



Caritas
Ambrosiana

Il Centro di Ascolto Caritas

Indicazioni operative
per chi intende costituire un
Centro di Ascolto Caritas

Cosa è e cosa fa un Centro di ascolto Caritas

Uno strumento pastorale promosso dalla Caritas locale

“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 in cui 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 e civili competenti per offrire il servizio richiesto di caso in caso”.*

(47° Sinodo diocesano, cost.121 § 3)

Il Centro di ascolto è uno strumento promosso dalla Caritas locale per accogliere coloro che si trovano in difficoltà e per stimolare la corresponsabilità e l’impegno della comunità stessa. Dalla comunità riceve un mandato e ad essa restituisce le richieste che ascolta, coinvolgendola nella risposta. In questo senso ricopre un ruolo pastorale e non si confonde con un segretariato sociale, un’associazione di volontariato o un ente di servizi. La valenza pastorale di un Centro di ascolto si misura nella sua capacità di richiamare all’interno della comunità il significato e il valore dell’ascolto e di sollecitare scelte di prossimità in risposta ai bisogni rilevati.

L’ascolto è l’atteggiamento fondamentale che ogni comunità cristiana deve assumere per fare spazio alle domande dei poveri. Anche grazie al Centro di ascolto la comunità cristiana incontra i poveri per educarsi a vivere nell’accoglienza e nella cura di ogni forma di fragilità e sperimentare uno stile di condivisione e fraternità. Perché ciò si realizzi, ogni comunità dovrebbe creare momenti di riflessione e di scambio per far circolare il patrimonio di esperienze che

provengono dall'incontro con persone in difficoltà.

Elementi qualificanti l'identità di un Centro di ascolto Caritas sono:

- **l'appartenenza ecclesiale:** la valenza pastorale, il legame con la comunità di riferimento, l'incarico ricevuto dalla comunità ad operare a nome suo;
- **il legame con il territorio:** la capacità di leggere la realtà locale, la specificità di ogni esperienza di centro di ascolto in relazione ai bisogni e alle risorse locali;
- **l'apertura a 360° ai bisogni del territorio:** l'accoglienza dei bisogni che si presentano, la capacità di accompagnare ciascuno al proprio territorio di appartenenza;
- **la presenza esclusiva di volontari:** un ascolto non professionale, ma competente;
- **uno stile di lavoro "progettuale"** che si propone di favorire la crescita della consapevolezza e della fiducia nelle persone accolte;
- **la centralità dell'ascolto** inteso come il "servizio" attorno a cui si struttura la sua attività;
- **una (seppure semplice) struttura organizzativa:** una sede, degli orari, un gruppo di operatori, un progetto operativo, dei momenti periodici di formazione e di verifica...

Lo stile della corresponsabilità

I Centri di ascolto promossi dalla Caritas possono essere parrocchiali, interparrocchiali, decanali ... a seconda del livello territoriale corrispondente. Devono operare in stretto collegamento con le comunità ecclesiali di riferimento. La loro attività è coordinata da una persona con un incarico specifico attribuito dal gruppo (e condiviso da parte del parroco, decano ...). All'interno del centro di ascolto operano volontari formati che lavorano in équipe. Periodicamente si confrontano su come accompagnare le persone incontrate.

Questo permette di armonizzare i criteri di intervento e rendere omogeneo lo stile di lavoro.

La formazione degli operatori è strumento decisivo per:

- apprendere la capacità di ascoltare e stare in relazione;
- lavorare in équipe collaborando attivamente con gli altri;
- attivare percorsi di soluzione ai problemi;
- acquisire capacità di lavorare in rete.

I compiti: accogliere, ascoltare, orientare, accompagnare

Accogliere significa guardare la persona nella sua integrità e unicità, al di là del suo bisogno, considerandola non come un “caso” da risolvere, ma come una storia da assumere, da condividere, di cui farsi carico.

Ascoltare significa riconoscere la dignità di ogni persona, permetterle di esprimere tutta l’umana ricchezza della sua unicità. Vuol dire cercare di capire il suo problema reale e la sua situazione complessiva ipotizzando soluzioni che la coinvolgano, attivino le sue capacità e stimolino un cambiamento del suo stile di vita.

Orientare significa aiutare la persona a leggere il bisogno espresso in relazione alla sua situazione complessiva e a individuare le possibili risposte. Vuol dire fornire informazioni sui servizi e le risorse del territorio, verificandone la comprensione da parte della persona e facilitando il contatto.

