

I Centri di Ascolto

Caritas

**Documento
di un percorso
di ricerca**

I Centri di Ascolto Caritas

Documento di un percorso di ricerca

Aggiornato a maggio 2019

INDICE

PRIMA PARTE

Presupposti, processi ed esiti del Gruppo di ricerca formativa dei Centri di Ascolto

- 5** Il PIF, Piano Integrato di Formazione
- 10** I Centri di Ascolto Caritas
- 14** Esperienze dei Centri di Ascolto Caritas: punti di forza e criticità

SECONDA PARTE

Elementi essenziali per l'identità dei Centri di Ascolto Caritas

- 25** Identità e valori di riferimento dei Centri di Ascolto Caritas
- 30** L'organizzazione nei Centri di Ascolto
- 37** Strumenti e metodologie di presa in carico nei Centri di Ascolto
- 39** Relazioni, legami e dimensione territoriale del Centro di Ascolto Caritas
- 42** La cura di chi si prende cura
- 46** *APPENDICE: Protezione dei minori e delle persone vulnerabili*

I Centri di Ascolto Caritas

Documento di un percorso di ricerca

PRIMA PARTE

***Presupposti, processi
ed esiti del Gruppo
di ricerca formativa
dei Centri di Ascolto***

Questo documento è il prodotto del Gruppo di ricerca formativa che Caritas Italiana ha attivato a inizio del 2017, nell'ambito delle azioni attuative del Piano Integrato di Formazione (PIF) per riflettere sui Centri di Ascolto (CdA) in Caritas.

La prima parte del documento riprende, sinteticamente, gli aspetti essenziali del PIF e i motivi che hanno portato all'attivazione di questa iniziativa sui CdA con l'evidenziazione degli esiti attesi, della composizione del Gruppo di Ricerca e della metodologia di lavoro. Descrive, inoltre, quanto il Gruppo ha saputo ricostruire della situazione dei Centri di Ascolto Caritas in questo momento storico nel Paese. Non si tratta di una ricerca o di una ricognizione esaustiva ma di un tentativo, a partire dalle esperienze rappresentate nel Gruppo, di dare voce a chi opera nei CdA evidenziando punti di forza e di criticità.

La seconda parte del documento rappresenta, in continuità e stretta connessione con quanto proposto nella parte precedente, il pensiero di sintesi che il Gruppo è riuscito a produrre, da completare in alcune sue parti, in ordine a quali sono (o potrebbero essere) gli aspetti essenziali del CdA in Caritas.

L'AVVIO DEL PIF NELL'AUTUNNO 2016

La formazione è un investimento per la Caritas, poiché contribuisce allo sviluppo del suo agire in forme consone ai tempi e ai bisogni (cfr. Statuto art.1), a ogni livello, operando per:

- sviluppare processi di miglioramento delle esperienze (riduzione degli aspetti di debolezza e incremento degli aspetti di forza);
- valorizzare e apprendere dalle esperienze (pedagogia dei fatti);
- sviluppare un processo di condivisione (linguaggio, culture, approcci) tra aspetti delle esperienze nel rispetto delle differenze (uniformità e pluralità);
- promuovere una migliore conoscenza della Caritas nella Chiesa al fine di sviluppare la maggiore integrazione possibile.

Il progetto ha un carattere sperimentale ed è realizzato nel corso del triennio 2016-2018.

Il PIF assume la logica della formazione come processo che valorizza i diversi soggetti coinvolti in un percorso di cambiamento partecipato e condiviso. I soggetti coinvolti sono lo staff nazionale di Caritas Italiana, le Delegazioni regionali, le Caritas diocesane.

Il PIF si realizza come patto sottoscritto tra livello nazionale, regionale e diocesano, basato sulla condivisione e la comunione di responsabilità e competenze, nel quale:

- Caritas Italiana assume l'impegno di portare a sistema le molteplici iniziative formative già in corso di realizzazione, nonché – in accordo con le diverse Delegazioni regionali – di predisporre e realizzare alcune opportunità formative di carattere nazionale, di concorrere alla progettazione, realizzazione e valutazione di opportunità formative di carattere regionale e diocesano garantendo livelli minimi di attività formativa da raggiungere sia sotto il profilo quantitativo che qualitativo;
- le Delegazioni regionali e le Caritas diocesane si impegnano a condividere la progettazione nazionale e a predisporre opportunità formative in interazione con il livello nazionale, oltre a proseguire la realizzazione delle iniziative territoriali da tempo attive.

Il confronto con le Delegazioni regionali, che ha portato alla stesura dei diversi patti, ha messo a fuoco diversi temi di particolare interesse. Uno di questi, i Centri di Ascolto, è stato scelto come primo tema da porre al centro di un Gruppo di ricerca formativa, una modalità attraverso la quale operatori con analoghi livelli di competenze condividono un percorso di ricerca, che produce apprendimenti laddove esso riguardi aspetti connessi all'agire, alle metodologie, alle tecniche.

Prima di descrivere gli esiti cui è giunto il Gruppo di ricerca formativo è necessario, sinteticamente, riprendere la descrizione del CdA Caritas così come appare nei documenti fondativi.

Il CdA è il luogo privilegiato in cui s'intessono relazioni con i poveri, maestri e pulpito del parlare e dell'agire di ogni Caritas. Il Centro fa dell'ascolto il suo modo proprio di servizio. Il suo "fare" prevalente è l'ascolto, cuore della relazione di aiuto, dove chi ascolta e chi è ascoltato sono coinvolti, con ruoli diversi, in un progetto che, ricercando le soluzioni più adeguate, punta a un processo di liberazione della persona dal bisogno.

Dall'ascolto e dall'accoglienza della persona conseguono le altre funzioni specifiche:

- presa in carico delle storie di sofferenza e definizione di un progetto di "liberazione";
- orientamento delle persone verso una rilettura delle reali esigenze e una ricerca delle soluzioni più indicate e dei servizi più adeguati presenti sul territorio;
- accompagnamento di chi sperimenta la mancanza di punti di riferimento e di interlocutori che restituiscano la speranza di un cambiamento, mettendo in contatto la persona con i servizi presenti sul territorio e attivando tutte le risorse possibili;
- prima risposta per i bisogni più urgenti, sempre attraverso il coinvolgimento delle comunità parrocchiali e del territorio.

IL GRUPPO DI RICERCA FORMATIVA: COMPOSIZIONE, OBIETTIVI E METODOLOGIA

Il Gruppo di ricerca formativa attivato da Caritas Italiana ha avuto i seguenti obiettivi:

- attivare spazi di elaborazione partecipata sull'identità e funzione del CdA, con una particolare attenzione al tema della presa in carico e dell'accompagnamento in stretta connessione con il Sostegno all'inclusione attiva (SIA);
- delineare, in modo partecipato e interattivo, a partire dalle esperienze sinora realizzate, il profilo dell'operatore del CdA e le competenze attese;
- elaborare una strategia per il rinnovamento e il rafforzamento della formazione di responsabili, operatori e volontari dei CdA.

