

4. LA PROMOZIONE CARITAS



Il Centro di ascolto

Contenuti
Formazione
Strumenti



CONTENUTI



1. IDENTITÀ

I Centri di ascolto affondano le proprie radici in un servizio di solidarietà – istituito dalla Poa e poi utilizzato dalle Oda prima dell'istituzione delle Caritas diocesane – per rispondere ai bisogni più urgenti delle migliaia di persone che lasciavano l'Italia per lavorare all'estero, spesso sfiniti dalla fame e dalla mancanza di risorse, disorientati di fronte alla collocazione geografica della propria destinazione, ignoranti rispetto alla burocrazia.

Col tempo, l'evoluzione di questo servizio – in concomitanza all'assunzione da parte delle Caritas del metodo "ascoltare-osservare-discernere" – ha portato all'odierna idea di Centro di ascolto con le diverse forme che questo assume nelle molteplicità dei contesti territoriali.

Qui si pone l'attenzione sul Centro di ascolto della Caritas diocesana: **luogo privilegiato** (perché consegnato dalla tradizione e confermato dall'esperienza) in cui si intessono **relazioni con i poveri, maestri e pulpito** del parlare e dell'agire di ogni Caritas.

Il servizio del Centro di ascolto diocesano è coordinato da una persona con incarico specifico da parte del direttore della Caritas diocesana che promuove e gestisce direttamente il servizio stesso. All'interno del Centro di ascolto diocesano possono operare sia volontari che collaboratori retribuiti.

Nel Centro di ascolto gli operatori lavorano in équipe. Periodicamente si confrontano su come supportare le diverse persone incontrate. Questo permette di armonizzare i criteri di intervento e rendere omogeneo lo stile di lavoro.

2. FUNZIONI E COMPITI

Il Centro di ascolto fa **dell'ascolto il suo modo proprio di servizio**: serve ascoltando.

Il suo "fare" prevalente è l'ascolto, cuore della relazione di aiuto, dove chi ascolta e chi è ascoltato interagiscono, con ruoli diversi, in un pro-

getto che, ricercando le soluzioni più adeguate, punta a un processo di liberazione della persona dal bisogno.

Dall'**ascolto** e dall'**accoglienza** incondizionata della persona nella sua integrità conseguono le altre funzioni specifiche:

- **presa in carico** delle storie di sofferenza e definizione di un progetto di "liberazione" nel quale la persona in difficoltà possa essere protagonista;
- **orientamento delle persone** verso una rilettura delle reali esigenze e una ricerca delle soluzioni più indicate e dei servizi più adeguati presenti sul territorio;
- **accompagnamento** di chi, nella difficoltà, sperimenta la mancanza di punti di riferimento e di interlocutori che restituiscano la speranza di un cambiamento, mettendo in contatto la persona con i servizi presenti sul territorio, attivando tutte le risorse possibili a cominciare da quelle della persona accolta, puntando anzitutto sulla costruzione di una rete di solidarietà in cui gioca un ruolo fondamentale la comunità di appartenenza;
- **prima risposta per i bisogni più urgenti**, sempre attraverso il coinvolgimento delle comunità parrocchiali e del territorio

Nonostante questo, però, il Centro di ascolto diocesano **non è sostitutivo** di quello/i parrocchiale/i, vicariale/i, zonale/i ecc... e non assume alcun ruolo di delega da parte delle parrocchie. Piuttosto, svolge un servizio di **animazione della comunità** cristiana, a vantaggio dei poveri, espresso soprattutto dalle funzioni di:

- **sussidiarietà**: rivolge il suo servizio a persone che vivono in condizione di povertà che ancora non hanno trovato accoglienza e ascolto nella comunità parrocchiale (perché il disagio che portano è troppo complesso per essere preso in carico dai soli volontari di una parrocchia; perché la forma di emarginazione che vivono è causata da una situazione di emergenza che ancora le comunità parrocchiali non sono in grado di fronteggiare; perché la persona che si rivolge al Centro non è radicata sul territorio, non ha una dimora stabile, è di passaggio o è da poco arrivata; ...);
- **stimolo**: svolge il suo servizio di ascolto in continuo dialogo con i Centri di ascolto parrocchiali, vicariali o zonali e delle parrocchie. Si pone al loro servizio perché possano:

- essere informati delle persone del loro territorio che attraversano momenti di grave disagio;
- essere accompagnati nell’assumersi progressivamente la responsabilità delle situazioni anche più complesse;
- rendersi conto di forme di povertà ed esclusione che stavano sfuggendo alla loro attenzione;
- scoprire che esistono situazioni di povertà sul proprio territorio ed essere stimolate ad attivare nuovi punti di ascolto o eventuali servizi di accoglienza e cura.

