



Caritas
Ambrosiana

Il Centro di Ascolto Caritas

Sussidio a supporto
della formazione iniziale



Caritas
Ambrosiana

Il Centro di Ascolto Caritas

Sussidio a supporto
della formazione iniziale

Milano, Gennaio 2017
Sussidio prodotto come manoscritto
dalla Caritas Ambrosiana
per uso interno

Indice

Presentazione	pag. 5
Prima scheda Caritas e Centro di Ascolto: specificità	pag. 7
Seconda scheda Caritas e Centro di Ascolto: reciproche interazioni	pag. 17
Terza scheda Il metodo Caritas Ascoltare per incontrare gli altri e l'Altro: per conoscere e per conoscersi	pag. 23
Quarta scheda Lo stile dell'operatore dell'ascolto L'arte di ascoltare: le "regole" dell'ascolto	pag. 31
Quinta scheda Il metodo di lavoro di un Centro di Ascolto Caritas: lo stile della corresponsabilità e della promozione	pag. 43
Sesta scheda L'avvio e l'organizzazione di un Centro di Ascolto: da dove partire	pag. 55

Presentazione

Il sussidio è pensato come strumento a supporto del percorso formativo di base che da tempo Caritas Ambrosiana propone a quanti intendono operare in un Centro di Ascolto. Percorso che può essere richiesto e organizzato sul territorio, in collaborazione con la Caritas locale, riferendosi all'area Centri di Ascolto di Caritas Ambrosiana (02/76037.257; ascolto@caritasambrosiana.it).

Il Centro di Ascolto è uno strumento pastorale che aiuta la Caritas a conoscere ed accogliere alcune situazioni di povertà coinvolgendo la comunità. Si tratta di un compito impegnativo che chiede di vivere la Carità con “competenza”, sostenuti da una forte motivazione, in un'ottica autenticamente promozionale. In questa prospettiva la costituzione di un Centro di Ascolto non può essere improvvisata. Richiede metodo, prevede un'impostazione precisa, esige preparazione e il riferimento a un “modello” e a uno “stile”. La formazione è un passaggio essenziale per lavorare con unità di intenti nel rispetto del mandato ricevuto. I criteri e le linee operative qui suggeriti indicano l'orizzonte a cui tendere. Ogni operatore è tenuto a considerarli come punto di riferimento su cui “misurarsi” per ritornare spesso alle origini del proprio fare.

Il testo è frutto di una consolidata esperienza maturata sul campo e si riferisce a materiali precedentemente prodotti da Caritas Ambrosiana, da Caritas Italiana e da altre Caritas diocesane che costituiscono un punto di riferimento comune e un patrimonio condiviso da parte degli operatori dei Centri di Ascolto Caritas.

Il fascicolo è strutturato in sei schede. Definisce il contesto pastorale 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. Ogni scheda propone un'icona evangelica di riferimento, un testo che sviluppa l'argomento oggetto della scheda, delle domande per facilitare la riflessione personale e il confronto nel gruppo e una sintesi finale per fissare le idee.

Un ringraziamento particolare a Alessandra Tufigno, Rosaria Arioldi, Paola Soncini e all'équipe dei volontari che da anni accompagnano l'esperienza dei Centri di Ascolto sul territorio e hanno dato un contributo prezioso alla realizzazione di questo lavoro.

La Direzione di Caritas Ambrosiana

Caritas e Centro di Ascolto: specificità

Icona di riferimento: Gal 5, 1-14

“Cristo ci ha liberati perché restassimo liberi; state dunque saldi e non lasciatevi imporre di nuovo il giogo della schiavitù. Ecco, io Paolo vi dico: se vi fate circoncidere, Cristo non vi gioverà nulla Poiché in Cristo Gesù non è la circoncisione che conta o la non circoncisione, ma la fede che opera per mezzo della carità.... Voi infatti, fratelli, siete stati chiamati a libertà. Purché questa libertà non divenga un pretesto per vivere secondo la carne, ma mediante la carità siate a servizio gli uni degli altri. Tutta la legge infatti trova la sua pienezza in un solo precetto: amerai il prossimo tuo come te stesso ...”

La Caritas: identità e funzioni

“... Di fronte alle sfide e alle contraddizioni del nostro tempo, la Caritas ha il difficile, ma fondamentale compito, di fare in modo che il servizio caritativo diventi impegno di ognuno di noi, cioè che l'intera comunità cristiana diventi soggetto di carità. Ecco quindi l'obiettivo principale del vostro essere e del vostro agire: essere stimolo e anima perché la comunità tutta cresca nella carità e sappia trovare strade sempre nuove per farsi vicina ai più poveri, capace di leggere e affrontare le situazioni che opprimono milioni di fratelli – in Italia, in Europa, nel mondo ...” (Papa Francesco, discorso ai partecipanti al Convegno Nazionale delle Caritas diocesane, 21 aprile 2016).

L'organismo pastorale voluto dai Vescovi

La Caritas in Italia fin dal suo nascere è stata pensata come un organismo pastorale della Chiesa. Questa natura di organismo spiega la

sua radicale unità e comunione con la Chiesa stessa. Un organismo di base che la chiesa italiana ha individuato per educare alla carità attraverso un certo modo di organizzare la carità.

Nonostante siano passati più di 40 anni dalla sua costituzione la corretta comprensione di cosa sia questo organismo ecclesiale, ai vari livelli, non è ancora raggiunta. Persiste l'idea di un gruppo caritativo deputato a distribuire aiuti e organizzare risposte. In realtà la Caritas 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 fratelli amati dal Padre e a loro volta testimoni di tale amore, attraverso segni concreti di solidarietà e condivisione.

La prevalente funzione pedagogica

La prevalente funzione pedagogica della Caritas significa che il suo impegno non si esaurisce nel prendersi cura dei poveri, ma nel restituire alla comunità la gioia e la responsabilità di questa cura. Il suo compito primario è far sì che ogni battezzato e la comunità nel suo insieme sentano come propri i problemi del territorio e del mondo, crescano nella capacità di vivere in una logica di disponibilità e di servizio, di attenzione alle necessità del vicino di casa come ai grandi problemi del mondo. Una funzione pedagogica nei confronti della società, della chiesa, degli operatori, delle persone in difficoltà. La Caritas è chiamata a realizzare degli interventi con l'obiettivo di sostenere la crescita spirituale di tutta la comunità e di ogni credente, non solo degli operatori o dei volontari coinvolti.

Il rapporto fra Carità e Caritas

“...Nel mondo di oggi, complesso e interconnesso, la vostra misericordia sia attenta e informata; concreta e competente, capace di analisi, ricerche, studi e riflessioni; personale, ma anche comunitaria; credibile in forza di una coerenza che è testimonianza evangelica, e, allo stesso tempo, organizzata e formata, per fornire servizi

sempre più precisi e mirati; responsabile, coordinata, capace di alleanze e di innovazione; delicata e accogliente, piena di relazioni significative; aperta a tutti, premurosa nell'invitare i piccoli e i poveri del mondo a prendere parte attiva nella comunità, che ha il suo momento culminante nell'eucaristia domenicale. Perché i poveri sono la proposta forte che Dio fa alla nostra Chiesa affinché essa cresca nell'amore e nella fedeltà. E perché la comunione con Cristo nella Messa trovi espressione coerente nell'incontro con lo stesso Gesù presente nel più piccolo dei fratelli...”(Papa Francesco, discorso ai partecipanti al Convegno Nazionale delle Caritas diocesane, 21 aprile 2016).

La dimensione caritativa è una delle tre caratteristiche qualificanti la vita della comunità cristiana: catechesi, liturgia e appunto carità. Senza carità non vi può essere autentica vita cristiana. La carità vissuta diventa il segno caratterizzante la comunità dei credenti. La preghiera è punto di partenza e di arrivo di una vita di carità. L'eucaristia ne è la sorgente. Ma la carità va testimoniata nella vita di ogni giorno. È la sequela di Gesù che rende esigente e doverosa la vita di carità.

La Caritas non ha un compito primariamente assistenziale o sociale ma questo compito pastorale: richiamare che i poveri sono il legame costitutivo di ogni comunità cristiana e del suo compito di annunciare e testimoniare il vangelo. Se ogni comunità cristiana è chiamata a testimoniare la carità, occorre incaricare qualcuno perché la animi alla carità in modo competente e continuativo. La carità infatti, compito di tutta la comunità, necessità di un gruppo che se ne occupi in maniera più specifica non nella logica di una delega che risulterebbe deresponsabilizzante, ma perché la comunità sia costantemente aiutata e concretamente interpellata.

Lo stile dell'animazione e la pedagogia dei fatti

“Quella dei gesti, dei segni è una modalità connaturata alla funzione pedagogica della Caritas ... Vi auguro di saper coltivare al meglio la qualità delle opere che avete saputo inventare ... Rendetele per così dire “parlanti” preoccupandovi soprattutto della motivazione che le anima e della qualità della testimonianza che da esse promana. Sono opere che nascono dalla fede. Sono opere di Chiesa, espressione dell’attenzione verso chi fa più fatica. Sono azioni pedagogiche, perché aiutano i più poveri a crescere nella loro dignità, le comunità cristiane a camminare nella sequela di Cristo, la società civile ad assumersi coscientemente i propri obblighi ...” (Benedetto XVI, discorso alla Caritas Italiana nel 40esimo di fondazione, 24 novembre 2011).

La Caritas è chiamata a realizzare gesti concreti di prossimità per dimostrare che prima della denuncia le compete l’impegno. Non si limita ad esortare alla carità, ma promuove nei fatti la prossimità verso tutti i bisogni. È la pedagogia dei fatti, è la logica dell’educare facendo e facendo fare. È chiamata a realizzare questa difficile quadratura del cerchio fra dimensione organizzativa e funzione educativa, fra risposta al bisogno e intenzionalità animativa.

