



Il servizio di ascolto
in parrocchia



Un piccolo manuale per orientarsi

IL SERVIZIO D'ASCOLTO: COS'É E COME FUNZIONA

Identità del Centro - o Servizio - di Ascolto¹:

- è un **servizio** promosso della Caritas Parrocchiale (la commissione che anima, coordina e promuove la testimonianza della carità nella Parrocchia) con l'intento di offrire attenzione e una prima risposta ai bisogni del territorio; ha una dimensione territoriale che coincide con i confini della Parrocchia o dell'unità caritativa di più parrocchie;
- è il **tempo/luogo** in cui le persone in difficoltà possono sperimentare, attraverso l'accoglienza e l'ascolto, il volto fraterno della comunità cristiana;
- è **uno strumento** che permette di conoscere e di condividere i bisogni concreti della gente perché, facendosene carico, la comunità stessa possa vivere l'impegno e la testimonianza della solidarietà;
- è **frutto** della disponibilità e del lavoro di un gruppo di persone che, con la collaborazione e il supporto dell'intera comunità cristiana, vivono l'ascolto come servizio, come mezzo con cui portare agli altri la gioia e la ricchezza che sperimentano nella "comunione";

Obiettivi

Lo stile del Centro d'Ascolto è la "condivisione a partire dall'ascolto".

Non è indispensabile dare una risposta a tutto, non è compito del Centro d'Ascolto risolvere tutti i problemi. Dobbiamo invece chiederci che valore attribuiamo all'ascolto e nei confronti di chi vogliamo vivere il servizio dell'ascolto.

¹ Per brevità in questo testo usiamo la dizione "Centro d'ascolto" sebbene in alcune realtà parrocchiali sia organizzato come **un servizio itinerante**, con volontari disponibili ad incontrare le persone anche presso il loro domicilio o in luoghi da concordare. Per questo motivo nel titolo parliamo in modo più ampio di "servizio di ascolto".

La conoscenza dei servizi esistenti e la particolare attenzione nell'ascolto stanno alla base del Centro d'Ascolto. Lo specifico pastorale di un Centro di Ascolto è lanciare continuamente dei messaggi alla comunità cristiana perché essa abbia degli spazi in cui accogliere le povertà, in cui arricchirsi di esse, portandole nel nostro cuore. Tutti i membri della comunità cristiana (il Parroco, il Consiglio Pastorale, la Caritas Parrocchiale, la Commissione Catechistica, Liturgica, il Gruppo Sportivo, ecc.) devono essere coinvolti con precise responsabilità: l'impegno di portare i poveri nella comunità è un modo per renderla autentica.

I principali obiettivi del Centro di Ascolto sono:

1. Accogliere, ascoltare, orientare le persone in difficoltà.
2. Individuare i bisogni espressi e latenti presenti sul territorio.
3. Collaborare con la Caritas Parrocchiale o dell'unità caritativa per promuovere e stimolare la diffusione di una cultura della solidarietà nei confronti:
 - a. delle persone in difficoltà, per dar loro una voce e per aiutarle ad essere protagoniste e soggetti attivi nel superamento della loro condizione di disagio e nella ricerca di sé stesse.
 - b. dei volontari e degli operatori, che vi trovano uno spazio di confronto per crescere, umanamente e nella fede, nella prossimità e nel servizio ai fratelli;
 - c. della comunità cristiana, perché viva il proprio essere "comunione" in una continua tensione missionaria, percorrendo i cammini di sofferenza e di disagio delle persone, perché al di là dei bisogni che le opprimono, emerga la pienezza della loro dignità;
 - d. della comunità civile, perché possa mantenersi attenta alle realtà di povertà del proprio territorio, facendosene carico concretamente e impegnandosi in un cammino di corresponsabilità (sentire "tutti responsabili di tutti").

Funzioni

In stretta correlazione con gli obiettivi già delineati, le sue funzioni principali sono l'accoglienza e l'ascolto, l'orientamento e la presa in carico.

a) Accoglienza e ascolto

Il colloquio è lo strumento attraverso cui si realizza la relazione di aiuto. La qualità di un colloquio dipende dalla capacità dei colloquianti di interagire e di costruire un'autentica relazione.

