

***Percorso: Elementi base per costruire il
Centro di ascolto***

Premesse

Paolo VI, nel sett. del '72, affermava: “La necessità di promuovere studi e ricerche, sia per una migliore conoscenza dei bisogni e delle cause che li generano e li alimentano, sia per un’efficace programmazione degli interventi...”. E’ possibile cogliere dall’intervento di Paolo VII le due seguenti suggestioni a:

- superare la concezione della carità appiattita sull’assistenzialismo, sugli interventi a pioggia, generici e non mirati, per procedere secondo una concezione progettuale, che parta da una conoscenza oggettiva, seria e documentata dei bisogni delle persone;
- non limitarsi ad un’analisi “sintomatica” e superficiale delle povertà e dei disagi delle persone, ma puntare alla conoscenza delle cause che generano tali povertà e tali disagi, ai fini di programmare interventi efficaci. Chiunque di noi, che abbia un’esperienza diretta nei Centri di Ascolto, potrebbe descrivere numerosi casi di persone, presentatesi ai CdA con richieste concrete, di piccolo cabotaggio (cibo, vestiti, soldi per pagare le bollette, biglietti viaggio, ...) che poi nello svolgimento del colloquio hanno rivelato problematiche e bisogni molto più profondi e radicali.

Lo Statuto della Caritas Italiana mette l’accento sull’obiettivo dell’ascolto, che possiamo identificare nell’uscita dallo stato di povertà e di dipendenza. L’obiettivo vero indicato è l’aiuto alla persona perché recuperi autonomia, sicurezza in se stessa, fiducia negli altri, disponibilità a collaborare per un cammino di bene comune, che sarà solo tale se coinvolgerà “tutti e ciascuno” come protagonisti.

Sia Paolo VI che lo Statuto della Caritas Italiana, infine, pongono l'accento sulla strada strumentale ma essenziale per perseguire questi obiettivi, ossia sulla formazione di operatori. Si tratta di formazione iniziale e di formazione permanente ed è destinata sia agli operatori professionali che ai volontari.

1. La centralità dell'ascolto nella vita di una persona e di una comunità

L'ascolto è quasi come la radice dell'essere di una persona. La persona si costruisce progressivamente attraverso l'apprendimento, che avviene sì per mezzo degli occhi, ma soprattutto con l'ascolto:

- Ascoltare è la lenta costruzione della propria personalità. Mettersi in ascolto vuoi dire imparare e imparare vuoi dire crescere.
- Ascoltare è simpatizzare. E' stare in sintonia totale e profonda con l'altra persona. E' condivisione, è partecipazione, è prendere parte, è lasciarsi ferire: ferire dalla parola, dalla vita che ci viene raccontata. Non si può uscire dalla liturgia domenicale o dai luoghi di ascolto dei poveri, senza che nemmeno una traccia, una ferita, una provocazione, un invito al nostro cambiamento sia rimasto nella nostra vita.
- Ascoltare è cogliere la sostanza. Una persona parla non solo con la bocca ma anche con il volto, con le mani, con il corpo, con il silenzio, ... Ascoltare è cogliere la sostanza da tanti segnali. Le parole sono importanti, perché sono strumento di comunicazione, di relazione, tuttavia sono sempre un tramite, uno specchio, un filtro di ciò che sta al di là.
- Per ascoltare bisogna avere l'orecchio e l'occhio libero. L'orecchio e l'occhio di ogni creatura sono facilmente ostruiti da superficialità, disinteresse, disimpegno, egoismi, chiusure, ... L'ascolto stimola,

suscita costantemente nella persona e nella comunità, che lo esercita, cammini di cambiamento e di conversione.

L'ascolto è atteggiamento fondamentale nella vita di una comunità cristiana.

Atteggiamento che deve radicarsi in ogni sua espressione di vita per:

- favorire la costruzione di relazioni ricche di attenzione, fraternità e comunione;
- rendere la comunità capace di essere costantemente attenta e accogliente nei confronti dei tanti poveri che la interpellano all'interno del territorio.

