



# **Il Centro di Ascolto Caritas**

Manuale operativo

novembre 2001

***Segreteria Centri di Ascolto - Caritas Ambrosiana***

**Via S. Bernardino, 4 - 20122 Milano**

**Tel. 02/76037-257/335 - Fax 02/76021676**

**E-mail: [ascolto.ambrosiana@caritas.it](mailto:ascolto.ambrosiana@caritas.it)**

*Si ringraziano tutti coloro che hanno gentilmente contribuito alla stesura di questo manuale.*

*In particolare:*

- *Caritas italiana, Area promozione Caritas diocesane e formazione, per la preziosa consulenza;*
- *il Settore Socio Pastorale di Caritas Ambrosiana per il contributo fornito alla stesura della “Sezione uno”;*
- *i Responsabili e le Segreterie delle Aree di Bisogno di Caritas Ambrosiana per la realizzazione delle Schede tematiche proposte in allegato;*
- *la Commissione diocesana Centri di Ascolto per l'impostazione e la revisione del testo;*
- *Icaro, Centro Studi e Ricerche per la Prevenzione, per la realizzazione del percorso “Lavorare per progetti” di cui sono stati riproposti materiali ed esercitazioni;*
- *l'équipe dell'Osservatorio diocesano di Caritas Ambrosiana per la condivisione degli strumenti proposti;*
- *Carlo Mario Mozzanica per la supervisione complessiva del testo;*
- *Adelma Mariotti e Cherubina Bertola per la costante collaborazione.*

# Indice

*Presentazione .*

*Introduzione .*

## **Sezione uno: *Linee guida***

Capitolo uno: *Il Centro di Ascolto: un modo di essere Caritas*

- Identità
- Motivazioni
- Obiettivi
- Funzioni

Capitolo due: *Organizzazione, struttura, strumenti, modalità operative*

- Lavorare per progetti: un metodo che qualifica la risposta
- La formazione
- L'équipe
- Il progetto operativo
- La verifica
- L'avvio e l'organizzazione

Capitolo tre: *Il Centro di Ascolto incontra il territorio*

- Conoscere il territorio
- Il lavoro di rete
- La mappatura delle risorse e la documentazione
- Centro di Ascolto e sistema dei servizi

## **Sezione due: *Approfondimenti metodologici - consigli utili***

Capitolo uno: *L'ascolto*

Capitolo due: *Il colloquio*

Capitolo tre: *La relazione di aiuto*

Capitolo quattro: *La presa in carico.*

Capitolo cinque: *L'équipe*

Capitolo sei: *Il coordinatore*

Capitolo sette: *Il progetto operativo.*

## ***Presentazione***

Il sussidio contiene la proposta di un percorso formativo ed alcuni strumenti operativi rivolti, in modo specifico, agli operatori dei Centri di Ascolto Caritas.

Il Centro di Ascolto è uno strumento pastorale finalizzato a contribuire alla diffusione una cultura di solidarietà. Questa consapevolezza induce a fare scelte coerenti e a fermarsi spesso a riflettere su quanto si va attuando all'interno della comunità locale, per vivere la Carità con "competenza", sostenuti da una forte motivazione, in un'ottica autenticamente promozionale.

La costituzione di un Centro di Ascolto non può essere improvvisata, perché ha specifiche finalità che richiedono metodo e "rigore", prevede un'impostazione precisa, esige preparazione e la configurazione ad un modello e ad uno stile. La formazione degli operatori è essenziale per lavorare con correttezza e rispetto. Questa "guida" vuole contribuire a dare suggerimenti utili per sostenere l'operatività quotidiana. Ogni operatore è tenuto a considerarla come punto di riferimento e di verifica. Non può essere definita "Centro di Ascolto" promosso dalla Caritas qualsiasi attività di "ascolto". La Caritas diocesana riconosce come Centri di Ascolto quelle esperienze, che si riferiscono puntualmente ai criteri di questo percorso e alle linee di questo quadro formativo.

Il presente lavoro è frutto di una consolidata esperienza maturata sul campo e si riferisce a materiali precedentemente prodotti da Caritas Ambrosiana (*Centro di Ascolto: manuale operativo*, quaderno n.7, novembre 1996; *Ripensare l'attività di ascolto per gli immigrati in difficoltà*, novembre 1996; *Il Centro di Ascolto Caritas: motivazioni, progettazione, metodologia*, luglio 1999), da Caritas Italiana (*Linee guida per i Centri di Ascolto*, a cura del Gruppo nazionale sui Centri di Ascolto, settembre 1999; *Territorio: il ruolo del Centro di Ascolto*, in Italia Caritas, ottobre 2000) e da altre Caritas diocesane (Vicariato di Roma, Caritas diocesana, *Il Centro di Ascolto parrocchiale. Comunità parrocchiale e testimonianza della Carità*, quaderno n.2, settembre 1999) che costituiscono un punto di riferimento comune e un patrimonio condiviso da parte degli operatori dei Centri di Ascolto Caritas.

Il testo è strutturato in due sezioni. La prima sezione è finalizzata alla formazione "iniziale" dei volontari che intendono operare in un Centro di Ascolto. Si articola in tre capitoli che definiscono il contesto pastorale e sociale in cui si colloca il Centro di Ascolto, soffermandosi sul significato dell'ascolto e sulla definizione dello "stile di lavoro" in un Centro di Ascolto Caritas.

La seconda sezione offre una serie di suggerimenti, indicazioni, consigli, strumenti utili a supportare e stimolare il lavoro dell'équipe.

Le due sezioni, pur richiamandosi reciprocamente, sono fra loro autonome e concepite in una sequenza graduale tale da consentirne un progressivo utilizzo. Intendono offrire possibilità di

formazione, approfondimento e verifica diversificate a seconda dei differenti cammini e contesti di riferimento. Cercano di sciogliere alcuni nodi insiti nell'operatività quotidiana.

L'équipe diocesana dei Centri di Ascolto è disponibile ad accompagnare i coordinatori, e i gruppi nel loro complesso, nella "mediazione" dei contenuti proposti e nella verifica della loro "applicabilità" negli specifici contesti territoriali.

## ***Introduzione***

***a cura della Direzione di Caritas Ambrosiana***

Il Centro di Ascolto è uno strumento prezioso, un modo concreto attraverso il quale la funzione pedagogica della Caritas prende forma. *“La pedagogia dei fatti è quell’attenzione educativa che si pone come obiettivo la crescita di ogni persona e dell’intera comunità cristiana attraverso esperienze concrete, significative, partecipate”* (n. 37 *“Da questo vi riconosceranno”*).

Il Centro di Ascolto si colloca tra quegli strumenti operativi che aiutano a capire che la funzione pedagogica della Caritas non è una questione teorica ma deve realizzarsi in una pratica coerente e credibile di servizio.

L’ascolto, che ne qualifica l’attività, non è quindi da intendersi come una “tecnica”: piuttosto è uno stile, un modo di essere, racchiude motivazioni profonde che ne richiamano la dimensione evangelica. Ogni azione realmente evangelica deve necessariamente fondarsi sulla capacità di ascolto. Il testo biblico ci offre molti esempi in proposito.

Ne richiamiamo uno a tutti molto noto: si tratta dell’**episodio di Marta e Maria** (Lc 10,38-42).

La contrapposizione tra vita attiva e vita contemplativa che, in questo brano, molti hanno individuato non era certo nella mente dell’evangelista Luca. L’episodio di Marta e Maria si trova, infatti, inserito tra l’insegnamento sulla carità (parabola del buon samaritano) e quello sulla preghiera (Padre Nostro). Ciò che Luca vuole mettere in evidenza è il diverso modo di accogliere il Signore e quindi di rapportarsi con Lui.

Marta si comporta come protagonista dell’accoglienza del Signore e fa dipendere tutto dalla sua opera di servizio. Maria, invece, si lascia illuminare dalla novità portata da Gesù e si mette all’ascolto. Gesù non prende posizione sui due diversi atteggiamenti, almeno fino a quando non è interpellato: a questo punto non può che richiamare a ciò che è veramente importante. Quando mettiamo al primo posto noi stessi, le cose da fare hanno il sopravvento sulla persona: ci si ritrova distratti e soprattutto impossibilitati a vivere la carità. L’errore, eventualmente, di Marta risiede nel fatto che si è data da fare così tanto (si è indaffarata), per il Signore, mettendo al primo posto il suo fare e dunque dimenticandosi di accudire (di “ascoltare”) Colui per il quale tanto aveva fatto e stava facendo. Ci si può occupare tanto degli altri, da dimenticarli, da soffocarli, da annullarli. Per questo la Caritas mette al primo posto la dimensione dell’ascolto, fondamento di ogni relazione interpersonale. E il Centro di Ascolto diviene il luogo, lo spazio fisico, affettivo, relazionale, per il suo esercizio. Se viene però enfatizzato, o ci si preoccupa troppo dello strumento, si può offuscare la vera ragione del suo stesso esistere.

L'insegnamento di Gesù diventa riferimento per il nostro agire quotidiano, per il nostro modo di vivere l'attenzione agli altri: se non è fondata sull'ascolto non potrà essere vera ospitalità e soprattutto non potrà essere vera espressione evangelica.

Come ben sappiamo poi il **tema dell'ascolto è molto caro al** nostro Arcivescovo, **Card. Carlo Maria Martini**. Nella sua ultima lettera pastorale "Sulla tua parola" affida alla Diocesi un mandato che gli sta a cuore in modo particolare: ricominciare dalla Parola.

Già nella sua prima lettera pastorale "La dimensione contemplativa della vita" aveva richiamato l'attenzione sull'importanza dell'ascolto e della preghiera quale *"atteggiamento interiore che non isola la persona dalla realtà della Chiesa e del mondo, ma aiuta ad immergervela seriamente e responsabilmente"*. Al termine della stessa egli indicava il fine ultimo della preghiera, là dove così si esprimeva: *"Ho scritto queste cose con la convinzione che la realtà più importante a cui la preghiera ci deve orientare è la carità. Questa è la mèta finale a cui siamo chiamati. Su questo punto, che mi sta tanto a cuore, dovremo un giorno fermarci più a lungo. Ma mi è sembrato che in questo primo dialogo prolungato con gli uomini e le donne di questa nostra diocesi fosse necessario insistere sulle radici personali profonde di ogni nostro fare, di ogni nostro servizio alla gente e specialmente ai più poveri"*.

Nel tempo la sua sollecitazione in proposito è stata costante: essa si è rivolta ovviamente all'intera Diocesi. Ad esempio, nella Lettera alla Diocesi in occasione del S. Natale 1989 così richiamava all'importanza dell'ascolto: *"Oggi le persone hanno più bisogno di ascolto che di parole. Abbiamo imparato tutti a parlare, magari anche più lingue, e non siamo più capaci di ascoltarci. Soltanto quando diamo ascolto all'altro con attenzione e non distratti, con pazienza e non di fretta, con meraviglia e non annoiati, acquistiamo il diritto e l'autorevolezza di parlargli al cuore. Efficientisti come siamo diventati, a volte crediamo che il tempo dedicato all'ascolto sia perso; in realtà, se pensiamo così, forse è perché non abbiamo tempo a disposizione per altri, ma soltanto per noi stessi e per i nostri interessi. Non di rado il parlare esprime voglia di potere sull'altro, nasconde i nostri sentimenti di sfiducia e rifiuto, è un susseguirsi di razionalizzazioni e scuse per giustificarsi, è pieno di ambiguità e contraddizioni. Mentre un ascolto attento diventa un grande servizio e un effettivo aiuto che si offre al fratello. La gente ha bisogno di raccontare i propri problemi a qualcuno che li capisca, per sdrammatizzarli, per non sentirsi sola di fronte a situazioni angoscianti, per confrontarsi sui modi di uscirne. I problemi personali, quando non si trova a chi manifestarli, possono diventare giganteschi, paurosi, affievoliscono il senso della vita, soffocano la speranza"*.

Molti sono stati però anche gli interventi rivolti in modo particolare alla Caritas e ai suoi operatori. Nei messaggi in occasione della Giornata Diocesana Caritas, ad esempio, spesso ha invitato a



riscoprire l'ascolto quale atteggiamento fondamentale, occasione per testimoniare l'amore del Padre, fonte sorgiva in grado di generare cambiamenti personali e comunitari capaci di incidere sulla cultura e sulla società odierna.

L'individualismo e l'anonimato stanno, infatti, caratterizzando in modo sempre più pregnante i rapporti sociali, condizionando il vivere civile. In un clima che alimenta paura e diffidenza più che mai si impone la **necessità di favorire e incrementare la dimensione dell'ascolto**. In particolare poi esso deve essere coniugato con il tema dei diritti.

Il Centro di Ascolto è diventato un luogo di frontiera, di mediazione, in cui si intuiscono i **cambiamenti socioculturali** in atto e in cui si colgono le **dinamiche istituzionali**. Se non si è attenti a questo scenario si rischia di esserne travolti e diventare semplici erogatori di servizi e prestazioni.

Il Centro di Ascolto non può dotarsi di tutte le competenze necessarie per affrontare questa complessità, ma può avvalersi di alcune risorse molto importanti: le segreterie di zona, le segreterie delle aree di bisogno, i servizi della Caritas diocesana e le altre strutture presenti a livello territoriale. Tutte le zone pastorali sono ricche di esperienze da ricollocare in un legame di collaborazione e scambio reciproco. Tuttavia, le sole competenze tecniche non sono sufficienti: il Centro di Ascolto ha bisogno soprattutto di persone che sanno "stare in relazione", che aiutano cioè a recuperare quella dimensione della **fraternità** che dovrebbe **caratterizzare la comunità cristiana**.

L'intera comunità parrocchiale, in ciascuno dei suoi membri, è chiamata a vivere e a testimoniare la carità: da qui scaturisce il suo impegno appassionato e il suo desiderio di ascoltare e di essere attenta alla voce di ogni uomo e donna. Custodire il fratello, pur con la necessaria discrezione, è impegno di tutti.

Vivere la fraternità significa instaurare delle relazioni in cui l'altro è soggetto e non oggetto: ciò richiede di non ridurre la persona al suo bisogno, identificandola con la povertà che vive. Ogni persona chiede di essere riconosciuta come tale, nella sua identità profonda. E' lo stesso Gesù che ci insegna questo. Il suo modo di accostarsi ai più deboli ci rivela che anzitutto egli li considera come persone: è vero che vivono una situazione particolare di difficoltà che li rende più deboli, ma sono anzitutto persone.

E' in questa prospettiva che si colloca la realtà del **Centro di Ascolto**: esso è **a servizio della comunità e ad essa si riferisce**.

Il Centro di Ascolto è strumento dell'ascoltare: ascoltare è orizzonte di tutta la comunità cristiana, quasi un suo segno distintivo, dentro le strade della fretta del tempo postmoderno, che non ha tempo

di fermarsi e che propizia per tutti e per tutto solo “istruzioni per l’uso”. Il Centro di Ascolto trova dunque la sua identità irrinunciabile in due fondamentali dimensioni:

- la **capacità di ascolto**, che riconosce, valorizza, promuove, accompagna la persona nella sua dignità, unicità e irripetibilità (ad essa si rivolge, senza riduzionismi, compreso quello pur legittimo della “cittadinanza”). Ascolto che propizia molti verbi ausiliari: accogliere, accettare, accompagnare, animare, ammonire, avere a cuore, attendere. Ascolto che promuove le capacità e le potenzialità nascoste o soffocate dal bisogno e dai vincoli. Un ascolto che propizia modalità inedite: ascoltare in silenzio, ascoltare il silenzio. Ascoltare come disponibilità a farsi interpellare, a credere nella profezia di ogni storia personale, anche la più devastata;
- la **possibilità di risposta**, che conosce le risorse strutturali e funzionali del territorio: ad esse accompagna ed invia, cosciente però di potersi riferire alle risorse relazionali della comunità, di cui il Centro di Ascolto è espressione. Il tempo, l’accoglienza familiare, la compagnia, l’accompagnamento, lo stare accanto, l’offrire del tempo sono le risorse del Centro di Ascolto. La dimenticanza del suo riferimento “essere casa accanto alle case” (para-oikìa) rischia di esporlo alla deriva di essere “centro di smistamento” (ad altre risorse); oppure di monetizzare la risposta, con la sindrome dell’immediato e del contingente. Il Centro di Ascolto è invece segno e dunque appello a quella comunità che si prende cura (community care): del desiderio umano, prima ancora che dei bisogni, per i quali sa di non potere direttamente, e forse anche indirettamente, dare compiutezza di risposta. Eppure nulla concede a ciò che può delegittimare o indebolire la promozione e la tutela di ogni diritto di cittadinanza, avendo a cuore di accompagnare il percorso educativo per la cittadinanza dei diritti: anche di quelli non ancora o non sufficientemente tutelati dal diritto, come per gli immigrati extracomunitari.

Il Centro di Ascolto è un’esperienza significativa, non solo da un punto di vista pastorale ma anche culturale: per questo non può essere considerato come qualcosa di statico, definito una volta per tutte. Va invece guardato come realtà dinamica, in cui l’esperienza diventa occasione di riflessione e punto di partenza per nuovi sviluppi, senza ovviamente dimenticare un puntuale **confronto con la realtà socioculturale** in cui si è inseriti.

Proprio il confronto con l’esperienza ci ha portato a intravedere alcuni nodi, che abbiamo raccolto in quattro “passaggi”.

### **Dall’assistenza alla promozione**

Spesso il Centro di Ascolto rischia di essere identificato come il luogo dell’emergenza, della grave emarginazione, della distribuzione dei viveri e del vestiario. Questi servizi non sono da svalutare, occorre però distinguerli dal Centro di Ascolto, non solo concettualmente ma anche logisticamente.

In questo senso è fondamentale che il Centro di Ascolto definisca un sistema di norme, di criteri comuni e condivisi, che regolino l'erogazione dei servizi ad esso collegati.

Il Centro di Ascolto deve mantenere la sua legittima distinzione, la sua specifica funzione di ascolto e di accompagnamento della persona, aumentando anche le proprie competenze, in un'ottica di coinvolgimento di tutta la comunità. Lo "stare accanto", cioè offrire assistenza, non rende passivi, ma responsabilizza, dà fiducia, dimostra fiducia e dunque sollecita e accompagna, cioè promuove.

### **Dall'orientamento alla presa in carico**

Il Centro di Ascolto è chiamato ad orientare correttamente le persone e a svolgere una funzione di "mediazione" fra le persone e i servizi: nel contempo dovrebbe sempre più stimolare e accompagnare la presa in carico. E' importante accogliere e ascoltare la persona, instaurare una relazione positiva, ma è anche necessario sollecitare risposte adeguate assumendo, in alcuni casi, una funzione di supplenza. Il Centro di Ascolto e, in esso, le persone che ascoltano possono assumere il ruolo di "io ausiliario", soprattutto nelle situazioni di maggior deprivazione. Farsi carico significa prendere su di sé le difficoltà, sostenere l'altro, accompagnarlo, senza mai indebolire i segni della fiducia.

Il Centro di Ascolto deve riuscire ad attivare alcuni servizi, attraverso la Caritas, le cooperative, le associazioni, rafforzando il proprio ruolo "educativo" e "promozionale" nei confronti della comunità: questo permette di richiamare l'attenzione su tutto ciò che non è immediatamente evidente ma che interpella il vissuto della comunità stessa. Il Centro di Ascolto diventa così l'anima della comunità, pronto a segnalare i bisogni, quelli espliciti, ma anche quelli inespressi, richiamando alla condivisione.

"Prendere in carico" significa che le "storie" che arrivano al Centro di Ascolto sono storie da assumere, di cui "farsi carico", che interpellano in termini di attenzione e di relazione. Ciò è possibile se l'ascolto, come già richiamato, non si riduce a una tecnica ma diventa realmente un modo di essere, attento, rispettoso e competente.

Essere competenti non significa essere esperti di tutto: significa conoscere il territorio e collaborare con le realtà in esso presenti, attivando le competenze necessarie. Significa altresì testimoniare che "comete a me" la cura, l'aver cura, l'assumermi cura di coloro che incontro nel Centro di Ascolto. La "serietà" di un Centro di Ascolto non si misura nel numero delle persone aiutate, ma nell'ascolto di tutte le "storie" in un clima di relazione e di dialogo, capace di promuovere rapporti di dignità e autonomia.

"Prendere in carico" è accompagnare la persona nella ricerca delle soluzioni ai suoi problemi: a partire dal riconoscimento dei suoi diritti, si tratta di aiutarla a prendere coscienza del suo bisogno e delle possibilità reali di affrontarlo, non lasciandola sola di fronte al suo problema, rendendola

invece protagonista del suo divenire esistenziale, rendendola cosciente che anche la risposta a tutti i bisogni, se mai fosse possibile, non esaurisce l'orizzonte indicibile della persona e dei suoi desideri. Dunque una prospettiva che aiuta la persona ad "abitare il proprio nome", a "riconoscersi come vocazione unica ed irripetibile" nel mondo, a sapere che i vincoli, le deprivazioni, anche le storie più devastate non sono parola ultima dell'esistenza. Parola ultima è la prossimità, talvolta muta ed incapace di sciogliere i nodi della vita, solo capace di guardarti nel volto e di tenerti per mano: come si fa con un bambino ("se non diventerete come bambini", cfr. Mt 18,3-4), come nell'estremo saluto che annuncia la morte.

### **Dalla "registrazione" alla "ricerca" dei bisogni**

Spesso il Centro di Ascolto fatica ad essere riconosciuto come ambito di attenzione alla dimensione "normale" della povertà, a servizio del territorio nel suo complesso. Tante sono le domande inespresse nella comunità che richiedono l'attivazione di reti di solidarietà.

