

Caritas e centro di ascolto: specificità e reciproche interazioni

1. La Caritas: identità e funzioni

“... Si tratta di assumere la responsabilità dell'educare alla vita buona del Vangelo, che è tale solo se comprende in maniera organica la testimonianza della carità... Questo è il distintivo cristiano: la fede che si rende operosa nella carità ... Non desistete mai da questo compito educativo anche quando la strada si fa dura e lo sforzo non sembra dare risultati ... L'umanità cerca segni di speranza. La nostra fonte di speranza è nel Signore. Ed è per questo motivo che c'è bisogno della Caritas, non per delegarle il servizio di carità, ma perché sia un segno della carità di Cristo, un segno che porti speranza ...” (Benedetto XVI, discorso alla Caritas Italiana nel 40esimo di fondazione, 24 novembre 2011)

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 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

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'eucarestia ne è la sorgente. Ma la carità va testimoniata nella vita di ogni giorno. E' 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, necessita 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 ... (idem)”

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. E' la pedagogia dei fatti, è la logica dell'educare facendo e facendo fare. E' 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. E' 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:

1. promuovere iniziative di formazione e sensibilizzazione,
2. conoscere i bisogni e le risorse locali,
3. curare il coordinamento e favorire il confronto fra le varie realtà di intervento,
4. mantenere i contatti con le istituzioni locali,
5. 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 ...” (idem).

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. E' 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. E' 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. E' un altro modo per definire il compito animativo di far crescere cultura di solidarietà.

2. 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:

1. l’appartenenza ecclesiale: la valenza pastorale, il legame con la comunità di riferimento, l’incarico ricevuto dalla comunità ad operare a nome suo
2. il legame con il territorio: la capacità di leggere la realtà locale, la specificità di ogni esperienza di ascolto

3. l'apertura a 360° ai bisogni del territorio: non settoriale, aperto a chi arriva ma anche capace di accompagnare ciascuno al proprio territorio di appartenenza
4. la presenza esclusiva (o quasi) di volontari: un ascolto non professionistico, ma competente
5. uno stile di lavoro "progettuale" che si propone di favorire la crescita della consapevolezza e della fiducia nelle persone accolte
6. la centralità dell'ascolto inteso come il "servizio" attorno a cui si struttura la sua attività,
7. una (seppure semplice) struttura organizzativa: una sede, degli orari, un gruppo di operatori un progetto operativo, dei momenti periodici di formazione e di verifica ...

Lo stile della corresponsabilità

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

La formazione degli operatori è strumento decisivo per:

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

I compiti: accogliere, ascoltare, accompagnare

L'ascolto è il cuore del suo servizio. Il colloquio che si realizza in un centro di ascolto è finalizzato a instaurare una relazione di aiuto, dove chi ascolta e chi è ascoltato vengono coinvolti con ruoli diversi nella definizione di un progetto di aiuto specifico, sostenibile, rispettoso delle potenzialità e della dignità di ciascuno.

Dall'ascolto conseguono altre funzioni specifiche:

1. Prima risposta: offrire una prima risposta ai bisogni più urgenti attraverso il coinvolgimento della comunità ecclesiale e del territorio,
2. Orientamento: aiutare a leggere la situazione e a individuare le possibili risposte facilitando il contatto con i servizi del territorio e l'attivazione delle risorse disponibili,
3. Accompagnamento: stare accanto alla persona nella ricerca delle possibili strategie per affrontare la situazione, condividere un possibile percorso, porsi come punto di riferimento

3. Caritas e Centro di ascolto: reciproche interazioni

Se il Centro di ascolto non esiste ancora la Caritas:

- **promuove una riflessione** sull'opportunità di attivarlo
- **sostiene la sua costituzione** e il suo avvio, laddove si valuti l'opportunità di costituirlo, oppure valuta come valorizzare il servizio di un centro di ascolto già esistente anche a favore del proprio territorio
- **facilita 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.

Se il Centro di ascolto esiste già 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 li possono essere accompagnate...
- **organizza momenti periodici di restituzione:** fa tesoro del patrimonio informativo che l'esperienza dell'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 ciascuno 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 del 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.

4. Conclusioni

E' proprio la forte sottolineatura del carattere pedagogico di una Caritas che ci porta a distinguere la natura e l'identità di una Caritas parrocchiale, rispetto agli innumerevoli servizi che può far nascere, a partire dalla lettura dei bisogni di un determinato territorio.

Se la Caritas parrocchiale non può essere un'opzione facoltativa i servizi possono assumere anche una dimensione interparrocchiale o decanale. Identificare la Caritas parrocchiale con un servizio, per quanto prezioso, significa rischiare di lasciarsi assorbire da un'operatività che non è prioritariamente 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)

E' dunque auspicabile che 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)