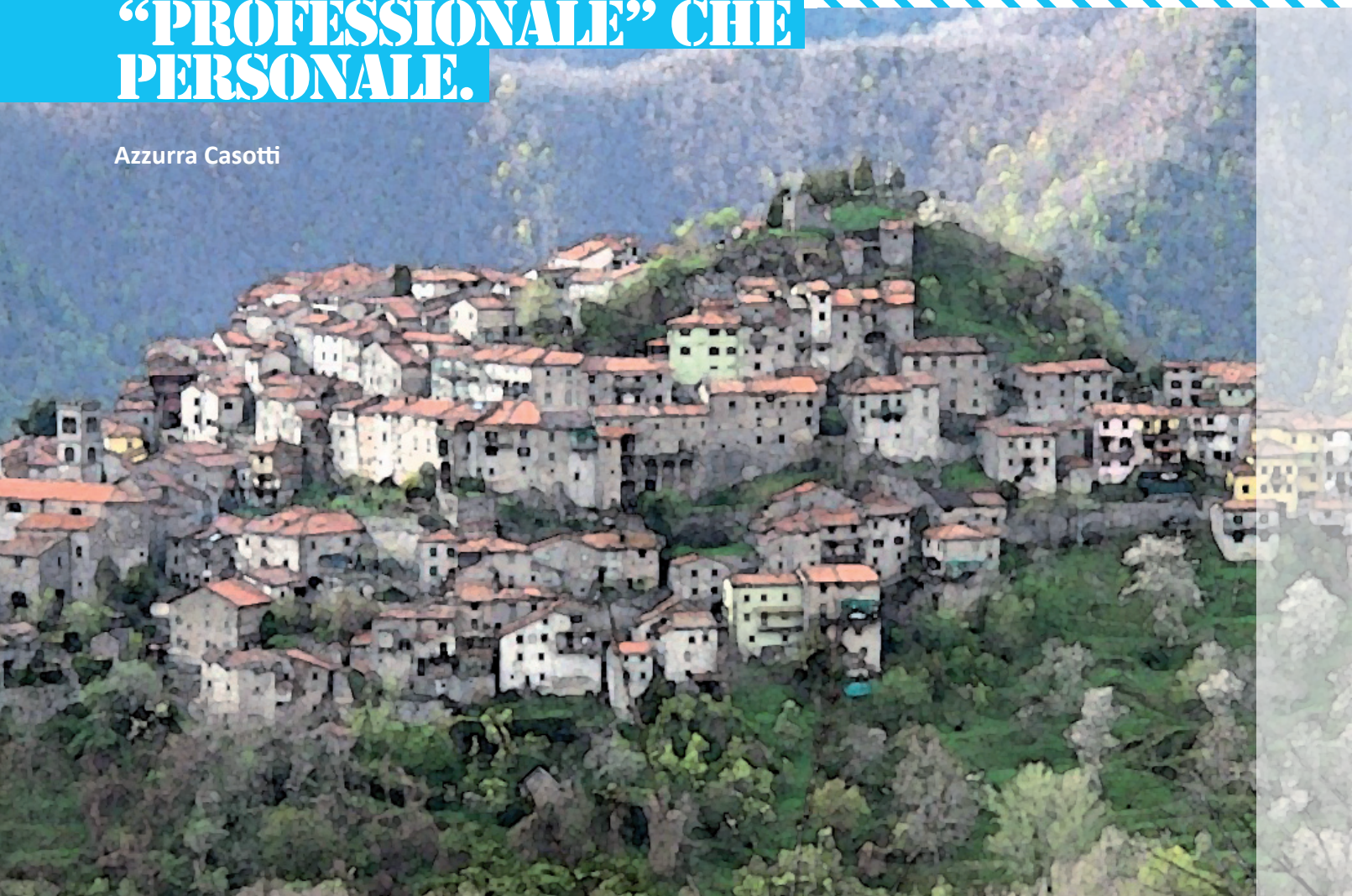


Ho messo in gioco tutte le mie energie e risorse e un pezzo del mio cuore è rimasto a Bagni di Lucca dove ho operato nell'ambito del progetto denominato "ECCO FATTO!" che sarebbe dovuto andare a sostituire una parte dei servizi di competenza dell'ufficio postale e avrebbe dovuto coprire le zone in cui lo stesso è stato chiuso. In realtà il mio servizio è stato molto più di questo, non si è limitato a un freddo e distaccato rapporto tra operatore e utenza, ma si è spinto anche verso rapporti umani, di supporto e spesso basati sulla fiducia a mio parere inevitabile ed essenziale affinché il servizio fosse pieno del suo significato. È anche vero il fatto che io non mi sono mai rifiutata o risparmiata nell'aiutare chi si rivolgeva a me, generalmente persone anziane che, in paesi di montagna come i nostri, si sentono spesso abbandonate, impossibilitate e principalmente in difficoltà nello sbrigare anche le più semplici operazioni burocratiche che stanno diventando però sempre più complesse per una popolazione che sta invecchiando sempre