Il Centro di Ascolto, allora, con attenzione e delicatezza può cercare di individuare le situazioni prima che si manifestino, non limitandosi a registrare i bisogni solo quando si presentano.

In questo senso assume particolare rilevanza anche la capacità di osservare, intesa come capacità di collocare il bisogno nel contesto in cui si manifesta. Ciò richiede una maturazione nella capacità di valutazione, di verifica, di ridefinizione del proprio ruolo in funzione del contesto esterno che cambia.

In questa prospettiva il Centro di Ascolto può diventare uno strumento capace di mettere in moto un sistema di aiuto spontaneo, attorno alla persone, alle famiglie, capace di attivare gesti semplici di solidarietà, promuovendo la costruzione di una comunità dove le persone si aiutano fraternamente. Sono molte le possibili forme: dall'accoglienza a casa, in famiglia, all'accompagnamento e alla fruizione dei servizi (decodificando la complessità: accompagnare e non solo informare o segnalare).

### **Dalla solidarietà alla tutela dei diritti**

Nella misura in cui il Centro di Ascolto diventa "antenna" dei bisogni, si pone come sollecitazione e stimolo non solo per la comunità cristiana ma anche per le istituzioni. In questo modo assume anche una funzione di vigilanza, chiedendo con forza il rispetto e l'applicazione delle rispettive competenze territoriali affinché "siano adempiuti gli obblighi di giustizia, perché non avvenga che si offra come dono di carità ciò che è già dovuto a titolo di giustizia" (cfr. n. 8 *Apostolicam Actuositatem*).

Il Centro di Ascolto non deve farsi delegare la gestione di quanto compete ad altri, ma deve sollecitare l'intervento dovuto, denunciare le inadempienze, esigere ciò che i diritti di cittadinanza garantiscono.

L'attenzione a non dare in carità ciò che è dovuto in termini di diritti deve diventare una prassi comune. La persona di cui ci si fa carico non è da "riempire di aiuto" considerandola svuotata di diritti, ma è da accompagnare senza sostituirsi a lei. E' importante quindi crescere nella sensibilità circa la tutela dei diritti, attraverso anche la conoscenza dei diritti da difendere e insieme di quelli da promuovere.

Questi quattro passaggi, brevemente accennati, possono diventare altrettante piste di lavoro attorno alle quali costruire dei percorsi. La complessità delle situazioni e la frustrazione di non riuscire a risolvere i problemi possono indurre ad una tentazione: quella di mettere in atto semplicemente una risposta assistenziale. Si tratterebbe però di una falsa scorciatoia che tradirebbe il senso stesso di una realtà significativa come quella del Centro di Ascolto.

L'invito allora è quello di continuare il cammino con rinnovato impegno: sempre più il Centro di Ascolto sia strumento privilegiato, capace di essere per l'intera comunità occasione di crescita e di coinvolgimento, affinché ogni persona possa realmente sentirsi parte dell'unica famiglia di Dio e titolare dei diritti di cittadinanza.

## **SEZIONE UNO**

### ***LINEE GUIDA***

## Capitolo uno

### *Il Centro di Ascolto: un modo di essere Caritas*

#### Identità

##### **Comunità cristiana, Caritas parrocchiale, Centro di Ascolto**

Il Centro di Ascolto è espressione della Caritas parrocchiale che, ha il compito di animare, coordinare, promuovere la testimonianza della carità nella Parrocchia.

La dimensione prevalentemente pedagogica della Caritas si misura nella capacità di sensibilizzare la comunità cristiana e i singoli fedeli alla carità, in forma consona ai bisogni e ai segni dei tempi. Spesso la carità è ridotta a elemosina: vissuta in termini assistenzialistici, anziché liberatori e promozionali, viene percepita come realtà separata dalla giustizia. L'esercizio della carità diviene quasi atto marginale nella vita individuale e comunitaria. Tutto questo rischia di impedire alla carità di essere luogo e strumento di evangelizzazione, di annuncio di Gesù Cristo, che per amore dell'uomo ha dato se stesso, è morto ed è risorto. Le vere caratteristiche della carità sono da scoprirsi nell'amore di Gesù per l'uomo. Esso è un amore che pone l'accento sull'essere anziché sul fare, sull'offrirsi anziché sull'offrire, sulla relazione anziché sull'organizzazione, sull'ascolto dei desideri piuttosto che sulla diagnosi dei bisogni (bisogno evoca appagamento, prestazione, pretesa; desiderio invoca riconoscimento, relazione, attesa). E' amore liberante che tende a superare il rapporto benefattore - beneficiato e a rendere la persona autonoma. E' continuativo, non episodico, secondo i caratteri dell'alleanza biblica tra Dio e l'uomo: è la logica conseguenza di un'esistenza concepita come dono.

##### **Soggetto della pastorale della carità è la comunità parrocchiale.**

*“La Caritas è al servizio della crescita della Chiesa. Nasce dalla volontà di dare alla Chiesa coscienza e consapevolezza in ordine al Vangelo della carità; della Chiesa intende esprimere una dimensione radicale, fondante: quella di comunità di fratelli amati dal Padre e a loro volta testimoni di tale amore non a parole ma attraverso segni, impegni e legami di solidarietà e condivisione, di giustizia e di pace nella prospettiva del regno di Dio”(n. 30 “Da questo vi riconosceranno”).*

##### **Il Centro di Ascolto è un segno visibile dell'impegno della Caritas.**

*“Strumento prezioso per la cura del povero è il Centro di Ascolto. In esso la comunità cristiana, attraverso l'opera di alcuni fedeli, rende quotidianamente visibile l'attenzione e la sollecitudine per i poveri. Ogni parrocchia e, nel caso questo sia impossibile, ogni decanato abbia il suo Centro di Ascolto per accogliere e ascoltare le persone in difficoltà e orientarle quindi verso le strutture*

*ecclesiali o civili competenti ad offrire il servizio richiesto di caso in caso” (47° Sinodo Diocesano, cost. 121 § 3).*

Alla luce di questa definizione il Centro di Ascolto è concepito come uno **strumento pastorale**, attraverso il quale si offre un servizio effettivo alle persone. E’ un modo di vivere la solidarietà che vuole contribuire a diffondere una cultura di solidarietà, sollecitando la corresponsabilità e l’impegno di tutta la comunità nel servizio di carità.

E’ “uno” strumento e non “lo” strumento a cui delegare il compito di ascolto dei poveri: uno strumento per vivere l’impegno e la corresponsabilità come manifestazione di una fede, basata sulla fraternità e sull’amore. Nell’attuale contesto civile fortemente deresponsabilizzante, tendente a rifugiarsi nel “privato”, incapace di facilitare un impegno radicale e continuo, la corresponsabilità è una scelta irrinunciabile. Per queste ragioni occorre un Centro di Ascolto “qualificato”.

La sua azione si concretizza, anzitutto, mediante l’ascolto, all’interno di una sede comunemente denominata “Centro di Ascolto”, dove tutti possono accedere, certi di essere accolti, ascoltati e accompagnati nella loro realtà esistenziale e nella ricerca di soluzioni ai propri problemi.

### **Il Centro di Ascolto non esaurisce l’attenzione caritativa della comunità.**

Come la Caritas non può essere il luogo della delega della carità da parte della comunità cristiana, così il Centro di Ascolto non può esaurire le molteplici forme e gli articolati spazi dell’ascolto. Molte persone subiscono in silenzio la loro povertà e probabilmente non arriveranno mai al Centro di Ascolto. Questa constatazione chiede alla comunità cristiana di mettere in gioco tutta la sua capacità pastorale e promozionale: la sollecita a spendersi sul territorio, mediante incontri occasionali e di strada, attraverso modalità di “ascolto diffuso”, meno strutturato, più capillare. Protagonista dell’ascolto è tutta la comunità, nella duplice funzione: di **risorsa** per il Centro di Ascolto e di **promozione** del Centro di Ascolto. Una comunità cristiana quindi che accompagna: **in entrata** al Centro di Ascolto e **in uscita** dallo stesso.

Il Centro di Ascolto è un’espressione della comunità cristiana che ascolta coloro che si trovano in difficoltà: dalla comunità riceve un mandato e ad essa “restituisce” le richieste di chi ascolta. Questa restituzione implica il coinvolgimento della comunità: il Centro di Ascolto non è infatti “delegato” all’ascolto, ma nella concretezza del suo essere “sentinella attenta”, diviene vigile e sollecito ai bisogni degli ultimi.

In questo senso ricopre un ruolo pastorale e non deve essere confuso con un segretariato sociale. E’ un’espressione della tensione missionaria della comunità cristiana, un’occasione per riscoprire il volto di Dio nel fratello, una modalità per vivere la propria testimonianza di fede, comprendendo e rispettando, senza pregiudizi e prevaricazioni, le storie di vita incontrate. L’altro deve sentirsi accolto e valorizzato: questa è la “competenza relazionale” di un Centro di Ascolto.



Il Centro di Ascolto vuole contribuire a diffondere una **cultura di solidarietà**, attraverso la sensibilizzazione della comunità cristiana, anzitutto, ma anche della società civile, affinché si conoscano i problemi e possano maturare atteggiamenti di corresponsabilità, soprattutto nei confronti di coloro che vengono definiti come gli “ultimi”. E’ un’occasione per valorizzare la dimensione dell’ascolto, quale elemento essenziale per ipotizzare progetti di intervento personalizzati.

E’ un **luogo** fisico, concreto, visibile, facilmente individuabile, conosciuto dalla comunità; la sua presenza dovrebbe essere percepita come risorsa nell’ambito del territorio.

E’ uno “**spazio personale e personalizzato**”, uno spazio affettivo, intenzionale, relazionale, reciprocamente offerto, per conoscere, per valorizzare, per ricevere e dare speranza.

E’ un **ambito** dove mediare e incarnare, nella concretezza quotidiana, lo stile evangelico fatto di attenzione, condivisione e sollecitudine per l’uomo, soprattutto quello in difficoltà.

E’ un **punto di riferimento** per le persone in difficoltà che sanno di trovare qualcuno che le accoglie, le ascolta, le orienta e le accompagna alla conoscenza e all’utilizzo delle risorse disponibili.

E un’**antenna**, un punto di osservazione privilegiato, un “**bacino di raccolta dati**”, per la conoscenza delle situazioni di emarginazione presenti sul territorio.

### **Centro di Ascolto e Osservatorio Permanente**

Risulta evidente quindi che non è possibile concepire il Centro di Ascolto come un’attività separata e autonoma. Esso deve essere in sintonia non solo con la Caritas, di cui è espressione, ma anche con l’Osservatorio Permanente delle povertà e delle risorse.

*“Esso rileva in modo regolare, competente e sistematico la qualità dei bisogni e insieme delle risorse pubbliche e private disponibili per dare risposta ad essi; individua quindi le iniziative opportune mediante le quali la Chiesa nelle sue diverse articolazioni può integrare le realtà assistenziali già presenti, o rispettivamente coordinarne l’opera” (47° Sinodo Diocesano, cost. 129 § 3).*

L’Osservatorio, come il Centro di Ascolto, si colloca a pieno titolo nel solco della pastorale. La sua attività non può esaurirsi nella produzione di ricerche gestite autonomamente da pochi esperti. Nasce dalla comunità cristiana, che raccoglie i bisogni del territorio, e ad essa ritorna attraverso un’interpretazione dei dati ispirata dalla visione cristiana dell’uomo e della società. Pur in questa dimensione pastorale, non può prescindere dalla necessità di dotarsi di strumenti specifici e metodologicamente corretti, condivisi anche da chi, come i Centri di Ascolto, con l’Osservatorio deve collaborare in modo sistematico. Il loro apporto in questo senso è fondamentale, in quanto consente di verificare la validità degli strumenti adottati e dei risultati raggiunti od eventualmente la

loro inadeguatezza nel cogliere l'evoluzione dei fenomeni, sollecitando i necessari aggiornamenti. E' utile sottolineare il carattere di dinamicità dell'Osservatorio, che non intende offrire una fotografia statica dell'esistente, ma cogliere i cambiamenti in atto nella società. Suo obiettivo è percepire il sorgere di nuovi fenomeni di emarginazione, di sofferenza e di disagio sociale, rimandando le proprie riflessioni a chi concretamente opera, affinché possa sostenere le persone e intervenire con anticipo sui bisogni emergenti. I Centri di Ascolto sono "antenne" del territorio che recepiscono l'evoluzione delle povertà: l'Osservatorio si propone di contribuire a svolgere questa funzione in un modo più preciso e, di conseguenza, efficace.

## **Motivazioni**

### **Motivazioni personali**

In un'epoca caratterizzata da continui e rapidi cambiamenti, lo sforzo di fare silenzio per interrogarci sulle motivazioni che animano le nostre scelte diviene sempre più urgente. Occorre verificare continuamente nell'esperienza quotidiana, posta in relazione con la realtà sociale, quale sia l'elemento caratterizzante il nostro impegno. L'apprendimento e il cambiamento, fenomeni intrinsecamente connessi fra loro e consequenziali, danno forma e consistenza all'operatività personale e dell'équipe del Centro di Ascolto. La motivazione sostanziale, che vivifica e sta alla base del nostro impegno, è la convinzione che ogni uomo è portatore di valori in se stesso perché è persona, è figlio di Dio, è un fratello, qualunque sia la sua situazione, il colore della sua pelle, la sua cultura e la sua religione.

E' importante capire se il servizio che abbiamo deciso di svolgere risponde alle attitudini individuali, alle caratteristiche personali, all'inclinazione vocazionale che ci è propria. La testimonianza della Carità deve riportarsi alle radici della vita secondo lo Spirito che solo ne permette una continua rigenerazione. Se non c'è una continua alimentazione personale nella fede, il dono dell'ascolto, della carità, si esaurisce.

La motivazione personale, che scaturisce e viene alimentata dalla formazione, deve essere in sintonia con le motivazioni che sostengono l'operatività dell'équipe del Centro di Ascolto. Questa condizione valorizza la relazione fra gli operatori e con le persone che accedono all'ascolto, consente un salto di qualità nel lavoro quotidiano.

### **Motivazioni comunitarie**

Il Centro di Ascolto nasce dall'esigenza di una comunità di fare comunione con le persone che, in situazione di bisogno, non hanno nessuno cui rivolgersi per essere ascoltate ed accompagnate. Deve

saper esprimere il desiderio della comunità cristiana, di rendere l'ascolto un gesto di prossimità, una scelta esigente e irrinunciabile della propria testimonianza di fedeltà al Vangelo.

La nascita di un Centro di Ascolto presuppone che una comunità abbia maturato, nel suo insieme, l'esigenza di dotarsi di questo strumento e abbia elaborato un progetto pastorale all'interno del quale il Centro di Ascolto ha il suo compito, riconosciuto dalla comunità. Non può nascere perché alcune persone sensibili decidono di attivare un "servizio" che risponda ai problemi della gente. Concepito in questi termini non è una risposta comunitaria ai bisogni degli ultimi, né una realtà di servizio destinata a durare a lungo. Spesso, di fatto, il Centro di Ascolto nasce su iniziativa di un gruppo, con il consenso del Parroco, prima che la comunità si sia resa partecipe e corresponsabile. In questo caso sarà compito della Caritas attivarsi affinché la comunità, nel suo complesso, condivida e sostenga questa scelta.

### **L'ascolto della Parola**

La Chiesa è anzitutto in ascolto della Parola di Dio, da cui scaturisce il suo *essere* e il suo *fare*. La "qualità" della comunità cristiana dipende dall'ascolto della Parola, che rende possibile l'ascolto dei fratelli. L'ascolto è condizione per incontrare il Signore, è strada per avvicinarsi a Lui, è luogo di attenzione alla prossimità: è l'atteggiamento fondamentale della vita di una comunità cristiana in quanto favorisce la costruzione di relazioni fraterne e permette di vivere una reale accoglienza nei confronti di coloro che vivono situazioni difficili.

L'origine di questa attitudine risale all'**Antico Testamento**, dove Dio stesso non solo ci invita ad ascoltare, ma per primo si fa attento ascoltatore dell'uomo:

*"Ho osservato la miseria del mio popolo in Egitto e ho udito il suo grido a causa dei suoi sorveglianti; conosco, infatti, le sue sofferenze. Sono sceso per liberarlo dalla mano dell'Egitto e per farlo uscire da questo paese..."* (Es 3, 7-8).

*"Nell'angoscia ho invocato il Signore, ho gridato al mio Dio, Egli ha ascoltato dal suo tempio la mia voce; il mio grido è giunto ai suoi orecchi"* (2 Sam 22,7).

L'importanza dell'ascolto risulta ancora più evidente in **Gesù**: anzitutto egli è il Figlio obbediente, sempre pronto ad ascoltare la voce del Padre, ma è anche colui che sa mettersi in ascolto di ogni persona, sa entrare in relazione con ciascuno nel rispetto della sua dignità e sa avere per ciascuno un gesto concreto di attenzione.

Le **prime comunità cristiane**, a loro volta, fanno dell'ascolto un elemento caratterizzante la loro esperienza.

La **Chiesa** ha sempre cercato di mantenere viva questa attenzione. A titolo esemplificativo ricordiamo l'introduzione della Costituzione Pastorale del Concilio Vaticano II "Gaudium et Spes":

*“Le gioie e le speranze, le tristezze e le angosce degli uomini d’oggi, dei poveri soprattutto e di tutti coloro che soffrono, sono pure le gioie e le speranze, le tristezze e le angosce dei discepoli di Cristo, e nulla vi è di genuinamente umano che non trovi eco nel loro cuore. La loro comunità, infatti, è composta di uomini, i quali, riuniti insieme nel Cristo, sono guidati dallo Spirito Santo nel loro pellegrinaggio verso il Regno del Padre e hanno ricevuto un messaggio di salvezza da proporre a tutti. Perciò la comunità dei cristiani si sente realmente e intimamente solidale con il genere umano e con la sua storia”.*

Il cristiano quindi dovrebbe essere uno **“specialista dell'ascolto”**.

Dietrich Bonhoeffer afferma:

*“Il primo servizio che si deve al prossimo è quello di ascoltarlo. Come l’amore di Dio incomincia con l’ascolto della sua Parola, così l’amore per il fratello si esprime nell’ascolto della sua persona. E’ per amore che Dio non solo ci dà la sua Parola, ma ci porge anche il suo orecchio. Altrettanto è opera di Dio se siamo capaci di ascoltare il fratello”.*

### **L’ascolto, bisogno fondamentale dell’uomo**

Accogliere e ascoltare una persona significa permetterle di esprimere tutta l'umana ricchezza della sua unicità, da riconfermare anche nel momento della sofferenza, della solitudine, dell'abbandono, della speranza e della personalità oltraggiata. La fiducia nell'ascolto, vissuta nella disponibilità a custodire fedelmente il messaggio ricevuto e nella convinzione di rendere la persona protagonista e soggetto attivo della sua storia, costituisce una delle forme più esigenti della comunicazione, impegna in una relazione interpersonale tesa a quella prossimità che lascia occupare all'altro uno spazio significativo.

Solo se ascoltiamo veramente l'altro possiamo arrivare alla "condivisione" della sua realtà. L'ascolto è il primo e fondamentale strumento per giungere alla condivisione: una condivisione che ci interroga sulla prospettiva del rapporto carità-giustizia e sulle sue mediazioni. La solidarietà si esprime nella "difesa appassionata dei diritti di ciascuno", a partire soprattutto dai bisogni più urgenti, solo "se giocata" sulla linea della carità congiunta alla giustizia.

Ascoltare significa condividere, partecipare, lasciarsi “provocare” dalla storia che ci viene raccontata. Non è vero ascolto se non suscita un cambiamento nel nostro stile di vita.

## **Obiettivi**

Il Centro di Ascolto intende contribuire a far crescere nella comunità:

- uno stile di “prossimità” attento alla persona capace di valorizzare le relazioni umane;
- la condivisione delle difficoltà e delle attese di chi è emarginato;

- le opportunità e le risorse che diano volto e voce alla vivibilità, degna e promettente, dell'esistenza;
- la partecipazione alla vita del territorio, il senso di appartenenza sociale e culturale;
- una corresponsabilità in grado di far crescere autentica sussidiarietà;
- la valorizzazione e la collaborazione fra i servizi e le risorse del territorio.

Compito del Centro di Ascolto non è risolvere tutti i problemi, ma esprimere il primato dell'ascolto come strumento di promozione della persona.

E' un luogo dove, preferibilmente,:

- non si offrono dei "servizi", ma si aiutano le persone ad acquisire la propria indipendenza;
- si orienta verso altre realtà presso cui ricevere una risposta specifica;
- l'attenzione è rivolta alla persona più che al bisogno di cui è portatrice.

Il Centro di Ascolto è uno strumento che intende superare una logica assistenziale, per assumere una concezione promozionale e progettuale, affinché le persone ritrovino fiducia in se stesse e negli altri, prendano coscienza della propria situazione e riescano a stabilire relazioni costruttive.

Promuovere la persona significa:

- **riscoprirne l'unicità**: essere consapevoli che, anche nei momenti di sofferenza, è portatrice di risorse che vanno riscoperte;
- **ricoscerne la dignità**: essere consapevoli che è portatrice di diritti che vanno riconosciuti e tutelati;
- **valorizzarne la responsabilità**: essere consapevoli che occorre accompagnarla, nel percorso progressivo di liberazione dalle cause che hanno provocato la domanda di aiuto, coinvolgendo lei stessa e la comunità.