3. IL RAPPORTO CON L'OSSERVATORIO E IL LABORATORIO

Il responsabile del Centro di ascolto della Caritas diocesana partecipa attivamente alla vita della Caritas diocesana medesima, alla sua programmazione, alla sua funzione prevalentemente rivolta all'**animazione dei poveri, della Chiesa e del mondo**. Per questo, il lavoro del Centro di ascolto è profondamente legato a quello degli altri due strumenti pastorali, l'Opr e il Laboratorio, con cui:

- si fa carico della lettura delle povertà attraverso modalità di lavoro comuni a livello nazionale: tramite il programma informatico stabilito, raccoglie i dati relativi alle persone che vi si rivolgono e, in collaborazione con l'Osservatorio delle povertà e delle risorse, valorizza gli incontri quotidiani per la composizione di un quadro complessivo dei problemi sociali;
- tiene monitorata la maturità delle parrocchie nella loro capacità di farsi carico delle situazioni di povertà del loro territorio e, partecipando al lavoro del Laboratorio, gioca un ruolo attivo nella promozione delle Caritas parrocchiali; nell'avvio di Centri di ascolto o altri punti di ascolto da parte delle medesime; nella segnalazione di emergenze su cui sensibilizzare e attivare le comunità; è traino nel coordinamento dei punti di ascolto parrocchiali/zonali/vicariali; garantisce la formazione ai volontari degli stessi; ...

4. L'ASCOLTO DEI POVERI IN PARROCCHIA

Il Centro di ascolto è lo strumento che la comunità cristiana si dà per ascoltare in modo attivo coloro che si trovano in difficoltà, nella consape-

volezza che in essi Dio stesso ci interpella, e per stimolare la corresponsabilità e l'impegno della medesima comunità rispetto a tali situazioni. Il CdA può essere zonale, interparrocchiale, parrocchiale a seconda del livello territoriale corrispondente, e opera (e dovrebbe operare) in stretto collegamento con le comunità ecclesiali.

È il luogo dove la comunità cristiana, incontrando quotidianamente le persone che vivono uno stato di disagio, può:

- “imparare” da loro;
- educarsi a vivere nell'accoglienza e nella cura di ogni forma di fragilità;
- sperimentare uno stile di condivisione e di fraternità.

È una “porta aperta al territorio” per ascoltare e accompagnare le persone in difficoltà che vi si rivolgono.

L'ascolto è l'atteggiamento fondamentale che ogni comunità deve assumere per far spazio alle domande dei poveri, organizzandosi per incontrare e accogliere chi si trova in situazione di bisogno. Tutti i cristiani devono imparare l'ascolto.

La radice di questa attitudine si trova già nell'Antico Testamento laddove si afferma con forza che Dio ascolta il grido del povero e il popolo è invitato ad ascoltare la voce di Dio che si manifesta soprattutto attraverso i profeti e gli eventi della storia (cfr. Es 3,9). Questo atteggiamento deve costituire un modello anche per le nostre comunità, nello spirito del prologo della *Gaudium et Spes*, quando afferma che «*le gioie e le speranze, le tristezze e le angosce degli uomini di oggi, dei poveri soprattutto*» sono le gioie, le speranze e le tristezze dei discepoli di Cristo (GS 1).

Per questo il Centro di ascolto riceve dalla comunità il mandato dell'ascolto dei poveri e ad essa riporta le loro richieste, ricoprendo un ruolo pastorale e da non confondersi con una azione di segretariato sociale o un'associazione di volontariato o un ente di servizi.

Perché ciò si realizzi, ogni comunità ecclesiale dovrebbe creare momenti di riflessione e di scambio per far circolare il patrimonio di esperienze che provengono dall'incontro con persone in difficoltà e crescere nell'accoglienza e nella condivisione.

Si stima che oggi, in Italia, i Centri di ascolto siano circa 3.000.

FORMAZIONE



1. ANALISI DELLA SITUAZIONE DI PARTENZA

Tutte le Caritas diocesane in Italia sono dotate di luoghi appositamente strutturati per l'accoglienza e l'ascolto di persone in difficoltà.

In massima parte si tratta di luoghi direttamente gestiti dalle Caritas diocesane, in altre occasioni da Associazioni a queste collegate; in gran parte vi operano esclusivamente volontari accanto ai quali si va via via consolidando la presenza di operatori dipendenti, spesso con competenze professionali specifiche.

In ogni caso, ci sono elementi essenziali, intrinseci su cui tutti possono imbastire percorsi di maturazione e approfondimento. Per questo, si potrebbe:

A. Analizzare il servizio di ascolto svolto dalla Caritas diocesana e condividerlo in équipe.

Prima dell'incontro, il facilitatore di questo momento di formazione:

- fotocopia e fa pervenire ai colleghi i testi n. 2 e 3: *Funzioni e compiti* e *Il rapporto con il Laboratorio e l'Osservatorio*;
- fotocopia la griglia per l'analisi e la condivisione del lavoro svolto dal CdA diocesano (proposta qui a lato) e la propone al responsabile o ai responsabili dei CdA diocesani chiedendogli di usarla come base per prepararsi all'incontro.

