

Il metodo di lavoro di un Centro di Ascolto

In un Centro di ascolto le modalità di relazionarsi con le persone e le soluzioni operative adottate devono seguire criteri d'impostazione comuni e condivisi dal gruppo degli operatori.

Condividere uno stile di lavoro è:

- una necessità imposta dalla complessità in cui si opera,
- una forma di rispetto dovuta alla 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.

Condividere un metodo di lavoro significa superare la logica della risposta al bisogno espresso, per agire in un'ottica promozionale che considera la persona protagonista nella ricerca di possibili risposte ai propri bisogni. Non è quindi solo una questione "metodologica", ma 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 a 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.

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

- un impegno costante alla formazione (iniziale e permanente)
- un sistematico lavoro di équipe;
- un preciso progetto operativo;
- 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 identità, obiettivi, modalità di lavoro e linguaggio 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.

E' 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 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 concretamente 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...eventualmente distribuzione viveri/vestiario...)

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

- **"esperti"** che possano offrire consulenze professionali specifiche (legali, mediche....)
- **volontari disponibili** a particolari servizi (accompagnamento, disbrigo pratiche...)

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 prestando attenzione a distinguere il momento dell'ascolto da quello dell' "erogazione" degli aiuti concreti (viveri, vestiario, contributi economici....)

All'interno del gruppo fondamentale è la figura del coordinatore che garantisce al centro di lavorare in modo unitario, valorizzando l'apporto di ciascuno. Il coordinatore è responsabile dell'organizzazione del centro e punto di riferimento per la cura delle relazioni all' interno del

gruppo di lavoro e con le realtà esterne.

E' importante che il coordinatore:

- rappresenti il gruppo nei confronti delle realtà esterne
- promuova il confronto e la condivisione delle scelte
- 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 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 di finalità e d'intenti.

E' 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 operativo 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'equipe 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 quatte persone che sintetizzano le osservazioni emerse dal gruppo;

- la presentazione del progetto alla caritas parrocchiale 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 (anche 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 fronteggiare 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 non riuscire a trovare dei punti di riferimento, ma 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, graduali, 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. E' 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.

E' bene programmare (almeno una volta all'anno) anche un momento di restituzione e confronto con la comunità di cui il centro è espressione, attraverso il responsabile della Caritas locale.

E' 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...

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.

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

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 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 diocesana e supportato dagli strumenti elaborati dalla stessa) che li 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! E' 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 economiche, 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. E' importante che il coordinatore goda della fiducia del Parroco e del gruppo: egli svolge un incarico che può essere definito nel tempo.

E' 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... E' 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...). Spesso si rende necessario fornire alle persone degli aiuti concreti (guardaroba, distribuzione alimenti, pagamento bollette, sussidi...) che implicano la gestione di fondi. E' 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.

E' 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