Il Centro di Ascolto è chiamato a contribuire a diffondere una **cultura della solidarietà** nei confronti:

- **delle persone in difficoltà**, per dare loro voce, per aiutarle ad essere soggetti attivi nel superamento della loro condizione di disagio, nella ricerca della propria identità e della propria realizzazione personale;
- **dei volontari e degli operatori**, che vi trovano uno spazio di confronto per crescere, come uomini e come cristiani, nella "prossimità e nel servizio ai fratelli";
- **della comunità cristiana**, di cui è a servizio, affinché sia stimolata a vivere il proprio essere "comunione", percorrendo i cammini di sofferenza e di disagio delle persone da cui, al di là dei bisogni che le opprimono, emerge la pienezza della loro dignità;
- **della comunità civile**, perché sappia mantenersi attenta alle realtà di povertà del proprio territorio, facendosene carico concretamente e rendendosene corresponsabile;

- **delle istituzioni** (enti locali, aziende sanitarie locali, aziende ospedaliere, ...), perché adempiano al proprio dovere e alle proprie responsabilità di tutela, che oggi le leggi (in particolare le leggi quadro sull'assistenza sociale e sulla sanità) ad esse conferiscono e attribuiscono.

## **Funzioni**

Le prime comunità cristiane fanno intravedere, in modo esemplare, che non vi era alcun bisogno tra coloro che si professavano cristiani, in quanto ciascuno si sentiva impegnato a vivere in atteggiamento di servizio e carità (cfr. Atti 2,44-45), rendendo vita vissuta la fede professata nella liturgia e attuando quella che è stata definita come “osmosi” tra catechesi, liturgia e carità (cfr. n. 28 “Evangelizzazione e testimonianza della carità”).

Non dobbiamo essere noi a scegliere i poveri da aiutare, facendoli diventare il nostro prossimo: il Vangelo ci invita piuttosto a farci prossimo a coloro che incontriamo e che abitano nel nostro territorio. *"I poveri li avete sempre con voi"* (Mc 14,7).

La comunità va “abitata” anche attraverso questa prossimità con i poveri. E’ una peculiarità che porta con sé beatitudine e conflitto, ragioni di bene ed espressioni di male, speranze e sofferenze. E’ un discernimento complesso da vivere dentro la storia quotidiana, nella quale compiamo il nostro cammino.

In questa prospettiva si collocano anche:

- la Caritas parrocchiale con il compito specifico di sensibilizzare la comunità alla pratica della carità, coordinando le diverse iniziative;
- lo strumento “Centro di Ascolto” le cui funzioni sono: l’ascolto, l’orientamento e la presa in carico.

### **L’ascolto**

Ascoltare significa mettere in atto un atteggiamento che tende a rendere protagonista chi parla di sé: deve verificarsi un “incontro” fra chi ascolta e chi viene ascoltato.

La persona che si rivolge al Centro di Ascolto deve sentirsi accolta, accettata, capita, rassicurata, aiutata a comprendere il suo problema reale. Chi ascolta deve essere pervaso dal desiderio di capire chi incontra, la sua storia, il suo problema, più che dalla preoccupazione di dare risposte e suggerire soluzioni. Il desiderio e la capacità di incontrare l’altro sono più importanti della “cose” da dire o da distribuire. Occorre avvertire l’esigenza di dare valore all’accoglienza e alla conoscenza della persona in se stessa. Si ascolta solo se si coglie l’importanza della relazione: solo così, infatti, è possibile centrare l’attenzione e la cura non su di sé, ma sull’altro.

L'ascolto è finalizzato ad instaurare una relazione di aiuto. Chi ascolta e chi è ascoltato vengono coinvolti, con ruoli diversi, nella definizione di un progetto graduale che tende a promuovere la persona nella sua integrità, aiutandola ad affrontare e a gestire il suo bisogno. Chi ascolta accoglie, cerca di capire, di conoscere, esprime comprensione "empatica" senza lasciarsi travolgere, compie un'azione facilitante nei confronti di chi viene ascoltato, pone in atto una serie di atteggiamenti che gli consentono di comprendere e di far capire che è interessato.

Chi ascolta ricerca, insieme alla persona, le soluzioni più adeguate, senza sostituirsi a lei, nella consapevolezza che possa ritrovare in se stessa le risorse per capire e affrontare le difficoltà in cui si trova.

L'ascolto richiede anche una profonda conoscenza di sé: l'incontro con una persona portatrice di valori e comportamenti diversi dal proprio provoca inevitabilmente delle reazioni. Riconoscere gli stati d'animo che si vivono in quel momento (emozioni, ansie, pregiudizi,...) è fondamentale per evitare che questi disturbino l'ascolto e falsino la percezione di ciò che le persone dicono.

Chi ascolta deve avere chiara la dimensione del limite, che pervade qualunque relazione si ponga come obiettivo l'aiuto: anzitutto il limite legato alla propria persona, ma anche quello della realtà dei fatti e delle persone che si incontrano.

La funzione dell'ascolto si concretizza nel colloquio, nella sede del Centro di Ascolto o in altri possibili luoghi di incontro:

- accogliendo la persona e mettendola a suo agio;
- cercando di comprendere il suo problema reale e la sua situazione complessiva;
- ipotizzando soluzioni la coinvolgano, attivino le sue capacità e stimolino un cambiamento del suo stile di vita;
- coinvolgendo realtà in grado di offrire una risposta.

L'operatore del Centro di Ascolto deve ritenere indispensabile il "saper ascoltare", nella consapevolezza che ascoltare, mostrando comprensione, non è semplicemente una cortesia ed è molto più che sentire. Non si impara ad ascoltare in pochi incontri, ma attraverso un continuo esercizio, che diventa una modalità abituale di rapportarsi con gli altri.

*(Si rimanda ai Capitoli uno, due e tre della Sezione due per l'approfondimento metodologico).*

### **L'orientamento**

L'orientamento si esprime nella individuazione degli interventi concretamente possibili, a partire dalla valutazione dei problemi emersi, tenendo conto della specifica situazione della persona e in funzione degli obiettivi del Centro di Ascolto.

Le persone in difficoltà, spesso, non sono pienamente consapevoli del proprio bisogno, non conoscono o non sono in grado di usufruire dei servizi presenti sul territorio. In questo senso anche il momento dell'orientamento va letto in termini di relazione.

Un **primo livello** di orientamento coincide con l'informazione. In alcuni casi si tratta semplicemente di dare alla persona indicazioni e indirizzi di servizi pubblici e privati, indicando le modalità di accesso agli stessi. E' bene sottolineare che se è già un fatto importante avere un elenco aggiornato delle risorse, anche informali, presenti sul territorio, l'orientamento è reso più significativo se si può dare il nome di una persona cui fare riferimento, certi della sua disponibilità.

Un **secondo livello** di orientamento consiste nell'inviare la persona, accompagnandola direttamente o tramite una telefonata, un contatto, una lettera di presentazione, ai servizi che si ritiene possano dare una risposta. Questo secondo livello di orientamento si potrebbe definire di "consulenza" e di "accompagnamento" e presuppone alcuni colloqui di approfondimento. Una richiesta di lavoro, per esempio, può necessitare di un elenco di datori di lavoro, ma anche di sapere redigere un curriculum vitae, di risolvere una questione anagrafica o di trovare un alloggio.

Le persone più deboli, per ragioni di "ignoranza" o di disperazione, spesso non sono consapevoli del fatto che hanno dei diritti. Utilizzano le strutture assistenziali, ma non quelle cui hanno formalmente diritto ad accedere. E' molto importante che il Centro di Ascolto acquisisca e fornisca informazioni sui diritti e le possibilità che sono offerte dai servizi del territorio. In alcuni casi gli uffici pubblici predispongono degli opuscoli per fornire informazioni. Questi strumenti sono utili, ma le persone vanno aiutate a leggerli ed a coglierne il senso.

Orientare significa:

- aiutare la persona ad analizzare il bisogno espresso in relazione alla propria situazione complessiva;
- fornire informazioni sui servizi del territorio, verificandone la comprensione da parte della persona, decodificando la complessità, anche normativa;
- inviare, accompagnando, la persona ai servizi più adeguati per offrire una risposta.

### **La presa in carico**

La persona in difficoltà sperimenta, nell'ambito delle relazioni interpersonali e sociali, la mancanza di punti di riferimento precisi e di interlocutori che, con il loro intervento, restituiscano la speranza di un cambiamento e offrano autentica solidarietà.

"Farsi carico" significa stabilire una relazione con la persona, accompagnandola nella ricerca delle risposte, sostenendola nei tentativi di soluzione, formulando insieme a lei un progetto che tenga conto della sua situazione e delle risorse attivabili, aiutandola a porsi degli obiettivi realistici,



graduali e verificabili, nella consapevolezza che alcune situazioni richiedono anche una risposta “d'emergenza”.

“Farsi carico” dei problemi e delle difficoltà di coloro che sono rimasti ai margini obbliga a riflettere sui meccanismi che regolano la società e sulle possibilità reali di costruire luoghi di solidarietà che sappiano contrastare la tendenza ad un aumento dell'estraneità tra i membri della stessa comunità. In questa prospettiva “farsi carico” significa farsi promotori della tutela dei “diritti” degli ultimi attraverso gesti concreti, nei rapporti personali, ma anche nella progettualità sociale, politica ed economica.

Prendere in carico significa:

- accogliere la persona come “unica”: non come un “caso” da risolvere, ma come una “storia” da assumere;
- prendere coscienza del bisogno e delle possibilità reali di affrontarlo in termini di risorse personali, territoriali, comunitarie, formali e informali;
- studiare, formulare e sperimentare risposte che partano dalla concretezza del bisogno;
- spendere tempo, energie e competenze nella ricerca di soluzioni che, prima di tutto, valorizzino la persona;
- coinvolgere e utilizzare i servizi, la comunità e se stessi attorno ai bisogni emersi: attivare, creando una rete di solidarietà, le risorse disponibili, a partire da quelle della persona;
- accompagnare la persona nel percorso di ricerca delle soluzioni al suo bisogno, facendosi promotori del riconoscimento e della tutela dei suoi diritti;
- formulare un progetto con la persona che, partendo dalla sua situazione reale, valuti le risorse disponibili, individui le strategie operative per affrontare e risolvere il problema, definisca degli obiettivi realistici, gradualmente e verificabili nel tempo;
- stimolare la presa in carico da parte dei servizi competenti, verificando che si facciano effettivamente carico della situazione e denunciando eventuali inadempienze;
- offrire una risposta alle situazioni di emergenza;
- sensibilizzare la comunità, perché stimoli e individui soluzioni e interventi;
- cercare di coniugare professionalità e carità, competenza e servizio.

*(Si rimanda al Capitolo quattro della Sezione due per l'approfondimento metodologico).*

## Capitolo due

### *Struttura, organizzazione, strumenti, modalità operative*

#### **Lavorare per progetti: un metodo che qualifica la risposta**

In un Centro di Ascolto la modalità di relazionarsi con le persone e le “strategie” operative adottate devono seguire criteri d’impostazione comuni e condivisi dall’équipe.

Quest’esigenza di stile, di metodo nasce, oltre che dal rispetto dovuto alla persona, dal mandato ricevuto dalla comunità e dalla complessità sociale in cui il Centro di Ascolto si trova ad operare.

Il metodo di lavoro in un Centro di Ascolto deve basarsi su:

- un rapporto con la persona improntato sul riconoscimento e sul rispetto della sua dignità e responsabilità;
- un’analisi e una valutazione delle situazioni sostenute da un costante lavoro di équipe;
- un’operatività programmata ed una puntuale verifica;
- un’ottica di valorizzazione e collaborazione con le altre realtà presenti sul territorio.

#### **Il Centro di Ascolto raggiunge i propri obiettivi nella misura in cui fa sua la logica del lavoro per progetti.**

Lavorare per progetti significa:

- riconoscere che ogni persona o situazione è diversa da qualsiasi altra;
- superare la logica della risposta al bisogno espresso, per agire in un’ottica promozionale che considera la persona protagonista nella ricerca delle risposte ai propri bisogni;
- sostenere la necessità di un’analisi delle problematiche, considerando il contesto territoriale;
- non lasciare spazio all’improvvisazione, sotto la spinta di una domanda incalzante;
- introdurre elementi di riflessione sull’operatività, sulle attività svolte (rimettere a fuoco gli obiettivi, ridefinire le “strategie”, riqualificare le risorse,...);
- contestualizzare l’operatività e la programmazione;
- favorire una maggiore trasparenza nelle azioni da compiere; evidenziare, i possibili fattori di sviluppo del proprio lavoro;
- maturare nella capacità di analizzare e valutare le situazioni, di progettare e programmare gli interventi in una sequenzialità, di ricercare e attivare le risorse, di sottoporsi a verifica, di conoscere il territorio, di lavorare in rete, coinvolgendo la comunità, stimolando risposte sempre

più adeguate ai bisogni delle persone, non accettando la delega, né “autodelegandosi” la soluzione dei problemi;

## **La formazione**

Oggi, più che mai, la dimensione formativa viene presa in considerazione e valorizzata da coloro che intendono operare mediante una seria progettualità. Il mondo del lavoro esige una formazione professionale mirata. A maggior ragione, la formazione umana e cristiana deve essere la principale preoccupazione della Caritas e della comunità cristiana, il cui compito è essenzialmente promozionale.

Disponibilità, generosità, voglia di “darsi da fare”, desiderio di “fare del bene”, ma anche specifiche competenze professionali, possono non essere sufficienti per fare di un volontario un “buon” operatore in un Centro di Ascolto. Ascoltare una persona che vive una situazione di disagio è un’esperienza complessa e spesso frustrante, che richiede profondo equilibrio e un costante esercizio di verifica su di sé. Spesso, invece, il coinvolgimento operativo porta a trascurare le “radici” del proprio impegno. In questo senso la formazione diventa uno strumento indispensabile per rafforzare le motivazioni e le conoscenze degli operatori, prestando attenzione all’evoluzione del contesto sociale e del vissuto personale. L’obiettivo prioritario della formazione è quello di far crescere nell’operatore la consapevolezza delle proprie scelte in relazione alle proprie attitudini e al compito che è chiamato a svolgere.

Ogni volontario, prima dell’inizio del servizio e durante lo stesso, è chiamato a vivere un’esperienza di formazione. La formazione deve essere prevista e programmata nel progetto operativo.

La complessità del contesto socioculturale, la rapida e continua evoluzione delle povertà impongono una riflessione su:

- le competenze richieste per operare,
- la necessità di attivare anche un volontariato professionale,
- l’opportunità di coinvolgere “esperti” a supporto dell’équipe.

Tuttavia è importante sottolineare che gli operatori di un Centro di Ascolto non sono e non devono sentirsi dei “tecnici”, ma degli operatori pastorali sostenuti anche da alcune competenze specifiche. Esistono diversi livelli e contenuti formativi che è bene tenere presenti nella strutturazione di un Centro di Ascolto.

### **I livelli**

La **formazione iniziale** o di base, per definizione, affronta tematiche di carattere generale con l’obiettivo di approfondire le motivazioni delle proprie scelte.

E' un percorso:

- attraverso cui il singolo operatore è chiamato a verificare le motivazioni personali del proprio impegno,
- finalizzato ad acquisire non solo alcune conoscenze e competenze, ma soprattutto uno stile di lavoro, identità ed obiettivi comuni,
- indispensabile per entrare nella logica complessiva del servizio e prestare il proprio contributo in modo efficace, per conoscere rapporti interni ed esterni della realtà in cui ci s'inserisce,
- necessario per maturare un linguaggio comune,
- fondamentale per lavorare in modo efficace in équipe.

La **formazione specifica** è un percorso mirato rispetto alle **funzioni** assunte da ciascun operatore all'interno del gruppo e alle **competenze** richieste dall'operatività concreta (legislazione, casa, lavoro, immigrazione, ...).

Gli operatori che si occupano dei colloqui dovranno approfondire alcune tematiche, relative alle dinamiche di relazione e riflettere, in modo particolare, sul significato dell'accoglienza, dell'ascolto, dell'orientamento, della presa in carico. Tutto ciò richiede il coraggio di affrontare il vissuto personale, acquisendo strumenti di conoscenza di sé. L'ascolto di sé è un elemento essenziale per ascoltare l'altro e valorizzarlo nella sua irripetibilità. L'ascolto inteso come servizio, in base al quale si struttura il Centro di Ascolto, è diverso dal nostro ascolto personale, dalla nostra capacità di accoglienza della persona. Può essere inteso come un momento di sostegno, come un modo di aiutare un persona affinché essa stessa si aiuti. Per garantire questo tipo di ascolto è necessario intraprendere un cammino formativo che aiuti a:

- comprendere la gestualità dell'altro, i suoi silenzi;
- riconoscere l'importanza del rispetto nei suoi confronti;
- distinguere fra richieste espresse e bisogni inespressi.

La **formazione permanente** è il processo continuo di aggiornamento. Gli incontri di équipe, le verifiche e la supervisione sono parte integrante della formazione permanente.

### **I contenuti**

I percorsi formativi dovranno necessariamente coniugare la riflessione sulla dimensione teologico-pastorale dell'ascolto con l'attenzione all'acquisizione di uno stile di lavoro "competente" anche se non "professionale", basato sulle seguenti abilità/capacità:

- ascolto, relazione, comunicazione;
- analisi, valutazione, verifica;
- collaborazione, interazione, coinvolgimento (all'interno del gruppo e con le realtà esterne);
- "progettazione", programmazione.

Non va sottovalutata, inoltre, la conoscenza del quadro normativo. Il Centro di Ascolto deve essere costantemente aggiornato sulle disposizioni di legge riguardanti la tutela della persona in tutti i suoi bisogni. Ciò aiuta a far crescere ulteriormente la consapevolezza delle proprie responsabilità.

Rispetto ai contenuti è bene, quindi, tenere presente le seguenti dimensioni:

- teologica e pastorale;
- antropologica e psicorelazionale;
- socio-culturale, socio-istituzionale e legislativa.

### **Le modalità**

E' importante che gli itinerari formativi siano "personalizzati", in relazione alle esigenze e ai contesti in cui si opera. Inoltre è bene privilegiare una metodologia "interattiva" che consenta il confronto, la condivisione e la rielaborazione delle esperienze.

Nella definizione di un percorso formativo è fondamentale:

- valutare bisogni, conoscenze e aspettative dei destinatari;
- prestare attenzione alle finalità e agli obiettivi complessivi;
- prevedere tempi e modalità per verificare i risultati raggiunti.

**Pertanto, nell'elaborazione degli itinerari formativi, è opportuno avvalersi del supporto della Caritas diocesana, zonale o decanale.**

Infine è auspicabile la partecipazione ad iniziative di formazione territoriali o extraterritoriali, private o pubbliche (convegni, corsi organizzati dalle Istituzioni locali, dalla Caritas diocesana, da organismi di volontariato,...). Alcuni membri del gruppo potrebbero assumersi il compito di tenere informati gli altri componenti circa le diverse proposte formative che il territorio offre, riproponendo all'interno del gruppo i principali contenuti di cui sono venuti a conoscenza.

### **L'équipe**

Il lavoro d'équipe è uno degli elementi qualificanti il metodo di lavoro di un Centro di Ascolto.

Nel gruppo si sperimentano i valori della corresponsabilità, della collaborazione, dell'interdipendenza. Il gruppo è espressione della comunità, da cui gli operatori hanno ricevuto un mandato, nei confronti della quale hanno la responsabilità di un continuo coinvolgimento e di una costante ed efficace restituzione.

Conoscenza, stima, fiducia reciproca, condivisione di obiettivi, consapevolezza rispetto al proprio "mandato" e ai propri compiti, volontà di realizzare un "prodotto comune", condivisione di una metodologia di lavoro, percorsi formativi comuni, sono i presupposti fondamentali per un effettivo

lavoro d'équipe. Un gruppo di lavoro, per definirsi tale, deve crescere nella capacità di funzionare come un insieme che coopera nel pensare e nel progettare.

Il gruppo, composto da persone competenti, ma non necessariamente da "professionisti", consente il continuo confronto dei punti di vista, la condivisione delle scelte e delle responsabilità. Il gruppo permette di verificarsi continuamente rispetto alle proprie motivazioni e agli obiettivi raggiunti.

Il Centro di Ascolto deve avvalersi di un gruppo di operatori, con competenze differenziate, che offrono un contributo stabile e garantiscono, nel loro insieme, le funzioni di accoglienza, ascolto, orientamento e accompagnamento.

Gli operatori possono essere coadiuvati, eventualmente, da una figura professionale (ad esempio un'assistente sociale). Non si dovrebbe mai partire dal presupposto che in un Centro di Ascolto, l'unico operatore è quello che fa l'ascolto: costui è solo uno degli operatori dell'équipe, con un suo particolare ruolo. L'ottica deve rimanere quella del servizio, i ruoli non devono essere gerarchizzati: nessuno deve prevalere sull'altro.

**E' il lavoro di tutta l'équipe che permette al Centro di Ascolto di funzionare bene.**

*(Si rimanda ai Capitoli cinque e sei della Sezione due per l'approfondimento metodologico).*

## **Il progetto operativo**

Il progetto operativo è un **documento** che definisce le **linee** cui devono attenersi i membri del Centro di Ascolto, per poter agire con unità di finalità e d'intenti.

E' un documento che va periodicamente **verificato**, aggiornato ed integrato in base all'evolversi delle situazioni concrete con cui il Centro verrà in contatto e alle dinamiche socioculturali complessive. Il progetto operativo è un documento dinamico che deve essere rivisto e modificato per essere più aderente alla realtà, ridefinendosi continuamente dopo l'apertura del Centro.

Ogni attività di gruppo prevede la stesura di un progetto operativo. La formulazione di un progetto operativo è indispensabile per l'acquisizione di motivazioni, linguaggio ed identità comuni. Il cammino di stesura del progetto è utilissimo per la conoscenza reciproca e per il consolidamento del lavoro d'équipe. E', perciò, opportuno che chi opera, partecipi concretamente alla stesura del progetto.