Durante l'incontro:

- presenta gli obiettivi dell'appuntamento e descrive il percorso qui presentato;
- riassume (o chiede di riassumere) i passaggi salienti dei testi n. 2 e 3 già offerti in lettura ai colleghi;
- invita il responsabile del CdA diocesano a condividere con tutta l'équipe il lavoro di analisi svolto a partire dalle domande proposte;
- incoraggia i colleghi ad approfondire e ad ampliare il confronto;
- appunta tutto su un cartellone.

| | ALCUNE DOMANDE |
|---|---|
| Identità e funzioni | <p>1. Il CdA fa dell'ascolto il suo servizio principe.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Come il CdA declina nella pratica questa accoglienza pura, incondizionata e assoluta? – Ha maturato una capacità di ascolto sganciata dalla risposta immediata alle richieste portate da chi vi si rivolge? <p>2. Da qui conseguono le funzioni base della presa in carico, dell'orientamento, dell'accompagnamento e della risposta ai bisogni urgenti.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Come queste funzioni si articolano nel CdA diocesano? <p>3. Rispetto ai CdA periferici, il CdA diocesano assume ruolo di sussidiarietà e stimolo.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Come concretamente si realizzano queste attenzioni? |
| Formazione e lavoro in équipe | <p>1. La formazione degli operatori di CdA è indispensabile sia per la consapevolezza del proprio ruolo e mandato sia per per la rielaborazione dell'esperienza.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Come è strutturata la formazione? – C'è formazione base, permanente, supervisione, tirocinio, ... ? <p>2. Il lavoro di équipe è essenziale per condividere la responsabilità dei percorsi di accompagnamento, non sentirsi gravati dal peso della delega ed essere espressione di un accompagnamento che è di natura comunitaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Chi ha la responsabilità del CdA diocesano? – Con chi e con quante persone condivide questa responsabilità? |
| Attivazione e coinvolgimento del territorio | <p>1. Il lavoro di archiviazione dei dati relativi ai colloqui con le persone in difficoltà costituisce un servizio prezioso in termini di opportunità di analisi delle cause del bisogno e di informazioni per il coinvolgimento e l'animazione di comunità e territorio:</p> <ul style="list-style-type: none"> – che consapevolezza c'è di questa funzione? – su cosa si basa il rapporto del CdA con i servizi del territorio? – come si esplicita il suo ruolo di sussidiarietà e stimolo alle parrocchie? |

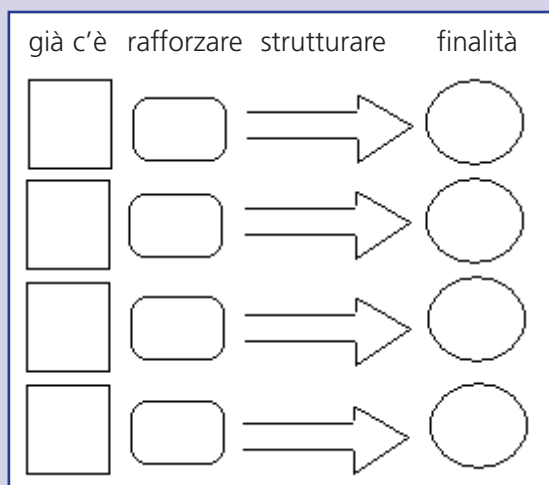
2. INDIVIDUAZIONE DEI CAMBIAMENTI DESIDERATI

A partire dal lavoro di analisi svolto, è adesso necessario discernere il percorso di cambiamento, maturazione, evoluzione più appropriato per la Caritas diocesana, per la propria storia e per le eventuali altre progettualità già in corso rispetto al potenziamento dei luoghi pastorali propri.

A. Si tratta, a questo punto, di rielaborare le informazioni condivise nella precedente fase di lavoro.

Prima dell'incontro, il facilitatore di questo momento di formazione:

- sistematizza gli appunti raccolti nella riunione precedente in maniera ordinata e ampia, e li offre fotocopiati ai colleghi;
- predispone un cartellone (seguendo l'esempio riportato sotto) in cui sia possibile annotare, rispetto alle finalità individuate dai testi, quali elementi ci sono e sono consolidati, abbozzati e da rafforzare, ancora da strutturare.



