

La Caritas vive e promuove come suo stile di accoglienza un **ATTEGGIAMENTO di ASCOLTO** dando vita sul territorio a dei Centri di ascolto che possono prendere diverse forme.

L'ascolto è per noi strumento pastorale perché è un'occasione per incarnare nella quotidianità lo stile evangelico di chi si pone in atteggiamento di accoglienza e condivisione, dando "visibilità" alla propria testimonianza nella società.

L'ascolto è per noi questione di spazio e tempo: di apertura, di lavoro, di accompagnamento, di sostegno emotivo e psicologico, di tessitura di relazioni. Attraverso l'attenzione ai più deboli, intendiamo promuovere accoglienza, relazioni umane stabili, percorsi d'integrazione, di reinserimento e di promozione delle risorse personali e comunitarie nascoste.

L'ascolto è per noi una modalità del servizio evangelico e missionario. Il cuore è la relazione, dove chi ascolta e chi è ascoltato vengono coinvolti, con ruoli diversi, in un progetto che, ricercando le soluzioni più adeguate, punta a un processo pedagogico di liberazione della persona dal bisogno.

L'ascolto si prefigge i seguenti **OBIETTIVI**:

- **Accogliere** in una relazione fraterna partendo da un ascolto attento, includente e responsabile che, a partire dai bisogni espressi, permetta di capire anche quelli non espressi. Con il tempo la relazione tende a diventare di aiuto e di fiducia reciproca.
- **Orientare:** partendo dalle risorse personali e del territorio, individuare possibili soluzioni alla situazione di bisogno, orientando, sostenendo, consigliando, confortando, disposti ad affiancare la persona per quella fase di cammino.
- **Promuovere e stimolare le comunità** per moltiplicare le forze umane, materiali ed economiche necessarie per affrontare le situazioni di difficoltà personali e i problemi sociali a più ampio raggio.
- **Prendere in carico**, se necessario, con una prima risposta ai bisogni più urgenti, sempre attraverso il coinvolgimento delle comunità parrocchiali e del territorio.

Il luogo ordinario dell'ascolto è la parrocchia o l'unità pastorale. Il Centro d'ascolto diocesano non è sostitutivo degli spazi di ascolto parrocchiale e non assume alcun ruolo di delega da parte delle parrocchie. Piuttosto, svolge un servizio di animazione della comunità:

- **sussidiarietà:** rivolge il suo servizio a persone che ancora non hanno trovato accoglienza e ascolto nella comunità parrocchiale;
- **stimolo:** in continuo dialogo con i Cda e referenti per l'ascolto parrocchiali.
- **aiuto:** funge da supporto per l'osservazione, l'ascolto e il discernimento che ogni parrocchia è chiamata a svolgere per situazioni complesse e problematiche.

Fondamenti per la relazione

4 aspetti essenziali nel vivere questo stile di accoglienza: la persona; la relazione di aiuto; la prossimità-aiuto; il servizio "segno".

LA PERSONA: centralità; dignità-mistero; vivente; fraternità e vocazione.

Nell'incontrare qualsiasi persona è assolutamente importante considerarla semplicemente tale, prima che un utente, un povero, senza dimora, solo ecc.. Al centro cioè vi è la persona come tale con il suo nome, la sua dignità-mistero. Mistero proprio perché la radice della sua dignità non gli viene data né da noi, né dalla società, né dalla cultura, né dalla professione, ma da Dio, MISTERO di CARITÀ di cui ogni vivente diventa riflesso. Un riflesso per l'appunto vivo, vivente. Il che significa che accostare un bisogno non significa semplicemente dare qualcosa o compensare un qualche deficit ma imparare ad ascoltare quale invocazione di vita il bisogno di quel Vivente porta in sé. E non si tratta di un dono o di una predisposizione ma di una vocazione, chiamata a diventare fraternità dando percorso esistenziale a quella primordiale domanda-chiamata biblica: *dov'è tuo fratello?*

LA RELAZIONE DI AIUTO: ascolto, empatia; relazione o prestazione; cura della vita.

L'ascolto dice la nostra capacità di accoglienza senza la pretesa di una diagnosi, di un voto, di un giudizio. Perciò l'empatia, la compassione sono già luogo di aiuto che fin da subito dicono come la qualità della relazione debba avere il primato sulla prestazione. In questo senso è importante anche il luogo, il modo, la collocazione, gli orari, ecc. Primato della relazione vuole anche dire che la nostra preoccupazione non è anzitutto nel "capire" l'altro, semmai nel facilitare il suo "esistere". E il nostro interloquire sarà anzitutto a ciò finalizzato. Ecco in che senso la "cura della vita" si fa cultura ossia fa della relazione il primo luogo qualitativo in cui si "coltiva" la vita del Vivente.

LA PROSSIMITÀ-AIUTO: promozione umana non assistenzialismo; rete istituzionale territoriale; educazione alla legalità; profezia.