Accompagnare vuol dire stare accanto alla persona nella ricerca delle possibili strategie per affrontare la sua difficoltà, condividere un possibile percorso che partendo dalla sua situazione valuti le risorse disponibili e individui degli obiettivi realistici e gradualità. Significa porsi come punto di riferimento capace di promuovere il riconoscimento e la tutela dei suoi diritti da parte dei servizi com-

petenti, verificando che si facciano effettivamente carico della situazione e denunciando eventuali inadempienze consapevoli che spesso è necessario offrire una prima risposta ai bisogni più urgenti attraverso il coinvolgimento della comunità.

L'avvio e l'organizzazione di un Centro di ascolto: da dove partire

Il Centro di ascolto è uno degli strumenti che una Caritas può promuovere a partire dalla lettura dei bisogni e delle risorse di un determinato territorio. 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 un compito, riconosciuto dalla comunità.

L'opportunità di costituire un Centro di ascolto andrebbe discussa nell'ambito della commissione Caritas locale sulla base di una serie di valutazioni:

- la reale necessità di aprire un servizio di ascolto;
- la presenza di altri Centri di ascolto sul territorio;
- le risorse umane disponibili;
- le esperienze di servizio già operative localmente da cui il Centro di ascolto dovrebbe distinguersi e con cui dovrebbe integrarsi;
- il contesto pastorale e sociale di riferimento.

In questa fase di valutazione iniziale ci si può far aiutare dalla Caritas diocesana, da quella locale e dall'esperienza di altri Centri di ascolto.

Una volta discussa l'opportunità di strutturare un Centro di ascolto è necessario **individuare un gruppo di persone disponibili** ad assumersene concretamente la responsabilità e proporre loro un percorso di formazione.

L'obiettivo di questa formazione iniziale (che può essere organizzata in collaborazione con la Caritas diocesana e/o locale) non è tanto quello di fornire delle competenze "tecniche" ai volontari che decideranno di impegnarsi, quanto quello di aiutare le persone di-

sponibili a verificare le proprie motivazioni e attitudini in relazione al servizio che intendono svolgere.

Nel proporre alle persone di impegnarsi è certamente importante individuare attitudini personali all'ascolto, ma è anche utile "differenziare" le presenze.

Possono esserci persone più o meno portate all'ascolto, più o meno pazienti, discrete, attente, desiderose di capire, ma ciò che è determinante è che le persone che decideranno di impegnarsi siano predisposte al confronto, al lavoro comune, alla verifica, alla condivisione e alla rielaborazione della propria esperienza.

Ciò che è veramente indispensabile in un Centro di ascolto è la presenza di una pluralità di approcci, apporti, punti di vista, competenze capaci di interagire fra loro.

Un'attitudine imprescindibile per chi sceglie di impegnarsi in un Centro di ascolto è la propensione a "mettersi" costantemente in discussione che non significa cambiare continuamente idea, ma essere disposti a credere che l'altro, ogni persona umana, è portatrice di verità ed è alla ricerca di senso e non solo di cose. Anche la scelta di essere presenti in due nel momento del colloquio va letta in quest'ottica.

Questa prassi rassicura gli operatori e aiuta le persone ascoltate a cogliere la dimensione comunitaria (e non professionale) in cui si colloca un colloquio in un Centro di ascolto. Chi decide di impegnarsi in un Centro di ascolto deve credere nel lavoro di gruppo ed essere fedele alle riunioni di équipe (che dovrebbero avere frequenza settimanale o almeno quindicinale).

La formazione iniziale è un passaggio indispensabile per costituire il gruppo di lavoro, per consentire alle persone di "autoselezionarsi", per incominciare a conoscersi ed imparare a condividere obiettivi e modalità comuni.

Ascoltare ed accompagnare una persona in difficoltà è un'esperien-

za complessa, spesso frustrante, che richiede un continuo lavoro su di sé. In questo senso è fondamentale la disponibilità a un cammino di formazione permanente.

Al termine del percorso formativo iniziale il gruppo di persone disponibili (indicativamente 4 – 10 persone possono costituire l'equipe ideale di un Centro di ascolto) dovranno condividere un cammino di autoformazione (che può essere concordato con la Caritas diocesana e/o locale e supportato dagli strumenti elaborati dalla stessa) che porterà il gruppo all'elaborazione del "progetto operativo" del Centro di ascolto da discutere con la commissione Caritas locale e da sottoporre al Consiglio pastorale.