Durante l'incontro:

- presenta ai colleghi il cartellone come strumento di lavoro, descrive l'obiettivo di questa fase di lavoro e spiega come si svolge il lavoro:
 - **prima fase:** insieme si recuperano i testi letti in precedenza, si identificano le finalità proprie del CdA e si annotano nei cerchi a destra del cartellone;
 - **seconda fase:** si riparte dagli appunti presi nell'incontro precedente e via via si va distinguendo ciò che già c'è ed è consolidato da ciò che esiste, ma è ancora fragile o poco strutturato o poco condiviso; que-

sti elementi si annotano nelle prime due colonne di sinistra, in corrispondenza, ovviamente, delle finalità già descritte;

- **terza fase:** dal confronto tra i testi proposti e l'analisi della realtà diocesana, si identificano quegli elementi caratterizzanti il luogo CdA che ancora non sono presenti, ma di cui si percepisce l'utilità o il bisogno; questi ultimi si annotano sulle frecce;
- dà avvio al lavoro e lo guida.

3. SCELTA DEI PASSI DA FARE

Ci si concentra, adesso, sulle colonne centrali del cartellone su cui si è lavorato.

A. Lo scopo finale del lavoro è dettagliare una progettualità di medio e lungo periodo che permetta di realizzare quanto auspicato come "da rafforzare" e "da strutturare".

Durante l'incontro, il facilitatore di questo momento di formazione:

- propone ai colleghi di confrontarsi su quanto descritto nelle colonne centrali del cartellone e selezionare, riformulare e verificare il consenso;
- sostiene questo lavoro annotando gli obiettivi su un nuovo cartellone che andrà via via assumendo la forma sotto illustrata;
- dedicando un congruo tempo a ogni singolo obiettivo, incoraggia la definizione delle azioni necessarie al suo perseguimento, dei tempi, delle risorse, degli attori da coinvolgere ecc.;
- annota tutto con scrupolo;

| OBIETTIVI | AZIONI | TEMPI | RISORSE | CHI |
|-----------|--------|-------|---------|-----|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

- successivamente riporta su carta quanto condiviso nella riunione e restituisce al direttore della Caritas e al responsabile del CdA questa bozza di progetto costruito collettivamente dall'équipe perché possa essere ulteriormente condiviso con tutti i soggetti implicati e poi assunto con responsabilità;
- necessario integrare la progettazione, indicando modi e tempi per le verifiche intermedie e finali.

STRUMENTI



Si indica, in questa sede, una brevissima bibliografia relativa ai testi prodotti negli anni da Caritas Italiana, utile soprattutto per una ricerca delle intuizioni originali e degli elementi fondativi dello strumento pastorale Caritas dalla storia più lunga e dalla diffusione più capillare su tutto il territorio nazionale.

Materiale di gran lunga più aggiornato, e quindi interessante per integrare le nozioni base fornite in questo fascicolo, è continuamente prodotto dalle Caritas diocesane.

I molteplici sussidi, mansionari, vademecum, linee guida nascono spesso dall'esigenza di razionalizzare e formalizzare la straordinaria ricchezza di esperienza che va maturando nei Centri di ascolto diocesani, nonché dal desiderio di fissare, discernere e rafforzare i nuovi elementi emergenti dall'esperienza in ordine alla rinnovata funzione dell'animazione comunitaria, riscoperta come prioritaria anche del Centro di ascolto diocesano.

Questi materiali sono raccolti (e progressivamente aggiornati) sul sito internet di Caritas Italiana alla voce Centri di ascolto:

www.caritasitaliana.it > Centri di ascolto

Per contribuire ad arricchire e aggiornare questa sezione del sito, le Caritas diocesane che avesse-

ro prodotto materiali sull'argomento sono invitate a inviarlo all'Ufficio Animazione di Caritas Italiana:

animazione@caritasitaliana.it

LINEE-GUIDA PER I CENTRI DI ASCOLTO

Caritas Italiana, Roma 1999, pp. 16

Le linee guida a sostegno di chi già opera nell'ambito dei Centri di ascolto, orientate e focalizzate anche sugli elementi costitutivi dei Centri di ascolto.

I COLORI DELL'INCONTRO Atti del Convegno Centri di ascolto (Senigallia, 9-11 maggio 1997)

IC Documentazione, n. 01,

Gen-mar/1998, pp. 3-62

Numero monografico sul Convegno Centri di ascolto (Senigallia, 9-11 maggio 1997).

DIRITTI NEGATI E FORME DI TUTELA Guida per gli operatori dei Centri di ascolto e del Patronato Acli

*Caritas Italiana - Acli - Fondazione Zancan,
Roma 1997, pp. 81*

CENTRI DI ASCOLTO

**Atti del Seminario di studio sui Centri di ascolto
tenutosi a Roma dal 7 al 9 giugno 1984**

Caritas Italiana, Roma 1985, pp. 120

Collana Caritas Italiana, Quaderno n. 22