**La formulazione del progetto operativo è parte integrante dell'attività del Centro di Ascolto.**

Nel cammino formativo iniziale, non dovrebbe mancare un'esercitazione sulla formulazione di un progetto operativo sotto forma di ipotesi, poiché l'elaborazione e la stesura definitiva dovrà essere affidata all'équipe che opererà concretamente nel Centro di Ascolto e sottoposta all'attenzione del Consiglio Pastorale.

Generalmente il Centro di Ascolto nasce da un'esigenza della comunità parrocchiale o decanale di fare comunione con persone che, in situazione di bisogno, non hanno nessuno a cui rivolgersi per essere ascoltate. Tuttavia è importante condividere le motivazioni e le finalità, che ciascun Centro puntualizzerà come meglio ritiene opportuno. Ciò consente di realizzare un salto di qualità nelle relazioni interne al gruppo e con le persone in difficoltà. Ogni progetto nasce in risposta a un bisogno, in un contesto. Di conseguenza la prima fase di definizione del progetto operativo dovrebbe essere finalizzata a stabilire un "rapporto comunicativo" con il territorio (acquisire informazioni, stabilire relazioni, contatti, ...).

*(Si rimanda al Capitolo sette della Sezione due per l'approfondimento metodologico).*

## **La verifica**

Il momento della verifica, del discernimento, della valutazione e della riprogettazione comune è un momento metodologico molto importante che consente al gruppo di:

- esprimere la dimensione comunitaria del proprio servizio,
- condividere risorse e abilità di ciascuno per affrontare e risolvere i problemi,
- garantire continuità, unità e omogeneità al lavoro.

È importante che rispetto agli obiettivi, alle motivazioni, agli strumenti e all'evoluzione del contesto, ci siano dei momenti precisi in cui il Centro di Ascolto si confronta con il resto della comunità cristiana. A volte, infatti, l'apprensione di dover a tutti i costi rispondere a qualsiasi bisogno e di dover costellare l'attività con ogni tipo di servizio, porta a diventare autosufficienti, a limitare a se stessi il senso di quello che si sta facendo. Il momento della verifica è un'occasione aperta che trova nelle proposte e nei suggerimenti dei membri dell'équipe possibilità di aggiustamenti di percorso, correzioni, integrazioni, che l'esperienza quotidiana andrà, giorno dopo giorno, suggerendo. E' importante quindi che all'interno del gruppo vi sia una capacità comunicativa autentica, una disposizione ad assumere, assimilare nuove informazioni e ad intraprendere un conseguente cambiamento operativo.

Gli operatori che si impegnano nei Centri di Ascolto fanno un lavoro preziosissimo, utilissimo, di fondamentale importanza, veramente vicino alla gente ed estremamente concreto; ma tutto questo spesso viene fatto su "strade diverse", su percorsi a volte improvvisati, a volte lontanissimi da quella che potrebbe essere la matrice di un Centro di Ascolto Caritas.

Occorre rispettare tutti ma fornire alcune linee direttive cui ricondursi: alcune indicazioni sono forse indicazioni ideali, stimoli che hanno ancora bisogno di essere interiorizzati. E' indispensabile la serenità, l'oggettività e la voglia di essere obiettivi nella verifica del servizio, che portano a capire se

esso serve realmente alle persone, alla comunità cristiana. La verifica è un momento essenziale, soprattutto, per combattere la povertà dei propri strumenti di giudizio. Sottoporsi a verifica significa darsi la possibilità di esprimersi liberamente senza sentirsi giudicati, anche per meglio ascoltarsi e conoscersi. Questo farà scoprire agli stessi operatori la fecondità di un atteggiamento di dialogo rispettoso, fondato sull'ascolto accogliente di se stessi e degli altri nella loro diversità personale e culturale, assaporando la gioia della comunicazione interpersonale nonché il valore del continuo apprendimento.

La verifica è parte integrante ed essenziale della formazione permanente e deve essere un momento programmato, che non può essere lasciato alla spontaneità del momento, all'aver tempo. I momenti di verifica vanno programmati a cadenza periodica: settimanale, mensile, trimestrale. E' bene che queste tappe vengano esplicitate nel progetto e rispettate nel concreto.

La verifica deve avvenire nell'ambito dell'équipe del Centro di Ascolto a tre diversi livelli:

- sul raggiungimento degli obiettivi, sul funzionamento del Centro, sull'evoluzione dei bisogni;
- sull'andamento dei "casi";
- sull'operatore e sul gruppo.

Il **primo livello** di verifica riguarda il raggiungimento degli obiettivi del progetto operativo, il funzionamento e le modalità di lavoro del Centro. Dopo un periodo di tempo prestabilito, tre/sei mesi, al massimo un anno, è necessario esaminare il servizio che si è svolto, così da poter riflettere sulle modalità con cui si è operato nei rapporti con le persone e sulle necessità che si sono incontrate. Nel corso di questi momenti di verifica è bene che il gruppo si confronti anche sugli approfondimenti pastorali e metodologici necessari, sull'opportunità di coinvolgimento della comunità. E' importante che a questo livello di verifica partecipi tutta l'équipe.

Il **secondo livello** di verifica riguarda l'andamento delle situazioni seguite dal Centro, dovrebbe essere attuato settimanalmente dagli operatori che si occupano dell'ascolto. Questo livello di verifica ha una notevole valenza formativa, in quanto è proprio di fronte alla concretezza delle situazioni che diventa possibile apprendere maggiormente.

Nell'ambito della riunione è opportuno:

- valutare le nuove situazioni che si sono presentate all'ascolto,
- definire un programma di intervento sulle stesse,
- aggiornare e verificare l'andamento delle situazioni precedentemente prese in carico,
- stimolare lo scambio e il confronto delle esperienze fra gli operatori.

Tutte le situazioni che si presentano al Centro di Ascolto dovrebbero essere condivise, valutate e discusse dall'équipe nel suo complesso. Spesso, di fatto, la valutazione avviene nel corso del colloquio, quando il bisogno espresso non sembra richiedere un ulteriore approfondimento e



soprattutto nel caso di persone non residenti sul territorio, nei confronti delle quali il Centro di Ascolto, generalmente, si limita a svolgere una funzione di orientamento ed invio. E' fondamentale, invece, che tutta l'équipe condivida il percorso di accompagnamento delle persone con cui si è stabilito un rapporto continuativo, che consente di approfondire la conoscenza della situazione e l'avvio di un progetto personale.

Il **terzo livello** di verifica è quello relativo al proprio modo di porsi, alla risonanza che hanno i colloqui sulla propria persona (vissuti, emozioni, condizionamenti, frustrazioni, ...), alle relazioni fra gli operatori. E' il livello più delicato, ma quello che porta alla "verità" del proprio essere e operare. Per questo tipo di verifica si può ricorrere alla supervisione di una persona esterna.

## **L'avvio e l'organizzazione**

La nascita di un Centro di Ascolto può essere sollecitata da bisogni che emergono in situazioni e realtà diverse, di cui si fanno interpreti soggetti di volta in volta differenti. L'esigenza di costituire un Centro di Ascolto può essere espressa dal Consiglio Pastorale parrocchiale e/o decanale, dal Parroco e/o Decano, ma va ricondotta all'attività promozionale della Caritas, organismo pastorale della comunità.

Prima che il Centro di Ascolto diventi operativo è opportuno che le persone, che si rendono disponibili si incontrino ripetutamente. Scopo degli incontri è quello di:

- raggiungere un linguaggio comune che permetta una reale comprensione tra le persone;
- giungere a una condivisione del significato dell'ascolto;
- leggere, studiare, assimilare, concretizzare nella realtà locale quanto viene proposto in questo e in altri sussidi;
- aprirsi alla conoscenza delle realtà e delle risorse del territorio;
- definire uno stile operativo fondato su un insieme di valori condivisi in relazione al servizio da realizzare.

Attraverso la Caritas parrocchiale e/o decanale, di cui il Centro di Ascolto è espressione, tale riflessione dovrebbe poi essere estesa alla comunità: Consiglio Pastorale, gruppi, commissioni, ... con lo scopo di confrontare le risorse di ciascuno e di chiarire le specifiche competenze, al fine di attivare un'efficace rete di collaborazione.

La volontà di costituzione del Centro di ascolto andrebbe segnalata alla Caritas diocesana, al Decanato e alla Zona Pastorale di appartenenza, anche per concordare un percorso di formazione che risponda ai bisogni dei volontari.

Dal punto di vista organizzativo un Centro di Ascolto si caratterizza per la presenza di:

- un gruppo di operatori guidato da un coordinatore,
- una sede riconoscibile e dignitosa;
- adeguate risorse e strumenti;
- una metodologia di lavoro basata sulla progettazione, la verifica, il lavoro di équipe e percorsi propri del lavoro di rete;

Alcuni di questi aspetti sono già stati ampiamente trattati, altri verranno affrontati nel capitolo successivo. Qui di seguito si vogliono brevemente considerare alcuni aspetti logistici.

### **Gli ambienti**

Il Centro di Ascolto necessita di locali adeguati da poter adibire esclusivamente all'attesa e all'ascolto, il cui accesso sia possibilmente indipendente rispetto agli altri locali della Parrocchia, al fine di garantire la necessaria riservatezza. Deve, inoltre, poter usufruire di ambienti per la tenuta della documentazione e della strumentazione di segreteria, per l'effettuazione delle riunioni di équipe. Può essere esposta una targa con la denominazione del servizio e gli orari di apertura. Può essere utile una cassetta postale per eventuali comunicazioni.

### **Gli orari**

L'orario settimanale va definito sulla base delle esigenze "dell'utenza", la situazione del territorio, il numero e la disponibilità degli operatori. Tendenzialmente è opportuno garantire l'apertura almeno due giorni alla settimana. Nell'orario di apertura del Centro si fa solo ascolto.

### **Gli strumenti**

Il Centro di Ascolto deve poter usufruire di alcune attrezzature, proprie od in comune, come: telefono, fax, fotocopiatrice, computer,.. Inoltre deve dotarsi di alcuni strumenti: materiali vari di documentazione (dati, leggi, articoli,...) mappatura delle risorse (indirizzari, elenchi delle realtà operative,...) agenda dei colloqui, registro richieste/offerte di lavoro, schede individuali per la registrazione dei colloqui e relativo sistema di archiviazione (in allegato è possibile trovare il facsimile della scheda utilizzata dai Centri di Ascolto che fanno parte del campione dell'Osservatorio diocesano).

### **Le risorse economiche**

Il Centro di Ascolto deve poter contare sul sostegno economico della comunità. La gestione di risorse economiche deve essere periodicamente oggetto di verifica da parte della commissione Caritas e del Consiglio Pastorale.

### **Gli aspetti giuridici**

Dal punto di vista giuridico il Centro di Ascolto può assumere due differenti configurazioni. Può mantenere la natura giuridica della Parrocchia di cui è espressione (o presso cui ha sede nel caso di un Centro di Ascolto decanale o interparrocchiale). In questo caso, responsabile ultimo dell'attività

del Centro è il Parroco. Può costituirsi in associazione di volontariato ai sensi della L. 266/91. In questo caso si dota di uno statuto e di organi direttivi propri, ha un'autonomia organizzativa, decisionale ed amministrativa, può usufruire di contributi pubblici finalizzati specifici progetti.

Data la natura pastorale del Centro di Ascolto, la prima soluzione appare più opportuna, senza escludere, tuttavia, che specifiche situazioni possano richiedere un'organizzazione giuridica autonoma.

## Capitolo tre

### *Il Centro di Ascolto incontra il territorio*

#### Conoscere il territorio

L'evoluzione del contesto socioculturale in cui il Centro di Ascolto si trova ad operare e la complessità delle situazioni che quotidianamente si presentano richiedono, da un lato, l'acquisizione di conoscenze e competenze specifiche e, dall'altro, l'assunzione di uno stile di lavoro "progettuale" e una logica d'interazione con il territorio. In altre parole la complessità esige la consapevolezza che è necessario "conoscere per agire", nell'approccio alla persona e al territorio. Occorre maturare nella capacità di analizzare ed interpretare la realtà sociale, di osservare con occhi attenti e vigili il contesto in cui i bisogni nascono e si diffondono, di ascoltare il territorio oltre i confini fisici del Centro di Ascolto.

#### Leggere il "contesto"

Il Centro di Ascolto non può lasciarsi attraversare dalle dinamiche sociali complessive senza interrogarsi rispetto al proprio ruolo, alle proprie modalità di intervento. Deve saper ricollocare la sua funzione dentro uno scenario che cambia, deve continuamente verificare, aggiornare, integrare il suo "progetto operativo".

Alcune sfide interpellano in modo particolare l'operatività dei Centri di Ascolto:

- il progressivo processo di globalizzazione nei suoi risvolti culturali ed economici (società multietnica, internazionalizzazione dei mercati, pluralismo religioso, ...);
- la crisi del Welfare State (crisi di efficacia, di efficienza, di legittimità, del principio universalistico, ...);
- la crisi del mercato della casa e del lavoro (difficoltà d'inserimento, scarsa mobilità interna e possibilità di riqualificazione non interessano più solo alcune "categorie" particolarmente svantaggiate perché scarsamente professionalizzate o per debolezze strutturali,..);
- la fragilità dei valori, dei legami, delle relazioni (soggettivismo, consumismo, secolarizzazione, pluralismo,...).

Di fronte a queste dinamiche non cambia la tipologia delle richieste registrate dai Centri di Ascolto, che continuano a riguardare essenzialmente la sfera dei bisogni materiali (casa, lavoro, viveri, vestiario, sussidi, ...), si allarga semmai, drammaticamente, la "base sociale" che esprime questa domanda e si intensificano alcune **nuove povertà** (gli stranieri, irregolari in particolare); queste

rischiano di travolgere il Centro di Ascolto e di snaturarne la funzione, di ridurlo a un luogo di risposta, di servizio emergenziale.

L'instabilità del lavoro e dell'alloggio, la tutela della salute e dell'istruzione, la cura degli anziani e dei minori, ossia la garanzia di quelle istanze che definiscono l'insieme dei diritti di cittadinanza, non riguarda più solo alcune categorie particolarmente svantaggiate a causa di debolezze strutturali (malattia, vecchiaia, handicap, ...), ma interessa fasce sempre più ampie della popolazione. Questi bisogni tendono a divenire sempre più trasversali, anche in contesti territoriali tradizionalmente "ricchi". Permangono povertà relazionali, difficoltà a comunicare, ad organizzarsi la vita, a dare un senso alla propria esistenza, ma sempre più spesso questi disagi si sommano e s'intrecciano drammaticamente alla reale e materiale difficoltà di far quadrare il bilancio familiare. Spesso la domanda di un aiuto concreto nasconde un disagio molto più profondo, un bisogno inespresso di tipo relazionale, carenze e difficoltà di tipo affettivo. Si diffondono situazioni di **povertà nascoste** dentro la quotidianità delle "normali" storie familiari. Si tratta di povertà sommerse che non giungono ai servizi sociali perché non rientrano nella specificità di nessuna "categorizzazione" (handicapati, tossicodipendenti, ...) e non hanno neppure i requisiti per accedere a qualche forma di sostegno di tipo assistenziale (sussidi, alloggi popolari, ...). Crescono le **famiglie in "bilico"**, sulla soglia della povertà, per le quali un evento destabilizzante come la perdita, anche solo temporanea, del lavoro, da parte di uno dei componenti del nucleo, può determinare l'ingresso in una situazione di grave marginalità. Contemporaneamente cresce prepotentemente la pressione del **fenomeno migratorio** che nella percezione del Centro di Ascolto ha ancora i caratteri dell'emergenzialità, della clandestinità.

Di fronte a queste dinamiche, riconoscendo e tutelando la pluralità delle scelte operative (espressione di diversità territoriali, di dotazioni in termini di risorse umane,...), è necessario ribadire che il Centro di Ascolto deve mantenere la sua specifica **funzione di ascolto** e accompagnamento della persona in difficoltà. Mentre si sostiene la centralità dell'ascolto come il servizio attorno al quale si struttura il Centro di Ascolto, occorre, però, rafforzare la consapevolezza che tanto più la situazione sociale diviene complessa, tanto più l'operatore del Centro di Ascolto è chiamato da un lato a stimolare la presa in carico dei bisogni e della **tutela dei diritti** dei più deboli e dall'altro a individuare strategie e modalità di interazione con tutti gli attori sociali presenti sul territorio.

Gli operatori del Centro di Ascolto, oltre a conoscere i diritti, devono essere promotori della tutela dei diritti, devono essere capaci di verificare la verità di quello che sta scritto nella carta dei servizi, devono aiutare gli "ultimi della fila" a verificare l'esigibilità delle prestazioni garantite, devono sostenere che le persone e le famiglie debbano essere tutelate e non danno per pietà o per pietismo ciò che è dovuto per giustizia. La radicalità della vicinanza, della prossimità, dell'ascolto, della

solidarietà esige prima di tutto, pur sapendo che non basta, la tutela del diritto. Il gran valore aggiunto dell'ascolto è di passare da una risposta al bisogno letta in termini "prestazionistici", alla dimensione dell'accompagnamento, della presa in carico, della tutela dei diritti di cittadinanza. Si tratta di ricollocare nell'ascolto quei diritti che il "mercato" tende a rimuovere e cancella con troppa facilità. Assistiamo ad un falso principio di traduzione della sussidiarietà. Il pubblico deve continuare ad essere referente e garante per il cittadino. Il titolo per cui io accedo ai servizi previdenziali, sanitari, assistenziali, è il mio essere cittadino, non è l'età, non è il colore della pelle, non è la condizione sociale. Questa è la prima radicale esigenza della prossimità.

### **Leggere il territorio**

La lettura del territorio è un'operazione complessa e articolata, ma necessaria per:

- rilevare i bisogni e la loro evoluzione;
- conoscere le risorse attive in ambito pubblico e privato;
- "ottimizzare" le energie disponibili;
- promuovere risposte adeguate.

Conoscere il territorio è indispensabile per chi opera in un Centro di Ascolto, anche se non è una sua specifica funzione, ma un'esigenza, uno stile, un'attenzione condivisa da parte di tutta la comunità. Compito del Centro di Ascolto sarà quello di impegnarsi a **valorizzare** e diffondere le **informazioni** in suo possesso attraverso la collaborazione con l'Osservatorio. Il momento della "restituzione dei dati" è un'occasione di crescita significativa per la comunità, di "animazione pastorale", che permette al Centro di Ascolto di essere pienamente "antenna" capace di rilevare le povertà e disagi presenti sul territorio, "bacino privilegiato" di raccolta dati. Le informazioni sulle povertà raccolte dal Centro di Ascolto non devono diventare materiale d'archivio, ma di coscientizzazione. Occorre creare occasioni per diffondere queste valutazioni non solo all'interno della comunità cristiana, ma anche organizzando dibattiti pubblici in ambito civile.

Sotto questo profilo il Centro di Ascolto è strumento decisivo per la Caritas parrocchiale e decanale. La conoscenza delle varie forme di povertà è la base di partenza affinché la comunità viva la solidarietà. Il passo successivo è lo sviluppo concreto di questa solidarietà: l'impegno a produrre risposte precise e puntuali. Conoscere il territorio significa anche conoscere e far conoscere le opportunità già esistenti di risposta ai bisogni, siano esse pubbliche o private, mediante un'informazione periodica ed aggiornata relativa a:

- i servizi sanitari, sociosanitari, assistenziali, educativi, ambulatoriali, diurni, residenziali, domiciliari (chiarendo dove sono collocati, quali prestazioni offrono, a chi, a quali condizioni, in quali orari,...);

- i gruppi di volontariato, le cooperative sociali, le ONLUS, le associazioni, i patronati (la loro sede, il numero telefonico, i servizi che offrono,...);
- i gruppi di auto e mutuo aiuto;
- le famiglie aperte all'accoglienza;
- ....

## **Il lavoro di rete**

**Il Centro di Ascolto raggiunge i propri obiettivi nella misura in cui fa sua la logica del lavoro di rete**, sia nei confronti delle persone ascoltate che delle realtà presenti sul territorio, assumendo una funzione di collegamento e “mediazione” fra la persona e le risorse attivabili.

Ascoltare significa guardare l’altro nella sua globalità (oltre i bisogni espressi), in relazione al suo contesto (sociale, culturale, familiare,...) che può costituire un vincolo, ma anche una risorsa.

Accompagnare vuol dire aiutare la persona a riscoprire e a collegare le proprie risorse e quelle presenti sul territorio.

La rete è un intreccio di fili e di nodi che svolge una funzione di sostegno, di protezione. Come nella rete non è possibile scindere i fili dai nodi, il singolo non può essere “slegato” dalla relazione che lo trattiene e lo contiene. Il Centro di Ascolto è un nodo della rete dei servizi del territorio e come tale non può prescindere dalla connessione, dall’interazione con gli altri soggetti. L’operatore del Centro di Ascolto, considera la rete delle risorse territoriali un preciso strumento finalizzato alla realizzazione di un progetto unitario. Egli agisce come un operatore relazionale, che sostiene e favorisce i collegamenti tra unità distinte, rivitalizzando l’esistente, mobilitando risorse e conoscenze.

Lavorare in rete significa pensarsi come “una” delle risorse del territorio, per far fronte ai bisogni delle persone, che sviluppa la propria specificità solo se si relaziona, si collega, interagisce con le altre realtà presenti. In questo senso è necessario, non solo conoscere quanto esiste sul territorio, ma soprattutto assumere un atteggiamento, uno stile, un metodo. Lavorare in rete è un modo di pensare, di operare, rappresenta una necessità per raggiungere una serie di obiettivi e dare continuità e autonomia al lavoro.