I partecipanti sono stati individuati attraverso un percorso partecipato che ha visto coinvolti l'Ufficio Formazione e i vari uffici di Caritas Italiana interessati alla riflessione sul tema. In particolare sono stati concordati i criteri per l'individuazione dei partecipanti e in alcuni casi la scelta è stata fatta dallo staff nazionale, mentre nella maggior parte dei casi sono stati coinvolti direttori diocesani e delegati regionali Caritas.

Il Gruppo di Ricerca è stato condotto con una metodologia attiva: i partecipanti sono stati coinvolti nelle decisioni principali e nello sviluppo completo della ricerca. Hanno concorso all'acquisizione dei dati e informazioni, al loro trattamento, alla loro analisi e alla costruzione della sintesi finale. Sono stati incentivati e valorizzati, quindi, apporti individuali di ciascuno dei partecipanti correlati alle specifiche competenze e conoscenze.

Nell'ambito dei seminari è stato possibile ascoltare e dialogare con "esperti", cioè portatori di esperienze, analisi, riflessioni. I conduttori hanno svolto la funzione di cura generale del processo, di facilitazione delle diverse fasi di lavoro, di cura degli aspetti gestionali e organizzativi.

Al Gruppo di ricerca formativa sul tema dei Centri di ascolto hanno partecipato: Giuseppe Dardes e Francesca Levrone dell'Ufficio Formazione di Caritas Italiana; Federica De Lauso, Walter Nanni, Renato Marinaro, Nunzia De Capite,

Francesco Marsico, Monica Tola e Laura Stopponi di altri uffici e ambiti di Caritas Italiana; Roberto Maurizio (Fondazione Zancan Padova) e dalle diverse esperienze dei Centri di ascolto delle Caritas diocesane: Alberto Pighini (Reggio Emilia – Guastalla), Alessandra Tufigno (Milano), Alessandro Mele (Cagliari), Arianna Pisani (Lucca), Caterina Manelli (Brescia), Daniela Zunino (Savona – Noli), Emanuele Ranzuglia (Macerata – Tolentino – Recanati – Cingoli – Treia), Genni Dosa (Pescara – Penne), Giuseppe Passaseo (Firenze), Gregorio Manieri (Nardò – Gallipoli), Ivana Lovera (Cuneo), Lorenzo Rampon (Padova), Suor Lorian Torelli (Reggio Calabria – Bova), Lucia Surano (Matera – Irsina), Marilena Campagna (Mazara del Vallo), Mario Antignani (Avellino) Pasquale Troiano (Frosinone – Veroli – Ferentino).

Concretamente sono stati realizzati quattro seminari di un giorno e mezzo ciascuno (23-24 gennaio; 13-14 marzo; 9-10 maggio e 11-12 luglio 2017), nei quali i componenti del Gruppo hanno condiviso esperienze e punti di vista, hanno sviluppato riflessioni e confronti e hanno prodotto dei pensieri condivisi.

Il percorso di ricerca formativa è stato avviato con una fase preliminare al seminario, nella quale ciascuno dei partecipanti è stato invitato a predisporre un personale contributo con l'intento di presentare l'esperienza del CdA cui fa riferimento e di mettere a fuoco gli aspetti di maggior successo e di maggiore criticità nell'esperienza. I contributi sono stati raccolti e sistemati in un dossier che è stato inviato a tutti per permetterne la lettura prima del seminario.

Il primo seminario, dopo l'iniziale e necessario momento di conoscenza reciproca tra i partecipanti e di precisazione degli obiettivi del percorso di lavoro, si è avviato con un lungo momento di confronto che ha permesso a tutti di condividere le riflessioni e considerazioni derivanti dalla lettura del dossier e di giungere all'identificazione di alcune questioni che il percorso di ricerca avrebbe potuto intercettare:

- il legame tra CdA società, Chiesa e Caritas;
- le funzioni di animazione e sensibilizzazione della comunità;
- il coinvolgimento di giovani tra i volontari;
- il coinvolgimento dei parroci nei CdA;
- l'azione del CdA in una prospettiva preventiva;
- la possibilità di conciliare l'animazione della comunità con percorsi di presa in carico di situazioni familiari complesse;
- la connessione tra CdA e Osservatori della povertà;
- la connessione con i Centri locali e con le Caritas parrocchiali;
- la dimensione della professionalità;
- la dimensione familiare nel CdA;
- la costruzione di alleanze nel territorio;
- le dimensioni di partecipazione, emancipazione ed *empowerment* nelle persone e nelle famiglie;
- la declinazione dell'ascolto anche in luoghi diversi dal CdA;
- la declinazione concreta dell'ascolto;
- l'attenzione al benessere degli operatori e dei volontari dei CdA;
- l'integrazione e cooperazione con i servizi pubblici;
- il mettere al centro dell'azione il "povero" senza mitizzarlo;
- il rischio di eccessive personalizzazioni e le modalità;
- il rischio di rassegnazione di fronte alla situazione sociale generale;
- lo sviluppo del CdA nel sistema Caritas;
- l'integrazione tra competenza e il calore nella relazione d'aiuto;
- il mandato dei CdA;
- la dimensione dell'ascolto come stile, funzione e servizio;

- le competenze necessarie per rispondere ai nuovi bisogni e ai nuovi volti della povertà.

Il lavoro ha portato il Gruppo a delineare il percorso della ricerca, ipotizzando, per ciascuno dei tre seminari successivi, una tematizzazione definita in modo da permettere a ciascuno di prepararsi e, nei limiti del possibile, coinvolgere anche gli altri operatori del proprio CdA.

Il secondo seminario è stato dedicato all'approfondimento dell'identità del CdA, con l'intento di riprendere le esigenze di chiarimento e riprecisazione messe a fuoco.

Sono stati attivati tre gruppi di lavoro:

- il ruolo dei CdA in rapporto alla società, alla Chiesa e alla Caritas;
- il mandato assegnato ai CdA in Caritas;
- cosa deve intendersi per ascolto.

Nel corso dell'incontro sono stati organizzati due momenti di relazione in plenaria per ascoltare due contributi utili alla riflessione che il Gruppo sta svolgendo:

- il primo contributo è stato proposto dal teologo e pastoralista don Luciano Meddi. La sua riflessione dal titolo *Chiesa e Mondo: come cambiano i rapporti?* ha evidenziato alcune tendenze evolutive di cui è necessario tener conto nel momento in cui si sceglie di aggiornare, e rendere più consona ai tempi e ai bisogni, la pratica e lo stile dell'ascolto nelle nostre Caritas diocesane;
- la seconda, su come cambia la povertà (a partire da una meta analisi dei rapporti Caritas sulla povertà), sviluppata da Walter Nanni dell'Ufficio Studi di Caritas Italiana.

Il terzo seminario ha approfondito il tema della fragilità, con il contributo di Ignazio Punzi, psicologo, psicoterapeuta e formatore, cui è seguito il lavoro in piccoli gruppi dedicati, questa volta, a:

- le alleanze che possono permettere al CdA di dare valore al proprio lavoro;
- le strategie di cura di chi opera nei CdA;
- l'analisi delle prassi e delle diverse conformazioni che dietro la sigla CdA finora si sono manifestate.