Il percorso di definizione del **progetto operativo** richiederà qualche mese di tempo, ma questo tempo non deve sembrare perso!

È fondamentale che le persone che si assumeranno la responsabilità di "gestire" il Centro elaborino, condividano, scrivano un progetto: questo lavoro le aiuterà a maturare finalità e modalità di lavoro comuni.

Il progetto dovrà cercare di rispondere a quattro domande: chi siamo, cosa vogliamo fare, perché lo vogliamo fare e come intendiamo realizzare ciò che ci proponiamo (identità, obiettivi, motivazioni e modalità operative...). Il progetto dovrà definire le linee guida del centro ma anche affrontare una serie di questioni organizzative: la definizione della sede, gli orari di apertura, le risorse economiche, la natura giuridica...

L'elaborazione del progetto deve anche portare il gruppo a individuare **un coordinatore** che non è il "responsabile" (tutti sono ugualmente responsabili!) ma colui che garantisce al gruppo di lavorare in modo unitario valorizzando l'apporto di ciascuno.

Il coordinatore deve preoccuparsi anche degli aspetti organizzativi (turni, riunioni, convocazioni, verbali...) e di mantenere i contatti con le realtà esterne (ecclesiali e civili) ma deve fare in modo che tutto il gruppo lo aiuti a svolgere questi compiti.

È importante che il coordinatore goda della fiducia del Parroco e del gruppo: egli svolge un incarico che può essere definito nel tempo.

È bene che il Centro disponga di **uno spazio adeguato**: riservato, accogliente, dignitoso che consenta di ascoltare tranquillamente (un ambiente per i colloqui, un ambiente per l'attesa e un ambiente per le riunioni e l'archivio della documentazione).

Inoltre è opportuno che possa usufruire (magari in comune con altri) di un telefono, di un fax, di una fotocopiatrice, di un computer, di una casella per la posta, di una targhetta con orari e giorni di apertura...

È importante che il Centro sia collocato in una sede visibile, facilmente accessibile, riconoscibile (magari dotata di un ingresso autonomo) e possibilmente negli spazi parrocchiali.

Il Centro di ascolto è un servizio della comunità per la comunità, è importante che la sua connotazione ecclesiale sia evidente anche nella sua collocazione logistica!

Le risorse economiche necessarie per avviare un Centro di ascolto sono quelle di "gestione" (luce, gas, telefono, spese di cancelleria, trasporti, eventuali affitti dei locali utilizzati per i colloqui, ristrutturazioni...).

Spesso, tuttavia, si rende necessario fornire alle persone degli aiuti concreti (guardaroba, distribuzione alimenti, pagamento bollette, sussidi...) che implicano la gestione di fondi.

È bene che queste attività siano distinte dal momento dell'ascolto per evitare di snaturare l'identità del Centro di ascolto e creare confusione nelle persone.

Inoltre è fondamentale che qualunque intervento di tipo materiale sia condiviso all'interno del gruppo di lavoro, sia finalizzato al raggiungimento di un obiettivo e sia definito nel tempo secondo la logica progettuale che il Centro di ascolto intende perseguire.

Se gli operatori addetti all'ascolto sono diversi da quelli addetti alla distribuzione è importante che trovino fra loro modalità di comunicazione e condivisione del percorso concordato con la persona accolta.

È opportuno che **dal punto di vista giuridico** il Centro di ascolto mantenga la natura giuridica della Parrocchia di cui è espressione.

L'orario settimanale andrà definito sulla base delle esigenze delle persone accolte, la situazione del territorio e la disponibilità degli operatori.

Tendenzialmente è bene garantire l'apertura almeno due giorni alla settimana.

Nell'orario di apertura del Centro si fanno solo i colloqui.

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 un compito riconosciuto dalla comunità.

L'Area Centri di Ascolto di Caritas Ambrosiana promuove e accompagna l'esperienza dei Centri di Ascolto presenti in Diocesi in stretta collaborazione con i referenti delle Caritas locali. Offre occasioni di coordinamento, supporto operativo e opportunità formative.

Contatti

Tel. 02.76037.257

ascolto@caritasambrosiana.it

www.caritasambrosiana.it

Orari: da lunedì a venerdì – dalle 9,00 alle 13,00