**Il lavoro di rete nasce da una progettazione comune.** Parte dal presupposto che non esista una sola origine alla base di un bisogno e che si possa intervenire in un solo modo, ma che occorra una pluralità di approcci, fra loro comunicanti. Implica il riconoscimento dell’assoluta parità fra i soggetti interagenti, i quali nel loro insieme e nel rispetto delle rispettive competenze e funzioni, contribuiscono ad un progetto comune di benessere della persona.

Un progetto condiviso:

- unisce le risorse di più parti;
- rafforza una rete di intervento capace di funzionare anche se una parte smette di lavorare;
- promuove una cultura sociale, che valorizza le risorse di tutta la comunità affinché essa stessa si prenda cura dei singoli bisogni delle persone.

Per lavorare in rete occorre:

- conoscere le risorse che costituiscono la rete sociale di un individuo;
- attivare processi di comunicazione fra i diversi soggetti che compongono la rete;
- collegare la rete informale a quella formale;
- decentrarsi rinunciando alla propria esclusività e autoreferenzialità;
- condividere le proprie conoscenze.

Lavorare in rete significa valorizzare non solo **i servizi del territorio**, ma anche la famiglia e gli amici, tutte quelle realtà che incidono o fanno parte di un problema, significa integrare le risorse formali con **le forze vive del territorio** mobilitandole attorno ad una persona che ha un problema.

Il Centro di Ascolto può contribuire a valorizzare le potenzialità delle “reti informali” e a collegarle con la “rete formale” dei servizi presenti sul territorio.

**Le reti informali** comprendono tutte le risorse naturali della vita di una persona, quei rapporti che appartengono alla sfera delle relazioni primarie: famiglia, amici, vicini... Queste reti sono caricate dalla dimensione dell'affettività, spesso però non vengono valorizzate, perché ritenute incapaci di trasformare in risorsa le capacità che hanno a disposizione.

**La rete formale** è composta da tutti quei servizi strutturati che il soggetto incontra nel suo percorso di vita: i servizi sociosanitari, la scuola, le associazioni, ovvero quelle risorse organizzate che nascono dal presupposto di un bisogno comunitario cui dare risposta. Spesso gli attori di questa rete sono professionisti che lavorano stabilmente attorno ad obiettivi di promozione del benessere degli individui.

Lavorare in rete significa riuscire a coinvolgere, mobilitare, attivare disponibilità, significa poter contare su una cerchia di collaboratori (un avvocato, un medico, ma anche un idraulico, un falegname, ...), magari all'interno della Parrocchia, che possa essere interpellata e coinvolta a seconda dei bisogni e delle emergenze che si presentano.

Spesso sulle stesse persone intervengono diversi soggetti istituzionali e non che s'intersecano provocando, a volte, sprechi di risorse ed in alcuni casi, vuoti d'intervento. Lavorare in termini di rete vuol dire anche essere coloro che nei confronti dell'ente pubblico sollecitano, stimolano, non permettono inadempienze, intervenendo puntualmente e irreprensibilmente. Occorre superare gradualmente il concetto di delega diffuso e tacito, che affida ai volontari e alle loro specifiche



competenze l'intervento sulla sofferenza dei singoli e sulle povertà sociali. Gli operatori del Centro di Ascolto possono diventare la "punta avanzata" di una comunità capace di mettere in atto una miriade di piccoli e quotidiani atteggiamenti di condivisione e di ascolto, "umanizzando" gli ambiti sociali nei quali vivono.

In sintesi, lavorare in rete, in un Centro di Ascolto significa:

- conoscere il territorio nel modo più approfondito possibile;
- individuare le risorse in ambito pubblico e privato;
- conoscere ruoli e competenze, modalità d'accesso e fruizione dei servizi;
- possedere una mappatura delle risorse presenti sul territorio;
- valorizzare, attivare, coinvolgere, collegare le risorse formali e informali disponibili;
- non creare duplicazioni, sovrapposizioni, non delegare, non sostituirsi;
- collaborare con gli altri soggetti presenti, nel rispetto dei ruoli e delle competenze, nella definizione di progetti di intervento comuni;
- sollecitare l'ente pubblico, stimolarlo, non permettere inadempienze.

## **La mappatura delle risorse e la documentazione**

Elaborare una **mappatura delle risorse** è il primo passo per conoscere il territorio e lavorare efficacemente in termini di rete (le segreterie delle aree di bisogno della Caritas Ambrosiana possono supportare gli operatori dei Centri di Ascolto in questo lavoro). Costruire una mappatura delle risorse significa stendere un elenco/schedario, che può essere realizzato distinguendo le risorse pubbliche da quelle private e raggruppando gli enti secondo le tipologie dei bisogni. Anche questo lavoro va letto in termini di relazione. Conoscere gli operatori degli altri servizi, stabilire con loro dei rapporti significa inviare ed accompagnare molto più efficacemente le persone che si presentano. L'indirizzario dovrà essere facilmente consultabile da tutti i membri dell'équipe.

Di ciascuna risorsa è necessario conoscere:

- denominazione, indirizzo, numero telefonico;
- nome del responsabile e/o di altri eventuali referenti;
- tipologia del servizio offerto;
- orari e modalità di accesso;
- note con particolari informazioni qualitative.

La mappatura deve essere periodicamente aggiornata. La necessità di avere informazioni precise è legata alla volontà di evitare che la persona debba poi rivolgersi altrove: se orientiamo, dobbiamo

farlo in maniera meno approssimata possibile, riconoscendo alla persona che è di fronte una precisa dignità.

Un ulteriore strumento di conoscenza del territorio è l'acquisizione sistematica di materiale di **documentazione** finalizzato anche all'organizzazione del lavoro e alla formazione permanente degli operatori.

Possono essere utili:

- questionari, statistiche e altri strumenti per la conoscenza del territorio, delle risorse presenti e per la rilevazione dei bisogni;
- pubblicazioni relative ad atti di seminari e corsi di formazione;
- riviste specializzate sul volontariato e sulle attività del "privato-sociale";
- raccolta della legislazione in materia sanitaria, socio-sanitaria e socio-assistenziale a livello nazionale e regionale (la segreteria politiche sociali di Caritas Ambrosiana può fornire materiale e indicazioni in proposito);
- raccolta di normative locali (delibere e regolamenti comunali e provinciali, accordi di programma,...) che dettano direttive sui rapporti con il volontariato e sulla valorizzazione del "privato sociale".

## **Centro di Ascolto e sistema dei servizi**

**Il Centro di Ascolto raggiunge i propri obiettivi solo se si pone in un'ottica di collaborazione e valorizzazione della rete dei servizi e delle risorse presenti sul territorio:** istituzioni e servizi pubblici, associazioni e gruppi di volontariato, consultori familiari, centri geriatrici, altri Centri di Ascolto, strutture ecclesiali,....

L'operatore del Centro di Ascolto, per orientare e accompagnare la persona verso una risposta adeguata, deve saper interagire con le risorse formali ed informali che la comunità cristiana e la società civile nel suo complesso mettono a disposizione.

Certamente il Centro di Ascolto deve saper collaborare con gruppi di volontariato, comunità di accoglienza, guardaroba, mense, centri di raccolta di generi alimentari, cooperative di lavoro, famiglie aperte, ... all'interno dei quali è possibile trovare risposte e servizi specifici, ma soprattutto deve saper accompagnare alle strutture sociosanitarie (ASL, SERT, CPS, centri diurni, ambulatori, consultori,...), all'anagrafe comunale, all'ufficio di collocamento, ai dormitori pubblici,... facendosi promotore della presa in carico, della tutela dei diritti delle persone più deboli.

**Fra le risorse a disposizione dei Centri di Ascolto vi è, naturalmente, anche il collegamento con la Caritas diocesana, zonale e decanale.**

I principali interlocutori istituzionali di un Centro di Ascolto dovrebbero essere: il Comune (in particolare gli Assessorati alle Politiche Sociali ed alla Pubblica Istruzione), l'ALER (ex Istituto "Case Popolari"), la Questura, la Prefettura e la Provincia, l'ASL e l'Azienda ospedaliera. E' utile partecipare ai vari Coordinamenti istituiti a livello comunale, provinciale o regionale, perché l'unione con altri partner dà più forza per evidenziare talune necessità del territorio e per promuovere risposte adeguate.

Il rapporto con il Comune è particolarmente importante perché:

- è l'istituzione pubblica primaria, nella quale la popolazione maggiormente si riconosce;
- è l'istituzione che concorre ad una corretta lettura dei bisogni della popolazione, della programmazione complessiva delle risposte, della promozione della qualità della vita della popolazione;
- è l'istituzione deputata a garantire l'integrazione della rete dei servizi e delle prestazioni del pubblico, del privato e degli organismi di solidarietà sociale (cooperative, associazioni, ...);
- è il naturale interlocutore a cui ogni soggetto che si fa carico di un portatore di bisogno può rivolgersi o può indirizzare.

Rapportandosi alla rete dei servizi il Centro di Ascolto svolge una funzione di coordinamento e di sensibilizzazione. Il coordinamento può essere distinto in "operativo" e "sistemico".

**Il coordinamento operativo** è finalizzato a concordare, nell'ambito delle rispettive competenze, gli interventi relativi a una stessa persona. **Il coordinamento sistemico** è volto a promuovere una riflessione più allargata, per individuare linee comuni d'azione a più lungo termine, per contribuire a produrre cultura di prevenzione e di riabilitazione, per circoscrivere gli interventi di tipo esclusivamente assistenziale. L'azione di sensibilizzazione si realizza attraverso la comunicazione dell'attività svolta e delle problematiche recepite a vari livelli (comunità parrocchiale, decanato, luoghi di partecipazione sociale,...) e con diverse modalità (rapporti annuali, partecipazione ad incontri,...).

### **La specificità dei soggetti**

Il rapporto fra Centro di Ascolto e sistema dei servizi pubblici merita un ulteriore approfondimento a partire dalla considerazione della specificità dei soggetti.

Nel dibattito in corso sulla riforma dello Stato sociale viene sempre più evidenziata la necessaria integrazione fra i servizi gestiti dagli Enti locali e i servizi promossi dalle realtà del cosiddetto Terzo settore: associazioni di volontariato, cooperative, fondazioni, servizi promossi dalle comunità religiose. In questo senso si parla di passaggio dal Welfare State al Welfare Mix o Welfare Community. La crisi dello stato sociale è imputabile oltre che a carenze di risorse economiche e a una collocazione sempre più marginale delle politiche sociali all'interno dei sistemi politici anche a

un cambiamento nelle esigenze delle persone che usufruiscono dei servizi, le quali esprimono nuovi bisogni di tipo relazionale, accanto o indipendentemente dai bisogni materiali.

Il Terzo settore è nato come riscoperta, come bisogno radicale dell'uomo di vivere accanto all'altro. In questo senso il Terzo settore non è mai sostitutivo dello Stato, non è mai complementare al mercato, non vuole correre il rischio di essere in qualche modo riassorbito dentro queste logiche, ha una sua radicalità che è la testimonianza che si può fare per gli altri qualcosa non per obbligo di legge, non per interesse mercantile. Riconosce che esistono dei beni che non si comprano e che non si vendono, esistono dei beni che si comunicano, che si scoprono.

E' proprio nella funzione di sostegno relazionale che il volontariato in generale, e il Centro di Ascolto in particolare, può individuare il suo specifico o quantomeno una dimensione caratteristica dei propri interventi. L'intervento del servizio pubblico è per sua intrinseca natura normato in maniera rigida, sulla base di una titolarità di competenze sancite per legge e che determinano un mandato istituzionale con limiti e doveri ben precisi. Tale mandato configura i contorni della presa in carico di un bisogno nonché della funzione dell'operatore sociale, che è sì di sostegno, ma per molti versi anche di controllo. Tale funzione è necessaria e dovuta ma, proprio per questo, erogabile sulla base di criteri uniformi che garantiscano equità di prestazioni ed assoluta mancanza di discrezionalità.

### **Perché la comunicazione**

Sia il sistema dei servizi che il Centro di Ascolto possono trarre dalla comunicazione e dalla interazione reciproca stimoli ed elementi che li aiutano ad interrogarsi ed a ripensare le proprie modalità di lavoro anche alla luce degli interventi specifici di ognuno. Tutto ciò in un'ottica di collaborazione e di miglioramento delle risposte fornite alle persone che si trovano in stato di bisogno.

Avviene spesso che il Centro di Ascolto ed i servizi pubblici attuino interventi sulle stesse situazioni di bisogno; occorre che integrino le loro attività, coordinino i loro sforzi, valorizzino le specifiche funzioni in vista di una risposta globale ed esaustiva dei diversi livelli di bisogno, espressi dal soggetto o dalla situazione nei quali si interviene. La persona che esprime bisogni di cura non deve infatti sentire addossato su di sé l'onere di costruire un'integrazione tra interventi attuati da soggetti diversi, che non si conoscono e che non comunicano tra di loro.

Sotto tale profilo, l'impegno degli operatori del Centro di Ascolto deve essere estremamente vigile ed attivo, con una insostituibile funzione di stimolo nei confronti del sistema dei servizi. Infatti, se gli interventi dei volontari si ponessero nei confronti della persona, che è una ed unica, come elementi che si sovrappongono o che non si coordinano in qualche modo a quanto già attuato da

altri, il soggetto che ne usufruisse subirebbe, a seconda dei casi, il disagio legato ad una sovrabbondanza di prestazioni scoordinate o ad una mancanza di risposte.

Il rischio di “sprecare” risorse ed energie o di utilizzarle male, rendendole motivo di confusione o di difficoltà per la stessa persona per la quale sono state attivate, sarebbe allora molto evidente.

E' quindi proprio sull'elemento dell'unità della persona sulla quale s'interviene che si ritiene necessaria, ed assolutamente irrinunciabile, l'esistenza della comunicazione tra il Centro di Ascolto ed il sistema dei servizi.

Certamente tutto questo costituisce un insieme di strumenti, fondamentali per il riconoscimento della reciproca esistenza e della propria specifica titolarità negli interventi, ma non potrà avere un seguito concreto e realisticamente significativo se non attraverso la maturazione della necessità di una condivisione di responsabilità.

### **Le dimensioni dell'ascolto e del conflitto**

Perché non si crei un rapporto strumentale tra volontariato e sistema dei servizi è pertanto necessario che alla conoscenza si unisca il rispetto fondato sul reciproco ascolto. Non è possibile infatti rispettare l'altro se non lo si conosce e se non si è consapevoli delle motivazioni del suo agire, degli strumenti che gli sono peculiari, degli obiettivi che si prefigge.

E' necessario:

- capire le ragioni;
- conoscere le caratteristiche e le peculiarità dell'altro e del suo modo di comunicare e di agire;
- mettere a disposizione la propria volontà di interazione e di collaborazione;
- recepire sia le diversità tra gli interlocutori, sia gli elementi e le aree comuni, senza negare, appiattendole nell'uniformità, le proprie peculiarità;
- disporsi ad un confronto e ad un atteggiamento collaborativo;
- ricercare maggiormente le possibilità e le opportunità di condivisione che non gli elementi di ostacolo alla collaborazione;
- individuare obiettivi, anche limitati purché condivisi, da perseguire assieme rispettando le reciproche funzioni e finalità.

In ogni relazione è sempre presente la dimensione del conflitto che, se ben gestito, può divenire motivo di maggior coinvolgimento e di più seria ricerca comune. Ciò non per negare l'esistenza di difficoltà o ostacoli ma per aprire ad un approccio positivo, che stimoli, almeno nelle intenzioni, il desiderio di inventare e creare opportunità, luoghi e strumenti, nei quali perseguire il bene comune. Questo significa interagire con il sistema dei servizi non solo in funzione di sostituzione, o di delega, ma in quanto soggetto sociale che a pieno titolo vuole condividere la responsabilità di una risposta agli ultimi.

**SEZIONE DUE**

***APPROFONDIMENTI METODOLOGICI***

***CONSIGLI UTILI***

## Capitolo Uno

### *L'ascolto*

#### **L'ascolto come “servizio”**

Uno dei bisogni fondamentali dell'uomo è quello di parlare, di parlare di sé. Tutti desideriamo essere ascoltati, ma non sempre sappiamo fermarci a prestare vera attenzione agli altri.

L'operatore del Centro di Ascolto utilizza l'ascolto come strumento per rendere il proprio servizio.

L'apertura sincera alla novità, alla diversità di ciascuno e la concreta disponibilità all'eccezionalità dell'incontro con l'altro sono i punti di partenza per un "servizio" d'ascolto.

**Ascoltare significa “fare silenzio”.** Chi è abituato a fare silenzio dentro di sé trova maggior facilità a fare silenzio con gli altri; chi non conosce il silenzio interiore, difficilmente sa tacere di fronte agli altri. Il silenzio è un modo di vivere il rapporto con sé e con gli altri. Fare silenzio è ben altra cosa che stare zitti. E' creare spazio. L'unità di se stessi si raggiunge e si conserva nel silenzio, nell'interiorità. Il silenzio è uno spazio di quiete, ricco, creativo, che fa crescere. Serve per guardarsi allo specchio, per riconoscersi, per prendere consapevolezza di sé, della propria libertà, delle proprie energie, dei propri valori. L'efficacia di una relazione di aiuto non si misura sulla base dell'abbondanza di parole, ma sulla disponibilità ad ascoltare. Il silenzio è uno spazio offerto all'altro perché possa esprimersi nei modi e nei tempi a lui congeniali, perché possa raccogliersi, ascoltarsi, riordinare i suoi pensieri.

**Ascoltare significa dare precedenza all'altro.** E' far tacere i propri punti di vista, i propri preconcetti, pregiudizi, significa fare il vuoto dentro di sé, fare spazio per accogliere l'altro, per offrire ospitalità all'altro. Ascoltare è interrompersi appena l'interlocutore riprende a parlare: è lui il protagonista, si è lì per lui, perché esponga se stesso, è più importante quanto ha da dire lui.

Nel dialogo vi sono uno che parla e uno che ascolta e generalmente i due si dividono lo spazio, ma quando si deve fare della comunicazione un “servizio”, il momento dell'ascolto deve ampliarsi al massimo per concedere a colui che parla lo spazio più esteso possibile.

**Ascoltare significa voler capire.** L'ascolto è un atto interiore che non permette di pensare ad altro, implica la volontà di andare a fondo, il desiderio di capire. Esige coscienza, attenzione, silenzio,

impegno, tempo. Nell'ascolto c'è sempre intenzionalità, volontà di comprensione profonda. Per ascoltare bisogna volerlo. Si può sentire ma non ascoltare. Non si può ascoltare senza sentire. Non si ascoltano due persone allo stesso modo, perché non ci sono due persone uguali. Due persone non ascoltano allo stesso modo, perché non ci sono due persone che hanno lo stesso mondo interiore, la stessa sensibilità, la stessa capacità di accoglienza.

Chi è intenzionato a capire, mentre ascolta si interroga. Voler capire è interrogare la propria intenzionalità, è far tacere dentro di sé le interferenze di sentimenti dannosi quali la presunzione, la gelosia, il bisogno di difesa, il desiderio di prevalere o di provocare. E' riconoscere che ciò che ascolto forse è migliore di ciò che penso. E' porre il colloquio nei termini di fiducia e rispetto.

Occorre evitare di dimostrare approvazione e disapprovazione, se vogliamo che la persona si metta sul nostro stesso piano. Dimostrandosi d'accordo, compiaciuti o dispiaciuti per quanto essa dice, forniremo degli avvertimenti che la indurranno a reprimere alcuni suoi pensieri o a sollevarne altri. Se si desidera, invece, che continui a comunicare con franchezza, è necessario restare neutrali. Non basta ascoltare, ma è necessario sforzarsi con tutte le capacità a comprendere ciò che effettivamente l'altro vuole comunicare e fargli sapere che è stato compreso.

**Ascoltare significa non giudicare.** La tendenza al giudizio è particolarmente accentuata in situazioni in cui sentimenti ed emozioni sono profondamente coinvolti. E' poi difficile sentire sincero rispetto per un altro individuo, specie se non condivide i nostri stessi valori e non possiede quelle qualità che noi maggiormente ammiriamo negli altri. Quando vi è rispetto e stima da parte di chi ascolta, la persona, specie quella in difficoltà, è sollecitata a comunicare serenamente, mantenendo la propria identità. In questo clima, le pressioni conformistiche sono ridotte al minimo. Considerare le differenze e i relativi conflitti come dei punti di forza significa rafforzare la relazione, quindi migliorare la comunicazione e la comprensione reciproca.

**Ascoltare significa riconoscere.** Quando è ascoltata la persona ha la possibilità di cessare di essere e di sentirsi ignota, ha la possibilità di divenire qualcuno, di non sentirsi più né estranea, né straniera, né abbandonata, ma accolta. Ascoltare significa permettere all'altro di riconoscersi, di ritrovarsi, di esprimersi. Sentirsi ascoltato permette di porsi in modo diverso davanti ai propri pensieri, problemi, fatti, emozioni, è il cammino ideale per vedere chiaro, per dare una definizione ai propri bisogni, per oggettivare, per vedere davanti a sé le cose verbalizzate. Il problema esposto è più vicino a essere risolto perché si individua con maggiore lucidità la strada migliore per trovare la soluzione. Ascoltare è centrare la comunicazione sull'altro. È un modo di dire a colui che parla che lo si riconosce come protagonista.

**Ascoltare significa “cogliere la sostanza”.** Una persona non parla solo con la bocca, ma anche con il volto, con le mani, con il corpo, con il silenzio. Si ascolta con la mente, con l'animo, con



l'espressione del viso, con i cenni del capo, con lo sguardo, con la posizione del corpo, con le mani, con tutta la persona. Ascoltare è cogliere la sostanza di tanti segnali. Le parole sono importanti, perché sono strumento di comunicazione, di relazione, tuttavia sono sempre un tramite, uno specchio, un filtro di ciò che sta di là. Per ascoltare bisogna avere l'occhio e l'orecchio liberi.