Il quarto seminario è stato preceduto da due lavori di micro indagine che hanno visto impegnato il gruppo nella fase intermedia intorno al tema della cura del benessere degli operatori e l'identità del CdA. Dopo la presentazione in plenaria e il relativo confronto di quanto emerso da questi due lavori di micro indagine, il seminario è stato impostato per permettere al Gruppo di terminare il proprio lavoro di analisi mettendo a punto considerazioni e proposte da lanciare a Caritas Italiana.

In particolare, il Gruppo si è espresso concordemente sulla non opportunità di predisporre un documento di linee guida cogenti e vincolanti, quanto di individuare e indicare una serie di elementi essenziali che caratterizzano l'identità e lo sviluppo dei CdA.

Il Gruppo ha ritenuto che questo primo percorso di lavoro di approfondimento e riflessione sia stato molto importante – come segno di un rinnovato interesse di Caritas Italiana verso i CdA – in quanto ha permesso di dare voce e far emergere la grande diversità esistente nelle realizzazioni concrete e nei modelli organizzativi e gestionali. Differenze che al momento non è parso opportuno ridurre se non al termine di un percorso di coinvolgimento degli stessi CdA, delle Delegazioni regionali e delle Caritas diocesane.

Dagli aspetti delineati e sintetizzati in questo documento, previo un confronto con la Direzione di Caritas Italiana e con il Consiglio nazionale per procedere, il Gruppo di ricerca formativa ritiene auspicabile proseguire l'approfondimento e il confronto con il coinvolgimento delle Delegazioni regionali e, in seguito, promuovere un momento di chiusura di tutto il percorso, in una sede seminariale/convegnistica di tipo nazionale. Il gruppo ritiene che solo in quella sede, in base all'esito del percorso di lavoro, si potrà giungere in modo condiviso alla identificazioni degli elementi essenziali che caratterizzano i CdA.

Il Gruppo di ricerca formativa ritiene auspicabile proseguire l'approfondimento e il confronto con il coinvolgimento delle Delegazioni regionali e, in seguito, promuovere un momento di chiusura di tutto il percorso, in una sede seminariale/convegnistica di tipo nazionale

IL PUNTO DELLA SITUAZIONE

L'esperienza dei CdA Caritas in Italia si avvia in un contesto sociale contraddistinto da una crescente spersonalizzazione delle relazioni quotidiane e da una progressiva burocratizzazione dei servizi alla persona.

L'intuizione alla base della loro istituzione è l'aver dato forma, struttura, organizzazione al primo e più importante gesto di carità che come Chiesa si è chiamati a compiere nei confronti del prossimo: ascoltare. L'originalità dei CdA scaturisce dall'aver saputo declinare una precisa metodologia d'intervento in risposta a uno dei bisogni più profondi di ogni essere umano: sentirsi accolto e riconosciuto.

L'ascolto che si realizza in un CdA promosso dalla Caritas, non è primariamente una strategia operativa funzionale a stabilire un'efficace relazione di aiuto. Risponde, invece, a una precisa visione antropologica, è un modo di guardare l'altro che sa riconoscere e suscitare la profonda dignità di ogni persona, il desiderio di felicità oltre al bisogno concreto, le risorse oltre alle richieste che ognuno porta con sé anche nei momenti più faticosi della vita. Un modo di concepire l'aiuto che si sostanzia nella consapevolezza che la relazione con l'altro è via privilegiata di conoscenza di sé e quindi di incontro con l'altro.

In questo lungo arco di tempo i CdA sono stati attraversati da rapide trasformazioni sociali, culturali, istituzionali e normative:

- è profondamente cambiata l'idea di stato sociale e la conseguente organizzazione dei servizi sociali, sanitari e assistenziali;
- si è assistito a un notevole incremento dei processi immigratori e a una loro rapida evoluzione;
- i modelli familiari e le modalità di convivenza hanno subito radicali trasformazioni così come i ritmi e gli stili di vita;
- sono emerse nuove e più complesse povertà. Le povertà tradizionali si sono intensificate e modificate, si è drammaticamente allargata la base sociale che esprime il bisogno di casa e di lavoro. La crisi economica ha portato sulla soglia della povertà famiglie che fino a qualche anno fa non avremmo considerato a rischio di impoverimento. Sono cambiate le cause e i processi che portano alla povertà;
- è cresciuta la vulnerabilità sociale ossia il rischio che un evento imprevisto possa innescare un percorso di progressivo impoverimento. Solitudine, perdita di fiducia nel futuro, difficoltà a misurarsi con il negativo della vita, desiderio di riscatto sono alcune delle povertà che accompagnano l'attuale situazione di incertezza non solo economica.

Questa complessità ha attraversato e interpellato l'esperienza dei CdA in Caritas incrementando progressivamente il numero delle persone che hanno chiesto e chiedono aiuto e modificando profondamente la tipologia dei bisogni e delle richieste che ad essi vengono presentati.

La continua evoluzione delle situazioni di povertà, inoltre, ha implicato per i CdA un costante interrogarsi sul proprio ruolo, per sviluppare nuove e diversificate competenze, per individuare nuove soluzioni organizzative, per interagire in modo sempre più consapevole con le realtà presenti sul territorio e, al contempo, differenziandosi da esse.

Questa capacità di rinnovarsi, cercando di tener fede al carisma iniziale, è ciò che ha mantenuto vivo nel tempo il CdA in Caritas, rendendolo realmente capace di “profezia”.

In sintesi l’esperienza dei CdA come servizio di accoglienza alle persone in condizione di disagio e fragilità nelle diocesi si è basata su alcuni orientamenti di fondo centrati sulla prospettiva di integrare aiuto concreto e sviluppo delle prospettive (possibilità di cambiamento) delle situazioni di povertà:

- offrire alle persone in condizione di povertà uno spazio fisico e un tempo definibili di “tregua”, in cui sia possibile dare una prima risposta ai bisogni di sussistenza materiale e dove sia possibile instaurare relazioni di reciprocità che, superando ogni stigma, riescono a far sentire ancora fiducia in se stessi e negli altri;
- favorire un cambiamento nelle modalità di approccio alle forme di povertà, considerandole nei suoi aspetti materiali e immateriali, non come una sollecitazione a “ricostruire” ciò che sembra essere “rotto” in un supposto equilibrio psico-sociale o a colmare una “mancanza”, bensì come una “sfida educativa”. Si tratta di una prospettiva delle relazioni di aiuto che non si basa su un “tempo” e un “conoscersi” che si dispiega tanto nell’incontro con l’altro quanto nel partecipare a un “sapere collettivo”, per esserne alla fine tutti trasformati, in un reciproco agire educativo che non pretenda di dire all’altro chi è, ma sappia attendere che sia liberamente l’altro a dire di sé.

Tutto ciò si è coniugato per ogni CdA con un intervento promozionale nella comunità ecclesiale e civile, finalizzato a un’azione per la quale il quotidiano spazio di vita, il contesto sociale, la comunità di appartenenza, vengano intesi quali naturali spazi di esistenza e non di sopravvivenza.

Da questi punti di partenza, l’obiettivo di un CdA, operando una sintesi valoriale e teleologica, è il sostegno delle potenzialità espresse e inespresse della persona, affinché le sia possibile la ricerca di un’autonomia materiale, relazionale, cognitiva e spirituale. Sono obiettivi che investono le persone accolte, le persone che accolgono, i luoghi di servizio dentro i quali l’azione di aiuto si esplica e le comunità sociali (ecclesiali e civili) nelle quali opera il Centro.