La corretta impostazione del rapporto richiede la consapevolezza che, tra l'ascoltatore e chi chiede di "essere ascoltato", vi siano:

elementi di uguaglianza

- le stesse origini e lo stesso destino, quindi la stessa dignità;
- il diritto a soddisfare tutti gli stessi bisogni, da quelli primari/materiali al bisogno di relazione/riconoscimento;
- i limiti e le differenze presenti in ogni persona (ascoltato/ascoltatore);

elementi di diversità

Chi è ascoltato

- chiede ciò che ritiene di ottenere dall'ascoltatore (con senso di disagio ed inferiorità);
- avverte spesso un bisogno confuso, anche se è portatore di esigenze pratiche impellenti (bollette da pagare, un alloggio, un posto letto);
- può essere aggressivo (per storie passate o condizioni psichiche fragili o patologiche);
- può avere scarse energie o risorse;
- può avere rapporti negativi (con genitori, amici, istituzioni) e quindi potrebbe essere segnato da una generalizzata diffidenza nei confronti del suo interlocutore.

Chi ascolta

- ha una maggiore sicurezza nel rapporto;
- ha il compito di comprendere ciò che ascolta e sollecitare, promuovere, prospettare una soluzione o un percorso verso un cambiamento positivo.

Chi ascolta e chi è ascoltato vengono coinvolti contemporaneamente, pur con ruoli diversi, nella ricerca di un progetto realizzabile gradualmente, che tende a promuovere nella sua integralità la persona umana.

Chi ascolta ricerca, insieme alla persona in difficoltà, le soluzioni più adeguate, senza però sostituirsi alla persona stessa. La relazione di ascolto richiede lo sforzo di mettere in luce e di considerare ciò che è veramente essenziale (avvenimenti significativi della vita, rapporti, cause, occasioni mancate, delusioni, aspettative e speranze) tenendo ben presenti le caratteristiche personali.

b) Orientamento

L'orientamento si esprime nella scelta degli interventi concretamente possibili, tenuto conto dello specifico problema di cui la persona è portatrice e in funzione del modo di operare del Centro di Ascolto.

C'è un primo livello di orientamento che coincide con l'informazione.

In alcuni casi si tratta semplicemente di dare alla persona indicazioni o indirizzi di Enti pubblici e privati (modalità di accesso ai servizi, comunità, centri di accoglienza, ecc.).

Anche questo lavoro va letto in termini di relazione:

- in primo luogo perché il bisogno reale di una persona può in alcuni casi consistere nell'essere indirizzata correttamente;
- in secondo luogo perché, se è già un fatto importante avere un elenco aggiornato delle risorse anche informali presenti sul territorio, l'orientamento è reso più efficace se si può dare il nome di una persona cui fare riferimento, favorendone l'incontro.

c) Presa in carico

Un percorso di successivi colloqui potrebbe portare ad approfondimenti che consentono all'équipe di prendere in carico la persona, attraverso un progetto personalizzato concordato con l'interessato.

“Preso in carico” è un termine tecnico che indica un particolare tipo di rapporto, significa progettualità, significa accompagnare la persona nel processo di uscita dalla sua condizione, tenendo conto della sua situazione e delle risorse attivabili.

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

Il Centro di Ascolto può assumersi questo compito con alcune persone residenti in Parrocchia, nel Comune (per persone che risiedono altrove è bene prendere contatti con il Centro di Ascolto del luogo e decidere chi se ne debba occupare in termini di presa in carico; per le persone senza dimora è necessario che i centri si accordino perché ciascuna persona si riferisca a un solo Centro di Ascolto che la prenda in carico). Un rischio che corrono spesso le persone in difficoltà è di non ricercare in modo chiaro un riferimento, ma di costruirsi intorno una catena di servizi che non permettono loro di uscire dalla situazione. **La persona deve essere aiutata a progettare l'uscita dalla sua condizione di disagio. Il progetto deve tener conto delle reali possibilità della persona e del territorio.** Responsabile del progetto è sempre la persona.