Animare la comunità non significa primariamente progettare attività di animazione accanto a interventi di risposta ai bisogni. L’animazione va intesa come l’intenzionalità con cui si propongono le iniziative e lo stile attraverso il quale si realizzano i progetti. Animare significa vivere il proprio impegno nei termini della testimonianza, preoccupati del fatto che le opere, ciò che si fa, riesca a comunicare il “perché”, il “per chi” e il “come” lo si fa. È importante che coloro che si mettono a disposizione per un servizio all’interno della Caritas condividano la mentalità e lo stile dell’animatore.

I compiti: la promozione e il coordinamento

Se il compito della Caritas è quello di animare alla carità, questo

compito si declina in alcune funzioni specifiche, diversamente articolate, nei vari livelli territoriali:

- promuovere iniziative di formazione e sensibilizzazione;
- conoscere i bisogni e le risorse locali;
- curare il coordinamento e favorire il confronto fra le varie realtà di intervento;
- mantenere i contatti con le istituzioni locali;
- promuovere la nascita e accompagnare l'attività di iniziative in risposta ai bisogni rilevati (fra cui il Centro di Ascolto).

Il metodo: ascoltare, osservare, discernere

“Nei quattro decenni trascorsi avete potuto sperimentare e attuare un metodo di lavoro basato su tre attenzioni tra loro correlate e sinergiche: ascoltare, osservare, discernere. Si tratta di uno stile che rende possibile l'agire pastoralmente, ma anche perseguire un dialogo profondo e proficuo con i vari ambiti della vita ecclesiale e con il variegato mondo del volontariato organizzato ...” (Benedetto XVI, discorso alla Caritas Italiana nel 40esimo di fondazione, 24 novembre 2011).

Il verbo **ascoltare** dà fondamento e contenuto alla funzione prevalentemente pedagogica della Caritas che è chiamata ad educare la comunità perché riconosca nell'appello dei poveri la propria vocazione. Ascoltare è una dimensione antropologica e teologica fondamentale. È una strategia obbligatoria per evitare il rischio dell'assistenzialismo, del paternalismo o del proselitismo che minacciano le relazioni che si pongono come obiettivo l'aiuto. È una disciplina personale per purificare costantemente la motivazione che ci anima.

Il verbo **osservare** richiama la dimensione territoriale. La scelta della territorialità è un elemento peculiare che da sempre ha caratterizzato la chiesa che ha scelto di farsi “casa fra le case”. Se questo legame stretto fra comunità cristiana e territorio è dovuto alla forma stessa che la chiesa si è data in vista della sua missione, oggi

per la Caritas, la scelta del territorio assume un'urgenza particolare legata alle condizioni di vita contingenti. Osservare i bisogni, ma anche le risorse.

In questo compito di osservare le risorse si può inserire la responsabilità del coordinamento che viene affidato alla Caritas. Non si tratta di sovrintendere, ma di far incontrare le diverse istanze, promuovendo la valorizzazione reciproca e dove è possibile la convergenza verso obiettivi comuni.

Il verbo **discernere** richiama la scelta, l'assunzione di responsabilità, la valutazione delle azioni da compiere e delle collaborazioni da attivare. Discernere per decidere come promuovere nella comunità l'attenzione, le opere e le competenze necessarie per rispondere alle esigenze della carità e per dialogare con le istituzioni civili e con tutte le realtà che operano in ambito socio assistenziale. Liberi dalla presunzione di dover o di poter rispondere a tutti i bisogni presenti sul territorio, gli operatori Caritas sono chiamati a investire energie nel tessere reti, nel ricercare e attivare collaborazioni. Questa attenzione dice un modo preciso di rapportarsi alla comunità e al territorio che diventa capace di attivare altri. È un altro modo per definire il compito animativo di far crescere una cultura della solidarietà.

Il Centro di Ascolto: identità e funzioni

“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 decanto abbia il suo Centro di Ascolto per accogliere e ascoltare le persone in difficoltà e orientarle quindi verso le strutture ecclesiali o civili competenti per offrire il servizio richiesto di caso in caso” (47° Sinodo diocesano, cost.121 § 3).

Uno strumento pastorale promosso dalla Caritas locale

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:

- **P'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 ascolto in relazione ai bisogni e alle risorse locali;
- **P'apertura a 360° ai bisogni del territorio:** l'apertura ai bisogni che arrivavano, ma anche la capacità di accompagnare ciascuno al proprio territorio di appartenenza;
- **la presenza esclusiva (o quasi) di volontari:** un ascolto non professionistico, 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 promozione e della corresponsabilità

I Centri di Ascolto promossi dalla Caritas possono essere parrocchiali, interparrocchiali, decanali... 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 pos-

sibili 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 graduali. Significa porsi come punto di riferimento capace di promuovere il riconoscimento e la tutela dei suoi diritti da parte dei servizi competenti, 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.

Per riflettere e per discutere

- Cosa significa che il Centro di Ascolto ha un ruolo pastorale?
- Come fare chiarezza fra il compito del Centro di Ascolto, quello della Caritas locale e quello di altri gruppi caritativi?
- Quali strumenti possono contribuire a un'osmosi fra i vari ambiti pastorali?
- Come favorire la complementarità fra il momento dell'ascolto e quello della "distribuzione" degli aiuti materiali?
- Cosa è possibile fare per coinvolgere la comunità nell'accompagnamento delle persone accolte dal Centro di Ascolto?

Per fare sintesi

La forte sottolineatura del carattere pedagogico della Caritas ci porta a distinguerla dagli innumerevoli servizi che può far nascere, a partire dalla lettura dei bisogni di un determinato territorio. Se la Caritas non può essere un'opzione facoltativa i servizi possono assumere anche una dimensione interparrocchiale o decanale. Identificare la Caritas con un servizio, per quanto prezioso, significa rischiare di lasciarsi assorbire da un'operatività che non è prioritaria.

riamente compito della Caritas.

Ci bastino queste citazioni:

“La Caritas non ha il compito di occuparsi direttamente dei poveri, ma di cambiare il cuore della comunità, perché ognuno senta come propri i problemi del territorio e del mondo” (Caritas italiana, Da questo vi riconosceranno, n. 30).

È dunque auspicabile che in ogni Parrocchia nasca:

“Una commissione promossa dal CPP, dotata di un ruolo sia propositivo che operativo... Uno o alcuni membri della Caritas parrocchiale la rappresentano nel CPP... ed è opportuno che nella Caritas parrocchiale sia prevista una rappresentanza di competenze, sensibilità, fasce di età (catechisti, animatori liturgici,...)” (DQR, 32).

Al suo interno naturalmente sia presente il coordinatore del Centro di Ascolto, come anche i rappresentanti di altri gruppi caritativi presenti in parrocchia. Infatti:

“La Caritas parrocchiale, lungi dal porsi in concorrenza, ha il compito di valorizzare, armonizzare, aiutare a crescere in termini operativi e soprattutto pastorali e spirituali, mostrare a un sempre più ampio numero di parrocchiani possibilità di impegnarsi” (DQR, 28).

Caritas e Centro di Ascolto: reciproche interazioni

Icona di riferimento: 1 Cor 12, 12-27

“Poiché, come il corpo è uno e ha molte membra, e tutte le membra del corpo, benché siano molte, formano un solo corpo, così è anche di Cristo. Infatti noi tutti siamo stati battezzati in un unico Spirito per formare un unico corpo, Giudei e Greci, schiavi e liberi; e tutti siamo stati abbeverati di un solo Spirito. Infatti il corpo non si compone di un membro solo, ma di molte membra. Se il piede dicesse: «Siccome io non sono mano, non sono del corpo», non per questo non sarebbe del corpo. Se l'orecchio dicesse: «Siccome io non sono occhio, non sono del corpo», non per questo non sarebbe del corpo. Se tutto il corpo fosse occhio, dove sarebbe l'udito? Se tutto fosse udito, dove sarebbe l'odorato? Ma ora Dio ha collocato ciascun membro nel corpo, come ha voluto. Se tutte le membra fossero un unico membro, dove sarebbe il corpo? Ci son dunque molte membra, ma c'è un unico corpo; l'occhio non può dire alla mano: «Non ho bisogno di te»; né il capo può dire ai piedi: «Non ho bisogno di voi». Al contrario, le membra del corpo che sembrano essere più deboli, sono invece necessarie; e quelle parti del corpo che stimiamo essere le meno onorevoli, le circondiamo di maggior onore; le nostre parti indecorose sono trattate con maggior decoro, mentre le parti nostre decorose non ne hanno bisogno; ma Dio ha formato il corpo in modo da dare maggior onore alla parte che ne mancava, perché non ci fosse divisione nel corpo, ma le membra avessero la medesima cura le une per le altre. Se un membro soffre, tutte le membra soffrono con lui; se un membro è onorato, tutte le membra ne gioiscono con lui. Ora voi siete il corpo di Cristo e membra di esso, ciascuno per parte sua”.

La Caritas ha il compito di:

- **promuovere una riflessione** sull'opportunità di attivare un Centro di Ascolto;
- **sostenere la sua costituzione e il suo avvio**, laddove si valuti l'opportunità di costituirlo, oppure valutare come valorizzare il servizio di un Centro di Ascolto già esistente anche a favore del proprio territorio;
- **facilitare la riflessione su quali altre forme di ascolto** dei bisogni e osservazione del territorio possano essere promosse e realizzate ad integrazione o in alternativa al Centro di Ascolto.

Una volta che il Centro di Ascolto è stato costituito la Caritas:

- **promuove la sua crescita**: lo aiuta a rielaborare la propria esperienza, incoraggia momenti di verifica e di formazione, facilita l'inserimento di nuovi volontari;
- **lo aiuta a farsi conoscere per quello che effettivamente è**: promuove occasioni in cui il Centro di Ascolto si presenta al territorio, incoraggia altri gruppi parrocchiali a segnalare e inviare al Centro di Ascolto situazioni che lì possono essere accompagnate;
- **organizza momenti periodici di restituzione**: fa tesoro dell'esperienza che il Centro di Ascolto è in grado di offrire sia sotto il profilo dei bisogni che delle risorse, sia nell'ambito della comunità cristiana che della società civile. Valorizza l'esperienza dell'ascolto come richiamo al dovere e allo stile dell'ascolto che dovrebbe contraddistinguere la vita della comunità cristiana e ogni relazione personale;
- **facilita la conoscenza e la collaborazione con le risorse presenti sul territorio**: sollecita il confronto sulla percezione dei problemi fra operatori che hanno esperienze diverse in ambito comunitario e territoriale. Individua momenti e modalità in cui gli operatori del Centro di Ascolto possano condividere con altri (ministri straordinari dell'eucarestia, doposcuola, san Vincenzo, altri gruppi caritativi) le risorse e opportunità di intervento che ciascu-

no può offrire nell'accompagnamento dei bisogni incontrati.