L’EVOLUZIONE DEI CENTRI DI ASCOLTO

Le prime esperienze di CdA nacquero in Italia tra gli anni ’70 e l’inizio degli anni ’80, come testimoniato dalla documentazione raccolta in occasione del primo seminario nazionale sul tema organizzato da Caritas Italiana nel giugno 1984. Dalla rilevazione preliminare effettuata presso le diocesi e le congregazioni religiose risultarono 37 realtà, sorte soprattutto dal 1980 in poi, in parte sotto l’impulso delle Caritas diocesane e «in parte legati a una certa attivazione del volontariato, maturata proprio in questi ultimi anni»¹. Ma dai dati raccolti risultò che alcune pionieristiche esperienze vennero avviate già tra il 1969 e il 1972, in un periodo molto particolare nella storia del

1. Caritas Italiana (a cura di), *Centri di ascolto*, Atti del seminario svolto il 7-9 giugno 1984, p.15.

nostro Paese; a queste ne seguirono altre nella seconda metà degli anni '70, sotto l'impulso del 1° Convegno ecclesiale nazionale (*Evangelizzazione e promozione umana*), in un contesto sociale in cui sembrava che la società italiana si stesse disgregando, con l'acuirsi di tensioni sociali, la crisi dei movimenti giovanili, il terrorismo degli "anni di piombo". La rilevazione consentì comunque di verificare che circa la metà dei CdA esistenti faceva riferimento a linee di progettazione abbastanza omogenee, basate su quanto maturato in ambito Caritas (nazionale e diocesano); una quota leggermente inferiore aveva invece connotazioni molto eterogenee (realtà legate a congregazioni religiose, cooperative, associazioni professionali), mentre la parte residua risultava legata al mondo del volontariato laico (gruppi vincenziani, comunità di giovani).

Il grande sviluppo dei CdA iniziò nella seconda metà degli anni '80, con un forte protagonismo delle Caritas diocesane: «Dopo il seminario dell'84, i CdA sono andati moltiplicandosi, non solo a livello di diocesi, ma anche in un numero sempre più consistente di parrocchie o di vicariati (decanati, prefetture delle singole diocesi), tanto da diventare, per un certo numero di Caritas diocesane, uno degli impegni più consistenti e qualificati»². Ciò portò Caritas Italiana a organizzare, all'inizio del 1991, un secondo seminario di studio, per mettere meglio a fuoco l'identità e la funzione dei CdA, a cui seguì qualche anno più tardi il Convegno nazionale dei CdA (Senigallia, maggio 1997).

Purtroppo il rapido sviluppo dei CdA non venne monitorato anche sotto il profilo numerico e non è quindi possibile ricostruire un quadro sufficientemente attendibile della loro evoluzione quantitativa, anche se tutti i segnali erano nella direzione di un forte aumento della loro presenza. Per avere dati aggiornati sulla consistenza dei CdA bisognò attendere il terzo censimento nazionale dei servizi socio-assistenziali ecclesiali³ (fine 1999), in base al quale risultarono 1.638 CdA sull'intero territorio nazionale. Il loro numero è continuato a crescere e nel successivo censimento (2010) vennero rilevati 2.832 CdA. Va peraltro sottolineato che in tale occasione, sulla base delle informazioni disponibili, fu anche possibile verificare che ben 1.521 Centri svolgevano sia attività di ascolto che di distribuzione. Attualmente, sulla base dei dati inseriti in Osponsorse⁴, i CdA ecclesiali risultano essere 3.250⁵.

A livello operativo, i CdA sono stati declinati nei modi più diversi, tanto da arrivare alla metà degli anni '90 a sentire l'esigenza – a livello nazionale – di definire univocamente cosa fosse un CdA Caritas e, più in generale, cosa fosse l'ascolto. Tali interrogativi hanno generato un lavoro di riflessione che ha animato le Caritas in quel periodo. Da questo lavoro sono state tratte le linee guida per i CdA⁶.

Nel corso degli anni le Caritas diocesane hanno costantemente ridefinito la struttura del CdA, cercando di mantenere inalterata la sua fisionomia (finalità, obiettivi, metodologia, ecc.). In particolare l'evoluzione che ha caratterizzato tutte le diocesi è il progressivo attivarsi di molteplici CdA a livello territoriale (zonale, vicariale, ecc.) e a livello parrocchiale. Ovviamente questo processo ha determinato non solo un aumento di opportunità di incontro, ascolto e aiuto per le persone in situazione di difficoltà ma, anche, la necessità di ridisegnare la dimensione delle funzioni e dei ruoli dei Centri diocesani e di quelli territoriali e delle relazioni tra di essi.

2. G. Pasini, *La storia dei Centri di ascolto* in *I colori dell'incontro. Atti del Convegno dei Centri di Ascolto – Senigallia, 9-11 maggio 1997, Italia Caritas Documentazione n.1/1998.*

3. Nei precedenti censimenti, svolti rispettivamente nel 1977 e nel 1988, i servizi furono rilevati secondo i loro destinatari e non secondo la loro tipologia.

4. Si tratta della banca dati dei servizi socio-assistenziali, socio-sanitari e sanitari ecclesiali avviata congiuntamente da Caritas Italiana e Ufficio nazionale CEI per la pastorale della salute dopo il censimento del 2010.

5. Dato aggiornato al 29 settembre 2017.

6. Caritas Italiana – Gruppo Nazionale sui Centri di Ascolto (a cura di), *Linee guida per i Centri di Ascolto*, Roma, 1999.

Sono trascorsi quasi venti anni dalla predisposizione di quel documento di linee guida e da quanto emerge da documentazione prodotta a livello territoriale e da informazioni raccolte a livello nazionale, sembra di poter delineare due macro orientamenti in ordine allo sviluppo dei Centri:

- un primo orientamento vede tutti i Centri, ovvero quello diocesano e quelli zonali e parrocchiali, mantenere la funzione di accoglienza, ascolto, supporto alle persone;
- un secondo orientamento vede la distinzione di funzioni, con un ruolo del Centro diocesano diverso da quello dei Centri zonali e parrocchiali.

Più in dettaglio si può osservare, in riferimento al primo orientamento, un'ulteriore distinzione in due orientamenti operativi: da un lato le diocesi che hanno mantenuto in tutti i CdA, diocesano e zonali/parrocchiali, le stesse funzioni di ascolto, accoglienza senza distinzioni di sorta tra di essi; dall'altro, le diocesi che hanno operato una distinzione che ha portato i Centri zonali/parrocchiali a caratterizzarsi sempre più come Centri di primo livello e i Centri diocesani come Centri di secondo livello, in grado di operare con le situazioni di vulnerabilità e fragilità più complesse su richiesta dei Centri zonali/parrocchiali.