Dunque “farsi carico” significa:

- accogliere la persona come “unica”;
- offrire una risposta immediata e plausibile alle situazioni di emergenza;
- spendere in prima persona tempo, energie e competenze nella ricerca di soluzioni che, prima di tutto, valorizzino la persona;
- formulare un progetto con la persona che, partendo dalla sua situazione reale, valuti le risorse disponibili, individui le strategie operative per affrontare e risolvere il problema, definisca degli obiettivi realistici, gradualmente e verificabili nel tempo;

- attivare le risorse disponibili, creando una rete di solidarietà;
- sensibilizzare la comunità cristiana perché la scelta di nuovi tipi di intervento sia rispettosa della persona;
- coniugare professionalità e Carità, competenza e servizio cristiano.

ORGANIZZAZIONE, METODO, STRUMENTI

Il Responsabile

Responsabile del Centro di Ascolto è il Parroco (o il presbitero incaricato di seguire l'unità caritativa) che affida la responsabilità operativa al Coordinatore.

Il Parroco, coadiuvato dal Coordinatore, svolge le seguenti funzioni:

- **nei confronti delle realtà attive in Parrocchia**
 - assicura l'informazione e la collaborazione;
 - recepisce le indicazioni, le esigenze ed i problemi;
 - sensibilizza e stimola la partecipazione;
 - fa conoscere il Centro di Ascolto perché venga utilizzato appieno e correttamente.
- **nei confronti del Centro di Ascolto**, attraverso contatti regolari e la partecipazione ai momenti di verifica e programmazione:
 - garantisce la rispondenza fra il progetto e l'operato del Centro;
 - assicura le risorse umane e finanziarie;
 - controlla attraverso la programmazione annuale e il bilancio consuntivo l'andamento del Centro.

Il Coordinatore

Il Coordinatore emergerà nel confronto pastorale fra gli operatori del Centro di Ascolto e il Parroco: la sua nomina viene ratificata dal Parroco, che presiede la Caritas Parrocchiale.

La carica del Coordinatore ha durata triennale, rinnovabile. Alla scadenza del mandato del Parroco si dovrà procedere ad una nuova designazione.

Il coordinatore quale responsabile operativo del Centro, ha il compito di ricondurre a unità il lavoro complessivamente svolto. Egli garantisce la continuità di funzionamento, in modo integrato e coerente al mandato ricevuto, coordinando risorse e interventi, nell'ambito di un lavoro di gruppo.

È suo compito programmare incontri di verifica del lavoro svolto, convocare l'equipe del Centro di Ascolto, tenere i rapporti con la Caritas Parrocchiale, di cui fa parte. Mantiene inoltre i contatti con tutte le figure che collaborano, a diverso titolo, con il Centro di Ascolto.

Il Coordinatore, direttamente o tramite un suo delegato, partecipa alle riunioni del Coordinamento diocesano ed ai momenti di formazione.

Il gruppo degli operatori-volontari

Gli operatori-volontari di un Centro di Ascolto sono chiamati a svolgere ruoli differenti a seconda della loro attitudine e disponibilità.

L'ottica è di servizio, per cui i ruoli non sono gerarchizzati: nessuno prevale sull'altro. Ciò che permette un buon funzionamento del Centro è il lavoro di équipe, dove ognuno ha un ruolo ben preciso in funzione dei servizi che il Centro d'Ascolto è chiamato a garantire: l'ascolto in quanto tale, anzitutto, ma anche il coordinamento, l'aggiornamento delle risorse, il lavoro di rete, la sensibilizzazione.

Il gruppo degli operatori-volontari d'ascolto svolge la funzione di accogliere chi ha bisogno, di ascoltarlo e di definire insieme ad esso un progetto di intervento.

Per la delicatezza del ruolo è importante che vi sia una continuità di rapporto con gli ospiti e che la rotazione dei turni sia organizzata in modo da garantire la necessaria continuità delle relazioni personali. È tuttavia necessario che gli operatori-volontari abbiano attitudini, conoscenze e capacità specifiche sia per cogliere e analizzare i bisogni, sia per documentare in modo corretto e sintetico le richieste e le risposte date.