Promuovere l'altra persona è possibile solo se, come già detto, la si considera comunque sempre come risorsa la cui misurazione non spetta a noi ma va nella logica della sostenibilità ad essa possibile. Se ciò non è facile è pur vero che le cose più vere della nostra vita non lo sono, né sono misurabili o riducibili ad un mansionario. È perciò indispensabile, persona per persona, vivere la prossimità dentro un percorso individualizzato e non standardizzato dove concretamente vi sia almeno un tentativo di definire come, dove, quanto, se la persona possa concretamente seguire un percorso, fosse anche pluriennale, esprimere le proprie risorse ancora presenti a misura della "sua" sostenibilità.

Tutto ciò non va mai fatto in modo autoreferenziale (la caritas si arrangia e fa prima...) ma impegnandosi e faticando nel definire un percorso individualizzato dentro il proprio territorio e con gli altri soggetti istituzionali ivi deputati a farsi carico della qualità della vita. Già questo è un primo modo di educare alla legalità ma sarà sempre importante anche se in date circostanze dolorose non prestarsi né al denigrare, per il gusto di farlo, le strutture preposte, né e ancora meno raggiarle. Si veda ad esempio l'ambito dell'immigrazione ed il diffuso rischio con cui spesso ragioniamo: il fine giustifica i mezzi!

Da ultimo, ciò non significa servilismo istituzionale ma resta la nostra capacità critica e profetica nei confronti del sistema.

IL SERVIZIO SI FA SEGNO

È importante che manteniamo questa consapevolezza per cui il nostro ascolto, secondo lo stile caritas, diventa segno almeno da tre punti di vista:

- come "segnale", indica un bisogno e lo addita all'attenzione di tutti;
- come "direzione", traccia che segna un percorso possibile di risposta al bisogno;
- come "pochezza", sa di non essere, e di non voler diventare, esaustivo rispetto al bisogno.

Parlare dunque di pedagogia caritas, significa dentro questa triplice consapevolezza del nostro farci prossimi, essere sempre anzitutto preoccupati di educare la comunità cristiana, il territorio in cui viviamo alla prossimità che in tal senso non sarà più solo un modo di prendersi cura ma diventa cultura. Semina di una mentalità di solidarietà, di fraternità, di carità.

La struttura, l'organizzazione, la modalità di lavoro

Per costituire un Centro d'Ascolto occorre:

- Formare un'équipe operativa: un gruppo di lavoro, con competenze differenziate, espressione della comunità locale;
- Elaborare un progetto operativo che definisca l'identità, le motivazioni, gli obiettivi, le funzioni, la struttura organizzativa, le modalità di lavoro, gli strumenti operativi, i rapporti all'interno e all'esterno della comunità, i tempi e le modalità della formazione permanente e delle verifiche;
- Identificare una sede riconoscibile e dignitosa dove ci sia uno spazio per l'attesa e uno per l'ascolto.

Da un punto di vista **metodologico** crediamo che l'ascolto debba essere sempre fatto da 2 persone: una conduce l'ascolto, cattura lo sguardo dell'interlocutore e mantiene il contatto visivo; l'altra aiuta a gestire le informazioni: prende nota, completa la scheda, non perde traccia di quanto viene detto nel colloquio. Apparentemente è un ruolo marginale. In realtà è fondamentale per creare il giusto feeling al colloquio. Un ascolto che debba sempre interrompersi per annotare ciò che viene detto, è poco efficace ed a volte controproducente.

La mobilità delle persone, la multiproblematicità di tanti situazioni di difficoltà e quindi di bisogno, la necessità di valorizzare il servizio all'ascolto per l'osservazione delle situazioni di povertà, rende ormai necessario che ogni punto di ascolto sul nostro territorio **sia sempre in rete** con gli altri punti di ascolto. Per questo ogni ascolto sarà registrato, direttamente o in un secondo momento, sul sistema di gestione degli ascolti denominato Dati Caritas, in modo da permettere ai diversi operatori e volontari di essere aggiornati sull'evoluzione del percorso di ogni situazione monitorata.

Quando, a partire dall'ascolto delle persone e delle famiglie in situazione di disagio, una persona è orientata verso un servizio di aiuto diretto gestito dalla Caritas, o da una realtà caritativa ad essa collegata, è necessario la continua interconnessione fra servizio e ascolto in modo da mantenere costantemente monitorata la situazione dei bisogni, la loro gravità e le loro cause.

In ogni caso l'erogazione di un servizio Caritas avviene sempre a partire da norme e criteri comuni condivisi, per superare una logica assistenziale e paternalistica dell'aiuto. Spesso è preferibile che le decisioni per erogare un servizio siano prese dall'équipe, piuttosto che direttamente dall'operatore.

La finalità del sistema dei servizi proposti dalla Caritas è infatti sempre quella di una azione di accompagnamento e sostegno alle persone che chiedono un aiuto. La promozione della persona, la tutela della sua dignità che passa tramite azioni di "advocacy", di costruzione di progetti e percorsi personalizzati su ciascuna persona, sono i punti di riferimento costanti delle attività costruite nel tempo.