Il Centro di Ascolto aiuta la Caritas a:

• **Stabilire una relazione con chi è in difficoltà:** aiuta la comunità a sviluppare relazioni significative con i poveri, ponendosi come “ponte” tra chi è in difficoltà e le risorse della comunità. La relazione con la comunità rappresenta il punto di partenza e di arrivo dell'azione di un Centro di Ascolto. Molte situazioni, probabilmente, non si presenterebbero all'attenzione della comunità se non ci fosse il Centro di Ascolto che le avvicina. Tuttavia, ci si rende conto che molte povertà non arriveranno mai al Centro di Ascolto, molti bisogni resteranno sommersi, inespressi, disattesi perché barriere fisiche, culturali o psicologiche ne impediscono l'espressione, negano il loro accesso al Centro di Ascolto. In alcuni casi manca la consapevolezza del bisogno, in altri è un malinteso senso della dignità che inibisce la domanda di aiuto, in altri ancora manca la volontà o il coraggio di affrontare il problema: comunque c'è un bisogno che interpella la comunità a cui occorre offrire un'opportunità per dichiararsi. Ciò che arriva al Centro di Ascolto è un richiamo; ciò che non arriva è una sfida che sollecita la comunità a spendersi sul territorio attraverso modalità di ascolto diversamente strutturate. Le povertà che non si presentano spontaneamente, che non si manifestano, ma che si percepiscono devono mettere in moto una riflessione comunitaria su quello che è possibile fare: come far emergere i bisogni inespressi, come raggiungere chi non può arrivare, come intervenire, quali strumenti, quali modalità è possibile sperimentare ...

• **Leggere bisogni e le risorse del territorio:** conoscere il territorio non è una funzione specifica del Centro di Ascolto, ma un'esigenza, un'attenzione di tutta la comunità, un compito della Caritas a tutti i livelli, a cui il Centro di Ascolto può offrire un contributo significativo. L'esperienza dell'ascolto consente di maturare capacità di osservazione, non solo nei confronti delle persone accolte, ma anche del contesto sociale in cui le persone vivono e stabiliscono relazioni. Il contatto quotidiano con le situazioni di

povertà, la registrazione sistematica dei colloqui su schede, la verifica dei casi in équipe, il contatto con i servizi e le risorse del territorio, consentono di elaborare un patrimonio di osservazioni che, con le opportune cautele e nel rispetto della riservatezza dovuta alle persone, il Centro di Ascolto può mettere a disposizione della Caritas locale perché diventi oggetto di una riflessione pastorale che aiuti la comunità ad essere più consapevole e a sentirsi maggiormente corresponsabile nei confronti dei bisogni incontrati.

Per riflettere e per discutere

- Quali azioni concrete vi sembra possibile realizzare per ascoltare i bisogni del territorio che spontaneamente non si presentano al Centro di Ascolto?
- È possibile immaginare che Il Centro di Ascolto restituisca, periodicamente, alla comunità riflessioni, dati sui bisogni che incontra e le povertà che emergono? In che modo?
- Quali modalità, strumenti, occasioni è possibile sperimentare perché questa “lettura” diventi un’effettiva occasione di coinvolgimento/ sensibilizzazione/ crescita della comunità?
- Come integrare le risorse del Centro di Ascolto con quelle di altri gruppi servizi parrocchiali per favorire la reciproca crescita e promozione?
- Quali difficoltà si possono incontrare nel cercare di costruire queste collaborazioni?

Per fare sintesi

Il Centro di Ascolto è:

- un’espressione dell’attenzione caritativa della comunità cristiana;
- uno strumento promosso dalla Caritas locale che contribuisce a sensibilizzare la comunità ecclesiale e civile affinché conoscano i bisogni e maturino atteggiamenti di condivisione e corresponsabilità;
- un punto di riferimento per le persone in difficoltà dove posso-

no incontrare qualcuno che le accoglie, le ascolta, le orienta e le accompagna nella loro realtà esistenziale e nella ricerca di soluzioni ai propri problemi;

- un punto di osservazione privilegiato per la conoscenza delle situazioni di povertà presenti sul 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 il suo compito, riconosciuto dalla comunità.

Il metodo Caritas

Ascoltare per incontrare gli altri e l'Altro: per conoscere e per conoscersi

Icona di riferimento: Lc 24, 13 - 35

“Ed ecco in quello stesso giorno due di loro erano in cammino per un villaggio distante circa sette miglia da Gerusalemme, di nome Emmaus, e conversavano di tutto quello che era accaduto. Mentre discorrevano e discutevano insieme, Gesù in persona si accostò e camminava con loro. Ma i loro occhi erano incapaci di riconoscerlo. Ed egli disse loro: “Che sono questi discorsi che state facendo tra voi durante il cammino?” Si fermarono con il volto triste. Uno di loro, di nome Cleopa, gli disse: “Tu solo sei così forestiero in Gerusalemme da non sapere ciò che vi è accaduto in questi giorni?” Domandò: “Che cosa?” Gli risposero: “Tutto ciò che riguarda Gesù nazareno, che fu profeta potente in opere e in parole, davanti a Dio e a tutto il popolo; come i sommi sacerdoti e i nostri capi lo hanno consegnato per farlo condannare a morte e poi lo hanno crocifisso. Noi speravamo che fosse lui a liberare Israele, con tutto ciò sono passati tre giorni da quando queste cose sono accadute. Ma alcune donne, delle nostre, ci hanno sconvolti; recatesi al mattino al sepolcro e non avendo trovato il suo corpo, sono venute a dirci di aver avuto anche una visione di angeli, i quali affermano che egli è vivo. Alcuni dei nostri sono andati al sepolcro e hanno trovato come avevano detto le donne, ma lui non l'hanno visto.” Ed egli disse loro: “Sciocchi e tardi di cuore nel credere alla parola dei profeti! Non bisognava che il Cristo sopportasse queste sofferenze per entrare nella sua gloria?” E cominciando da Mosè e da tutti i profeti spiegò loro in tutte le scritture ciò che si riferiva a

lui. Quando furono vicini al villaggio dove erano diretti, egli fece come se dovesse andare più lontano. Ma essi insistettero: “Resta con noi perché si fa sera e il giorno già volge al declino”. Egli entrò per rimanere con loro. Quando fu a tavola con loro, prese il pane, disse la benedizione, lo spezzò e lo diede loro. Allora si aprirono loro gli occhi e lo riconobbero. Ma lui sparì dalla loro vista”.

Ascoltare è una dimensione teologica fondamentale

Ascoltare è la modalità con cui il Dio cristiano comunica con l'uomo e l'uomo comunica con Dio.

La scrittura ci rivela una dinamica molto importante: l'agire di Dio inizia nel momento in cui Egli ascolta il lamento e il grido del popolo. Nel libro dell'Esodo (3,7-8) si legge: *“Il Signore disse: Ho osservato la miseria del mio popolo in Egitto e ho udito il suo grido a causa dei suoi sovrintendenti: conosco le sue sofferenze. Sono sceso per liberarlo”.* Questa è la scansione dell'agire di Dio: *ho osservato; ho ascoltato; conosco.* Da qui scaturisce l'azione: *sono sceso a liberare.* L'ascolto di Dio non è un esercizio intellettuale ma diventa partecipazione, solidarietà.

Ascoltare significa riconoscere e quindi condividere. È il primo e fondamentale strumento per giungere alla condivisione è la radice stessa della carità: *“Il primo servizio che si deve al prossimo è quello di ascoltarlo. Come l'amore di Dio comincia con l'ascolto della sua Parola, così l'amore per il fratello si esprime nell'ascolto delle sua persona. È 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”* (Dietrich Bonhoeffer, *Vita Comune*, ed. Queriniana, Brescia, 2003).

L'ascolto dovrebbe essere l'atteggiamento fondamentale di ogni comunità cristiana in quanto favorisce la costruzione di relazioni autenticamente fraterne e permette di vivere una reale accoglienza nei confronti di coloro che vivono una situazione difficile. È un momento di quell'attenzione più ampia che è l'ospitalità. La preghiera cristiana è essenzialmente ascolto. La capacità di ascolto dovrebbe contraddistinguere ogni cristiano in quanto chiamato ad

essere in perenne ascolto della Parola. Ha origine e modello nella figura di Gesù, figlio obbediente sempre pronto ad ascoltare la voce del Padre, che sa mettersi in ascolto di ogni persona, sa entrare in relazione con ciascuno. Nel racconto dell'episodio dei discepoli di Emmaus (Lc 24,13-35) emergono alcuni tratti della prossimità di Gesù, che devono diventare anche i nostri. Egli si avvicina ai discepoli con discrezione, senza imporsi. Si fa compagno, cammina con loro e anzitutto li ascolta. Fa domande, cercando di far emergere il loro stato d'animo, i loro interrogativi. Solo in un secondo momento Gesù orienta i due discepoli, con lo stile di chi condivide un pezzo di strada. Lasciando libertà di scelta e senza sostituirsi.