È possibile che, per motivi diversi (problemi personali, con gli altri operatori, ecc.), un operatore-volontario dell'ascolto senta venir meno in sé stesso quella serenità che è condizione indispensabile per poter accogliere, ascoltare ed orientare una persona in difficoltà. In questo caso è opportuno che, dopo essersi consultato con il Coordinatore e con il Parroco, sospenda temporaneamente il suo servizio di ascolto, eventualmente continuando a collaborare con il Centro di Ascolto, se le circostanze lo consentono, in una diversa funzione. Gli operatori-volontari possono essere coadiuvati, eventualmente, da una figura professionale (assistente sociale, psicologo ...) con funzioni di supervisione.

Centro di Ascolto e il sistema dei servizi

Un Centro di Ascolto, per orientare e accompagnare la persona verso una risposta adeguata, deve saper interagire con le risorse formali ed informali che la comunità cristiana e la società civile nel suo complesso mettono a disposizione. È importante che attorno al Centro di ascolto ruotino collaboratori volontari che possano mettere a disposizione competenze professionali in alcuni settori specifici (consulenze legali, mediche, fiscali, ecc.) e altri che siano disponibili per servizi particolari di appoggio (accompagnamenti, prenotazioni, visite, ecc.).

Per alcuni interventi di emergenza il Centro di Ascolto può orientare verso alcuni servizi ad esso collegati e che rispondono a bisogni primari (Centri di distribuzioni viveri, Empori della solidarietà, Guardaroba, mense, dormitorio, ambulatori) e soprattutto deve saper accompagnare alle strutture istituzionali sociali e sociosanitarie del territorio (Comune,

Provincia, Questura, Prefettura, ASL, Ospedale) facendosi promotore della presa in carico e della tutela dei diritti delle persone più deboli.

Il lavoro di équipe

Il lavoro di équipe è importante perché:

- si mettono in comune le idee di persone diverse;
- i partecipanti imparano gli uni dagli altri;
- si arriva a un'idea di gruppo attraverso il superamento di posizioni personali;
- si sviluppano i valori della solidarietà della cooperazione, della interdipendenza;
- si realizza una buona organizzazione delle idee e delle azioni e si può procedere a un'adeguata divisione dei compiti e delle funzioni;
- partendo dall'analisi della realtà si è in grado di prendere decisioni concrete e si può rispondere meglio alle richieste della comunità e dei singoli;
- il confronto permette una lettura obiettiva delle situazioni e dei problemi e quindi progetti personali adeguati;
- il lavoro di équipe garantisce l'unità d'intenti anche nell'alternarsi delle persone.

Il momento più importante è la riunione di équipe, con frequenza almeno quindicinale.

È importante la partecipazione di tutti gli operatori, nei diversi ruoli. Si esamina l'andamento del lavoro, si discute delle diverse situazioni, concordandone sia le possibili soluzioni che le modalità di svolgimento. È importante che vi sia un ordine del giorno, che si arrivi ad una decisione comune, da verbalizzare.

La sede

Il centro d'Ascolto richiede una sede facilmente accessibile, fornita di **almeno di due locali, uno per l'attesa e l'altro per i colloqui. In uno spazio diverso o nel locale dell'ascolto deve esserci uno spazio di segreteria,**

cercando di garantire la massima riservatezza (privacy degli archivi), secondo le disposizioni di legge. È opportuno che all'esterno della sede venga esposta una targa con la denominazione del servizio e gli orari di apertura. Può anche essere utile predisporre una cassetta postale per ricevere eventuali comunicazioni.

Giorni e orari di apertura

L'orario settimanale deve essere definito considerando le esigenze dell'utenza, la situazione del territorio, il numero e la disponibilità degli operatori. È **preferibile assicurare un'apertura di almeno un giorno la settimana** perché non manchi la continuità delle prestazioni, soprattutto a favore delle situazioni più difficili. Nell'orario di apertura del Centro si fa solo ascolto.

Le risorse economiche

Il Centro di Ascolto deve poter contare sul sostegno economico della comunità che dovrebbe garantire un budget annuale. Le risorse economiche serviranno per gli interventi di emergenza, che comunque devono sempre essere pensati in un'ottica progettuale. La gestione di risorse economiche deve essere periodicamente oggetto di verifica da parte della commissione Caritas e del Consiglio Pastorale.

