompagnamento senza alimentare false aspettative.



### Dal sanitario al socioeconomico

Più di recente si è evidenziato un **trend in riduzione degli accessi telefonici**, da un confronto interno e con gli operatori degli altri servizi, questa riduzione risulterebbe avere come chiavi di lettura: la normalizzazione dello stato di emergenza; l'attivazione di strategie di coping e l'attivazione di nuove risorse; l'assimilazione del quadro delle informazioni utili sia rispetto al virus che rispetto alle norme comportamentali; lo **spostamento della problematica sulla dimensione dell'emergenza economica e sociale**. Infatti, con l'avvio da parte del Governo e delle Regioni delle misure di supporto economico per il tramite degli enti locali, è stato riscontrato un evidente aumento degli accessi telefonici alle linee dedicate a queste specifiche problematiche.

### Valorizzare il volontariato

La richiesta di un'offerta "plastica" dei servizi non si ferma qui. Attualmente si sta ipotizzando di fornire, attraverso piattaforme come Zoom e Skype, interventi di **supervisione di gruppo per i volontari** delle associazioni e delle realtà del terzo settore che quotidianamente stanno supportando, anche con interventi a domicilio, la cittadinanza. Le attività di supervisione saranno attivate anche con la collaborazione degli Ordini professionali.

### Riflettere per essere pronti

Alcune riflessioni a valle: c'è il diffuso rischio di ridurre la strategia di risposta riconoscendo la **sola dimensione di emergenza sanitaria**. Questo ci riporterebbe, a breve e medio termine, verso una emergenza sociale ed economica di portata epocale. In particolare, come comunità professionale questo dramma deve attrarre il nostro interesse e il nostro impegno sul tema del Servizio Sociale d'emergenza, della formazione, dell'utilizzo di strumenti specifici, della creazione di task force dedicate. Non secondaria risulterebbe una più intensa presenza degli operatori del welfare nei tavoli tecnici di redazioni dei Piani di emergenza comunali e regionali della Protezione Civile, con la simulazione di programmi d'intervento socio-assistenziali rispondenti a scenari di emergenza diversificati.

Nella società gassosa del COVID 19, serve "trasformismo". Ci salveremo se saremo in grado di riparametrare le dimensioni in cui siamo da sempre abituati ad agire, spazio, tempo, velocità, priorità. Alcune parole spesso abusate fino alla noia nel nostro gergo lavorativo come **empatia, accoglienza, lavoro di rete**, rischiano di perdere ogni valore simbolico ed evocativo se private del loro canale di ingresso.

Commenta

Blog

CONDIVIDI

Newsletter

Collabora con Noi

Mi Piace

Corsi FaD



Chi siamo

Contattaci