Ascoltare è una dimensione antropologica fondamentale

Ascoltare ed essere ascoltati sono bisogni di ogni essere umano, sono disposizioni naturali, sono le capacità che fanno dell'uomo un uomo. Se ti ascolto ti riconosco come persona e il bisogno di sentirsi riconosciuto, di sapere che valiamo qualcosa per qualcuno, è il bisogno più profondo di ogni persona. L'uomo da solo non esiste, esiste solo dentro a una relazione. L'io si costruisce nel tu. Ci conosciamo per riflesso grazie a ciò che gli altri ci fanno vedere di noi. Impariamo ascoltando. Il bambino riconosce la voce della mamma molto prima del suo volto. Spesso riconosciamo una persona dal timbro della sua voce. L'udito è l'unico senso sempre vigile: possiamo chiudere gli occhi e la bocca ma per chiudere le orecchie abbiamo bisogno di usare le mani. Abbiamo due orecchie e una sola bocca. Questo ci dice che ascoltare è due volte più difficile che parlare e richiede il doppio dell'attenzione. Di fatto in un minuto riusciamo ad ascoltare la metà delle parole che riusciamo a pronunciare. Tutti nella vita abbiamo sperimentato il potere terapeutico dell'ascolto: abbiamo vissuto l'esperienza chiarificatrice del sentirsi ascoltati.

Ascoltare è una disciplina personale per imparare a dare un nome a ciò che ci abita, senza spaventarci o scandalizzarci, per maturare una maggiore consapevolezza dei nostri limiti e delle nostre

potenzialità.

La relazione con l'altro non può mai essere disgiunta dalla relazione con sé. L'incontro con una persona portatrice di valori e comportamenti diversi da propri provoca inevitabilmente delle reazioni. Riconoscere le proprie emozioni, i propri stati d'animo è fondamentale per evitare che influenzino eccessivamente l'ascolto e la percezione dei messaggi. Per tentare di capire l'altro devo innanzi tutto cercare di capire che effetto mi fa, cosa suscita in me, cosa muove in me. Non siamo responsabili delle nostre emozioni, ma eventualmente delle reazioni ad esse. Cercare di reprimerle, senza riconoscerle ed accettarle, porta ad intensificarle. Pensiamo alla rabbia o alla paura: far finta che non esistano, non ci aiuta ad affrontarle.

Per poter ascoltare veramente l'altro e i suoi bisogni è necessaria la purificazione di sé, diversamente si corre il rischio di essere più preoccupati di noi, di ciò che non siamo riusciti a fare che di chi stiamo ascoltando.

Conoscersi, entrare in intimità con sé stessi, è difficile perché costringe ad affrontare ferite interiori o a scoprire pensieri e sentimenti che non vorremmo mai trovare in noi stessi. Ma è anche un modo per scoprire quale motivazione ci anima, per darci consistenza e solidità, soprattutto quando sembra prevalere la fatica e la voglia di tirarsi indietro o semplicemente la routine.

La motivazione sostanziale che sostiene il servizio dell'ascolto è la convinzione che ogni uomo è portatore di valori in se stesso perché è una persona, è un figlio di Dio, è un fratello, qualunque sia la sua situazione, la sua cultura e la sua religione.

Occorre verificare continuamente nell'esperienza quotidiana, posta in relazione alla realtà sociale, quale sia l'elemento caratterizzante il proprio impegno. È importante capire se il servizio che si è deciso di svolgere risponde alle attitudini individuali, alle caratteristiche personali, alla propria inclinazione vocazionale. 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.

Ascoltare è una “strategia” obbligatoria per impostare la relazione in una logica di scambio, di reciprocità, per evitare il rischio dell’assistenzialismo, del paternalismo o del proselitismo che sono tutti modi di non coinvolgere l’altro. Si tratta di tre pericolosi virus che si insinuano nelle relazioni che si pongono come obiettivo l’aiuto senza che lo vogliamo o ce ne accorgiamo. Assistenzialismo significa lasciare l’altro dove è, renderlo dipendente da noi, dalla nostra capacità di aiuto, non attivare le sue risorse. Il paternalismo è un modo di dire all’altro che avrà sempre bisogno di noi. Il proselitismo di non lasciarlo completamente libero.

Ascoltare significa guardare l’altro come un soggetto con cui costruire una relazione convinti che ogni persona non è alla ricerca solo di qualcosa ma è sempre alla ricerca anche di senso e di verità. Non ha solo qualcosa da chiedere, ma ha qualcosa da dire e da dare. Vuol dire cercare di superare l’asimmetria insita in ogni relazione che si pone come obiettivo l’aiuto fra “chi aiuta” e “chi viene aiutato” nella consapevolezza che l’aiuto scaturisce dalla relazione.

I bisogni che le persone manifestano hanno a che fare con la loro vita. Sono problemi relazionali perché coinvolgono altri e spesso sono il risultato di relazioni fragili. Raramente sono solo problemi “tecnici” per i quali esistono risposte “oggettive”. Nei problemi di vita va considerata la percezione soggettiva del bisogno. Il sapere esperienziale che nasce dal viverli è fondamentale per affrontarli. La consapevolezza della situazione e la fiducia in sé stessi, nelle proprie capacità e negli altri sono gli obiettivi dell’ascolto. È importante pensare al processo di aiuto nei termini di un “miscuglio” di saperi, superando la logica di un approccio centrato sull’operatore e un’idea dell’aiuto che fluisce in modo unidirezionale da “chi aiuta” a “chi viene aiutato”. L’aiuto inteso in senso relazionale chiede all’operatore di fare un passo indietro nella formulazione delle soluzioni e di saper aspettare i tempi che la definizione di un obiettivo condiviso comporta. Implica il saper stare nella relazione ed essere convinti che da questo stare in relazione scaturiscano le “risposte”.

Per riflettere e per discutere

- Perché l'ascolto come scelta prioritaria?
- Quali cambiamenti provoca l'ascolto dell'altro, in voi, e nella comunità?
- Quanto spazio c'è per l'ascolto nella vostra esperienza quotidiana?
- Che cosa facilita e che cosa ostacola la vostra capacità di ascolto?
- Come è possibile crescere nella capacità di ascolto?

Per fare sintesi

L'ascolto è dimensione fondamentale del rapporto di Dio con l'uomo, dell'uomo con Dio e degli uomini fra loro. Dovrebbe essere l'atteggiamento spontaneo di ogni credente e di ogni 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. È il punto di partenza e di arrivo di ogni gesto di ospitalità, di ogni forma di carità. È il primo e fondamentale strumento per giungere alla condivisione.

Ascoltare ed essere ascoltati sono bisogni di ogni essere umano. Accogliere e ascoltare una persona significa riconoscerne la dignità, permetterle di esprimere tutta l'umana ricchezza della sua unicità.

Ascoltare è un esercizio che ci aiuta ad acquisire maggiore consapevolezza di noi, dei nostri limiti e delle nostre potenzialità. Non è possibile ascoltare l'altro senza ascoltare sé stessi e ciò che l'ascolto provoca in noi.

Ascoltare è una "strategia" che ci aiuta a vivere l'aiuto in termini relazionali, in una dimensione di reciprocità, in una logica di scambio.

"...L'individualismo dei nostri giorni, la presunta sufficienza della tecnica, il relativismo che influenza tutti, chiedono di provocare persone e comunità verso forme alte di ascolto, verso capacità di apertura dello sguardo e del cuore sulle necessità e sulle risorse, verso forme comunitarie di

*discernimento sul modo di essere e di porsi in un mondo in
profondo cambiamento...” (Benedetto XVI, discorso alla
Caritas Italiana nel 40esimo di fondazione, 24 novembre
2011).*

Lo stile dell'operatore dell'ascolto L'arte di ascoltare: le "regole" dell'ascolto

Icona di riferimento: Lc 7, 36-50

Un fariseo invitò Gesù a mangiare con lui. Egli entrò in casa sua e si mise a tavola. Ed ecco una donna, una peccatrice di quella città, saputo che si trovava nella casa del fariseo, venne con un vasetto di olio profumato; fermatasi dietro a lui, si rannicchiò ai suoi piedi e cominciò a bagnarli di lacrime; poi li asciugava con i suoi capelli, li baciava e li cospargeva di olio profumato. Vedendo questo, il fariseo che lo aveva invitato disse tra sé: «Se costui fosse un profeta saprebbe chi è questa donna che lo tocca: è una peccatrice». Gesù allora gli disse: «Simone, ho una cosa da dirti». Egli rispose: «Maestro, di pure». «Un creditore aveva due debitori: uno gli doveva cinquecento denari, l'altro cinquanta. Non avendo essi la possibilità di restituire, condonò il debito a tutti e due. Chi di loro gli sarà più riconoscente?». Simone rispose: «Suppongo quello a cui ha condonato di più». E Gesù gli disse: «Hai giudicato bene». Poi, volgendosi verso la donna, disse a Simone: Vedi questa donna? Sono venuto in casa tua e tu non mi hai dato l'acqua per lavare i piedi; lei invece mi ha bagnato i piedi con le lacrime e con i capelli li ha asciugati. Tu non mi hai dato il bacio; lei invece da quando sono qui non ha ancora smesso di baciarmi i piedi. Tu non mi hai cosperso il capo di olio profumato, lei invece mi ha cosperso di profumo i piedi. Perciò ti dico: i suoi molti peccati le sono perdonati, perché ha molto amato. Colui invece al quale si perdona poco, ama poco». Poi disse a lei: «Ti sono perdonati i tuoi peccati». Allora quelli che stavano a tavola con lui cominciarono a bisbigliare: «Chi è quest'uomo che osa

*anche rimettere i peccati?». E Gesù disse alla donna:
«La tua fede ti ha salvata; va' in pace!».*

L'ascolto è il principale strumento di ogni relazione che si pone come obiettivo l'aiuto.

