

## Formazione per gli operatori dei Centri di Ascolto parrocchiali I fondamenti della presa in carico

“Presa in carico” è un termine tecnico utilizzato in ambito sociale e sanitario che sta a significare il *prendersi cura* di qualcuno mettendo in atto o aiutandolo a mettere in atto una serie di azioni che gli rendono più facile raggiungere un determinato obiettivo o superare delle difficoltà.

Nell’ambito del Centro di Ascolto possiamo parlare di “presa in carico” quando passiamo da una fase di primo ascolto e orientamento ad una fase di *coinvolgimento* (della persona, del territorio, della comunità...).

Soffermandoci sull’espressione “presa in carico” notiamo che può essere letta:

- con una connotazione negativa, mettendo l’accento sul termine “carico” ed intendendolo come peso, fatica da portare su di sé;
- con una connotazione positiva, come strumento di aiuto, dove non c’è un peso da portare... ma da condividere

La presa in carico rimanda infine ad una forma di *responsabilità* (del volontario coinvolto nella relazione d’aiuto e del Centro di Ascolto) ma al tempo stesso di *responsabilizzazione* della persona aiutata (in primis, ma anche del territorio e della comunità).

Si tratta quindi:

- di un **percorso lungo**, che non si esaurisce in qualche giorno e in qualche colloquio (ai primi colloqui ne seguiranno altri e altri ancora finalizzati ad approfondire la conoscenza e verificare la situazione, a darsi degli obiettivi e verificarli; inoltre l’attività del Centro di Ascolto non si esaurisce nel colloquio ma prevede un *tempo* fuori dall’orario di apertura per approfondire le storie, farne memoria, confrontarsi ecc.)
- di un percorso che necessita di **passare dai bisogni concreti** del qui e ora (cui va comunque data risposta se lo si ritiene opportuno e secondo le proprie possibilità) ai bisogni, problemi, desideri, **più profondi** (che spesso non si vogliono mostrare o non si riescono a vedere) e proiettati sul medio-lungo periodo

### DA DOVE PARTIRE?

#### **Dalla relazione**

Spesso il Centro di Ascolto rappresenta l’ultima porta a cui bussare a seguito di tentativi più o meno vani con parenti, conoscenti, istituzioni. Le persone in difficoltà vivono spesso una dimensione di solitudine legata all’assenza o al fallimento delle relazioni familiari, amicali, professionali, cui si somma una difficoltà od una mancanza di relazioni anche sul piano istituzionale. Il Centro di Ascolto può quindi assumersi il compito di offrire un **referimento relazionale** stabile e chiaro (fondato sulla fiducia e il rispetto reciproco e sulla chiarezza su ciò che ognuno è chiamato a fare).

Assistere (dal lat. ad-sistere) significa **essere accanto, accompagnare, esserci**; comporta la capacità di fare sentire che si è vicini e possono contare su di noi, anche nel caso in cui non si possa fare molto di più per aiutarli nei loro bisogni;

#### **Dalla conoscenza**

Fondamentale è partire dalla conoscenza della persona, dando spazio al racconto e attivando contestualmente strumenti di conoscenza (altri CdA che possono conoscere la persona, la parrocchia di provenienza, i servizi sociali ecc.). Spesso infatti la storia raccontata non corrisponde alla realtà,

non tanto perché le persone siano menzognere ma perché la consapevolezza della propria condizione è un obiettivo del progetto piuttosto che una preconditione

### **Dalla persona**

Partire dalla persona significa rendere l'altro un soggetto attivo, non un caso o un utente passivo. Significa ancora una volta riconoscere la persona come portatrice di risorse e non come una somma di problemi anche nei momenti di solitudine e sofferenza; significa affiancare e non sostituirsi alla persona.

Prendersi cura significa accoglienza, ascolto, preoccupazione, sollecitudine (stile materno) ma anche responsabilità, stimolo all'altro perché attivi le proprie energie, coinvolgere e promuovere, senso della realtà (stile paterno), con tatto e discrezione.

Partire dalla persona significa vedersi come **facilitatore** e non come risolutore di problemi, essere strumento nelle mani del Signore.

### **Da una progettualità**

Significa condividere degli **obiettivi** raggiungibili (partire dal reale e non dall'ideale), scanditi nel tempo (distinguere ed aiutare a distinguere obiettivi lontani –una casa/un lavoro- da obiettivi a medio termine –avere una qualifica- ad obiettivi immediati –mangiare/dormire) e verificabili (verificare il raggiungimento degli obiettivi significa dare valore alla persona e alla relazione instaurata).