Per quanto concerne il secondo orientamento, il CdA diocesano non gestisce più situazioni dirette di ascolto-accoglienza-intervento ma assume esclusivamente una funzione di promozione, regia, coordinamento e supporto dei Centri zonali e parrocchiali, intervenendo nei loro confronti con azioni:

- di supporto formativo e consulenziale (soprattutto nelle fasi di attivazione dei nuovi CdA);
- di sostegno dell'iniziativa locale e della creatività;
- di supporto (monitoraggio) per mantenere comuni i riferimenti di valore e di metodo per garantire che non si perda la consapevolezza dell'identità del CdA in Caritas, al di là delle differenze tra esperienze e territorio;
- di scambio e condivisione delle informazioni e delle esperienze per garantire processi di apprendimento dall'esperienza.



Tutto ciò si integra con la funzione costantemente esercitata dalle Caritas parrocchiali di animazione delle comunità ecclesiali per promuovere in esse lo sviluppo della carità a tutti i livelli.

In diverse diocesi, inoltre, il CdA diocesano rappresenta il punto di collegamento/coordinamento tra le diverse esperienze ecclesiali che operano per e con le persone "povere", attraverso la moltitudine delle esperienze di carità. Un ruolo crescente hanno assunto e stanno assumendo le opere segno, cioè specifiche iniziative progettuali e di servizio nella comunità come le mense, gli empori, i servizi di accoglienza residenziale, centri antiusura, centri contro le ludopatie, i progetti di sostegno tra famiglie, forme originali di auto-aiuto, ecc.


In alcuni casi, infine, il Centro ha assunto la funzione di centro di sperimentazione di particolari iniziative, di cui va verificata la validità e la potenziale efficacia, in vista di una loro diffusione a livello zonale e/o parrocchiale.


L'obiettivo di un CdA è il sostegno delle potenzialità espresse e inespresse della persona, affinché le sia possibile la ricerca di un'autonomia materiale, relazionale, cognitiva e spirituale. Sono obiettivi che investono le persone accolte, le persone che accolgono, i luoghi di servizio dentro i quali l'azione di aiuto si esplica e le comunità nelle quali opera il Centro

Esperienze dei Centri di Ascolto Caritas: punti di forza e criticità

Il confronto tra gli operatori che si è sviluppato nel Gruppo di ricerca formativa ha permesso di mettere a fuoco, in maniera condivisa, una serie di considerazioni sulle positività  e sulle criticità  dei CdA. Sono presentati di seguito, sinteticamente, per macro argomenti.


a. STABILITÀ NEL TEMPO E RICONOSCIMENTO

La stabilità e la continuità del servizio sono due aspetti essenziali. Hanno  permesso ai CdA di essere progressivamente riconosciuti da tutti (istituzioni pubbliche, servizi sociali e operatori, organizzazioni sociali del territorio, comunità ecclesiali, ...) come luoghi dove le persone possono trovare ascolto, accoglienza e un orientamento efficace; luoghi considerati seri e competenti da parte dei servizi sociali istituzionali e specialistici, così come da parte delle altre realtà ecclesiali. Tutto ciò ha qualcosa di straordinario se si pensa alla distanza crescente tra risorse di cui dispone rispetto alle problematiche che deve affrontare.

Se, da un lato, la stabilità nel tempo dei CdA, dunque, ha rappresentato  l'aspetto di rilievo che ne ha permesso un progressivo e positivo riconoscimento dall'altro, il rischio che si è corso – e si corre tuttora – è che il CdA sia percepito come strumento e per la maggior parte delle persone sia riconosciuto come “distributore di risposte” di vario genere, soprattutto di tipo materiale. Questo, purtroppo, rafforza la dimensione di luogo dell'intervento assistenzialistico, che attende i poveri.

Un altro elemento critico è rappresentato dall'immaginario che tante persone hanno della Caritas in termini generali (che investe di conseguenza il CdA): essa è identificata come “ultima spiaggia”, dove si presentano spesso persone con le quali diventa difficile lavorare in un'ottica di prevenzione. Infine, occorre considerare che ai CdA si presentano situazioni personali e familiari sempre più complesse con intrecci di gravi problematiche; con un progressivo invecchiamento delle persone con disagi estremi; con livelli bassi di comprensione e conoscenza delle peculiarità del servizio, soprattutto da parte degli stranieri. Tutto ciò rende sempre più difficoltosa la tensione verso la loro attivazione sociale e lavorativa e il loro coinvolgimento da protagonisti nel processo di ascolto e progettazione.

b. ARTICOLAZIONE TERRITORIALE

Il riconoscimento di cui si è fatto cenno precedentemente non nasce a  caso: ha origine nel fatto che il CdA nasce dal basso, guarda negli occhi i poveri e porge loro l'orecchio. Anche attraverso il CdA, la Chiesa si fa pros-

sima alle persone nei luoghi della loro vita e s'interroga insieme con il territorio come luogo quotidiano di ascolto, di incontro e di relazione con i tanti volti, soprattutto dei più poveri.

L'attivazione di molti CdA nelle zone e nelle parrocchie nasce e si consolida nella pluralità dei contesti socio-culturali e pastorali di appartenenza, dipende dalla qualità delle relazioni intrattenute con la comunità ecclesiale e civile di riferimento, dai bisogni e dalle risorse locali, dalle intuizioni e motivazioni da cui è nata l'esigenza di costituire il CdA, dalle altre realtà di servizio presenti con cui collaborare e da cui differenziarsi. I CdA, quindi, non sono fotocopie uno dell'altro, ma interpretazioni diversificate dello stesso soggetto. Quadri unici e non riproduzioni. Questa unicità ed eterogeneità è una potenzialità valorizzata, e ancora in parte da valorizzare, che occorre monitorare.

Questo ha permesso di aumentare la qualità complessiva dei servizi svolti e al tempo stesso di aiutare gli operatori delle parrocchie a tenere alta l'attenzione sull'aspetto promozionale della persona e animativo nei confronti della comunità.

È stato importante l'essere riusciti, come Caritas diocesane, a incoraggiare e favorire la nascita dei CdA parrocchiali o vicariali, garantendone l'accompagnamento e la formazione permanente, svolgendo una funzione di mettere a disposizione buone pratiche e anticipare in maniera laboratoriale alcune azioni innovative da rilanciare poi alle parrocchie e – al contempo – recepire gli aspetti di novità che il territorio esprimeva.

Questi cammini hanno permesso ai coordinatori/operatori di diversi CdA di costruire un linguaggio comune e di capirsi nel confronto sulle problematiche che le persone vivono e sulle soluzioni che si mettono a punto, crescendo insieme, adattando gli orientamenti di base alle situazioni concrete e imparando dalle esperienze man mano realizzate.

L'apertura di molti CdA a livello zonale o parrocchiale ha espresso anche alcune criticità che vanno tenute sotto controllo con particolare attenzione.



Occorre valutare bene come nasce un Centro e se esso è davvero il frutto di un disegno progettuale. In altri termini, occorre valutare se è stata sviluppata un'adeguata valutazione di opportunità, se è stata svolta una specifica preparazione e se è stato costruito un opportuno raccordo con il decanato, la zona e le parrocchie. Tutto ciò si rende necessario per superare il rischio di una non sempre chiara percezione della differente funzione del CdA rispetto alla Caritas parrocchiale e di superare la fatica di individuare e strutturare forme di ascolto e di servizio diverse e/o complementari rispetto al CdA per accogliere e accompagnare i bisogni a livello locale.