di più, ed extracomunitari; quindi i due elementi fragili della nostra società. È per questo che secondo me dobbiamo essere pronti ad accogliere chi si presenta, consapevoli che ci stiamo rivolgendo a persone che spesso non sanno "da che parte iniziare", a persone che sperano di trovare in noi un appoggio. Chiaramente parlo per quello che è stata la mia esperienza e per come io ho deciso di relazionarmi al pubblico, domandandomi sempre e prima di tutto che cosa avrei voluto trovare io entrando in quell'ufficio, nelle condizioni e situazioni di coloro che si stavano presentando. Secondo me lo spirito adatto con cui affrontare questo percorso è svolgerlo con spirito di volontariato e non è una sciocchezza ma il passo principale, quello giusto. Parlo poco delle mansioni per cui è nato questo progetto perché effettivamente ho lavorato molto di più sull'aspetto sociale che su quello più pratico e burocratico perché effettivamente quello era ciò che la popolazione richiedeva maggiormente e di cui aveva più bisogno. In base a ciò che ho appreso

È STATA UN'ESPERIENZA MOLTO POSITIVA FATTA DI NUOVI INCONTRI, NUOVE ESPERIENZE, SBAGLI E RIMEDI CHE HANNO CONTRIBUITO ALLA MIA CRESCITA SIA "PROFESSIONALE" CHE PERSONALE.

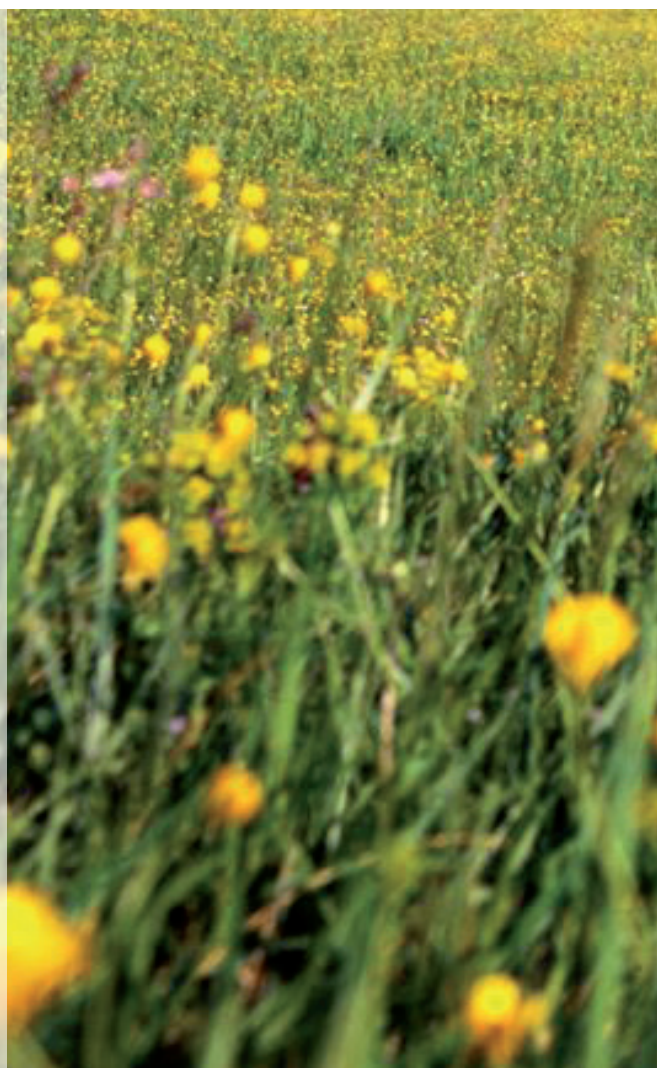
Azzurra Casotti



durante il percorso ho imparato che dobbiamo essere molto elastici e aperti e dobbiamo operare in base al bisogno e non esclusivamente in base alle regole.