Una **relazione di aiuto** è una delle possibili relazioni umane in cui una persona chiede di essere aiutata in quanto ritiene di non avere le risorse necessarie per affrontare la situazione in cui si trova. L'obiettivo di una relazione di aiuto è quello di aiutare la persona in difficoltà ad **evolvere autonomamente**. In una relazione di aiuto "chi aiuta" e "chi viene aiutato" vengono coinvolti con ruoli diversi nella definizione di un progetto graduale, sostenibile, rispettoso delle potenzialità e della dignità di ciascuno, che tende a promuovere la persona nella sua integrità, aiutandola ad affrontare e gestire il suo bisogno. Deve verificarsi un incontro fra chi ascolta e chi è ascoltato. Chi viene ascoltato deve sentirsi accolto, rassicurato, aiutato a capire il suo problema. Chi ascolta deve essere preoccupato di capire chi incontra (la sua storia, la sua situazione...) più che di dare risposte e suggerire soluzioni. Il desiderio e la capacità di incontrare l'altro sono più importanti delle cose da dire o da dare. Occorre avvertire l'esigenza di dare valore all'accoglienza e alla conoscenza della persona in sé stessa, delle sua storia e del suo vissuto. Chi ascolta esprime coinvolgimento senza lasciarsi travolgere. Compie un'azione facilitante nei confronti di chi viene ascoltato. Mette in atto una serie di comportamenti utili a comprendere e a far capire che è interessato. Cerca insieme alla persona in difficoltà le soluzioni più adeguate senza sostituirsi a lei, nella consapevolezza che possa ritrovare in se stessa le risorse per affrontare le difficoltà in cui si trova.

La relazione di aiuto richiede **tempo, pazienza, senso del limite, disponibilità a collaborare** (per evitare il rischio di legare l'altro a sé), **capacità empatica**. L'empatia è un'attività consapevole attraverso cui si cerca di vedere il mondo dal punto di vista dell'altro, di mettersi nei suoi panni. È la capacità di partecipare all'esperienza dell'altro, di immedesimarsi nella sua situazione, di provare a capire

quello che sta vivendo e di chiedersi che effetto ci fa, come ci sentiremmo al posto suo. Significa cercare di cogliere in profondità ciò che l'altro sta vivendo, indipendentemente da ciò che noi sperimentiamo in quel momento.

Non è necessaria l'amicizia ma la **comprensione** della persona e dei suoi problemi. Non si offre amicizia ma l'opportunità di far fronte ad una difficoltà, muovendo però la persona, coinvolgendola evitando di dare risposte preconfezionate. La relazione di aiuto richiede anche fermezza perché non sempre il "bene" per l'altro è ciò che lui ci chiede.

La comprensione, ossia il desiderio di capire ed essere disposti a modificare le proprie percezioni, è fatta di **interesse** (partecipare alla vicenda dell'altro: cerco di lasciarmi coinvolgere senza farmi travolgere), **fiducia** (essere convinti che l'altro possiede delle risorse e può cambiare: cerco di vedere la persona che sei e non solo la richiesta che esprimi), **disponibilità** (lasciarsi interpellare dall'altro: cerco di mettermi in gioco, esprimo un parere se me lo chiedi), **accoglienza** (rispettare ciò che l'altro dice: cerco di capire il tuo punto di vista anche se è diverso dal mio).

L'ascolto deve essere aperto e disponibile non solo verso l'altro ma anche verso se stessi, per **ascoltare le proprie emozioni**. Ciò che nessuno, infatti, ci può insegnare è l'effetto che l'altro può farci. È importante acquisire consapevolezza dei propri modi di agire e reagire, delle proprie paure, dei propri limiti, di ciò che può favorire o ostacolare l'ascolto dell'altro. È fondamentale saper riconoscere ciò che l'altro provoca in me: rabbia, ansia, paura, gioia. Spesso tendiamo a giudicare positivi o negativi gli stati d'animo che proviamo. Le emozioni non sono né positive né negative: piuttosto sono le nostre reazioni ad essere negative o positive.

Esprimere comprensione: le "regole" dell'ascolto

1. Fare silenzio: non significa stare zitti. Il silenzio può essere ambiguo, può esprimere disinteresse, distrazione. Il silenzio "buono" non è vuoto. È uno spazio che liberiamo dentro di noi per acco-

gliere l'altro. Esprime il limite delle parole: stupore, dolore. È condizione necessaria per conoscere sé stessi. Si costruisce nella vita quotidiana, imparando a coltivare l'attenzione a ciò che si fa. Per ascoltare bisogna, prima di tutto, imparare a contenere il proprio entusiasmo, il proprio desiderio di parlare, la propria aggressività. Il silenzio aiuta ad essere presenti a ciò che si sta facendo. Non si può ascoltare in modo efficace mentre si parla o si pensa a cosa si dirà in seguito. Fare silenzio significa anche imparare a non interrompere l'altro mentre parla. Non dobbiamo presumere di sapere cosa l'altro ci vuole dire. Quando pensiamo di aver capito di cosa ha bisogno l'altro di fatto non ascoltiamo più!

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. 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. 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.

2. Concentrarsi su chi parla: essere totalmente “presenti”, guardare chi parla, dimostrare interesse, incoraggiarlo, facilitare il suo racconto. Ascoltare significa riconoscere. Quando è ascoltata la persona ha la possibilità di cessare di sentirsi ignota, ha l'opportunità di divenire qualcuno, di non sentirsi più né estranea, 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, 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 mag-

giore 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 dare precedenza all'altro. È 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.

3. Verificare la comprensione: riassumere, rilanciare, restituire quanto compreso è fondamentale per procedere nell'ascolto, per incoraggiare l'altro ad approfondire, a mettere ordine nei suoi pensieri. 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. 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" come la presunzione, il bisogno di difesa, il desiderio di prevalere o di provocare. È porre il colloquio nei termini di fiducia e rispetto. Occorre evitare di dimostrare approvazione o disapprovazione. Dimostrandosi d'accordo, compiaciuti o dispiaciuti, forniremo degli avvertimenti che indurranno l'altro a reprimere alcuni suoi pensieri o a sollevarne altri. Se si desidera, invece, che il nostro interlocutore continui a comunicare con franchezza, è necessario

restare neutrali. Non basta ascoltare, ma è necessario sforzarsi di comprendere ciò che effettivamente l'altro vuole comunicare e fargli capire è stato compreso o chiedergli di essere aiutati a capire. Ma comprendere effettivamente ciò che l'altro vuole comunicare è difficile perché “meccanismi inconsci” influenzano la nostra capacità di ascolto. Tendiamo a selezionare, interpretare e classificare i messaggi che riceviamo sulla base del nostro modo di apprendere e sulla base delle esperienze che abbiamo vissuto che veicolano le nostre percezioni. Tendiamo a farci un'idea di una persona sulla base della prima impressione che suscita in noi che genera “simpatie” o “antipatie” istintive. Simpatie o antipatie che danno origine a aspettative positive o negative conseguenti all'impressione ricevuta e che in qualche caso possono scatenare reazioni immotivate. Aspettative che inevitabilmente tendiamo a comunicare all'altro e che lo condizionano. La nostra percezione è selettiva. Ed è diversamente selettiva. Ognuno di noi coglie aspetti differenti. Per questo è importante verificare le nostre intuizioni e non arrivare troppo in fretta alle conclusioni!

4. Accogliere ciò che l'altro dice: vuol dire fare attenzione alla realtà dell'altro (lingua, cultura, abitudini, contesto di vita ...). Ciascuno di noi ha un proprio bagaglio culturale, un'esperienza di vita, un personale approccio alle cose. Ciò che è scontato per me può essere insolito per te. Occorre essere consapevoli che il proprio modo di pensare e agire non è l'unico possibile. Per fare questo occorre cercare di far tacere i propri punti di vista e acquisire consapevolezza dei propri pregiudizi, preconcetti, precomprensioni.

Accogliere ciò che l'altro dice anche quando non siamo d'accordo. L'altro deve essere libero di dire quello che pensa, non deve pensare di doversi conquistare la nostra approvazione. Anche quando ci ferisce perché ci costringe ad affrontare una nostra fragilità. La fragilità è parte della condizione umana. È qualcosa con cui tutti siamo chiamati a misurarci continuamente. Ascoltare una persona in difficoltà è difficile proprio perché ci costringe a confrontarci con i nostri limiti.

Accogliere ciò che l'altro dice richiede la capacità da parte nostra di saper reggere alla comunicazione. A volte l'altro ci può dire cose che ci fanno paura, che non siamo pronti a sopportare. Quello che l'altro ci sta comunicando come difficoltà sua a volte è anche una difficoltà nostra. Se non riconosco questo, pongo una barriera, una corazza: di fatto non ascolto e diventa molto più facile distrarsi o selezionare ciò che l'altro sta dicendo, prendendo in considerazione solo ciò che non ci disturba. Vero ascolto dell'altro chiede di saper **ascoltare se stessi**, riconoscendo ciò che muove in noi l'ascolto dell'altro. L'incontro con chi vive una situazione di difficoltà è diromponente per un motivo molto semplice. Risulta lì immediatamente evidente e tangibile ciò che è proprio della condizione umana e che tutti cercano di nascondere: e cioè la fragilità, il senso del limite, proprio della condizione umana e quindi anche nostro. Questo è diromponente in un contesto culturale in cui ciò che conta è essere forti, dove il limite fa problema.

Lasciarci interpellare dal povero significa essere aiutati a ritrovare l'umano che è in noi. È per questo che i poveri devono essere al Centro della vita della Chiesa (cfr Mt 25, 31-46). Gesù si identifica col povero. Il povero diventa portatore di un giudizio sull'agire dei cristiani, sull'agire della Chiesa. Gesù ci ricorda che i poveri li abbiamo sempre con noi (cfr Mc 14,7): non nel senso che dobbiamo rassegnarci ad averli intorno ma nel senso che dobbiamo imparare a riconoscere, interpretare, accogliere le forme di povertà e renderle attenzione stabile e non episodica della nostra vita.

5. Andare oltre l'evidenza: avere una visione positiva dell'uomo, avere fiducia nelle risorse che ognuno possiede, credere nella dignità di ogni persona. Essere convinti che ogni persona è più della somma suoi bisogni. Ha la possibilità di cambiare. È alla ricerca della verità e possiede un po' di verità. Ha qualcosa da dire e da dare. Può essere un bene per me. L'altro non è solo un bisogno a cui dare soluzione. Gesù non ha mai trattato le persone da casi sociali. Gesù incontra le persone là dove sono, senza giudicarle. Avendo anche il coraggio di compromettersi. Esemplicativo in questo senso è l'in-

contro di Gesù con la prostituta (Lc 7, 36-50). La donna arriva nella casa di Simone dove si trova Gesù, scoppia in lacrime, bagna i piedi di Gesù con il suo pianto, li asciuga con i suoi capelli e li unge con i profumi che utilizzava nel suo mestiere dando un significato nuovo ai suoi “strumenti di lavoro”. I commensali assistono scandalizzati. Gesù al contrario vede una donna che compie un gesto di amore e gratuità. Opera una soggettivazione, non esprime un giudizio e chiede a Simone: “Vedi questa donna?”.