La significativa apertura al territorio ha avuto effetti positivi ma, al contempo, ha determinato per gli operatori maggiore impegno nel seguire i singoli Centri zionali e parrocchiali e un maggior rischio di frammentazione e inefficacia degli interventi laddove non si è riusciti a costruire coordinamento e connessione tra i diversi Centri.

c. SINERGIE AD INTRA

Questo processo è stato possibile perché si sono incontrate due disponibilità: quella delle realtà diocesane e quella delle realtà parrocchiali. Il CdA diocesano ha promosso, costruito e sviluppato una costante e continua sinergia con i tanti CdA parrocchiali e ha lavorato in stretto contatto



con gli altri “strumenti” Caritas: con i Laboratori diocesani di promozione Caritas e gli Osservatori delle Povertà e delle Risorse nonché con le varie opere segno che, in questi anni, sono state create.

In questo senso si coglie il riscontro di un investimento nell’animazione delle comunità sul tema della povertà e del disagio, attraverso l’ascolto e le storie di povertà accompagnate. Aver svolto la funzione di antenna dei bisogni – attraverso gli ascolti e le raccolte dati – è stato uno stimolo alla nascita di tanti servizi diocesani e parrocchiali in risposta ai bisogni rilevati (accoglienze notturne, mense, laboratori, ecc.) nella logica della corresponsabilità di tutta la comunità, superando la visione delegante al CdA.

La rete di cui fanno parte i Centri diocesani (con i Centri parrocchiali e tutte le realtà e opere presenti nella comunità) ha permesso un continuo confronto a diversi livelli e la ricerca costante di un modello di riferimento condiviso, soprattutto per favorire lo scambio di informazioni e migliorare l’aspetto pedagogico nel servizio di accompagnamento svolto.

I tanti aspetti positivi e interessanti relativi al rapporto tra CdA e realtà ecclesiali si intrecciano, inevitabilmente, con diversi aspetti di criticità che affondano le loro radici nella mancanza di chiarezza e di comprensione del ruolo e funzione del CdA.

In particolare pare che non sempre le parrocchie siano di reale appoggio ai CdA per quanto concerne la comprensione delle reali esigenze del loro territorio e in relazione al collegamento non sempre presente tra il gruppo che gestisce il CdA e le altre iniziative svolte in parrocchia. Il rischio che si corre è di generare confusione tra Caritas parrocchiale e CdA, fino al caso di alcune parrocchie in cui coesistono come entità differenti e che non dialogano tra loro.

d. COLLABORAZIONI NEL TERRITORIO

Parlare di CdA oggi significa prendere in considerazione la mole, quantitativa e qualitativa, delle collaborazioni che essi hanno costruito e sviluppato con servizi pubblici di ogni tipo e con organizzazioni territoriali di varia natura. In generale gli ascolti e le interazioni sono buone e orientate a riflettere su come garantire un accompagnamento reale, affinché sia la persona stessa, mediante le sue capacità e possibilità, a trovare le risposte.

A volte queste collaborazioni informali si sono strutturate in accordi formalizzati che da un lato hanno garantito la continuità delle collaborazioni, svincolandole dalle scelte delle singole persone. A volte, invece, gli accordi sono stati finalizzati a creare sinergie di pensiero per la definizione di percorsi di aiuto possibili e i CdA hanno offerto la loro capacità di cogliere in anticipo e di fronteggiare problemi sociali ancora scoperti, nonché la capacità di svolgere un ruolo di mediazione nell’incontro con i problemi delle persone. Capacità che nascono dall’essere vicino alle persone e che hanno contribuito ad affermare la specificità del CdA e differenziarsi rispetto all’ente pubblico evitando di diventarne il semplice prolungamento esecutivo.

La capacità di fare rete con altre realtà territoriali che si occupano di marginalità, ha permesso di diventare nel tempo parte fondamentale e riferimento importante per la città anche promuovendo o partecipando attivamente a tavoli di lavoro con i CdA territoriali e i servizi sociali per avere una lettura globale delle situazioni e per evitare eccessive frammentazioni.

La conseguenza che i CdA Caritas si sono trovati a vivere è l’essere riconosciuti non solo come Centri di accoglienza diretta ma anche come soggetti

capaci di sviluppare azioni di animazione *delle* e *nelle* comunità, forti di una fiducia di un'impostazione dell'accompagnamento sociale e della relazione di aiuto basata sul welfare di relazione e di comunità.

Tutto ciò ha portato molti CdA Caritas nei loro territori a essere riconosciuti come interlocutori affidabili, presenti ai piani di zona e a progetti territoriali con i vari enti, partecipanti attivamente alle "decisioni politiche" per ciò che attiene la programmazione e le azioni del sistema dei servizi sociali.

La collaborazione con le realtà, pubbliche e private, che nei territori operano a favore delle persone in situazioni di difficoltà presenta non pochi profili di criticità.



Si tratta di fatiche dovute a fattori e concause diverse che hanno radici nelle stesse difficoltà dei CdA e delle Caritas di operare: aumenta la quota di persone in difficoltà che chiede aiuto, diventano sempre più complesse le situazioni personali e familiari *con cui* e *su cui* si deve intervenire, aumentano le emergenze sociali di cui doversi occupare in modo immediato e cogente, diminuiscono le risorse a disposizione.

Tutto ciò porta i servizi sociali e socio-sanitari degli enti territoriali e le diverse realtà e organizzazioni sociali territoriali a vivere situazioni di grande affaticamento. Questo si ripercuote, inevitabilmente, anche sui processi di collaborazione tra di essi e con i CdA Caritas.

In questi ultimi anni vi è da annotare una progressiva riduzione degli spazi di coprogettazione e di programmazione: i Piani di Zona non sempre hanno rappresentato la nuova prospettiva di collaborazione nei territori da tanti anni attesa e la dimensione del lavoro di rete, purtroppo sovente, è solo teorica e non pratica, tranne nelle relazioni tra singoli operatori con conseguenze percepibili e apprezzabili anche nella fase di avvio dell'applicazione del SIA.

In contesti così caratterizzati diventa difficile non scivolare – da parte di servizi pubblici e altre realtà sociali – in una visione del CdA come risorsa cui attingere con un atteggiamento di delega completa della presa in carico. Ciò di cui si sente maggiormente la carenza è una vera progettualità da parte delle amministrazioni locali: dal 2008 con l'avanzare della crisi economica, crisi ancora molto forte, i CdA Caritas stanno rischiando di perdere la centralità della loro funzione di antenna e conoscenza dei disagi e diventare, sempre più, solo soggetti erogatori di risorse materiali senza possibilità di proporre e promuovere progetti reali di cambiamento stante la mancanza anche di "alternative" alle erogazioni economiche (es. attivazioni sociali, borse lavoro, ecc.).


