

## **”Qualità nella relazione e nell'accoglienza nei servizi alla persona”**

di Don Gino Rigoldi

*Abstract:*

Qualunque bisogno una persona esprima, la risposta non è solo nella erogazione di un bene o di un servizio, perché il bisogno comune a tutti, il primo bisogno anche se spesso inespresso, è di sentirsi ascoltati e accolti. La cultura del non coinvolgimento emotivo, oggi sempre meno seguita da parte chi opera con le persone, è frutto, credo, di un equivoco: il sentimento verso coloro ai quali dedichiamo la nostra opera non deve produrre una sofferenza condivisa, ma un impulso a trovare insieme soluzioni ai problemi.

La capacità di relazione è centrale affinché chi viene accolto senta di essere guardato e ascoltato in quanto persona e non come un doveroso atto verso un generico utente. In questo modo chi si rivolge a noi non riceverà solo un servizio ma anche un messaggio di valore e di umanità.

La capacità di entrare in relazione positiva non è necessariamente una qualità spontanea: essere costruttori di relazione è prima di tutto una scelta, alla quale deve seguire un percorso di apprendimento e di formazione.