Spesso il silenzio della persona in difficoltà può significare che è incerta se comunicare o meno qualche cosa. Se ci si trattiene dal parlare, è più probabile che l'altro dica ciò che gli passa per la mente. Il messaggio tacito è sempre comunicante. In ogni conversazione vi sono due componenti principali: la più ovvia è il contenuto della conversazione, mentre l'altra è costituita da sentimenti espressi o sottintesi attraverso il tono di voce, le riflessioni, i gesti, la mimica facciale, ...

Chi è ascoltato percepisce se chi l'ascolta è vicino o lontano, se partecipa o se è annoiato, se è indifferente. Il primo ascolto appartiene agli occhi: lo sguardo annulla la distanza; rifiutare lo sguardo è rifiutare l'incontro. Lo sguardo dipende dai sentimenti che si vivono in quel momento, ma soprattutto da quelli che si vivono abitualmente. Osservare e ascoltare è mettersi in contatto immediato con la vita degli altri.

**Ascoltare significa “regalare tempo”.** Parlare e ascoltare richiedono tempo, consumano tempo. Se decido di offrire ascolto non posso fare “salti in avanti” per ridurre il tempo a disposizione di colui che parla. Due colloqui possono avere la stessa lunghezza, ma uno può sembrare brevissimo e l'altro interminabile. Se decido di regalare ascolto non posso sfuggire alla sensazione di essere coinvolto in una situazione che consuma il mio tempo. Non è tempo rubato, perduto, ma voluto, donato.

Ascoltare significa mettere a disposizione di qualcuno tempo gratuitamente.

### **L'ascolto “efficace”**

L'ascolto richiede autocontrollo, tempo, pazienza ed esercizio costante su di sé. Non è sufficiente valutare semplicemente ciò che si ascolta ed approvarlo “intellettualmente”, occorre valutare il proprio operato, nel corso dell'azione di ascolto.

Ascoltare in modo efficace, entrare in relazione con l'altro, significa:

- *ascoltare per capire* cosa l'altro vuol dire, non per essere pronto a replicare, contraddire o rifiutare;
- *essere consapevole* che ciò che viene detto dall'altro, contiene qualcosa di più del significato delle parole usate, che si trovano nel dizionario. Il tono della voce, l'espressione del volto e il comportamento generale di colui che parla, comunicano qualcosa;
- *stare attento a non interpretare il messaggio* troppo rapidamente. Bisogna cercare la chiave di ciò che l'altra persona sta cercando di comunicare, mettendosi nei suoi panni, guardando il mondo in cui, colui che parla, vive, accettando i suoi sentimenti come fatti di cui si deve tenere conto sia che l'ascoltatore li condivida o no;

- *mettere da parte le proprie opinioni* e i propri punti di vista per tutto il tempo che si ascolta. Essere consapevoli che non si può ascoltare se stesso e allo stesso tempo ascoltare colui che parla. E' necessario prestare attenzione a non "ingolfare" il proprio "apparato ricevente";
- *controllare la propria impazienza*, essere consapevoli che ascoltare è più rapido che parlare. La persona media pronuncia circa 125 parole al minuto, ma ne può ascoltare circa 400 al minuto; tuttavia, l'ascoltatore attento non corre avanti a colui che parla, gli dà il tempo di raccontare la sua storia;
- *non preparare la propria risposta mentre si ascolta*. Occorre capire l'intero messaggio prima di decidere che cosa dire quando sarà il proprio turno. L'ultima frase di colui che parla potrà dare, infatti, una nuova direzione in relazione a quanto aveva detto prima;
- *mostrare interesse e stare all'erta*. Stimolare colui che parla. Non interrompere. Fare delle domande per assicurarsi più informazioni, non per intrappolare colui che parla o chiuderlo in un angolo;
- *essere consapevoli* che il linguaggio di colui che parla sarà diverso dal linguaggio che useremmo per dire le stesse cose. Non cavillare sulle parole, ma cercare di arrivare al loro vero significato;
- *avere uno scopo opposto a quello dell'oratore*. Cercare aree di accordo, non punti deboli da far saltare con l'artiglieria delle contro - argomentazioni;
- *ascoltare tutti i particolari*, non soltanto quelli che sono a favore delle proprie tesi;
- *prima di rispondere, riassumere* ciò che si pensa che la persona abbia voluto dire. Se la propria interpretazione non è accettata, occorre chiarire i punti contestati prima di tentare di esporre le proprie tesi.

**Per migliorare la propria capacità di ascolto, occorre:**

- *ascoltare ogni persona con la massima attenzione*, se essa riceve l'impressione che noi non siamo sinceramente interessati a ciò che dice, non si preoccuperà di rivelarci i suoi veri pensieri. Non lasciamoci distrarre mentre parla, dobbiamo essere totalmente con lei, se vogliamo che essa sia comunicativa con noi. Di tanto in tanto pronunciamo brevi cenni per dimostrarle che la stiamo seguendo, come "Capisco", "Continui", "Certo";
- *fare domande esplorative* alle quali non sia possibile rispondere con un semplice sì o no. Per esempio, invece di chiedere: "Gli ha detto che non poteva terminare il lavoro per le quattro?" Chiedetegli: "A questo punto che cosa gli ha detto?";
- *usare l'ascolto per riflesso* ci aiuterà sia a controllare se è stato capito ciò che la persona ha detto, sia ad incoraggiarla a continuare. L'ascolto per riflesso consiste nel ripetere, in termini leggermente diversi, ciò che un'altra persona ha appena terminato di dire. Per esempio, la persona vi ha detto: "Carlo non è adatto come operatore". La vostra reazione dovrà essere tale

da incoraggiarla a continuare, così da scoprire le ragioni che determinano questa sua affermazione. E' meglio ribadire: "Tu ritieni che Carlo sia un volontario scadente?". La sua risposta sarà probabilmente simile alla seguente: "Certo, non sa organizzarsi e tralascia sempre dei particolari importanti".

### **L'ascolto "empatico"**

L'empatia è l'insieme dei segnali che circolano in ogni relazione in cui una persona facilita lo sviluppo o la crescita di un'altra, la aiuta a maturare, ad adattarsi, ad integrarsi o a mettere a frutto la sua esperienza.

L'empatia si manifesta quando sono presenti contemporaneamente i seguenti elementi:

**Comprensione:** chi aiuta comprende l'altro dal punto di vista di quest'ultimo; riconosce ciò che è reale o significativo per l'altro in un dato momento; cerca di sapere come l'altro vede e sente le cose e quali sono i suoi atteggiamenti personali di fronte ai vari aspetti della vita; vive in un certo modo l'esperienza dell'altro, purché non confonda i sentimenti e le percezioni dell'altro con i propri.

L'esperienza mette però in evidenza che raramente possiamo essere certi di quello che un altro vuole dire o sente esattamente. In genere reagiamo secondo l'idea che ci facciamo di quello che l'altro vuol dire in quel momento. Dobbiamo tuttavia rimanere sempre disponibili a correggere e modificare il nostro giudizio. Questo non solo aumenta la possibilità di capire esattamente i pensieri e i sentimenti dell'altro, ma contribuisce a renderlo più libero, a permettergli di cambiare egli stesso il suo modo di percepire o di formulare la sua esperienza, di esaminare altre opportunità e di dare alla sua esperienza un significato nuovo.

**Fiducia nell'altro:** quando l'altro possiede forze proprie per crescere e diviene consapevole delle risorse della sua storia, l'empatia sviluppa questa fiducia e si appoggia su di essa. E' pertanto fondamentale essere per primi convinti che l'altro possiede, nel profondo, una tendenza a crescere e a sviluppare al massimo le sue possibilità; che noi non possiamo caricarci delle sue responsabilità ma che possiamo facilitare e mantenere (anche quando l'altro per primo non ci crede più) la sua aspirazione ad uno sviluppo integrato più vasto.

**Interesse e rispetto senza riserve:** è molto difficile muoversi sempre sulla base di queste due dimensioni, ma non dobbiamo dimenticare che solo attraverso di esse possiamo giungere a provare ed a manifestare tenerezza ed affetto verso chi cerchiamo di aiutare: sentimenti senza i quali ogni relazione è arida, anche se tecnicamente "perfetta".

**Accettazione dell'altro:** l'altro non deve aver bisogno di guadagnarsi la nostra approvazione o simpatia esprimendo o sopprimendo certi desideri e atteggiamenti o idee, cercando di essere una persona piuttosto che un'altra; l'altro deve avere tutta la libertà di essere quello che più profondamente e più completamente è in quel momento. Nella relazione egli può verificare che non

c'è alcun rischio nell'affrontare se stessi apertamente, nel percepire o ammettere le proprie debolezze, così come il proprio smarrimento o le proprie paure. Questo è possibile solo se sappiamo accettare l'altro per quello che egli è, e, soprattutto, esprimere tale accettazione.

**Disponibilità:** il quinto aspetto dell'empatia è la disponibilità, intendendo con questo l'essere pronto, quando l'altro lo desidera veramente, a trasmettere modi di vedere personali, riuscendo contemporaneamente a mantenere nettamente distinti i propri pensieri e sentimenti da quelli dell'altro.

**Essere conseguente o in posizione di congruenza:** significa essere sinceri e semplici nei confronti dell'altro; manifestare comprensione empatica, rispetto, interesse ed accettazione senza però ostentare questi sentimenti, se non li proviamo veramente. Infatti, generalmente, manifestare una certa reazione, quando interiormente ne provo un'altra, non fa che imbrogliare l'altro: egli non sa quindi se far caso alle parole, al tono di voce, all'espressione o ai gesti e si sentirà a disagio, senza capirne bene il perché. Insistere con questo comportamento comporterà il fatto che l'altro diffiderà sempre più di me e comunicherà in modo sempre più superficiale. Quando siamo consequenziali, diamo l'impressione di essere congruenti (cioè in accordo con noi stessi) e affidabili e l'altro percepisce di potersi fidare di noi e conseguentemente affidare a noi.

**L'empatia è la capacità di immergersi nel mondo soggettivo altrui e di partecipare alla sua esperienza, nella misura in cui la comunicazione verbale e non verbale lo permettono.** E', in altre parole, la capacità di identificarsi con l'altro e vedere il mondo come lo vede lui.

Ci sono delle differenze fra l' "empatia" e la "simpatia". La "simpatia" indica una sorta di fusione con l'esperienza emotiva vissuta dall'altro: i bisogni dell'altro vengono vissuti come propri, senza distinzione. Il termine "empatia" implica, invece, che chi stabilisce un rapporto di questo tipo entra in un processo per cui, dopo aver sospeso il giudizio morale o la valutazione dall'esterno, s'immedesima nell'altro, si mette nei suoi panni e avverte eventuali risonanze con le proprie emozioni e situazioni. Nel corso di questo processo, però, mantiene la necessaria lucidità e la consapevolezza dei confini tra la propria identità personale e quella dell'altro.

Sviluppare questa capacità "empatica" è una "conditio sine qua non" per comprendere davvero le opinioni, i punti di vista, i vissuti, le motivazioni, gli atteggiamenti dell'altro, senza sovrapporre il proprio punto di vista soggettivo. In una relazione di ascolto, questa condizione potrà favorire l'autoespressione, la fiducia e il desiderio di comunicare dell'altro. In altri tipi di rapporto può essere comunque il presupposto, in seguito al quale sviluppare la propria strategia di comunicazione come "emittente" (con i possibili obiettivi di informare, persuadere, dibattere, trascinare, influenzare, ecc.).

**In sintesi, la simpatia è un sentimento, mentre l'empatia è un'attività consapevole che consente di:**

- identificare il quadro di riferimento dell'altro;
- vedere il mondo dal suo punto di vista;
- mantenere la consapevolezza della propria identità.

**Si definisce ascolto empatico il rapporto di vicinanza tra due persone che, anziché tendere all'annullamento delle differenze, esalta le caratteristiche individuali con rispetto e valutazione positiva delle differenze.**

Comunicare l'intenzione di volere comprendere correttamente, senza dare un giudizio, significa:

- *Ascoltare con attenzione vigile*, rimanendo in silenzio senza interrompere, lasciando alla persona il tempo necessario per completare un messaggio. E' importante che anche il comportamento non verbale sia congruente con l'atteggiamento d'ascolto (la posizione, lo sguardo, la gesticolazione delle mani, ...).
- *Parafrasare* accuratamente e senza valutazione il contenuto del messaggio e i sentimenti della persona ascoltata, esprimere la propria opinione solo dopo aver riesposto accuratamente le idee e i sentimenti dell'altro, in misura soddisfacente per quest'ultimo. Per parafrasare può essere utile riesprimere con parole proprie il messaggio dell'altro, piuttosto che imitarlo pedissequamente; evitare ogni indicazione di approvazione o disapprovazione, non deformare il messaggio ricevuto, ma mettersi nei panni dell'altro, tentando di comprendere i significati e i sentimenti sottostanti al contenuto del suo messaggio.
- *Verificare la propria percezione dei sentimenti dell'altro*. Descrivere ciò che si è percepito dei sentimenti dell'altro è talvolta difficile. Parafrasare i sentimenti di chi parla, se non sono contenuti nelle parole del messaggio, è alquanto rischioso. Così, è importante verificare i suoi sentimenti, descrivendo ciò che di essi è stato percepito. Tale descrizione si propone di identificare quei sentimenti senza esprimere un giudizio o interpretarli. Consiste semplicemente nel dire: "Ecco quel che ho compreso dei tuoi sentimenti; è esatto?".
- *Negoziare i significati*. Discutere la propria interpretazione del messaggio dell'altro e discutere con lui fino a trovare un accordo sul significato del messaggio. Spesso le parole contenute in un messaggio non esprimono l'effettivo significato.

**Comportamenti di chi ascolta:**

- dimostra attenzione ed interesse;
- mantiene contatto visivo;
- utilizza un linguaggio congruente del corpo;
- non interrompe;

- parafrasa il contenuto del messaggio;
- riaspone il messaggio e verifica la comprensione;
- verifica i sentimenti percepiti;
- descrive, senza giudizi o interpretazioni, gli stati d'animo individuati: "Ho l'impressione che lei sia insoddisfatto, è vero?", "mi sembra che tu non sia d'accordo, è così?";
- chiede conferma;
- tiene conto del quadro di riferimento dell'altro;

**Comportamenti di chi non ascolta:**

- non guarda mai negli occhi chi parla;
- non riesce a star fermo;
- ha sempre troppo da fare;
- viene costantemente interrotto da telefonate, visite, ...;
- fa troppe domande interrompendo chi parla;
- non mostra interesse;
- è aggressivo;
- non è obiettivo;
- frantende;
- intende ciò che gli conviene;
- non smette mai di parlare;
- non è abbastanza umile;
- sta troppo sulla difensiva.

## Capitolo due

### *Il colloquio*

**Il colloquio è lo strumento attraverso cui si realizza la relazione di aiuto.** La maggior difficoltà nel colloquio è legata alla scarsa capacità di ascolto. Spesso siamo impazienti di rispondere e non comprendiamo il senso del messaggio che riceviamo. La qualità di un colloquio dipende dalla capacità dei colloquianti di interagire e di costruire un'autentica interazione, che consiste nell'alternarsi nel ruolo di emittente e di ricevente dei messaggi. Se i due si sovrappongono, possono verificarsi momenti di silenzio alternati ad altri di sovrapposizione di voci. Chi ascolta, se non lo fa in modo attivo, concentrandosi sulla funzione che sta svolgendo, rischia di perdere gran parte di ciò che viene comunicato e di travisare significati e contenuti.

**La riuscita di un colloquio è favorita da un serio ascolto.**

Occorre:

- essere convinti dell'importanza di svolgere questa funzione;
- imparare a capire cosa vuol comunicare il nostro interlocutore, a quale scopo comunica il suo messaggio;
- evitare di interpretare affrettatamente il messaggio del nostro interlocutore;
- cercare di capire quali paure od ostacoli impediscono il libero fluire della comunicazione;
- scoprire quale livello di linguaggio l'altra persona capisce meglio quando parliamo;
- adattare il nostro messaggio alla conoscenza, ai punti di vista e ai sentimenti di coloro con i quali stiamo comunicando;
- imparare a parlare più efficacemente, osservando le modalità di comunicazione con le persone e le loro difficoltà a farci pervenire i loro messaggi.

Ogni relazione dipende da una serie di elementi di natura ambientale e che vengono impostati la prima volta che ci si incontra e nelle prime fasi di ciascun incontro.

**Gli elementi che caratterizzano il colloquio**

**La chiarezza**

Innanzitutto il colloquio deve svolgersi nella massima chiarezza, che è il primo modo di rispettare la persona. Occorre mettere la persona nella condizione di sapere come accedere al Centro di Ascolto, cosa chiedere e come rispettare il luogo che frequenta. E' comune la sensazione di smarrimento nel momento in cui, di fronte a una "istituzione", nessuno è in grado di fornire spiegazioni, che consentano di poter gestire la propria relazione con la stessa. E' necessario che la persona conosca gli obiettivi della relazione, che non maturi aspettative diverse rispetto agli

obiettivi e alle reali possibilità di intervento del Centro di Ascolto. Con queste premesse si possono fornire alle persone gli elementi per decidere se vogliono o meno continuare la relazione: questo è il presupposto fondamentale perché l'incontro avvenga tra soggetti liberi. (Proprio nel rispetto della chiarezza, nel limite del possibile, le persone dovrebbero presentarsi con un documento di identità. Questo fatto non manifesta sfiducia o mancanza di rispetto, ma al contrario, rispetto e correttezza, proprio perché parte dalla realtà dei fatti e non dal pregiudizio che, in positivo (mi fido) o in negativo (non mi fido) è sempre un giudizio e pertanto irrispettoso verso chi si incontra). Inoltre un corretta impostazione del colloquio richiede la consapevolezza che tra chi ascolta e chi viene ascoltato ci sono:

**elementi di uguaglianza:**

- le stesse origini e lo stesso destino, quindi la stessa dignità;
- gli stessi bisogni, da quelli primari/materiali al bisogno di relazione/riconoscimento;
- i limiti individuali.

**elementi di diversità:**

***chi è ascoltato:***

- chiede qualcosa che non ha e che ritiene che l'ascoltatore abbia (senso di disagio e di inferiorità);
- avverte spesso un bisogno confuso, anche se è portatore di esigenze pratiche impellenti (bollette da pagare, un alloggio, un posto letto);
- può essere aggressivo (a causa di esperienze passate o di condizioni psichiche fragili o patologiche);
- non avere energie o risorse attive;
- avere rapporti negativi (con genitori, amici, istituzioni) e quindi potrebbe essere segnato da una generalizzata diffidenza nei confronti del suo interlocutore.

***chi ascolta:***

- ha un certo "potere";
- è solitamente tranquillo e motivato;
- ha un certo tipo di sicurezza nei rapporti;
- deve comprendere ciò che ascolta e sollecitare, promuovere, prospettare una soluzione.

**Le condizioni materiali**

**Il luogo:** il luogo più favorevole è quello che meglio consente il dialogo e l'ascolto. Occorrerà fare attenzione al locale, alla quantità ed alla posizione delle sedie, alla scrivania che, se troppo ingombra, può costituire un ostacolo o rinforzare gli atteggiamenti di dipendenza o di difesa. Il luogo dovrà essere calmo e godere di una certa intimità (altri non devono poter ascoltare né disturbare). Un aspetto essenziale è costituito dalla disposizione degli arredi, che devono permettere



alle persone di guardarsi, di vedersi. In ogni colloquio infatti è fondamentale la dinamica dello sguardo che sostiene la comunicazione e permette di cogliere gli altri linguaggi oltre a quelli verbali (segni gestuali, mimica, posizioni...).

**Il tempo e la durata:** tale condizione deve essere attentamente considerata in quanto, come per lo spazio, essa deve essere adeguata alle finalità ed alle caratteristiche del colloquio che si svolge nell'ambito di una relazione di aiuto. Non si tratta infatti di un incontro tra amici o di una chiacchierata tra colleghi. Si tratta invece di un contesto nel quale è necessario mettere l'altro a proprio agio nel raccontarsi e nell'esprimere i propri bisogni, ma nello stesso tempo è necessario raccogliere i dati indispensabili per capire esattamente la situazione e trasmettere nel modo più chiaro e semplice possibile le indicazioni e le informazioni richieste. Occorrerà tuttavia dare un limite al tempo a disposizione, perché il colloquio non scivoli su divagazioni inutili, per consentire il necessario distacco e "respiro", soprattutto nel caso di situazioni molto complesse, nelle quali il rischio di coinvolgimenti emotivi troppo forti sia di una certa rilevanza. Il tempo è una variabile importante. E' opportuno che il colloquio non duri più di mezz'ora, tre quarti d'ora. Se il tempo finisce ci si può dare un altro appuntamento. L'operatore, ponendo attenzione alla gestione del tempo, facilita chi viene ascoltato ad avere dei riferimenti, che gli consentano di non sentirsi alla deriva.

**Il modo di presentarsi:** l'abbigliamento, l'aspetto fisico, la statura, la prestanza non sono degli elementi neutri. La prima percezione che l'altro ha di noi avrà delle conseguenze durante lo sviluppo del colloquio. Spetta a ciascuno valutare concretamente l'influenza determinante o meno della propria maniera di presentarsi, di incontrare l'altro, di accoglierlo o invitarlo.

**Il sesso:** al di là delle funzioni, dei titoli o dello status, non è trascurabile ricordare che siamo uomo o donna, e questo costituisce un elemento relazionale essenziale. Occorre tenere conto per il significato che ciò può avere per noi o per chi ci incontra, soprattutto nel caso di persone di appartenenze religiose o culturali molto distanti da quelle occidentali.