Tra le difficoltà incontrate dai CdA vi è anche la mancata condivisione dei dati con altri Enti/Associazioni che operano nel sociale e ciò rende difficile attuare un vero coordinamento degli aiuti erogati che si traduce, di fatto, in possibili ingiustizie, oltre all'incentivazione di processi migrazione delle persone che si recano da uno sportello all'altro "mendicando" aiuti.

e. DISCERNIMENTO E RIFLESSIONE CRITICA

Per i CdA è stato fondamentale, in tutti questi anni, promuovere una riflessione costante su come sono stati pensati e utilizzati gli aiuti materiali per evitare di essere recepiti principalmente come un servizio che eroga interventi di assistenza primaria. Ad esempio, in quest'ottica si sono collocate le esperienze degli empori e altre forme di aiuto alimentare che hanno cercato di coniugare diversi obiettivi socio-educativi: il recupero delle



eccedenze alimentari, la libertà di scelta delle persone aiutate, la temporaneità dell'aiuto offerto in funzione del raggiungimento di un obiettivo realistico.


L'erogazione di interventi assistenziali ha assunto una grande rilevanza nell'attività dei CdA ma è evidente che è tanto più efficace quanto più si inserisce in un più ampio progetto di accompagnamento delle persone accolte o viene intesa come un possibile "aggancio" che facilita la relazione. 

Purtroppo, l'aumento delle richieste di interventi concreti connesso alla crisi economica, ma anche alla credibilità e alla competenza che progressivamente il CdA Caritas ha assunto, apre a vecchie e nuove preoccupazioni sul versante degli operatori e della loro azione.

Lo scarto crescente fra aspettative di soluzione immediata e possibilità di intervento, fortemente ridimensionate dal progressivo arretramento del sistema di protezione sociale, rischia di generare frustrazione e senso di impotenza ma anche cinismo e rigidità. Stare dentro a questa "morsa" può portare a conflittualità, all'interno dei gruppi di lavoro nei CdA, fra diversi modi di intendere l'aiuto più o meno orientati all'operatività concreta con il rischio di burocratizzare le modalità di accesso al servizio e di irrigidire i criteri di intervento.

Di fronte alla pressione di chi chiede aiuto, gli operatori dei Centri rischiano di esaurire le loro energie nella raccolta e distribuzione dei pur necessari aiuti materiali venendo meno al loro principale compito di ascolto e accompagnamento.

f. STILE DELL'ASCOLTO

Prima si è accennato al riconoscimento esterno alle Caritas della funzione del CdA. È un riconoscimento che si connette strettamente alla credibilità degli operatori che nei Centri hanno operato e operano e al loro agire "esperto". 

Il termine "esperto" fa riferimento certamente ad aspetti di competenza tecnica ma, soprattutto, a uno stile dell'ascolto e dell'accoglienza che ha caratterizzato e caratterizza i CdA Caritas.

Il clima che si respira nei CdA è caldo e familiare, favorisce il sentirsi accolti, l'instaurarsi di relazioni di comprensione dell'altro e di supporto e confronto, senza necessariamente trovare le soluzioni ai numerosi problemi che si affrontano.

L'aspetto tecnico e professionale in un contesto quale quello di Caritas si umanizza, non si chiude all'interno di protocolli e procedure rigide, e gode di necessaria flessibilità e discrezionalità che se da un lato aumenta il livello di responsabilità, dall'altro ne valorizza l'esito in quanto frutto di una relazione che, mettendo al centro la persona, conta e attiva per quanto possibile le risorse della stessa. In quest'ottica è fondamentale poter godere di tempi d'incontro con le persone che tengano conto "dei loro tempi".

La modalità di lavoro implementata e attuata ha permesso ai CdA di costruire l'esperienza della carità a partire dagli incontri reali con le persone, dalle relazioni concrete che sono state costruite e sviluppate. Ciò ha aiutato anche a imparare ad avere una priorità nelle relazioni e si lega alla capacità di riconoscere i volti delle persone e di farle sentire accolte e amate. Il CdA Caritas è riuscito, negli anni, a dare ai poveri una famiglia, la possibilità di sentirsi realmente fratelli tra fratelli, che si ascoltano vicendevolmente do-

nandosi, rendendo chi ascolta e chi è ascoltato allo stesso modo responsabile nei confronti dell'altro.

Un ultimo aspetto particolarmente importante che caratterizza lo stile dell'accoglienza e dell'ascolto è la capacità di operare per progetti, che garantisce la possibilità di conoscere meglio le persone che si presentano, incontrarle in modo sistematico per un tempo relativamente lungo e provare a impostare con loro un cammino condiviso che li porti verso l'autonomia.

Se è vero che lo stile dell'ascolto dei CdA Caritas è uno dei più importanti aspetti di caratterizzazione nel panorama delle realtà che sono a disposizione nel territorio è doveroso riconoscere che tutte le criticità precedentemente elencate hanno messo alla prova proprio la dimensione di stile. Per i molti volontari e per gli operatori professionali si è corso il rischio – e tuttora accade – che le problematiche generali si concretizzino in una possibile interpretazione delle loro funzioni in maniera routinaria con la conseguente probabilità di trasformare il loro aiuto nell'erogazione di prestazioni decodificate nel corso di molti anni di esperienza, perdendo di vista l'unicità delle persone accolte e delle loro difficoltà.

Le difficoltà che si incontrano nel costruire progettualità con le persone che accedono ai CdA Caritas può portare – a volte – a privilegiare "l'intervento", l'agire per dare comunque una risposta alla domanda della persona accolta. In questo modo, però, ci si espone al rischio di comprendere solo a posteriori che sarebbe stato meglio non intervenire in alcune situazioni per evitare di ingenerare sentimenti di dipendenza e di assistenzialismo.

La criticità maggiore, in sostanza, si riscontra nel fatto che è faticoso ipotizzare soluzioni che coinvolgano e attivino direttamente e in modo partecipato le persone che chiedono aiuto. La mancanza di *empowerment* e l'impossibilità/incapacità di coscientizzare possono contribuire a procrastinare la mentalità di "assistito", dimenticandosi della capacità generativa che il CdA dovrebbe avere. Il clima accogliente che caratterizza i Centri a volte frena e non stimola le persone ad andare a trovare occasioni che possano offrire alla loro vita possibilità di riscatto. Si rischia, in altri termini, di diventare un elemento nel circolo vizioso in cui sono entrati.

Tutto ciò concorre, anche, a diminuire la tensione a coniugare – nel proprio operato quotidiano – la parte professionale, sempre più necessaria, con la parte pastorale propria di Caritas.

g. COMPETENZA E FORMAZIONE

La competenza dei CdA è progressivamente cresciuta grazie alla formazione e all'esperienza sul campo. Una professionalità che ha saputo tenere insieme le "competenze tecniche" (il sapere fare la cosa giusta, nel modo corretto, al momento giusto) con le "competenze del cuore" (il sapersi prendere cura della persona anche quando non c'è molto da fare) e che ha permesso di dialogare in modo sempre più qualificato con i professionisti dell'aiuto. Questo aver imparato a parlare il linguaggio dei professionisti ha facilitato la collaborazione con gli operatori dei servizi sociali.

Rispetto al passato paiono aumentate non solo le difficoltà economiche/sociali delle persone, ma anche appaiono indeboliti i legami delle reti di appartenenza, siano esse quelle naturali (ove esistenti) e/o amicali. Questo rende molto più complesso il lavoro di accompagnamento delle persone, lungo e articolato, a fronte di tempi più ristretti.