Cogliamo quindi l'importanza e la necessità di interrogarci, di verificare lo stile globale di ascolto e dei luoghi di ascolto presenti nelle comunità cristiane per cogliere quanto:

- la comunità è aperta all'ascolto della Parola;
- la comunità è aperta all'ascolto dei fratelli;
- la comunità è aperta all'ascolto dei poveri;
- la comunità, a partire dall'ascolto dei poveri, si è interrogata e s'interroga sulla sua capacità di ascoltarsi nel quotidiano;
- la comunità, a partire dall'ascolto dei poveri, ha attuato scelte e stili di vita gratuiti, di prossimità e condivisione;
- la comunità, a partire dall'ascolto dei poveri, interroga l'intero territorio come il luogo quotidiano di ascolto, di incontro e di relazione con i tanti volti, soprattutto dei più poveri.

2. Identità e finalità del Centro di Ascolto

Le finalità fondamentali del Centro di Ascolto sono:

- l'ascolto,
- la ricerca di soluzioni,
- l'orientamento,
- il primo intervento.

ASCOLTARE

- la funzione dell'ascoltare consiste soprattutto nel colloquio

con la massima disponibilità di tempo svolto sia nella sede del Centro, sia in altri possibili luoghi d'incontro (strade, piazze, bar, stazioni ferroviarie, ospedali, carceri, ecc.) dove gli operatori si muovono per incontrare i poveri;

- nel mettere a proprio agio la persona che si rivolge al servizio;
- nel cercare di comprendere la situazione globale e quella del contesto in cui la persona vive;

CERCARE SOLUZIONI

• cercare soluzioni coinvolgendo anzitutto chi è nel bisogno, mettendo in moto le capacità, stimolandone il cambiamento delle abitudini di vita e individuando persone e realtà idonee ad una risposta;

- cercare di coinvolgere realtà già operanti sul territorio: istituzioni pubbliche, parrocchie, volontariato,

ORIENTARE

L'orientamento è il momento successivo all'ascolto e al coinvolgimento di chi è nel bisogno:

conoscendo le risorse e avendo fiducia di ottenere una risposta positiva e adeguata alla reale esigenza della persona;

si accompagna (telefonata, presentazione, compagnia) la persona stessa alla struttura e al servizio più idoneo per la soluzione dei bisogni.

PRIMO INTERVENTO

Le situazioni storiche, concrete, contingenti orientano molto spesso ad aggiungere in quarto compito:

- La messa in atto di un primo intervento, quando l'urgenza lo richiede,
- e la presa in carico della situazione della persona perché non sia abbandonata a se stessa ma seguita e sostenuta nei vari tentativi di soluzione dei suoi problemi,

l'accento va messo sulla presa in carico che altro non è che l'accompagnamento delle persone incontrate.

3. Rapporti del Centro di Ascolto con la Caritas e con la Chiesa locale

La necessità di operare nella chiarezza porta, in modo particolare, a tre indicazioni opportune:

Il CdA è solo lo strumento per meglio realizzare la funzione dell'ascolto dei poveri che dovrebbe caratterizzare tutta la pastorale. Questo sta a sottolineare:

- un rapporto nuovo con i poveri: ridare ad essi la parola mettendosi al loro servizio;
- una carità pensata e programmata a tavolino, senza l'incontro e la conoscenza diretta dei poveri e delle povertà, dai quali prendere le mosse per una risposta a più adeguata possibile, è da considerarsi, oggi, fuori posto su tutta la linea;
- una carità pensata e programmata a tavolino rischia di essere offensiva perché prescinde dalla persona del povero, della sua situazione e delle sue attese, diventa generica, ripetitiva di forme assistenzialistiche che, nel migliore dei casi, lasciano le cose come le trovano.

Il CdA va opportunamente messo in diretto collegamento con l'Osservatorio delle povertà. L'esigenza di capire le povertà, nelle loro diverse dimensioni, e di darvi adeguate risposte, comporta il dovere di un'osservazione più attenta, più organica e soprattutto più continuata, fino a diventare permanente, superando la logica dell'occasionalità, dell'episodicità, dannose tanto a chi è destinatario dell'attenzione quanto a chi intende mettersi al servizio.