**L'età:** è importante fare una distinzione tra l'età reale e l'età che dimostriamo di avere o che ci sarà attribuita. Anche questo elemento entra in gioco nell'immagine che diamo di noi e soprattutto nelle aspettative o nelle elaborazioni mentali che di questo farà chi ci incontra.

**Lo status professionale:** che cosa siamo socialmente per l'altro? Questo dato rappresenta un'etichetta, più che un semplice titolo: raggiunge tutto l'immaginario e le proiezioni generate da una professione o da un titolo. Il nostro status può evocare per l'interlocutore delle opinioni positive o negative, dei pregiudizi, degli a priori che, prima ancora che inizi il colloquio, provocheranno da parte sua reazioni differenti.

## **Le condizioni psicologiche**

**La posizione relazionale:** con questo termine si intende il posto interiorizzato che ciascuno attribuisce nell'incontro faccia a faccia con l'altro. *Posizione bassa:* di domanda, di attesa, di inquietudine. E' una posizione di apertura all'influenza dell'altro. *Posizione alta:* di accordi, di rifiuto, d'imposizione. E' la posizione dell'influenza sull'altro. Avendo coscienza di questi ostacoli e superandoli, è possibile aiutare l'altro e superarli a sua volta.

**Il modo di presentarsi:** è importante che ogni persona che conduce un colloquio definisca la propria posizione ed il proprio ruolo il più chiaramente possibile.

Queste indicazioni permettono di evitare molte difficoltà:

- titubanza dell'interlocutore che si domanda chi è la persona che lo riceve;
- disagio provato all'inizio del colloquio;
- possibili incongruenze fra le aspettative di chi si presenta al colloquio e le reali possibilità del Centro di Ascolto.

**Il linguaggio:** la comunicazione è un processo attraverso il quale vengono trasmessi con intenzione dei significati tra due persone. Ogni messaggio quindi è trasmesso con un codice ed il linguaggio è uno di questi codici. Commettiamo un errore se pensiamo che il nostro interlocutore abbia compreso quello che noi vogliamo dire solo perché riteniamo conosca le parole da noi utilizzate, o peggio ancora se pensiamo di poter capire esattamente le necessità di chi ci parla se non comprendiamo molto bene la sua lingua o se non ci dotiamo di strumenti per interpretarla. Meglio piuttosto allora rinviare il colloquio al momento in cui sarà garantita la presenza di un interprete, nel caso di lingue diverse, oppure meglio utilizzare un po' di tempo in più per essere sicuri di aver compreso, ripetendo il messaggio così come lo abbiamo capito, e chiedendone conferma, oppure osando chiedere di ripetere se abbiamo la forte sensazione di aver mal inteso.

**Altri linguaggi:** non dimentichiamoci mai di considerare linguaggi, cioè segnali suscettibili di emettere messaggi e di essere codificati, la gestualità (mani e piedi), la mimica, gli sguardi, gli atteggiamenti del corpo, la respirazione, cioè tutto quello che si può raccogliere sotto l'espressione di "comunicazione non verbale".

## **Le modalità**

In un Centro di Ascolto generalmente il colloquio avviene in presenza di due operatori. Non trattandosi infatti di operatori professionisti, vi è la necessità di poter avere a posteriori un confronto critico sulle problematiche di rapporto emerse.

Lo stile di conduzione del colloquio dovrebbe essere contraddistinto dalla non direttività, dalla valorizzazione delle risorse personali dell'altro (occorre avere grande fiducia nelle risorse che ognuno possiede, assoluto rispetto della persona e della sua libertà) e dalla restituzione di quanto

appreso. Occorre dialogare lasciando all'interlocutore la possibilità di esprimersi senza essere interrotto, mettendolo a suo agio e rispettando anche i momenti di silenzio. L'approfondimento deve avvenire attraverso la "restituzione" di quanto si è compreso, la richiesta di chiarimento su quanto non si è compreso, domande discrete che vanno motivate. La nostra cultura utilizza l'interrogazione come modalità privilegiata della relazione. Frequentemente entriamo in relazione attraverso delle domande che, apparentemente, mirano a migliorare la comprensione e l'informazione ma, spesso, si rivelano ambigue e portatrici di numerosi malintesi. Il tipo di domande utilizzate nel colloquio, soprattutto durante il primo incontro, ha la funzione nascosta di aprire o chiudere lo scambio, di stimolarlo o di ridurlo.

### **I contenuti**

Occorre prestare attenzione:

- alla richiesta espressa;
- al motivo che la determina;
- alla situazione della persona (ordinando i frammenti del suo discorso e le impressioni suscitate dal suo modo di atteggiarsi, prestando attenzione ai punti contraddittori e/o non sufficientemente approfonditi);
- al bisogno fondamentale;
- alle sue possibili cause.

La maggior parte delle persone che si rivolgono ad un Centro di Ascolto non manifesta il problema reale, ma una richiesta specifica, un problema contingente che è una parte del loro vero problema.

Questo può dipendere da diverse ragioni:

- la persona in stato di bisogno si sente in una condizione di inferiorità;
- la condizione di particolare emarginazione potrebbe aver causato una destrutturazione personologica tale da non consentire la consapevolezza dei propri bisogni reali;
- differenze culturali, religiose, ideologiche e/o di ceto sociale potrebbero porre problemi di comunicazione;
- viene attribuita priorità alla risposta ai propri bisogni piuttosto che alla comprensione dei propri bisogni;
- la persona in difficoltà spesso tende a farsi conoscere non per quello che è, ma per come pensa che l'operatore la desideri, così da sentirsi accettata.

## Le fasi

Occorre prestare attenzione all'articolazione del colloquio in sequenze funzionali alla buona riuscita dello stesso:

- la fase di accoglienza;
- la fase di analisi e la valutazione del problema (occorre accertare le cause che producono il problema, accertare gli sforzi compiuti dalla persona per risolvere il problema, accertare quale aiuto la persona pensa di poter ricevere);
- la fase propositiva e di coinvolgimento (cercare soluzioni coinvolgendo anzitutto chi è nel bisogno, mettendo in moto le capacità, stimolando il cambiamento delle abitudini di vita e individuando persone e realtà idonee a dare una risposta);
- la fase di saluto;
- la fase di registrazione e di verifica.

In particolare, durante la **fase propositiva**, occorre:

- individuare gli interventi prioritari (soddisfazione di bisogni primari e urgenti, obiettivi intermedi, contatti con altri servizi);
- stabilire i rispettivi compiti, tenendo conto della necessaria gradualità delle richieste da fare all'interessato oltre che dell'impegno che il Centro può assumere;
- proporre, quando è il caso, un altro appuntamento (il tempo tra il primo e il secondo incontro servirà per verifiche, informazioni,...).

Fondamentale è la **fase di registrazione** del colloquio e le successive verifiche. In particolare devono essere descritte le richieste avanzate e gli interventi già effettuati concordati sia con l'interessato sia con altri servizi. Se si tratta di un colloquio successivo, sarà opportuno riportare sulla scheda di registrazione gli elementi che sono stati ulteriormente approfonditi rispetto all'incontro precedente e quelli ancora da approfondire, le verifiche da fare rispetto al progetto formulato, le ulteriori decisioni. La scheda personale è uno strumento di lavoro indispensabile perché, se adeguatamente compilata e costantemente aggiornata, consente di conoscere la particolare condizione di bisogno dell'interessato e di verificare, attraverso gli interventi già realizzati e le prospettive future, se il progetto per la promozione della persona effettivamente la aiuta a superare il disagio. Prima del colloquio è importante che l'operatore faccia riferimento alla scheda personale per conoscere la situazione generale dell'interlocutore, il tipo di rapporto instaurato, gli interventi già effettuati. Questa operazione servirà per mantenere la continuità delle linee operative intraprese negli incontri precedenti. La rilettura delle schede durante le riunioni di verifica consente infine di individuare, in relazione ai bisogni emersi, le nuove risposte da sollecitare attraverso la sensibilizzazione delle risorse presenti nel territorio.

## **In sintesi**

Il colloquio all'interno di un Centro di Ascolto è una situazione in cui uno dei partecipanti cerca di favorire la maggior valorizzazione delle risorse personali dell'altro soggetto, la maggior possibilità di espressione e di maturazione:

### ***non è:***

- una conversazione: le persone si scambiano opinioni, discorrono di qualunque argomento allo scopo di comunicarsi le idee o di favorire l'amicizia;
- una discussione: le persone affrontano un argomento sul quale hanno per lo più opinioni diverse, partecipano con passione/rivalità, faticano a comprendere l'altro; possono facilmente passare dal disaccordo ideologico al rifiuto della persona;
- un'intervista: non mira a comprendere l'individuo, ma a raccogliere notizie sulla sua persona o sul suo modo di pensare o sulla sua cultura...;
- un interrogatorio: mira a cogliere notizie e pone l'individuo in uno stato di inferiorità;
- un dialogo-monologo: si porta avanti il discorso, senza tenere conto di quanto l'interlocutore dice;

### ***richiede:***

- grande fiducia nelle risorse che ognuno possiede;
- assoluto rispetto della persona e della sua libertà;
- impegno personale per attivare le risorse della persona e aiutarla a vivere più pienamente;
- consapevolezza che i consigli, oltre ad essere inutili, sono spesso dannosi: quando sono accolti, possono rendere la persona dipendente o farle assumere un atteggiamento diametralmente opposto a quello suggerito.

## Capitolo tre

### *La relazione di aiuto*

La “relazione” è parte integrante della dinamica di crescita d’ogni uomo. La persona è, essenzialmente, relazione e si rafforza nella relazione. Nasce e vive nella relazione, si realizza e diviene a sua volta relazione per l’altro.

La relazione d’aiuto è una delle possibili relazioni umane. Una relazione è tale se i soggetti che interagiscono si percepiscono reciprocamente e riconoscono nell’altro un vincolo o una potenzialità. In ogni relazione umana (di potere, di aiuto, di istruzione, di amicizia, di scambio economico,...) vengono scambiati, condivisi, fluiscono in modo circolare degli elementi di diversa natura (beni, servizi, informazioni, opportunità, vantaggi, emozioni, risorse,...) che possono circolare in tempi e quantità diversi, dando luogo alle infinite sfaccettature e dinamiche delle relazioni umane.

Una relazione di aiuto è un’interazione **limitata nel tempo, asimmetrica**, contraddistinta dalla presenza di un **bisogno** e di un’azione mirante a colmare o almeno **attenuare il bisogno**.

#### **Il limite temporale**

Sebbene una relazione di aiuto possa durare a lungo, essa cessa di essere “relazione d’aiuto” nel momento in cui vengano a mancare il bisogno o l’azione mirante a colmarlo. La relazione d’aiuto può cessare, riprendere o evolvere, trasformandosi in un altro tipo di relazione (amicale, istruttiva, di dipendenza,...).

Prestare attenzione al limite temporale, implicito nella definizione della relazione di aiuto, può aiutare ad evitare la **cronicizzazione del bisogno** che si verifica ogni volta che la relazione d’aiuto, non riuscendo rispondere al bisogno, si costituisce in sé come “la risposta” al bisogno.

#### **L’asimmetria**

L’asimmetria insita in una relazione di aiuto dipende dal fatto che, **chi esprime un bisogno, ritiene di non disporre delle risorse necessarie per rispondere ad esso o di non avere la possibilità o le capacità di accedere direttamente a tali risorse**. L’altro soggetto della relazione è, invece, ritenuto in possesso delle risorse necessarie (tempo, competenze, mezzi, energie,...) o dotato di maggiori probabilità di successo nel tentativo di accedere alle risorse necessarie, o ancora, in grado di facilitare l’accesso a tali risorse. Un “problema” si definisce tale per una persona quando le strategie risolutive di cui dispone autonomamente si rivelano insufficienti o inadeguate. Ciò non esclude che in tempi o in contesti diversi, i ruoli fra i soggetti della relazione di aiuto possano invertirsi dando luogo ad azioni di reciproco aiuto.

#### **Il contenuto**

La presenza di sofferenza precisa l'ambito su cui si impernia la relazione di aiuto.

Essa si instaura sempre tra un individuo in situazione di malessere ed un altro in possesso di strumenti utili ad alleviarlo. E' una relazione in cui uno dei protagonisti cerca di favorire nell'altro la crescita, lo sviluppo, la maturità e una maggior capacità di affrontare la vita attivando le proprie competenze e le risorse disponibili (personali, familiari, istituzionali,...). Lo scopo è di produrre un cambiamento nel modo di affrontare i problemi e di prevenire la cronicizzazione del bisogno.

### **La conoscenza di sé**

Perché esista una relazione occorre che avvenga una **comunicazione** fra i soggetti. La comunicazione è lo strumento attraverso il quale due soggetti entrano in relazione. La comunicazione non può prescindere dal desiderio di far sapere qualcosa e dalla predisposizione ad ascoltare. **Nella relazione di aiuto è la persona lo strumento attraverso cui si realizza l'aiuto.**

Per questo motivo, per stabilire una relazione di aiuto non si può prescindere da un approfondito lavoro di **conoscenza di sé** ( il che richiede tempo e volontà ma è un passaggio imprescindibile per chi voglia dedicare risorse e disponibilità a un'attività fondata sulla relazione con l'altro).

La conoscenza di sé porta all'acquisizione di una profonda consapevolezza delle proprie caratteristiche, delle proprie modalità di reazione, delle proprie risorse, dei propri limiti, delle difficoltà, delle paure, delle resistenze e della storia personale che ha "prodotto" me oggi, "qui ed ora". Non è possibile entrare in relazione con un altro, se non si è capaci di "stare in relazione" con se stessi.

La relazione di aiuto implica anche una serie di **predisposizioni**:

- la capacità di ascolto,
- la curiosità,
- una grande passione per l'essere umano,
- la tolleranza,
- una certa forza e chiarezza interiore,
- la capacità di empatia e compassione,
- la disponibilità.

In una relazione di aiuto, nella consapevolezza dell'asimmetria del rapporto, è fondamentale **centrarsi sull'altro** esprimendo:

- un atteggiamento di aperto interesse;
- un atteggiamento di non-giudizio, che consiste nel recepire tutto senza riserve valutative, accogliere tutto senza critica né valutazione, né consiglio (soprattutto se questo non è richiesto);
- un'intenzione autentica di comprendere l'altro nella sua lingua, pensando nei suoi termini, cercando di cogliere il significato preciso che la situazione ha per lui;

- un atteggiamento di non direttività nello svolgimento del colloquio: l'altro deve avere totale iniziativa nell'esposizione del suo problema o nel percorso che sceglie; si tratta di permettere che il discorso proceda, senza cercare di modificarlo né orientarlo;
- uno sforzo continuo per restare "oggettivi" ed essere lucidi su ciò che accade durante il colloquio;
- un atteggiamento di non-difesa nei confronti dei propri sentimenti.



## Capitolo quattro

### *La presa in carico*

Un percorso di successivi colloqui potrebbe portare ad approfondimenti che consentono all'**équipe** di prendere in carico la persona, attraverso un **progetto personalizzato** concordato con l'interessato. "Presa in carico" è un termine tecnico che indica un particolare tipo di rapporto, significa progettualità, significa accompagnare la persona nel processo di uscita dalla sua condizione, tenendo conto della sua situazione e delle risorse attivabili.

Le persone in difficoltà spesso si trovano nella condizione di mancare di punti di riferimento relazionali: ad una solitudine legata alla scarsità o all'assenza delle relazioni familiari, professionali e amicali, si affiancano situazioni di mancanza di relazioni sul piano istituzionale (servizi sociali, collocamento, sistema sanitario,...). Per queste persone ottenere un riferimento costante e chiaro è già una conquista, perché le immette in un contesto relazionale.

Il Centro di Ascolto può assumersi questo compito con alcune persone residenti sul territorio della Parrocchia, del Comune, del Decanato (per persone che risiedono altrove è bene prendere contatti con il Centro di Ascolto del territorio di appartenenza e decidere chi se ne debba occupare in termini di presa in carico; per le persone senza dimora è necessario che i centri limitrofi si accordino perché ciascuna persona si riferisca a un solo Centro di Ascolto che la prende in carico). Un rischio che corrono spesso le persone in difficoltà è quello di non ricercare in modo chiaro un riferimento, ma di costruire intorno a sé una catena di servizi che non permettono loro di uscire dalla situazione. La chiarezza nello stabilire a chi deve fare riferimento la persona consente di cominciare un percorso. La persona deve essere aiutata dal Centro di Ascolto a fare un progetto di uscita dalla sua condizione di disagio. Il progetto deve tener conto delle reali possibilità della persona e del territorio. Responsabile del progetto è la persona.

#### **Il progetto personale deve:**

- **partire dalla condizione della persona.** Innanzi tutto sono da mettere in atto, in modo diretto o indiretto, le risposte immediate di emergenza (letto, mensa, bolletta da pagare,...) nella misura in cui questo può essere fatto;
- **basarsi sulla conoscenza della persona.** Non sempre la storia raccontata corrisponde alla realtà. Non tanto perché le persone siano menzognere, ma perché la consapevolezza della propria condizione è spesso un obiettivo del progetto piuttosto che una preconditione. Strumenti di conoscenza sono gli altri Centri di Ascolto, i servizi sociali, la parrocchia di provenienza cui, con probabilità, le persone potrebbero essersi rivolte;

- **avere obiettivi scanditi nel tempo e verificabili.** La scansione nel tempo significa che alcuni obiettivi sono più lontani, a livello superiore (avere la casa e il lavoro), altri a metà strada (riuscire a seguire un corso professionale), altri molto più vicini (dormire questa notte). Alla persona va chiarita questa propedeuticità; non è possibile passare dalle panchine ad una casa e ad un lavoro, anche se si possiede una laurea o una buona professionalità. Infatti, è un salto troppo brusco per poter essere sopportato sia sul piano personologico che a livello di abitudini consolidate. Inoltre non a tutti è possibile prospettare una completa risocializzazione: talvolta i limiti oggettivi della persona non consentono l'acquisizione della piena autonomia;
- **essere realizzato in collaborazione con i servizi pubblici di competenza.** In questo modo, la mancanza di figure professionali nel Centro di Ascolto può essere compensata da quelle preposte al compito (assistenti sociali, educatori, ...); sono disponibili maggiori risorse sia economiche che di altra natura, non si verificano sovrapposizioni e ambiguità fra più interventi/progetti. Per operare nella chiarezza, occorre essere consapevoli e rispettare i rispettivi ruoli e competenze (sia dei servizi che del Centro di Ascolto). E' utile dire subito al servizio che si contatta quale può essere il contributo del Centro di Ascolto e prevedere momenti di verifica. Infine i servizi territoriali che hanno la competenza sulle persone devono essere investiti perché tenuti ad occuparsi dei casi. Un lavoro importante è quello di facilitare l'accesso a tali servizi, sia indicando le modalità, sia inviando e presentando le persone. Perché questo compito possa essere svolto è indispensabile che si abbia una approfondita conoscenza dei servizi e si acquisisca familiarità con gli operatori di tali servizi.

### **Spesse volte causa problemi prendere contatto con le agenzie del territorio.**

**Non c'è tempo.** Il Centro di Ascolto si avvale di volontari che dedicano un tempo limitato. Almeno la metà del tempo di lavoro di un Centro d'Ascolto deve avvenire fuori dall'orario di apertura per confrontarsi, per approfondire le storie e lasciarne memoria.

**Non è giusto.** Spesso ci si domanda se tali approfondimenti siano da farsi o se non siano una violazione della sfera privata dell'individuo. Ricordiamo che si sta parlando della presa in carico, vale a dire di un rapporto particolare che ha come obiettivo un progetto sulla persona. Alla persona deve essere chiarito che sarà necessario contattare chi la conosce per meglio comprenderla e aiutarla. Sarà la persona a scegliere se accettare. E' bene, comunque, prima contattare altre realtà (soprattutto se pubbliche) essere formalmente autorizzati dalle persone (possibilmente tramite consenso scritto).

**Non siamo capaci.** E' necessario sapere come parlare con i servizi sociali, che cosa chiedere, quando chiedere un coinvolgimento oppure no, usare e comprendere alcuni termini tecnici.

**Non ci fidiamo.** Non sempre condividiamo ciò che viene fatto dai servizi pubblici. A volte dovremmo liberarci dalla presunzione di saperne di più e riconoscere che i servizi di competenza sono gli unici che possono fare determinati passi istituzionali. Occorre riconoscere e rispettare la competenza tecnica e il ruolo delle figure professionali.

### **Esercitazione: La mappa di Todd**

Ciascun componente del gruppo compili una copia della “mappa” proposta nelle pagine seguenti. Nel cerchio centrale, “EGO”, segnare il nome di chi compila. Di seguito, in ogni settore riportare i nomi delle persone con cui si entra, più o meno frequentemente, in relazione/contatto. Ogni settore è a sua volta suddiviso in tre parti. A seconda del grado di “vicinanza” che si ha con la persona in questione, segnare il nome nella parte più o meno vicina al cerchio “EGO”. Più è basso il grado di “vicinanza”, più il nome della persona in questione sarà scritto lontano dal cerchio “EGO”. Compilare nello stesso modo tutti gli altri settori. Per “operatori sociali” si intendono, l’assistente sociale, il medico di base, l’educatore, l’insegnante, ecc. Una volta finito l’inserimento dei nomi (qualche settore potrebbe risultare vuoto), si devono tracciare delle linee rette di collegamento tra le persone nominate che si conoscono/relazionano tra loro a prescindere dal soggetto segnato in “EGO”. Potrebbe infatti essere possibile che alcuni amici si conoscano tra loro, potrebbe verificarsi che il medico di base segnato dal soggetto in “EGO” sia anche il medico di altri familiari, ecc.