Ovvero: cosa vedi guardando lei? Sai vedere l'umano, il personale, o vedi solo l'appartenenza a una categoria? Il nostro sguardo sull'altro è fondamentale. Imparare a guardare gli altri secondo la prospettiva di Gesù, riconoscendo in ogni altro che incontriamo l'immagine divina. L'ascolto diventa il “luogo” in cui l'altro, chiunque altro è riconosciuto come persona.

Ascoltare significa non giudicare. Mettersi davanti all'interlocutore evitando pregiudizi su di lui. Positivi o negativi che siano. I pregiudizi deformano la realtà, ci fanno percepire le cose in modo distorto. Rischiano di dare per scontata una conoscenza dell'altro che non è oggettiva. Non dobbiamo confondere la nostra sensazione con la realtà. La tendenza al giudizio è particolarmente accentuata in situazioni in cui sentimenti ed emozioni sono profondamente coinvolti. È 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. Considerare le differenze e i relativi conflitti come dei punti di forza significa rafforzare la relazione, quindi migliorare la comunicazione e la comprensione reciproca.

6. Cogliere la sostanza: collegare l'insieme dei messaggi verbali e non verbali, prestare attenzione alla voce, alle pause, alla postura, allo sguardo, alla cura della persona. Non sempre la comunicazione verbale e quella non verbale sono congruenti. Il non detto dice molte cose. Una pausa o un brusco cambio di argomento possono

dire la difficoltà di affrontare un tema. Occorre acquisire consapevolezza del fatto che ci sono diversi livelli di ascolto. Ascoltare è più che sentire: c'è un ascolto della gestualità, dello sguardo, un ascolto verbale e un ascolto del non detto. È importante imparare ad osservare ciò che succede. 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.

7. Contenere la propria ansia: non avere fretta, rispettare i tempi dell'altro, prendere tempo. Non farsi prendere dall'impazienza o dall'impulsività. Non farsi prendere dal panico del non sapere come rispondere. Saper prendere tempo, non dare risposte immediate. L'ascolto può essere viziato dalla nostra paura di non sapere cosa dire, cosa dare o cosa fare. 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 perduto, ma donato. Ascoltare significa mettere a disposizione di qualcuno tempo gratuitamente.

Per riflettere e per discutere

- Spesso il bisogno espresso nasconde esigenze più profonde e significative: come valutare il bisogno reale?
- Le persone in difficoltà hanno bisogno di sentirsi accolte, accettate, ri-conosciute: come è possibile ascoltarle senza farsi prendere dall’ansia di dar loro delle risposte?
- Come aiutare la persona in difficoltà a liberarsi dalla cronicità del bisogno? Ci sono limiti davanti ai quali arrendersi?
- Nel corso del colloquio cercate di capire, vi ponete delle domande sulla persona che avete di fronte, sulla sua storia e sulle sue risorse?
- Cosa vi colpisce con maggior frequenza nell’altro, osservate come si pone?
- Quali atteggiamenti assumete con maggior frequenza nel corso del colloquio? Quali risposte tendete a sollecitare?
- Quanto siete portati a generare aspettative? Quanto rischiate di generare dipendenze?

Per fare sintesi

Ascoltare è un atteggiamento del cuore

“Ascoltare significa dare tempo per l’altro e dare la parola all’altro. È disporsi a un’accoglienza profonda dell’altro mediante il dono della propria presenza cordiale e recettiva. ... Per ascoltare veramente è necessario

*far cessare dentro di sé ogni parola precedentemente depositata, far tacere i rumori interiori, creare uno spazio di silenzio in cui la parola dell'altro possa risuonare con chiarezza. Ascoltare significa anche essersi misurati con la paura che l'altro può suscitare in noi. La paura è un'emozione che non va né derisa né rimossa: essa infatti è rivelatrice. C'è una dimensione di incognito nell'altro e nell'incontro con lui che mi rende insicuro, intimorisce; si tratta in quel momento di riconoscere ciò che avviene in me, perché questo mi consentirà di percepire e ascoltare ciò che sta avvenendo anche nell'altro. ... La diversità, la distanza tra l'ospitante e l'ospitato è reale, e all'incontro tra i due si giunge non sminuendola, ma accogliendola come realtà che interpella, pone domande cui si è chiamati a dare risposta, proprio nel confronto tra la propria identità e quella dell'ospite sconosciuto. ... Ascoltare non è mai atteggiamento passivo, ma è eminentemente attivo, è un dono, come è ben manifestato nell'espressione dare ascolto: l'ascolto è attenzione e volontà di una presenza che accoglie, e come tale abbisogna di molte energie e di grande forza di volontà. Ascoltare infatti è far tacere se stessi per dare peso, fiducia alla parola dell'altro. L'altro non lo si ascolta mai invano, ma occorre lasciarsi incontrare da lui: ascoltare è ospitare l'altro dentro di noi, è accoglierlo, è comprenderlo, è fargli spazio in noi. ... Ascoltare non è semplicemente un atteggiamento di orecchi ma anche e soprattutto un atteggiamento del cuore" (Enzo Bianchi, *Ero straniero e mi avete ospitato*, Ed. Rizzoli, Milano, 2006).*

Ascoltare è un'arte

"Spesso l'ascoltare è interpretato come una tecnica..... Ma l'ascolto è un'arte da sviluppare, non una tecnica da applicare come una chiave inglese a dadi, a bulloni. L'ascolto richiede una presenza reale ed è una delle for-

me più alte di ospitalità. ... L'interrogativo più importante allora non è "Che cosa dire o che cosa fare" bensì "come creare uno spazio interiore abbastanza vasto da contenere una storia". (Henri J.M.Nouwen, Viaggio spirituale per l'uomo contemporaneo, Ed. Queriniana, Brescia, 1980).

E come ogni arte richiede predisposizione, esercizio e interpretazione. Ci sono persone più capaci di ascolto perché più pazienti, più curiose e al tempo stesso discrete, più disposte a mettersi in discussione. Non si impara ad ascoltare in pochi incontri, ma attraverso un continuo esercizio, che diventa una modalità abituale di rapportarsi agli altri. Ogni persona ascolta in modo diverso e ci chiede di essere ascoltata in modo diverso. Non c'è un ascolto uguale all'altro. La consapevolezza del nostro modo di ascoltare e di ascoltarci fa parte del nostro percorso di crescita umana che ci impegna per tutta la vita.

Ascoltare è un modo di dare speranza

"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" (C.M.Martini, Andare d'accordo in famiglia, Lettera alla diocesi in occasione del S. Natale 1989).

L'ascolto è un modo di porsi nei confronti dell'altro, di entrare in relazione. Consente di dare significato ad alcune situazioni di lacerazione, di strappo. È un modo di farsi vicino, di sollevare l'altro, di offrire una nuova possibilità, di valorizzare le sue risorse, di aiutarlo a camminare con le proprie gambe: è un modo di dare speranza, di offrire la possibilità di un futuro.

Il metodo di lavoro di un Centro di Ascolto Caritas: lo stile della corresponsabilità e della promozione

Icona di riferimento: Lc 10, 30 -37

Un uomo scendeva da Gerusalemme a Gerico e incappò nei briganti che lo spogliarono, lo percossero e poi se ne andarono, lasciandolo mezzo morto. Per caso un sacerdote scendeva per quella medesima strada e quando lo vide passò oltre dall'altra parte. Anche un Levita giunto in quel luogo, lo vide e passò oltre. Invece un Samaritano, che era in viaggio, passandogli accanto lo vide e ne ebbe compassione. Gli si fece vicino, gli fasciò le ferite, versandovi olio e vino; poi caricatolo sopra il suo giumento, lo portò a una locanda e si prese cura di lui. Il giorno seguente estrasse due denari e li diede all'albergatore dicendo: Abbi cura di lui e quello che spenderai in più te lo rinfonderò al mio ritorno. Chi di questi tre ti sembra sia stato il prossimo di colui che è incappato nei briganti? Quegli rispose: "Chi ha avuto compassione di lui". Gesù gli disse: "Va' e anche tu fa lo stesso".

In un Centro di Ascolto le modalità di relazionarsi con le persone e le scelte operative adottate devono seguire criteri comuni e condivisi dal gruppo degli operatori.

Condividere un metodo di lavoro è:

- una necessità imposta dalla complessità in cui si opera;
- una forma di rispetto dovuta alle persone che si incontrano;
- un dovere nei confronti della comunità in nome della quale si agisce;
- una garanzia di unità e continuità per il servizio.

Lo stile di lavoro di un Centro di Ascolto Caritas dovrebbe essere quello della promozione e della corresponsabilità. Promuovere

significa superare la logica della risposta al bisogno espresso, per agire in un'ottica progettuale che considera la persona protagonista nella ricerca di possibili risposte ai propri bisogni o strategie per affrontarli. È un modo di pensare e di agire che si basa sul riconoscimento del fatto che in ogni bisogno umano c'è una dimensione esistenziale e che ogni persona è diversa da qualsiasi altra: non è un "caso" da risolvere, ma una storia da condividere, di cui farsi carico. Significa credere nell'unicità di ogni persona, riconoscerne la dignità, l'aspirazione a crescere e la possibilità di evolvere. Vuol dire aiutare le persone a dare un senso alla situazione che stanno vivendo anche quando non si intravedono soluzioni o risposte. La dimensione della corresponsabilità nell'esperienza dei Centri di Ascolto Caritas non è semplicemente una soluzione organizzativa utile a "dividersi i compiti" valorizzando le competenze di ciascuno. È una scelta che aiuta a vivere concretamente la dimensione comunitaria del servizio esercitando la capacità di ascolto reciproco.