Il colloquio

Si possono individuare alcuni elementi che caratterizzano il colloquio:

- **il tempo:** l'incontro non deve, indicativamente, durare più di trenta minuti. Ulteriori approfondimenti, se necessari, sono da rinviare a successivi incontri;
- **le modalità:** occorre dialogare lasciando all'interlocutore la possibilità di esprimersi senza interromperlo, mettendolo a suo agio e rispettando anche i momenti di silenzio;
- **i contenuti:** occorre fermare l'attenzione in particolare su alcuni dati:
 - la richiesta espressa;

- il motivo che la determina;
 - la situazione della persona così come emerge (ordinando i frammenti del discorso e le impressioni suscitate dal suo modo di atteggiarsi);
 - i punti contraddittori e/o non sufficientemente approfonditi;
 - il bisogno fondamentale e le possibili cause (spesso nella richiesta fatta il bisogno non è immediatamente manifestato!);
- **l'approfondimento:** deve avvenire a partire da quanto si è compreso, la richiesta di chiarimento su quanto non si è compreso attraverso domande discrete che, se è il caso, vanno motivate.

L'obiettivo è cercare di fare chiarezza sui termini reali del problema esposto elaborando un progetto che si prefigga di:

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

I successivi colloqui porteranno ad approfondimenti che consentono all'équipe di formulare un progetto personalizzato, concordato con l'interessato, che tenga conto:

- della sua situazione personale, supportata dalla documentazione ritenuta realmente necessaria dagli operatori;
- degli accordi presi con i servizi pubblici;
- delle strategie promozionali complessivamente perseguite dall'équipe.

La registrazione del colloquio

È parte integrante dell'ascolto, garanzia di reale attenzione a quanto l'interlocutore dice e di ciò che il Centro potrà fare per aiutare concretamente le situazioni incontrate. Per poter garantire una buona

qualità di registrazione è auspicabile che i colloqui siano tenuti da due persone, una delle quali conduce il colloquio e l'altra prende nota di tutto quanto succede.

Il Centro di Ascolto, per poter efficacemente svolgere il suo servizio di aiuto, tratta dati personali anche sensibili, attraverso la raccolta, l'organizzazione, la conservazione, l'elaborazione, la comunicazione o la cancellazione degli stessi mediante supporti informatici. Questo permette la condivisione in tempo reale delle informazioni tra i membri della rete diocesana URCA (Una Rete Che Ascolta) e, a cascata, della rete Regionale e Nazionale di Caritas.

Tali dati, qualora necessario, potranno essere comunicati ad Enti pubblici, Enti ecclesiastici, altri Enti di volontariato o altri soggetti il cui coinvolgimento sia strettamente necessario al fine di procedere con l'intervento richiesto.

Per tali ragioni è importante che l'operatore informi la persona e che questa dia il suo assenso scritto.

Ciascun operatore dell'ascolto cura la registrazione dei colloqui e le successive verifiche. In particolare l'aggiornamento dei bisogni, le richieste avanzate e gli interventi già effettuati e/o concordati sia con l'interessato sia con gli altri servizi. Se si tratta di un colloquio successivo, sarà opportuno riportare sulla scheda di registrazione gli elementi che sono stati ulteriormente approfonditi rispetto all'incontro precedente e quelli ancora da approfondire, le verifiche da fare rispetto al progetto formulato, le ulteriori decisioni.

La scheda personale è uno strumento di lavoro indispensabile perché, se adeguatamente compilata e costantemente aggiornata, consente di conoscere la particolare condizione di bisogno dell'interessato e di verificare, attraverso gli interventi già realizzati e le prospettive future, se il progetto per la promozione della persona effettivamente la aiuta a superare il disagio.

Poco prima del colloquio è importante che l'operatore riveda la scheda personale per conoscere la situazione generale dell'interlocutore, il tipo di rapporto instaurato, gli interventi già fatti. Anche allo scopo di mantenere la continuità di linea operativa intrapresa negli incontri precedenti.