Il CdA è funzionale alla Caritas:

- deve rimanere uno strumento;

- non deve assumere ruoli e compiti che non ha;
- non deve sostituire la Caritas nella sua azione pedagogica;
- non deve sostituire la comunità cristiana nella responsabilità della testimonianza;
- ma è la Caritas che, valorizzando i dati dei CdA, sviluppa all'interno della pastorale organica una preziosa opera di sensibilizzazione, aiutando la comunità a realizzare concretamente e in tutte le sue dimensioni (Catechesi, Liturgia, pastorale della famiglia, della scuola, del sociale e lavoro, ..) la scelta preferenziale dei poveri, auspicata dai Vescovi.

4. Il CdA e le attenzioni, le scelte, gli stili di vita da far crescere nella comunità

L'azione del CdA all'interno della comunità cristiana, oggi, deve favorire soprattutto la crescita di alcune attenzioni, scelte e stili di vita:

- uno stile di prossimità che privilegia la relazione umana, la compagnia, la presa in carico, l'empatia, la condivisione come traduzione della legge dell'incarnazione: Dio/Rivelazione trinitaria che raggiunge l'uomo attraverso relazioni di prossimità che rivelano il suo amore. Dare attenzione alla persona quindi come soggetto e fine di ogni intervento;
- la cura delle relazioni primarie: familiari, di buon vicinato, di appartenenza sociale e culturale perché la persona sia aiutata nella presa di coscienza attiva della propria identità e ricchezza e sia messa in grado di stabilire relazioni costruttive in dialogicità armoniosa;
- la partecipazione nelle decisioni di iniziative culturali, educative, formative, formative, ricreative attraverso un'attenta e rispettosa consultazione di soggetti/destinatari e una assemblearità normale che coinvolga tutte le agenzie del territorio con cui pensare, definire e verificare progetti comuni adeguati, rispettosi di ogni peculiarità e ambito;

- la corresponsabilità, capace di maturare sussidiarietà diffusa anche nelle scelte, negli stili e nei comportamenti affinché partecipare significhi effettivamente sentirsi parte, giocare la propria parte con libertà e responsabilità;
- il ricomprendersi, da parte della comunità, quale soggetto di cittadinanza territoriale che si confronta in rete con i diversi soggetti della società civile intorno alla costruzione, ciascuno per la propria parte di responsabilità e competenze, di risposte alle istanze comunitarie. I cristiani diventano così ricostruttori sociali di legami forti, di patti tra cittadini, ricollocando al centro i più deboli, superando pietismi e assistenzialismi e puntando decisamente all'autopromozione. In tale prospettiva molte attenzioni e impegni, a partire dal volontariato, diventano risorsa che sa valorizzare il capitale umano di cui ogni persona è portatrice.

Conclusione

Ritengo importante che nel lavoro da realizzare oggi e poi soprattutto da sviluppare in futuro che si ponga particolare attenzione ad alcuni problemi per saperli opportunamente affrontare e possibilmente orientare a soluzione:

CdA e Comunità ecclesiale

Colgo in particolare due esigenze:

- è importante che gli operatori del CdA non si vedano come tecnici ma come presenze pastorali di un cammino della Chiesa tutta sostenute anche da una buona professionalità;
- la necessità che i dati del CdA diventino strumento di animazione da parte della Caritas e di tutta la comunità ecclesiale. L'esperienza ci dice più volte che l'azione di

intervento prevale purtroppo sull'azione di animazione e coinvolgimento.

CdA e contesto socio-culturale

Il mutato contesto socio-culturale, l'incremento delle povertà soprattutto quelle di volto nuovo esigono una riflessione sulle professionalità richieste per operare nei CdA:

- il volontario generico è utile ma non sufficiente;
- è necessario che le Chiese e le Caritas mobilitino sia il volontariato culturale che il volontariato professionale.

CdA e territorio

C'è la tendenza a scaricare sul volontariato compiti che non gli sono propri. Pertanto gli operatori dei CdA devono farsi carico di:

- suscitare, anche nel servizio pubblico, l'abitudine di ascoltare i poveri e di programmare i servizi a partire da tale ascolto;
- incoraggiare l'amministrazione pubblica ad aprire propri luoghi di ascolto con i quali CdA ecclesiali potranno collaborare;
- facilitare il lavoro di rete tra tutte le realtà presenti e operanti sul territorio;
- operare insieme a livello ecclesiale, con il coordinamento della Caritas, per assicurare la garanzia dei diritti e dei servizi essenziali e per dare soprattutto priorità alla prevenzione.