È importante la comunicazione nel nostro servizio, quella giusta, quella assertiva e chiara, è importante saper comunicare e soprattutto saper ascoltare, essere pronti a comprendere l'altro; ho imparato ad ascoltare non sempre e solo per rispondere, ma anche solo per capire. Capire cosa era meglio per tutti quelli che avevano bisogno di me e cosa era meglio anche per me, per poter offrire il mio consiglio, il miglior servizio possibile, o anche soltantoun caffè, perché spesso è anche solo un caffè in compagnia che ricercano le persone. Io personalmente non mi sono mai rapportata all'utenza da dietro una scrivania, ma ho sempre preferito starci seduta sopra e questo secondo me è stato un buon 50% della mia buona riuscita nel progetto. Non sono partita in questo progetto con queste idee, ma le ho sviluppate durante il percorso e ne sono fortemente soddisfatta, sono cresciuta con gli utenti del servizio e da loro ho imparato. È stata una scelta la mia, quella di non voler portare le mie conoscenze in questo mio percorso, ma di voler imparare qualcosa di nuovo da aggiungere al bagaglio, ho voluto ripartire da zero insieme alle persone e camminando a fianco a loro, senza la presunzione di voler insegnare, ma piuttosto con la presunzione di voler capire. E questo è stato il mio segreto. Ne sono uscita arricchita. Per concludere credo anche che per potersi relazionare correttamente con questa fetta della nostra società, spesso complicata, accusatoria e testarda ci vuole "vocazione" e tanta pazienza, ma la soluzione è una e si chiama giusta comunicazione. Fondamentale è anche il lavoro di gruppo, la collaborazione e cercarla e stimolarla è un ottimo ingrediente di riuscita.

IT WAS A VERY POSITIVE EXPERIENCE MADE UP OF NEW MEETINGS, NEW EXPERIENCES, THAT HAVE CONTRIBUTED TO MY PERSONAL AND PROFESSIONAL GROWTH. *I put all my energy and resources into this and left a piece of my heart in Bagni di Lucca, where I worked as part of the project called "ECCO FATTO!" which replaces a part of the services offered by the post office in the areas in which these have been closed. Actually my service was much more than that, made up of human relationships, support and often based on trust. It is also true that I have never refused or spared myself helping those who came to me, generally older people who, in mountain villages often feel abandoned, unable to solve even the simplest bureaucratic operations increasingly complex for an aging or immigrant population. Obviously, I speak for what has been my experience and how I decided to relate to the public, asking myself what I would want to find coming in that office. I ended up working a lot more on the social part than on the practical and bureaucratic because that was what people needed most. The most important thing I have learned along the way is that we have to be flexible and open and we have to operate according to the needs and not only according to the rules. Assertive and clear communication is important in our service, and above all it is important to listen, to understand the other. Personally I've always preferred to sit on top of the desk instead of behind it and this was 50% of my success in the project. I didn't start with these ideas, but I have developed them along the way and am strongly satisfied. It was a choice of mine, not to bring my knowledge in this project, but to learn something new. And that was my secret. I came out enriched. Finally, I also believe that in order to relate properly with this slice of our society, often complicated, accusatory and stubborn it takes a lot of patience, but the solution is called communication.*



Ecco Fatto! è un progetto nato nel 2012 da un'idea di Uncem Toscana, subito accolta dalla Regione, all'indomani della chiusura di 74 Uffici Postali nei piccoli Comuni toscani.

L'idea portante del Progetto è quella di istituire nei Comuni che hanno visto la chiusura degli Uffici postali alcuni Sportelli decentrati, nei quali i giovani selezionati per il Servizio Civile Regionale sono chiamati ad esercitare funzioni che vanno dall'erogazione di servizi territoriali all'accompagnamento per lo svolgimento di operazioni telematiche, all'erogazione di veri e propri servizi di prossimità.

L'obiettivo è quello di garantire ai territori marginali un adeguato livello di servizi.

www.uncemtoscana.it