I Centri di Ascolto e l'Osservatorio Diocesano per la Carità

Ogni Centro d'ascolto, nella complessità dei vari compiti, ha anche la funzione di antenna: è un punto di osservazione privilegiato, un "bacino di raccolta dati", per la conoscenza delle situazioni di emarginazione presenti sul territorio. Risulta evidente quindi che non è possibile concepire il Centro di Ascolto parrocchiale come un'attività separata e autonoma dalla diocesi. Esso deve essere in sintonia con la Caritas diocesana che offre gli strumenti operativi e formativi.

Per la ricchezza e l'unicità del punto di vista che possono assumere le parrocchie medesime rispetto al proprio territorio ed alle povertà che lo stesso può esprimere ed al contempo arginare (si pensi al valore straordinario delle visite dei malati, degli anziani, delle benedizioni delle famiglie... come occasioni per una conoscenza capillare del quartiere) esso rappresenta una risorsa indispensabile per il lavoro dell'Osservatorio della Carità diocesano.

L'Osservatorio della Carità è uno strumento della Chiesa locale, per **rilevare sistematicamente le situazioni di povertà, disagio e vulnerabilità sociale, nonché il sistema di risposte messo in atto per contrastarle**. Quanto viene ascoltato a livello parrocchiale viene osservato dunque a livello diocesano per essere rimesso a disposizione dell'intera comunità cristiana per il servizio di animazione della Carità

L'Osservatorio Diocesano ha dunque il compito di aiutare i Centri di Ascolto in questo lavoro di osservazione, mettendo in rete, coordinando e uniformando le modalità di raccolta dati per una successiva loro elaborazione e diffusione.

È importante che ogni Centro di Ascolto assuma la consapevolezza di questo loro ruolo privilegiato e cresca nella “abilità” di leggere il proprio territorio, ma soprattutto nella capacità di comunicare con la comunità cristiana e nella responsabilità di coinvolgerla.

La formazione degli operatori

È necessario che tutte le persone, che desiderano a vario titolo far parte del Centro d’Ascolto, seguano dei corsi di formazione diocesani e parrocchiali: tale formazione può essere differenziata a seconda del ruolo svolto dall’operatore.

Per tutti è indispensabile una formazione iniziale volta ad approfondire identità, funzioni, modalità operative, rapporti interni ed esterni del Centro d’Ascolto di appartenenza e ad analizzare la collocazione più opportuna all’interno dell’organizzazione del Centro.

Per le persone che si dedicheranno all’ascolto occorre una formazione più approfondita e comprendente anche la conoscenza della relazione di aiuto, nonché dei fenomeni di povertà, delle risorse, delle politiche sociali locali, delle linee e dell’organizzazione pastorale ai vari livelli. Tali conoscenze teoriche hanno bisogno di una verifica pratica da attuarsi all’interno di un Centro d’Ascolto già funzionante.

Fondamentale è la formazione permanente che può assumere diverse forme:

- all’interno del gruppo stesso;
- attraverso la supervisione periodica attuata da persona competente esterna al gruppo;
- negli incontri di Coordinamento dei Centri d’Ascolto;
- nella formazione sui temi specifici organizzati dalla Caritas diocesana o da altre realtà.

Poiché il servizio offerto dal Centro d’Ascolto nasce ed è espressione della carità della comunità cristiana non va dimenticata l’importanza dei momenti di preghiera nei quali gli operatori possano ritrovare e rafforzare comunitariamente le radici ed il senso della loro azione.

Conoscenza del territorio e il lavoro di rete

Lavorare in termini di rete significa conoscere il territorio nel modo più completo possibile, vuol dire conoscere le risorse presenti, sia nell'ambito pubblico che in quello privato. È indispensabile una conoscenza piena delle competenze e delle modalità con cui tali servizi vengono erogati. Lavorare in rete significa anche conoscere gli altri operatori. Le conoscenze a corto raggio sono estremamente importanti nell'accompagnamento e nell'efficacia delle nostre azioni.

Lavorare in termini di rete vuol dire anche prendere a cuore certe situazioni particolari; essere, per esempio, coloro che, nei confronti dell'ente pubblico, sollecitano, stimolano, segnalando eventuali carenze. Avere una rete di collaborazione a corto raggio vuol dire anche possedere, oltre alla mappatura dei servizi presenti sul territorio, una cerchia di collaboratori, magari all'interno della Parrocchia, che possa essere interpellata a seconda dei bisogni e delle emergenze. Lavorare in rete vuol dire essere radicato nella realtà del territorio ove ognuno si trova.

