

L'avvio e l'organizzazione di un Centro di ascolto



Condividere un metodo di lavoro è:

- Una necessità imposta dalla complessità in cui operiamo
- Un dovere nei confronti delle persone che incontriamo
- Una garanzia di continuità per il nostro servizio
- Una forma di rispetto nei confronti del mandato ricevuto dalla comunità



Il metodo di lavoro in un Centro di ascolto dovrebbe fondarsi su:

- Il desiderio di mettersi in gioco: **la formazione**
- La propensione al gioco di squadra: **l'équipe**
- La disponibilità a lavorare in una logica progettuale: **il progetto operativo**
- La volontà di mettersi in discussione: **la verifica**
- La capacità di valorizzare le altre realtà territoriali: **la rete**



La formazione: perchè

- Mettersi in ascolto di una persona in difficoltà è un'esperienza complessa che richiede un impegno costante per verificare le proprie motivazioni
- L'obiettivo non è solo acquisire conoscenze e competenze, ma soprattutto consapevolezza di sé, delle proprie risorse e dei propri limiti
- È presupposto essenziale per un efficace lavoro di gruppo, per maturare identità, obiettivi, modalità di lavoro, linguaggio comune



La formazione: come

- **Diversi livelli e contenuti formativi:** di base/specifica, iniziale/permanente
- **Le competenze “tecniche” e del “cuore”:** il saper fare e il saper essere

Gli operatori del Centro di ascolto non sono e non devono recepirsi come dei “tecnici”, ma come operatori pastorali sostenuti da alcune competenze specifiche.

Svolgono un servizio su mandato della comunità ecclesiale e ne devono esprimere lo spirito



L'équipe: perché

- Si condividono le competenze e le responsabilità
- Si esercita la capacità di ascolto reciproco
- Si esprime la dimensione ecclesiale del proprio servizio: la “responsabilità” di sentirsi “incaricati” da una comunità
- La ricchezza e la fatica di lavorare insieme



L'équipe: come

- La condivisione degli obiettivi e di un metodo di lavoro
- La cura delle relazioni: il clima, la conduzione, la comunicazione
- La manutenzione del gruppo: conoscenza, stima, fiducia reciproca, formazione comune



L'équipe: come

In base alle disponibilità e alle attitudini di ciascuno, ognuno assumerà un compito specifico.

- **Colloqui:** accoglienza e ascolto, orientamento e accompagnamento
- **Supporto:** mappatura delle risorse, elaborazione delle schede, documentazione, distribuzione viveri/vestiario, altri servizi/consulenze specifiche ...



L'équipe: come

Potrebbe essere utile anche avvalersi di:

- **Esperti**” che possano offrire consulenze professionali specifiche (legali, mediche....)
- **Volontari** disponibili a particolari servizi (accompagnamenti, trasporti)

E' 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



Il coordinatore

- è una figura fondamentale all'interno del gruppo che garantisce di lavorare in modo unitario
- è responsabile della programmazione e dell'assetto organizzativo del centro
- rappresenta il gruppo nei confronti delle realtà esterne



Il coordinatore

- promuove il confronto e la condivisione delle scelte
- ha buone capacità di mediazione, di sintesi e di organizzazione
- sa valorizzare il contributo di ciascun membro dell'equipe
- gode della fiducia del gruppo e del parroco



Il progetto operativo: perché

- è un documento che definisce le linee cui devono attenersi i componenti del gruppo, per poter agire con unità d'intenti
- è il vademecum del proprio lavoro
- viene elaborato nella fase di costituzione del Centro di Ascolto ma va periodicamente aggiornato ed integrato
- la sua stesura è utilissima per la conoscenza reciproca e per il consolidamento del gruppo



Il progetto operativo: i contenuti

- **Chi siamo** (identità: in quale realtà ci collochiamo, la nostra storia)
- **Cosa vogliamo fare** (obiettivi: quali finalità ci proponiamo)
- **Perché vogliamo fare** un centro di ascolto (motivazioni: cosa ci anima, da quale lettura delle realtà locale partiamo)
- **Come intendiamo fare** (metodo e organizzazione: strumenti, compiti, risorse ...)



Il progetto operativo: le fasi

- la discussione
- la formulazione di una bozza
- la valutazione della proposta
- l'elaborazione definitiva
- la presentazione del progetto alla comunità attraverso il cpp
- la condivisione da parte da parte della comunità attraverso il cpp



Il progetto personalizzato:perche

E' il tipo di rapporto che il Centro di ascolto dovrebbe cercare di stabilire con chi incontra

Significa condividere un percorso che aiuti a:

- acquisire consapevolezza della situazione
- individuare degli obiettivi realistici
- ritrovare fiducia in se stessi e negli altri
- stabilire relazioni positive con i servizi/le risorse territoriali



Il progetto personalizzato: come

- **analizzare la situazione** e le risorse disponibili confrontandosi con le realtà territoriali che possono/devono essere coinvolte
- **individuare degli obiettivi realistici** e gradualisti: rimanere aperti a possibili “correzioni di rotta”
- **offrire una prima risposta** alle situazioni di emergenza attraverso il coinvolgimento delle risorse della comunità
- **accompagnare la persona** nella ricerca di possibili risposte/strategie per affrontare la situazione aiutandola a “tirar fuori” le sue risorse



La verifica: perchè

- è un momento metodologico molto importante
- non può essere affidata alla disponibilità di tempo
- è un'occasione aperta al cambiamento



La verifica: come

- **delle motivazioni** (personali e del gruppo) e degli obiettivi (annuale)
- **delle modalità operative** e degli aspetti organizzativi (semestrale)
- **degli ascolti** (settimanale)



Il lavoro di rete: perchè

E' la logica con cui dovrebbe operare
un Centro di Ascolto

Significa:

- guardare la persona nel suo contesto e il territorio nella sua specificità
- dedicare tempo alla conoscenza delle persone che si ascoltano e del territorio in cui si opera
- non pensarsi come “un'isola” ma come “un ponte”
- evitare sprechi e sovrapposizioni, ma anche deleghe e vuoti di intervento: il principio di sussidiarietà



Il lavoro di rete: come

- **La scheda** per la registrazione del colloquio: leggere la complessità della situazione
- **Il quaderno delle risorse:** stabilire buone relazioni



Le tappe

1. La valutazione dell'opportunità
2. L'individuazione di un gruppo di persone disponibili
3. La proposta di un percorso di formazione iniziale
4. La costituzione del gruppo di lavoro
5. L'elaborazione del progetto operativo e l'individuazione del coordinatore
6. La condivisione del progetto con il cpp
7. Un eventuale tirocinio presso un Centro di ascolto del territorio
8. Le azioni di comunicazione
9. L'apertura