“Senza sminuire il valore dell'ideale evangelico, bisogna accompagnare con misericordia e pazienza le possibili tappe di crescita delle persone che si vanno costruendo giorno per giorno” (EG 44).

## **CON QUALI STRUMENTI?**

### **ATTRAVERSO IL COINVOLGIMENTO E LA RESPONSABILIZZAZIONE**

#### **Coinvolgere la persona**

Come già anticipato in precedenza significa partire dal coinvolgimento e dall'attivazione delle risorse della persona diretta interessata, ponendoci a fianco, come strumento e con il ruolo di facilitare e sostenere. Ma l'azione di coinvolgimento e responsabilizzazione non si esaurisce qui, deve essere rivolta anche al territorio e alla comunità.

#### **Coinvolgere il territorio: il lavoro di rete**

Significa aiutare la persona ad attivare o ri-attivare la relazione con i servizi di competenza. Il primo compito sta nel facilitare l'accesso a tali servizi (a seconda del grado di autonomia indicando le modalità, inviando o accompagnando la persona): perché questo sia possibile è fondamentale che ci sia una previa e approfondita conoscenza dei servizi e degli operatori che vi operano e una condivisione con gli stessi dei rispettivi ruoli e competenze.

Lavorare in rete significa condividere con la rete la progettualità condivisa con la persona: anche in questo caso non sostituendosi alla rete, ma agendo da facilitatore perché questa venga attivata. Spesso può capitare che non ci fidiamo dei servizi pubblici o che non ne condividiamo l'operato: in questo caso è importante saper discernere quelle situazioni in cui esercitare il proprio ruolo di *advocacy* (tutela dei diritti) da quelle in cui è bene abbandonare la presunzione di saperne di più e riconoscere e rispettare la competenza tecnica e il ruolo delle figure professionali.

#### **Coinvolgere la comunità**

Il Centro di Ascolto è lo strumento che la comunità cristiana si dà per ascoltare in modo attivo coloro che si trovano in difficoltà, nella consapevolezza che in essi Dio c'interpella, e stimola l'intera comunità alla corresponsabilità rispetto a tali situazioni. Per questo il Centro di Ascolto riceve dalla comunità il mandato di incontrare i poveri, per riportare ad essa le loro richieste, svolgendo così un preciso ruolo pastorale.

Coinvolgere la comunità significa **attivare** all'interno di essa quelle **risorse informali** che possono essere a supporto della persona (un volontario per i compiti dei bambini o per affiancare una donna straniera che non sa parlare l'italiano, un volontario per fare dei trasporti ai presidi sanitari, coinvolgere l'oratorio per far socializzare bambini o adolescenti isolati o a rischio di esclusione ecc...), o **coinvolgere quelle risorse professionali volontarie** che possono essere a supporto del Centro di Ascolto stesso (parrocchiani che possano offrire consulenza specialistica).

Coinvolgere la comunità significa anche **riconoscere quei contesti in cui la persona aiutata può spendersi come risorsa** all'interno della comunità stessa (coinvolgimento nelle pulizie della Chiesa o dell'oratorio, nella gestione del bar, nell'allestimento di feste ecc.)

### **Lavorare in équipe**

Significa fare gioco di squadra. Nel servizio alle persone con bisogno non mancano i rischi (la ricerca di gratificazioni narcisistiche -sentirsi bravi-, trattare l'altro da utente e/o vittima, la soddisfazione di propri bisogni e non dell'altro, la manipolazione... e poi: l'insuccesso, la non risposta, l'attesa, la stanchezza, il non-senso...). La dimensione del gruppo aiuta a:

- condividere le diverse letture della realtà
- ricercare insieme, costruire insieme
- sostenersi, confrontarsi, aiutarsi
- portare idee e competenze originali e riceverne di altre

### **CON QUALE STILE?**

Lo stile è quello della delicatezza, della prossimità, quello di lasciar accedere l'altro, standogli accanto e cercando di essere presente. L'icona è quella dei discepoli di Emmaus: un Gesù "accompagnatore" che cammina insieme agli "accompagnati", che chiede loro qual è il dramma che stanno vivendo e li aiuta a rileggere la loro storia con l'intento di interpretare il presente e progettare il futuro, senza giudicare o sostituirsi. Occorre passare dalla logica del "fare qualcosa per..." alla logica dell'essere lì con...".

*Le sole competenze tecniche non sono sufficienti: il Centro di Ascolto ha bisogno soprattutto di persone che sanno "stare in relazione", che aiutano cioè a recuperare quella dimensione della fraternità che dovrebbe caratterizzare la comunità cristiana.*

Mirièl e Claudio – Caritas di Crema