La declinazione di questo stile si traduce in:

- un impegno costante alla formazione (iniziale e permanente);
- un sistematico lavoro di équipe;
- una precisa progettualità nell'impostazione delle attività e nella relazione con le persone accolte;
- una puntuale verifica;
- un'ottica di valorizzazione e collaborazione con le altre realtà di servizio presenti sul territorio.

La formazione è un passaggio ineliminabile per chi intende operare attraverso una precisa progettualità. Mettersi in ascolto di una persona che vive una situazione di difficoltà è un'esperienza complessa che richiede un impegno costante per verificare le proprie motivazioni. In questo senso l'attenzione alla formazione è un elemento qualificante l'attività di un Centro di Ascolto. L'obiettivo della formazione non è solo quello di acquisire conoscenze e competenze comuni, ma soprattutto consapevolezza di sé, delle proprie risorse e dei propri limiti. La formazione è un presupposto

essenziale per un efficace lavoro di gruppo, per maturare obiettivi e modalità di lavoro comuni.

Esistono differenti livelli e contenuti formativi da tenere presenti. La formazione iniziale è un percorso necessario per definire il gruppo di lavoro, per avviare l'attività del Centro e soprattutto per aiutare i singoli volontari a verificare le motivazioni personali del proprio impegno.

La formazione specifica è un percorso mirato rispetto alle funzioni assunte da ciascun operatore all'interno del gruppo (in particolare chi si occuperà dei colloqui dovrà approfondire alcune tematiche relative alle modalità di ascolto, alle dinamiche di relazione...) e alle competenze richieste dall'operatività concreta (legislazione, casa, lavoro, immigrazione...).

La formazione permanente è il processo continuo di aggiornamento, approfondimento e maturazione personale e del gruppo: gli incontri di équipe, le verifiche e un'eventuale supervisione sono parte integrante della formazione permanente.

È importante sottolineare che gli operatori dei Centri di Ascolto non sono e non devono sentirsi dei tecnici, ma degli operatori pastorali sostenuti da alcune competenze. Essi, infatti, svolgono un servizio su mandato della comunità ecclesiale e ne esprimono lo spirito, all'interno di un progetto di cui la comunità è responsabile.

L'équipe è un gruppo di lavoro con competenze e compiti differenziati.

Conoscenza, stima, fiducia reciproca, condivisione di obiettivi, chiarezza rispetto al proprio compito sono i presupposti fondamentali per un effettivo lavoro d'équipe.

L'équipe di un Centro di Ascolto è espressione della comunità dalla quale ha ricevuto un mandato e nei confronti della quale ha il dovere di una costante restituzione.

Il gruppo consente di condividere le responsabilità, di mettere in comune le conoscenze e le capacità di ciascuno, di vivere concreta-

mente la dimensione della corresponsabilità. Nel gruppo si esercita costantemente la capacità di ascolto reciproco.

All'interno del gruppo, in base alle capacità e alle attitudini di ciascuno, ognuno assumerà un compito specifico.

Qualcuno si occuperà:

- **dei colloqui:** accoglienza, ascolto, orientamento e accompagnamento;
- **delle attività di supporto:** necessarie al buon funzionamento del Centro (mappatura delle risorse, elaborazione delle schede per la registrazione dei colloqui, documentazione, eventuale distribuzione viveri/vegiario...).

È utile, inoltre, che il gruppo possa avvalersi del contributo di:

- **“esperti”** che possano offrire consulenze professionali specifiche (legali, mediche...);
- **volontari disponibili** a particolari servizi (accompagnamenti, disbrigo pratiche...).

È bene tenere presente che alcune di queste funzioni potrebbero essere già garantite da altre realtà (San Vincenzo, Acli, altri gruppi parrocchiali...) sarà compito del Centro di Ascolto valorizzare l'esistente prestando attenzione a mantenere distinti, ma collegati e comunicanti, il momento dell'ascolto e quello della distribuzione degli aiuti concreti (viveri, vestiario, contributi economici ...)

All'interno del gruppo fondamentale è la figura del **coordinatore** che garantisce di lavorare in modo unitario, valorizzando l'apporto di ciascuno. Il coordinatore è responsabile dell'assetto organizzativo del Centro di Ascolto e punto di riferimento all'interno e all'esterno del gruppo di lavoro. È importante che goda della fiducia del gruppo e del Parroco. Svolge un incarico impegnativo che richiede tempo e che è bene sia definito nel tempo. Al coordinatore è chiesto di ricercare costantemente un equilibrio fra l'attenzione al compito (la salvaguardia delle finalità del Centro di Ascolto) e il clima (la cura delle relazioni all'interno e all'esterno del gruppo di lavoro).

È importante che il coordinatore:

- rappresenti il Centro di Ascolto nei confronti delle realtà esterne;
- promuova il confronto, la condivisione delle scelte e la formazione comune;
- abbia buone capacità di mediazione, di sintesi e di organizzazione;
- sappia valorizzare il contributo di ciascun membro dell'equipe;
- mantenga una costante relazione con la comunità ecclesiale di riferimento attraverso un sistematico confronto con la Caritas locale e il Parroco.

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

È una sorta di vademecum del proprio lavoro che va periodicamente aggiornato ed integrato in base all'evolversi delle situazioni concrete con cui il Centro verrà in contatto e della realtà socio pastorale in cui il Centro si colloca.

I punti fondamentali di un progetto operativo sono:

- l'analisi del contesto (pastorale e sociale) in cui il Centro di Ascolto s'inserisce;
- la definizione dell'identità e delle motivazioni, degli obiettivi e delle funzioni (chi siamo, cosa vogliamo fare e perché...);
- il metodo di lavoro (come intendiamo operare: modalità di ascolto, orientamento e accompagnamento, registrazione dei colloqui, rapporti con l'esterno, momenti di formazione, verifiche...) e la struttura organizzativa (definizione dei compiti e dei turni degli operatori, sede, orari, risorse, strumenti...).

Il cammino di stesura del progetto operativo è utilissimo per la conoscenza reciproca e per il consolidamento del gruppo. La formulazione del progetto operativo è parte integrante dell'attività del Centro di Ascolto. Le tappe per la formulazione del progetto ope-

rativo potrebbero essere così articolate:

- **la discussione:** è bene prevedere tre – quattro incontri, cui partecipano tutti i membri dell'équipe, per mettere in comune le idee di ciascuno rispetto a quello che il Centro di Ascolto dovrà essere, cosa dovrà fare e come dovrà operare;
- **la formulazione di una bozza** di progetto elaborata sulla base delle considerazioni emerse nella fase precedente: tre o quattro persone si incontreranno per stendere una proposta che rispecchi le conclusioni raggiunte dal gruppo;
- **la valutazione della proposta:** invio delle bozza a tutti i membri dell'équipe per una lettura e valutazione personale;
- **l'elaborazione definitiva:** discussione delle annotazioni emerse e rielaborazione di un testo definitivo di cui si fanno carico tre o quattro persone che sintetizzano le osservazioni emerse dal gruppo;
- **la presentazione del progetto** alla Caritas locale e al consiglio pastorale, eventuale rielaborazione;
- **l'approvazione e la condivisione** da parte della comunità.

Il progetto personalizzato è il tipo di rapporto che il Centro di Ascolto dovrebbe cercare di costruire con le persone che ad esso si rivolgono. L'ascolto che si realizza in un Centro di Ascolto dovrebbe porsi l'obiettivo di aiutare la persona in difficoltà a:

- acquisire consapevolezza della propria situazione;
- ritrovare fiducia in se stessa e negli altri;
- stabilire relazioni costruttive con i servizi e le risorse locali.

Condividere un progetto con la persona in difficoltà significa aiutarla a individuare un possibile percorso di soluzione o miglioramento della sua situazione. Vuol dire aiutarla a individuare le possibili strategie per affrontare la difficoltà in cui si trova tenendo conto della sua realtà e delle risorse attivabili. Le persone in difficoltà spesso mancano di punti di riferimento relazionali. Corrono il rischio di costruire intorno a sé una catena di aiuti non collegati che non permettono loro di gestire la situazione. Gli operatori del Centro

di Ascolto possono essere gli interlocutori che le aiutano a definire un possibile percorso di cambiamento contribuendo a individuare e coordinare le risorse e le competenze che è necessario/possibile attivare per affrontare la situazione, a partire da quelle della persona stessa. In questo percorso è importante:

- **partire dalla condizione della persona:** porsi degli obiettivi realistici, gradualmente, verificabili. Fare il passo possibile ed essere disposti a correggere la rotta. Le aspettative vanno educate: non sempre è possibile ipotizzare una soluzione;
- **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 da raggiungere piuttosto che una precondizione;
- **collaborare con i servizi e le risorse locali:** condividere competenze tecniche e relazionali, mettere insieme risorse economiche e di altra natura, evitare sovrapposizioni e ambiguità fra più interventi. Operare nella chiarezza significa essere consapevoli delle reciproche competenze e rispettare i rispettivi ruoli chiarendo quale può essere il contributo che ciascuno può offrire e prevedendo dei momenti di verifica.

La verifica è un momento metodologico molto importante attraverso cui gli operatori esprimono la dimensione comunitaria del proprio servizio, mettono in comune le loro risorse e abilità per affrontare e risolvere i problemi, garantiscono continuità, unità e omogeneità al lavoro. Non può essere affidato alla disponibilità di tempo, va programmato e vissuto come spazio di acquisizione del nuovo, come occasione di crescita di consapevolezza rispetto al proprio modo di essere e di fare. Il momento della valutazione 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 o imponendo. È importante che all'interno del gruppo ci sia una capacità comunicativa autentica, una disposizione

ad assumere, assimilare nuove informazioni e ad intraprendere un conseguente cambiamento operativo. È bene programmare (almeno una volta all'anno) anche un momento di restituzione e confronto con la comunità di cui il Centro è espressione, attraverso la Caritas locale.

È bene tenere presente che esistono differenti livelli di verifica:

- la verifica delle motivazioni (personali e del gruppo) e degli obiettivi (annuale);
- la verifica delle modalità operative e degli aspetti organizzativi (semestrale);
- la verifica degli ascolti (settimanale).

