



Sportello Donna
C.G.I.L.

Cosa si fa

- ***Ascolto delle problematiche***
- ***Analisi e valutazioni a fine orientativo***
- ***Individuazione delle possibili risorse***

Cosa non si fa

Non vi è la presa in carico della persona

Questo significa che non viene attivato un percorso con la persona che si presenta allo sportello, ma che le vengono date indicazioni, che possono essere esaurienti in un solo primo colloquio, oppure attraverso l'indicazione di altre possibili risorse in altri contesti

Obiettivi

Fornire un aiuto che si basa su:

- **Punto di ascolto, informazione ed orientamento**
- **Consulenza legale**
- **Consulenza e mediazione familiare**
- **Consulenza psicologica**

Tecniche di approccio nel colloquio

- ***Accoglienza/ Accettazione***
- ***Ascolto***
- ***Informazione/Orientamento***

Accoglienza/Accettazione

Con questo termine si intende la capacità di accettare ed accogliere i sentimenti dell'altro, così come vengono espressi dai suoi racconti e dalla sua espressione del proprio vissuto personale

Caratteristiche di questo modello operativo sono il « *calore*» e la « *rispondenza nella comunicazione*», evitando però sia un eccessivo coinvolgimento affettivo, sia un atteggiamento consolatorio

La relazione che si stabilisce con la persona che chiede aiuto deve essere quindi essere salvaguardata sia dalla freddezza, sia dall'ipercoinvolgimento.

Occorre un giusto equilibrio tra il calore dell'accoglienza ed il distacco che i diversi ruoli impongono.

**E' importante non adottare una
comunicazione di tipo *valutativo*, ovvero
evitare ogni forma di giudizio**

Occorre inoltre procedere, nel colloquio, cercando di non incalzare con le domande.

Le informazioni, che pure sono necessarie, dovrebbero avvenire attraverso una modalità interlocutoria, basata sulla fiducia e sulla tecnica della riformulazione.

Non siamo ad *investigare*, siamo a *cercare di capire e stabilire una relazione!*

**Inoltre non deve essere confuso con
l'accettazione/accoglienza un atteggiamento di
sostegno, che faccia passare il messaggio « Tu
da sola non puoi farcela, farò io al posto tuo»**

Allo stesso modo occorre evitare la tentazione di fornire *soluzioni*.

Possiamo esplorare insieme le varie possibilità, ma non dobbiamo sostituirci alla persona che chiede aiuto.

Un altro atteggiamento da evitare è quello di adottare un modello interpretativo, ovvero attribuire all'altra persona considerazioni e deduzioni che sono proprie dell'operatrice.

Esempio:

« Non vado d'accordo con mio marito, perché non mi ascolta»

« Sei succube di lui»

«Cosa fare»

***Accettazione/ accoglienza* significa sostanzialmente accettare i sentimenti ed il vissuto dell'altro, senza essere valutativi, senza fornire soluzioni sostituendosi all'altro, senza usare modalità investigative, senza interpretare sulla base delle proprie convinzioni.**

Occorre facilitare la comunicazione spontanea attraverso la creazione di un clima di fiducia.

Ascolto

Per condurre un colloquio basato sull' accoglienza e sulla accettazione, occorre che questo sia centrato su una modalità di *comprensione*, che si attua attraverso la pratica di un *ascolto attivo, consapevole ed efficace*.

**Questo tipo di ascolto si basa
fondamentalmente
sull' *empatia***

Empatia significa comprendere il vissuto dell'altro, il suo contesto di riferimento, attivando la partecipazione alla sua esperienza come fosse la nostra, senza però identificarsi

**In sintesi, mettersi nei panni dell'altro,
mantenendo però differenze e confini.**

***Tecnicamente* è molto utile la procedura della
« restituzione empatica», cioè la
riformulazione di quanto ci viene comunicato.
Per esempio utilizzare frasi come « « Dunque
lei ha detto che...», « Se ho capito bene...» ecc.**

Ciò serve perché la persona che affronta il colloquio, riformulando e riassumendo ciò che ha detto, si faccia chiarezza e, nel contempo, aiuta chi conduce il colloquio, a non incorrere nei possibili errori elencati prima (valutazione, interpretazione ecc.)

Quindi, per condurre un colloquio centrato sui presupposti sopraelencati, occorre:

- ***Sgombrare la mente* (concentrarsi sull'altro e non sulle proprie convinzioni)**
- **Ascoltare empaticamente, ma non identificarsi**
- **Porsi in un 'ottica di *non superiorità***
- **Accettare le differenze**

Informazione ed orientamento

La funzione di informazione ed *orientamento* è fondamentale per lo Sportello Donna ed è un compito estremamente complesso e delicato

Significa, fondamentalmente, riuscire a

- **Capire e decodificare le richieste che vengono portate allo Sportello**
- **Riuscire a *veicolare*, individuando le risorse di cui si può disporre**

- **E' necessario , quindi, disporre del maggior numero di *informazioni* possibili che possono essere riassunte in:**
- **Conoscenza di quanto offerto dal territorio (mappatura servizi)**
- **Conoscenza degli strumenti che lo stesso Sportello offre**
- **Effettuare periodicamente un report ,che consenta di evidenziare le richieste che maggiormente vengono presentate e le risposte che sono state date**