Il Coordinamento

Il Centro di Ascolto partecipa attivamente al Coordinamento Diocesano, inteso primariamente come la sede in cui conoscersi, collaborare, svilupparsi insieme armonicamente mediante la discussione di problematiche comuni, informare su risorse e iniziative in corso.

Attraverso l'esame dell'attività dei Centri in seno al coordinamento vengono individuati i temi per la formazione permanente degli operatori.

La documentazione

Tra gli strumenti del Centro d'Ascolto, la documentazione serve sia per l'organizzazione del lavoro sia per la formazione permanente degli operatori. Gli strumenti indispensabili sono:

- La scheda dell'ascolto
- Il documento della privacy

- L'elenco dei documenti da richiedere e conservare (Stato di famiglia, Carta Identità, ISEE, Permesso di soggiorno, ...)

Possono essere utili oltre alla necessaria modulistica interna:

- la rilettura delle schede durante le riunioni di verifica consente infine di individuare, in relazione ai bisogni emersi, le nuove risposte da sollecitare attraverso la sensibilizzazione delle risorse presenti sul territorio;
- la mappatura delle risorse: si tratta di un elenco/schedario che può essere realizzato distinguendo le risorse pubbliche da quelle private e raggruppandole secondo le tipologie dei bisogni. L'elenco/schedario dovrà essere facilmente consultabile e periodicamente aggiornato;
- questionari, statistiche e altri strumenti per la conoscenza del territorio, delle risorse presenti e per la rilevazione dei bisogni;
- pubblicazioni relative ad atti di seminari e corsi di formazione;
- riviste specializzate sul volontariato e sulle attività del "privato sociale";
- raccolta della legislazione in materia socio-assistenziale a livello nazionale e regionale;
- raccolta di normative locali (delibere e regolamenti comunali e provinciali) che dettano direttive sui rapporti con il volontariato e sulla valorizzazione del "privato sociale".

Le verifiche

Ogni Centro d'Ascolto dovrebbe provvedere all'interno del proprio progetto operativo dei momenti di analisi del cammino che è stato percorso.

A volte, infatti, l'apprensione di dover a tutti i costi rispondere a qualsiasi bisogno e di dover costellare l'attività con ogni tipo di servizio ci porta a diventare autosufficienti, a limitare a sé stessi il senso di quello che si sta facendo: tra i vari bisogni dell'uomo, che emergono quando si gestisce un Centro d'Ascolto, c'è anche quello di voler in qualche modo gratificare sé

stessi. La verifica diventa quindi essenziale per combattere soprattutto la povertà dei nostri strumenti di giudizio.

La verifica deve essere un momento programmato, che non può essere lasciato alla spontaneità o condizionato dal tempo a disposizione.

La verifica deve essere fatta a tre livelli:

- il primo è la verifica sulle modalità operative del Centro di Ascolto e sui rapporti con la comunità cristiana, alla quale partecipa tutta l'équipe;
- il secondo livello, invece, è la “verifica dell'ascolto”, che dovrà essere attuato dagli operatori che si occupano di questa fase. Questo tipo di verifica, dovrebbe affrontare anche i singoli casi, compresi quelli più problematici, ed avere una funzione formativa, in quanto è proprio di fronte alle difficoltà che diventa possibile apprendere maggiormente;
- il terzo livello è relativo al proprio modo di porsi, alla risonanza che hanno i colloqui sulla propria persona, alle relazioni fra gli operatori. È il livello più delicato, ma quello che porta alla “verità” del proprio essere e operare. Per questo tipo di verifica si può ricorrere a una persona esterna.

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

Occorre rispettare tutti, ma fornire al contempo alcune linee direttive a cui ricondursi: alcune indicazioni sono forse indicazioni ideali, stimoli che hanno ancora bisogno di essere interiorizzati.

È indispensabile la serenità, l'oggettività e la voglia di essere obiettivi nella verifica del servizio, per capire se esso serve realmente alle persone e alla comunità cristiana.



Per informazioni:

Servizio formazione e coordinamento all'ascolto

osservatorio.caritas@diocesi.lodi.it