A lavoro ultimato risulterà la “rete” del soggetto in “EGO”. L’esercitazione si conclude condividendo il proprio lavoro con quello degli altri volontari del Centro di Ascolto (si possono disporre le mappe su una parete, così da poterle confrontare). Il coordinatore si preoccuperà di trarre delle conclusioni su quanto emerso.

Questo strumento potrebbe essere utilizzato anche per conoscere la rete relazionale delle persone ascoltate. Si può quindi compilare una “mappa” a supporto delle informazioni raccolte con la scheda utilizzata per la registrazione dei colloqui.

Lo stesso esercizio, potrebbe essere svolto dall’équipe per ricostruire la “rete” in cui è inserito il Centro di Ascolto, ponendo al centro, sotto la scritta “EGO” il nome del Centro di Ascolto.

## Capitolo Cinque

### *Il lavoro d'équipe*

Per lavorare in équipe occorre:

- definire i ruoli e le funzioni degli operatori, valorizzando tutte le risorse personali, in modo che sia riconosciuto il contributo di ciascuno in relazione alle funzioni che il Centro di Ascolto è chiamato a garantire e in base alla preparazione e disponibilità di ognuno;
- progettare e verificare insieme l'attività;
- condividere percorsi comuni di formazione;
- individuare un coordinatore con una buona disponibilità di tempo e una notevole capacità organizzativa e di mediazione.

**In base alle competenze e alle attitudini di ciascuno occorre definire all'interno dell'équipe una suddivisione delle mansioni.** E' necessario che qualcuno si occupi in modo specifico dell'**ascolto**: svolga la funzione di accogliere chi ha bisogno, di ascoltarlo, di definire un orientamento e un progetto personale. Per la delicatezza del ruolo, è importante che le persone che si alternano all'ascolto non siano troppo numerose e che la rotazione dei turni sia organizzata in modo da garantire la necessaria continuità delle relazioni personali.

E' fondamentale che gli operatori che svolgono questa funzione abbiano conoscenze e capacità specifiche, sia per cogliere e analizzare i bisogni, sia per documentare in modo corretto e sintetico le richieste e le risposte date.

E' altresì importante che vi sia qualcuno che si occupi di alcune funzioni di **accompagnamento** (pratiche pensionistiche, domande per alloggi popolari, collegamento con centri per tossicodipendenti, pratiche per la regolarizzazione di soggiorni in Italia, trasporto anziani,...) e di alcuni compiti necessari al buon funzionamento del Centro (mappatura delle risorse, elaborazione delle schede per la registrazione dei colloqui, documentazione, registrazione richieste/offerte di lavoro, riepiloghi mensili e annuali, tenuta e rendiconto delle risorse finanziarie, cura di particolari servizi: distribuzione viveri, vestiario, ...).

Alcune tra queste funzioni potrebbero essere già assolve da altre realtà del territorio ( la S. Vincenzo, le ACLI, ...). **Impegno del Centro di Ascolto deve essere quello di riconoscere e valorizzare**

**quanto già presente e operativo, al fine di attivare o rendere più efficace una rete operativa territoriale.**

E' importante (anzi auspicabile) che l'équipe possa avvalersi, per affrontare particolari problemi, dell'apporto di **collaboratori esterni**, di "consulenti" che possano mettere a disposizione competenze professionali specifiche (medico, avvocato, psicologo, assistente sociale, ...) e di volontari disponibili a svolgere particolari servizi (accompagnamenti, visite domiciliari, prenotazioni visite, ...).

**Il lavoro di équipe è importante perché:**

- Si mettono in comune le idee di persone diverse.
- I partecipanti imparano gli uni dagli altri.
- Si arriva a un'idea di gruppo.
- Si sviluppano i valori della solidarietà, della cooperazione, dell'interdipendenza e s'impara a divenire gruppo con una sua identità ben precisa.
- Si rafforzano la propria personalità e i propri talenti.
- Si impara ad ascoltare.
- Si realizza una buona organizzazione delle idee e delle azioni e si può procedere a un'adeguata divisione dei compiti e delle funzioni.
- Si può rispondere meglio alle richieste.

**Il lavoro di équipe nel Centro di Ascolto è indispensabile perché:**

- Il Centro di Ascolto è espressione di una comunità.
- Le persone che prestano il loro servizio in genere non ne sono abilitate da una particolare professionalità.
- Il confronto permette una lettura obiettiva delle situazioni, dei problemi e consente quindi la formulazione di progetti personali adeguati.
- Garantisce l'unità d'intenti anche nell'alternarsi delle persone.

**In ogni riunione di équipe:**

- Si definisce su che cosa verte il confronto.
- Ci si regala un paio di minuti di tempo per farsi un'idea personale sull'argomento.
- Si parla uno per volta, comunicando la propria idea.
- Si apre la discussione.
- Si arriva a un'idea e a una decisione comune.

**Per lavorare bene in équipe:**

- Ci si ascolta.

- Si fa capire agli altri che si ha capito.
- Si manda un segnale all'altro, per comunicargli se si è d'accordo con quello che ha detto.
- Non si tiene dentro quello che si pensa, ma si cerca di comunicare il più possibile.
- Si cerca di essere concilianti.
- Non si deve essere aggressivi, non solo nel tono della voce, ma anche nei gesti o nell'atteggiamento.
- Si chiede agli altri se ci sono comportamenti che danno fastidio durante il lavoro in équipe.
- Non s'interrompe il discorso del collega.
- Si rispettano i tempi del dialogo, senza esagerare nei propri interventi.
- Si critica sempre in maniera costruttiva e motivata.
- Non si parla nei corridoi, ma si dice tutto in équipe.
- Non si abusa dell'affettività o del proprio potere carismatico.
- Non bisogna pensare che la propria idea sia sempre la migliore.
- Si cerca di essere sempre aperti anche alle idee/proposte degli altri.
- I problemi si risolvono insieme e non da soli.
- Non bisogna avere dei preconcetti.
- E' utilissimo tenere un diario del proprio lavoro.
- E' altrettanto utile che qualcuno tenga un diario/verbale dell'équipe.
- L'équipe è un luogo di lavoro come tutti gli altri, con gli stessi problemi.
- Ad un problema non c'è mai una sola soluzione .
- La soluzione va considerata mettendosi nei panni di chi la deve mettere in atto.
- E' buona cosa cercare di essere sempre coerenti.
- In équipe si collabora perché ci si crede; se non è così si ha il dovere di comunicarlo agli altri.
- Una équipe non è mai uguale all'altra, perché le persone che la compongono, sono diverse.
- Le regole/consigli sono facili da ascoltare, ma difficili da applicare.

### **Esercitazione: Riunione d'équipe**

Le seguenti domande sono finalizzate a stimolare una riflessione all'interno del gruppo sulle modalità con cui si svolgono gli incontri d'équipe. Possono essere utilizzate dai singoli membri del gruppo per osservare/verificare ciò che avviene durante una riunione e avviare un successivo confronto.

- Qualcuno parla più degli altri e perché?
- Qualcuno vorrebbe parlare ma non ci riesce?

- Eventualmente perché?
- Viene chiesto il parere di tutti sull'argomento in questione?
- Come, chi ascolta, fa capire all'altro di averlo ascoltato e compreso?
- Come viene presa la decisione finale? (votazione, competenza sull'argomento, etc.)
- Chi decide e perché?
- La variabile tempo, nel decidere, è presa in considerazione?
- Viene presa in considerazione una sola ipotesi di soluzione o anche altre?
- Le decisioni sono prese in maniera partecipativa?
- Qualcuno ha più potere di altri?
- Ho potuto parlare liberamente?
- Gli altri mi hanno ascoltato?
- Il mio parere è stato preso in considerazione?
- Che ruolo ho all'interno dell'équipe?

## **Capitolo sei**

### ***Il coordinatore***

Il **coordinatore** è una figura molto importante, non tanto per il potere in suo possesso, poiché anche per il coordinatore esiste un discorso di servizio, ma perché permette al Centro di non disperdersi, di lavorare in maniera unitaria, valorizzando l'apporto di ciascun operatore, in modo tale che tutti partecipino attivamente.

#### **Le caratteristiche**

- Gode della stima e della fiducia del gruppo, del Parroco (del Decano), della comunità parrocchiale (decanale).
- Ha maturato un'esperienza significativa nel servizio della Carità.
- E' punto di riferimento per la comunità per informare sulle attività e sulle necessità del Centro di Ascolto.
- Fa parte della commissione Caritas ed eventualmente del Consiglio pastorale.
- Può avere una competenza professionale specifica in ambito psicosociale (assistente sociale, educatore, psicologo,...).
- Deve saper mediare i conflitti, promuovere il confronto e il dibattito.
- Deve avere buone capacità organizzative, di ascolto, di sintesi, di mediazione.
- Ha a disposizione più tempo degli altri operatori.

#### **Le funzioni**

- Assicura l'unità, l'omogeneità, la continuità del lavoro.
- Favorisce e mantiene l'affettività all'interno dell'équipe.
- Promuove l'animazione e la formazione.
- Valorizza le competenze del singolo all'interno del gruppo e nella comunità cristiana (volontari, obiettori, collaboratori esterni,...).
- Predisporre l'organizzazione del Centro di Ascolto.
- Si occupa dell'impostazione del lavoro di rete.

#### **I compiti**

- Ascolta sempre tutto quello che viene detto in équipe.
- Fa capire di avere ascoltato.
- Più degli altri deve comunicare tutto quello che pensa.
- Non prevarica, soffoca o domina l'équipe.
- Rispetta i tempi di tutti.



- Deve pretendere di essere criticato in modo costruttivo.
- Partecipa al coordinamento.
- Tira le fila del discorso, sintetizza.
- Programma i turni dei volontari per garantire la presenza e la continuità.
- Organizza i turni dei volontari in maniera democratica.
- Distribuisce compiti a persone in grado di assolverli.
- Verifica che venga effettuato il lavoro successivo all'ascolto (registrazione del colloquio, contatti esterni,...).
- Garantisce le convocazioni.
- Coordina gli incontri di programmazione, valutazione e verifica.
- Cura l'inserimento e la formazione dei nuovi operatori.
- Cura la diffusione delle informazioni sulle attività del Centro di Ascolto.
- Garantisce i rapporti con il Parroco, la commissione Caritas, il Consiglio pastorale e le altre realtà ecclesiali.
- Mantiene i contatti con la Caritas decanale, zonale, diocesana.
- Cura i rapporti con eventuali consulenti/collaboratori esterni.
- Mantiene i rapporti con le istituzioni civili.
- **Deve fare in modo che l'équipe lo aiuti a fare tutto questo.**

Il coordinatore non deve essere quello che lo fa solo perché ha più tempo degli altri o perché nessuno lo vuole fare: deve essere convinto del suo ruolo e legittimato da parte degli altri. La base di un buon coordinatore sono le informazioni e la circolarità delle informazioni. Più cose conosce un coordinatore e più gli sarà semplice coordinare il lavoro.

### **Esercitazione: Il ruolo del coordinatore**

Le seguenti domande vogliono suggerire alcune riflessioni rispetto al ruolo del coordinatore. Alcune di esse, possono anche essere utilizzate dai membri dall'équipe per osservare/verificare ciò che avviene durante una riunione e avviare un successivo confronto.

- In base a quali criteri viene scelto il coordinatore?
- Quali competenze deve avere ?
- Viene chiesto il parere di tutti su come scegliere il coordinatore ?
- Si sceglie perché uno solo si è offerto o si valuta la persona?
- Nella discussione del gruppo che ruolo esercita il coordinatore (facilitatore, organizzatore, blocca le persone,...)?

- Rispetto alle decisioni che ruolo gioca (fa pressioni sul gruppo, si astiene,.. )?
- La variabile tempo, nel decidere, è presa in considerazione dal coordinatore?
- L'équipe riconosce le competenze del coordinatore?
- Si lascia guidare dal coordinatore ?
- In che modo?

### **Esercitazione: L'organigramma**

L'équipe del Centro d'Ascolto elabori il proprio organigramma.

- Nella prima colonna segnate il nome dei volontari del vostro Centro di Ascolto.
- Nella seconda colonna, accanto ai nomi scrivete le relative mansioni.
- Nella terza colonna, indicate le motivazioni che hanno portato ciascuno di voi a svolgere/scegliere quella particolare funzione.

L'esercitazione ha lo scopo di aiutare il gruppo a definire una chiara suddivisione dei compiti e a riflettere sulle attitudini, motivazioni, competenze di ciascuno.

<b>Nome (chi?)</b>	<b>Ruolo (fa cosa?)</b>	<b>Motivazioni (perché?)</b>

## Capitolo sette

### *Il progetto operativo*

#### **I punti fondamentali del progetto operativo di un Centro di Ascolto sono:**

- l'analisi del contesto socio culturale e pastorale in cui il Centro di Ascolto s'inserisce;
- la definizione dell'identità e delle motivazioni (opportunità/necessità di aprire il Centro di Ascolto, definizione ed analisi dei bisogni, ...),
- la formulazione degli obiettivi e delle funzioni (formulazione degli obiettivi generali e specifici, delle priorità, ...),
- la puntualizzazione del metodo (modalità di ascolto, di orientamento, di accompagnamento, di registrazione dei colloqui, descrizione dei destinatari dell'intervento, scelta delle strategie, momenti di verifica e di formazione, ...);
- la descrizione della struttura organizzativa, logistica e strumentale (caratteristiche, ruoli e mansioni degli operatori, ambienti, orari, turni, risorse economiche, natura giuridica, attrezzature, ...).

#### **Le tappe per la formulazione del progetto operativo sono:**

- la discussione per cogliere le idee dei singoli su cosa il Centro dovrà essere: occorre prevedere un adeguato numero di incontri, a cui partecipa tutto il gruppo, finalizzati a cogliere le idee comuni su identità, motivazioni, obiettivi, funzioni, strumenti del Centro di Ascolto da costituirsi o rivedere;
- la formulazione di una bozza di progetto basata sulle considerazioni emerse nella fase precedente: tre o quattro persone s'incontreranno per stendere delle proposizioni sintetiche che rispecchino le conclusioni raggiunte e che, quindi, possano dare origine ad un progetto operativo condiviso;
- l'invio della bozza del progetto ai singoli membri perché si preparino alla discussione apportando modifiche o chiarificazioni;
- la discussione della bozza;
- la rielaborazione conclusiva;
- la presentazione e l'approvazione da parte del consiglio pastorale parrocchiale/decanale.

E' importante non temere di perdere tempo nella stesura del progetto, in quanto deve diventare il vademecum del proprio lavoro.

La fase di stesura del progetto è un momento significativo per maturare:

- conoscenza reciproca;

- apprendimento a lavorare in gruppo;
- apprendimento di un linguaggio comune;
- verifica della propria disponibilità a lavorare in gruppo;
- verifica delle proprie motivazioni a un lavoro impegnativo;
- impegno ad aderire a un progetto che è veramente di tutti.

## **Esercitazione: Domande aperte per facilitare la stesura del progetto operativo**

### **Identità**

Il Centro di Ascolto è frutto della disponibilità e dell'impegno di alcune persone che hanno scelto come servizio l'ascolto? E' la proposta di un gruppo, di un'associazione? Come si configura la responsabilità della Parrocchia/del Decanato? Cosa sarà il Centro di Ascolto per la comunità? Come verrà fatto conoscere? Come si pensa di preparare la comunità in vista dell'offerta di questo servizio? Quali contributi vengono chiesti? Qual è il coinvolgimento della Caritas? Si prevede di costituire un'associazione?

### **Motivazioni**

Nel progettare l'apertura del Centro, si sta già pensando a particolari forme di povertà e di emarginazione? Perché? Come sono state identificate? Sono state fatte ricerche sul contesto sociale del territorio? Quali? Perché, tra i diversi servizi proponibili, si sente l'esigenza di privilegiare l'ascolto? Si conoscono le risorse già presenti? Rispetto a queste risorse, qual è la specificità del Centro di Ascolto?

### **Obiettivi**

Quale sarà lo stile dell'ascolto? E dopo l'ascolto, quale sarà la modalità d'intervento? Con quali mezzi e in quali momenti si sensibilizza e s'interpella la comunità sui problemi "ascoltati"? Perché? Quali attenzioni sono rivolte alle Istituzioni?

### **Funzioni**

Cosa intendiamo per ascolto? Come intendiamo maturare nella capacità di collaborazione con gli altri? Su quali basi si può attuare il ricorso al pubblico ed alle associazioni/gruppi? Di quali situazioni il Centro di Ascolto pensa di potersi fare carico? Di quale tipo di persone? Con l'aiuto di chi? Come si può prevedere di costruire una cultura di solidarietà all'interno della comunità cristiana?

### **Modalità di lavoro/Strumenti/Risorse**

Perché è bene ascoltare in due? Dopo l'ascolto, quale sarà lo stile di intervento? Quale attenzione alla registrazione del colloquio? Quale tempo si dedicherà allo studio della tipologia dei bisogni e

delle povertà proposte dall'Osservatorio diocesano? Quali caratteristiche dovrebbe avere la scheda per la registrazione dei colloqui? Come ci si addestrerà all'utilizzo dello scheda?

### **Formazione**

Quale sarà la formazione iniziale? Quale quella richiesta ad eventuali nuovi volontari? Quale la formazione permanente? Si prevede una "selezione" dei volontari? In base a quali criteri?

### **Équipe**

Chi potrà farsi carico dei singoli ruoli? C'è all'interno del gruppo qualcuno che può, sa, coordinare il lavoro? Quali devono essere i compiti del coordinatore? Eventualmente chi si può preparare? Come? Quali sono le persone che pare abbiano maggiore attitudine all'ascolto?

### **Verifiche**

Con quale periodicità verranno effettuate le verifiche sui "casi" seguiti? Con quale metodo? E le verifiche sulle modalità operative? E la verifica sul progetto?

### **Ambienti**

Quali sono gli spazi disponibili? Quali gli orari più adeguati? Con quali strumenti il servizio viene pubblicizzato?

### **Risorse economiche**

Con quali mezzi si finanzierà il Centro di Ascolto? Quale uso farà del denaro? Il Centro di Ascolto potrebbe essere sostenuto dalle offerte della comunità? Si prevede di fare ricorso a contributi dell'Ente pubblico? In quali momenti si renderà pubblico il bilancio?

### **Esercitazione: "Traccia" per il resoconto annuale delle attività**

Il "resoconto" annuale delle attività del Centro d'Ascolto potrebbe essere utilizzato come momento di confronto con:

- la Caritas parrocchiale/decanale/zonale;
- la comunità;
- altri Centri di Ascolto del Decanato/Zona.

### **Gli obiettivi**

- Come abbiamo impostato l'attività.
- Quali obiettivi di lavoro specifici, quali priorità ci siamo dati.
- In che misura li abbiamo realizzati.
- Quali difficoltà abbiamo incontrato.

### **L'équipe**

- Quanti siamo.
- Come ci siamo suddivisi i compiti.

- Siamo soddisfatti dell'incarico che ricopriamo.
- Ogni quanto ci riuniamo.
- Di che cosa discutiamo durante le riunioni d'équipe.
- Quali difficoltà abbiamo incontrato lavorando insieme.
- Perché è importante lavorare insieme.

### **La formazione**

- La formazione permanente (frequenza, modalità, contenuti, partecipazione, relatori,...).
- La formazione iniziale dei nuovi volontari (frequenza, modalità, contenuti, partecipazione, relatori,...).
- Partecipazione a corsi di formazione organizzati dalla Caritas diocesana o da altre realtà.
- Argomenti da approfondire.

### **La verifica**

- Momenti specifici di verifica sulle situazioni che si sono presentate al Centro (frequenza, modalità, partecipazione,...).
- Momenti specifici di verifica sugli obiettivi del progetto operativo del Centro di Ascolto (frequenza, modalità, partecipazione,...).
- Verifica delle motivazioni personali e delle relazioni interne al gruppo.
- Quali le principali difficoltà emerse.

### **Il lavoro di rete**

- Con quali interlocutori abbiamo avuto contatti più frequenti.
- Che tipo di rapporto siamo riusciti ad instaurare con le varie realtà presenti sul territorio.
- Siamo soddisfatti del rapporto che abbiamo instaurato con gli altri soggetti presenti sul territorio (Sevizi Sociali, realtà di volontariato,...).
- Quali risultati ci sembra di aver raggiunto.
- Quali le principali difficoltà riscontrate.
- L'aggiornamento della mappatura delle risorse del territorio.

### **I colloqui**

#### Nell'ultimo anno:

- Quante persone sono arrivate al Centro d'Ascolto.
- Quanti colloqui sono stati fatti.
- Quante nuove persone si sono rivolte al Centro.
- Si è registrato un aumento/ una diminuzione delle persone che si presentano.

- Si tratta, prevalentemente, di: uomini o donne, italiani o stranieri, giovani, adulti o anziani,...
- Tra gli stranieri, quanti sono regolari. Quali sono i Paesi di provenienza più frequenti,...
- Quali sono i bisogni più diffusi.
- Quali le richieste prevalenti.
- Quali le risposte indicate/suggerite.

### **La Comunità**

- Cosa abbiamo fatto per coinvolgere la comunità.
- Come ha risposto la comunità alle nostre sollecitazioni.
- Come ci facciamo conoscere.
- Come segnaliamo i bisogni e le richieste provenienti dal territorio.

### **Programmazione del nuovo anno di lavoro**

- Aggiornamento del "Progetto operativo".
- Definizione degli obiettivi, delle priorità.

Ad esempio, si potrebbe riflettere su:

- Come "sponsorizzare" il Centro di Ascolto per coinvolgere nuovi volontari, per raggiungere chi è in difficoltà, ma non chiede aiuto.
- Promozione di momenti di informazione/socializzazione con la comunità.
- Verifica degli aspetti organizzativi.