Il lavoro di rete è la logica con cui dovrebbe operare un Centro di Ascolto sia nei confronti delle persone che ad esso si rivolgono, che delle altre risorse presenti sul territorio. Ascoltare significa guardare la persona nella sua globalità (non solo in funzione dei suoi bisogni), e in relazione al suo contesto (familiare, sociale, culturale...) nei suoi risvolti positivi e problematici. Accompagnare la persona nella ricerca delle soluzioni ai suoi problemi significa aiutarla a riscoprire sia le proprie potenzialità, sia le risorse presenti nella comunità. Lavorare in rete significa dedicare tempo alla conoscenza delle persone che si ascoltano e del territorio in cui si opera, in termini di bisogni ma anche di risorse che vanno riscoperte, attivate, coinvolte. Vuol dire non pensarsi come un' "isola", ma come un "ponte" che sviluppa la propria specificità nella misura in cui interagisce con le altre realtà presenti in un'ottica di valorizzazione che evita sprechi e sovrapposizioni ma anche deleghe o vuoti di intervento. L'immagine stessa della rete, intesa come intreccio di fili e di nodi che svolge un'azione di sostegno, ci aiuta a capire che, come nella rete non è possibile scindere i fili e i nodi, la persona non può essere slegata dalle relazioni che la generano. Allo stesso modo ogni realtà che voglia prendersi cura di una persona non può prescindere dall'interazione con gli altri attori coinvolti nella situazione.

Nel suo compito di orientamento e accompagnamento il Centro di

Ascolto assume una funzione di collegamento e **mediazione** fra la persona in difficoltà, la rete dei servizi e le risorse della comunità. Spesso chi è in difficoltà non è pienamente consapevole dei propri bisogni ma anche dei propri diritti. Il Centro di Ascolto può aiutare a capire a chi rivolgersi, cosa chiedere e come formulare le richieste. Può compiere un'azione fondamentale nell'informare e motivare la persona in difficoltà nella sua interazione con i servizi e le risorse del territorio, attivando, prima di tutto, le sue potenzialità. Inoltre, può assumere un'importante funzione di **“advocacy”**: sollecitare la presa in carico da parte dei servizi competenti, verificare l'esigibilità dei diritti, denunciare eventuali inadempienze.

Lavorare in rete è uno stile, un modo di pensare e di essere. Significa agire secondo lo stile del Samaritano che non si limita ad attivarsi personalmente, ma è capace di mettere in moto una risposta comunitaria, sa individuare una locanda e coinvolgere un oste (cfr Lc 10, 30-37).

La rete è composta dagli **enti e dai servizi** (ma anche dalle realtà informali) che operano sul territorio e include anche **chi è vicino** alla persona e potenzialmente può essere coinvolto nel percorso di aiuto. Si lavora in un'ottica di rete nella misura in cui in cui tutti i soggetti della rete comunicano, si recepiscono come risorsa, stabiliscono fra loro buone relazioni, nella valorizzazione della specificità di ciascuno. Per lavorare in rete è necessario individuare una finalità comune alla quale ciascuno possa portare il proprio contributo. Da questo “miscuglio” di saperi nasce il processo di aiuto, attraverso questa azione congiunta di più soggetti è possibile definire le strategie per affrontare la situazione.

Conoscere le risorse del territorio è un presupposto fondamentale per agire in termini di rete e un'esigenza imprescindibile per ascoltare e accompagnare chi si rivolge a noi. Il **“quaderno delle risorse”** è uno strumento importante per instaurare buone relazioni con i servizi e le risorse della comunità. Un altro strumento indispensabile per lavorare in rete è la **“scheda personale”**. Attraverso la registrazione sistematica dei bisogni individuati, delle richieste

avanzate e degli interventi effettuati nel tempo, è possibile conoscere l'evoluzione delle situazioni e verificare l'andamento del progetto personale. Inoltre è possibile monitorare a livello statistico le povertà incontrate e restituire alla Caritas locale elementi di valutazione sui bisogni e le risorse del territorio.

Sul sito di Caritas Ambrosiana (www.caritasambrosiana.it) nella sezione Osservatorio, alla voce Oscar, è possibile trovare la scheda per la registrazione del colloquio proposta da Caritas Ambrosiana e il relativo vademecum d'uso. Nello stesso sito, nella sezione Centri di Ascolto, alla voce Privacy è possibile trovare le indicazioni a cui devono attenersi i Centri di Ascolto rispetto al trattamento dei dati delle persone accolte e la relativa modulistica.

Per riflettere e per discutere

- Cosa significa, secondo voi, lavorare per progetti in un Centro di Ascolto?
- Come definireste il progetto operativo di un Centro di Ascolto? Come dovrebbe articolarsi?
- Secondo voi cosa vuol, dire lavorare in équipe in un Centro di Ascolto? Perché è importante? Quali difficoltà comporta? Vi sembra di avere attitudine a lavorare con gli altri?
- Come definireste la figura del coordinatore in un Centro di Ascolto? Quali caratteristiche dovrebbe avere? Quali compiti dovrebbe svolgere?
- Come pensate di realizzare una verifica degli obiettivi e delle modalità operative del Centro di Ascolto? Come pensate di confrontarvi con il resto della comunità (commissione Caritas, consiglio pastorale, educatori, catechisti..)?

Per fare sintesi

Il metodo di lavoro di un Centro di Ascolto dovrebbe basarsi su:

- Il desiderio di mettersi in gioco: **la formazione**. Non basta la

buona volontà. Non bastano le conoscenze (il sapere). Occorre ricercare costantemente un equilibrio fra le competenze del cuore (il saper essere) e quelle tecniche (il saper fare).

- La disponibilità al gioco di squadra: **l'équipe**. Fare, magari qualcosa in meno, ma insieme.
- La condivisione dello stile della promozione: **Il progetto operativo e il progetto personale**. Aiutare l'altro a vivere secondo la dignità che gli è propria mettendo a frutto i doni che ha ricevuto.
- La volontà di mettersi in discussione: **la verifica**. Lasciarsi provocare dai cambiamenti. Essere disposti a ridefinire costantemente il proprio modo di operare.
- La capacità di valorizzare le altre realtà territoriali: **la rete**. Pensarsi come una delle risorse della comunità che sviluppa la propria specificità nella misura in cui si relaziona alle altre.

Il Centro di Ascolto dovrebbe essere promotore di processi di cambiamento e responsabilizzazione nei confronti:

- delle persone ascoltate affinché riscoprano le proprie risorse e si sentano protagonisti del percorso che le riguarda;
- dei volontari coinvolti affinché siano stimolati a vivere il proprio essere in "comunione", ad assumere uno stile di "prossimità" attento alla persona e capace di valorizzare le relazioni interpersonali;
- della comunità locale affinché sappia mantenersi attente alle situazioni di povertà presenti sul proprio territorio, facendosene carico concretamente e rendendosi corresponsabile.

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

Icona di riferimento: Luca 14,28-33

“Chi di voi, volendo costruire una torre, non si siede prima a calcolarne la spesa, se ha i mezzi per portarla a compimento? Per evitare che, se getta le fondamenta e non può finire il lavoro, tutti coloro che vedono comincino a deriderlo, dicendo: Costui ha iniziato a costruire, ma non è stato capace di finire il lavoro. Oppure quale re, partendo in guerra contro un altro re, non siede prima a esaminare se può affrontare con diecimila uomini chi gli viene incontro con ventimila? Se no, mentre l'altro è ancora lontano, gli manda un'ambasceria per la pace. Così chiunque di voi non rinuncia a tutti i suoi averi, non può essere mio discepolo”.

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 ci si può far aiutare dalla Caritas locale o diocesana 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 una percorso di formazione. L'obiettivo di questa formazione iniziale non è tanto quello di fornire delle competenze “tecniche” ai volontari che decideranno di impegnarsi, quanto quello di aiutare le

persone disponibili 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 o competenze 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. 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, stili e linguaggi comuni. Ascoltare ed accompagnare una persona in difficoltà è un'esperienza 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'équipe ideale di un Centro di Ascolto) dovranno condividere un cammino di autoformazione (che può essere concordato con la Caritas locale o diocesana e supportato dagli strumenti elaborati dalle stesse) che porterà il gruppo all'elaborazione del "progetto operativo" 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 identità 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, 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...).

razioni...). Spesso 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.

È opportuno che **dal punto di vista giuridico** il Centro di Ascolto mantenga la natura giuridica della Parrocchia di cui è espressione senza escludere, tuttavia, che specifiche situazioni possano richiedere un'organizzazione giuridica autonoma.

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.

Per riflettere e confrontarsi

- Quale attenzione porre alla formazione iniziale e permanente?
- Quali caratteristiche dovrebbe avere un operatore di un Centro di Ascolto? Cosa si potrebbe fare per individuare e coinvolgere disponibilità? Cosa può facilitare/ostacolare il loro inserimento? Chi può/deve occuparsi di orientarle?
- Quale natura giuridica dovrebbe avere un Centro di Ascolto promosso dalla Caritas?
- Quali risorse sembrano necessarie all'avvio e allo sviluppo dell'attività di un Centro di Ascolto?
- Quali iniziative si possono realizzare per conoscere le risorse del territorio e farsi conoscere dalla comunità?

Per fare sintesi

Prima che il Centro di Ascolto diventi operativo è bene che le persone che si rendono disponibili si incontrino ripetutamente per:

- conoscersi e maturare identità, motivazioni, finalità e modalità

di lavoro comuni;

- aprirsi alla conoscenza delle realtà e delle risorse del territorio.

Da un punto di vista operativo un Centro di Ascolto si caratterizza per la presenza di:

- un gruppo di lavoro guidato da un coordinatore;
- una sede riconoscibile e dignitosa;
- una metodologia di lavoro condivisa basata sulla progettualità;
- adeguate risorse e strumenti.

In fase di avvio è importante confrontarsi sui seguenti aspetti organizzativi: gli ambienti, gli orari, gli strumenti, le risorse, gli aspetti giuridici.