Le persone accolte sono, sovente, persone esasperate, sole, spesso con problemi legati all'uso di sostanze e sempre di più con problemi psichiatrici. L'aggressività delle persone che si rivolgono al Centro è aumentata e questo comporta spesso anche un problema di tutela di chi vi opera.

La professionalità e la determinazione, spesso, non sono sufficienti per essere buoni operatori di CdA: mettersi in ascolto di una persona che vive uno stato di disagio è un fatto complesso che esige da parte dell'operatore, prima dell'inizio del servizio e durante lo stesso, un'esperienza di formazione che comprenda tutti gli elementi necessari a svolgere bene il proprio compito. Non sempre si riesce a garantire spazi adeguati di formazione e, purtroppo, tra i volontari non tutti riconoscono l'importanza dei momenti formativi.

h. PRESENZA DI VOLONTARI E OPERATORI

Il coinvolgimento dei volontari insieme a al coinvolgimento di operatori professionali è uno degli aspetti di maggior pregio dei CdA nonché uno degli elementi di maggiore caratterizzazione rispetto ai servizi pubblici e a molte altre esperienze di intervento nel territorio.

La possibilità di contare su tantissimi volontari affidabili e competenti fa sì che il CdA si trasformi in un punto di riferimento essenziale per molte delle persone in difficoltà. Ognuno di essi vive con grandissima serietà il compito che si è scelto. Questa serietà si tramuta in rispetto degli orari e dei turni presi, disponibilità a partecipare a percorsi formativi permanenti offerti dalla stessa Caritas diocesana e in sinergia con formazione esterna a Caritas.

Nel tempo si è osservata la crescita personale che i volontari riconoscono in se stessi per l'incontro con i poveri e gli altri attori del territorio. Generalmente apprezzano la possibilità che viene loro data di mettersi in relazione con fratelli e sorelle che nel tempo imparano a sostenere e apprezzare. Questo li spinge a dare testimonianza del loro servizio e a crescere anche nell'elaborare strategie di animazione del territorio, specie nei confronti delle parrocchie. Tutto ciò porta a cogliere una crescita dei volontari anche per quanto concerne la comprensione delle situazioni dei beneficiari e la capacità di affrontarle.

Quello fra professionisti e volontari, fra professionalità e gratuità intesa come flessibilità, ossia capacità di andare oltre il dovuto e di saper leggere la specificità di ogni singola situazione, sono senza dubbio delicati equilibri che attraversano l'esperienza dei CdA e più in generale dei servizi promossi da Caritas, con cui occorre costantemente misurarsi.


Soprattutto la parte dei volontari presenta diversi elementi di criticità:

- Più di qualcuno tra i volontari proviene da esperienze professionali importanti e porta con sé un bagaglio precedente utile nei CdA ma altri hanno competenze e strumenti culturali limitati. Tra questi ci sono sia persone capaci di mediazione, sia persone meno capaci di dialogo. Queste ultime, che faticano a mettere in discussione le proprie posizioni e a entrare in relazione con gli altri, hanno la tendenza a essere dirompenti e sono generalmente meno disponibili alla formazione e al cambiamento.
- Molti volontari, così, pur rappresentando una grandissima risorsa all'interno della Caritas, sono mossi da un buonismo generalizzato o da un generico riferimento al "buon senso" che non sempre costituiscono criteri adeguati per fronteggiare le criticità delle persone.
- Non tutti i volontari che operano nei Centri hanno chiara consapevolezza delle funzioni e del ruolo del CdA Caritas come strumento fondamentale

nella lotta all'emarginazione e povertà, non solo materiale ma anche spirituale e relazionale.

- Altra criticità che si rileva è il continuo *turnover* dei volontari allo sportello di ascolto con ricadute significative nella possibilità reale di condividere le informazioni per la gestione delle situazioni.
- Altra difficoltà è quella di costruire rapporti costruttivi con i volontari. A livello di diocesi si cerca di facilitare la condivisione di regole e procedure che valgano in tutti i CdA ma non per tutti i volontari è facile rispettarle e farle rispettare alle persone che accedono ai Centri (ad es. riguardo a giorni e orari di ricevimento) dal momento che molto spesso essi vivono nello stesso quartiere/zona.
- Infine, va registrato che l'età anagrafica e gli anni di servizio sono spesso elevati e i due elementi hanno come conseguenza una forte diffidenza verso il cambiamento della metodologia di intervento e di sostegno a chi si trova nel bisogno e soprattutto all'apertura verso la collaborazione con altri servizi. Si sente, quindi, l'esigenza di ri-pensare processi e percorsi di ingresso maggiormente funzionali e resta l'esigenza di individuare e condividere criteri di valutazione.

i. PRENDERSI CURA DEGLI OPERATORI

Nel tempo sono andate via via intrecciandosi l'aumento di persone che si rivolgevano ai CdA per chiedere aiuto e l'aumento di persone disponibili a collaborare e operare volontariamente nei Centri. Tutto ciò ha portato all'esigenza di aumentare l'attenzione e la cura verso i componenti dei gruppi di lavoro, preoccupandosi del loro ben-essere e del loro livello di professionalità. 

Nel tempo questo ha implicato occuparsi della dimensione relazionale tra operatori e volontari, delle dimensioni di fiducia reciproca e di riconoscimento per agire in modo collaborativo.

La crescita di importanza dei gruppi di lavoro (ovvero delle *équipe*) è stata la conseguenza necessaria: pur rappresentando un impegno faticoso e apprezzato gruppi ed *équipe* hanno aiutato operatori e volontari a rielaborare gli incontri con i beneficiari, spersonalizzare il servizio sganciando le decisioni dal singolo operatore, valorizzare il contributo di ciascuno e favorire la relazione tra i diversi operatori.

Alcuni Centri di sono dotati della supervisione, frutto della consapevolezza che la centralità della persona è intesa sia nei riguardi dell'accolto che dell'operatore, al fine di offrire un'efficace relazione di aiuto. Negli anni, l'aumento della presenza di persone accolte, caratterizzate da bisogni sempre più complessi, l'emergere di situazioni sempre più delicate, non solo dal punto di vista economico ma anche relazionale, con un substrato di povertà crescenti, ha fatto emergere il bisogno di uno spazio per consentire agli operatori di sentirsi aiutati nella difficoltà, riconosciuti nelle capacità, ben regolati dalle norme condivise dal gruppo, stimolati verso la solidarietà, la partecipazione, l'autonomia e la creatività. Tale esperienza ha consentito agli operatori di "fermarsi e sospendere il fare" all'interno di uno spazio neutro in cui vi è stata la presa di coscienza costruttiva dei problemi presenti e, contestualmente, di acquisire strumenti di consapevolezza dei propri vissuti ed emozioni, auto-contenimento, cura e capacità di gestire le situazioni difficili che di volta in volta si presentano al CdA. La supervisione è risultata fondamentale per promuovere il benessere dell'operatore, prevenire il fenomeno del *burn-out* e, di conseguenza, migliorare la qualità del servizio.

Se il lavoro di équipe (gruppo) è citato tra le note positive non ci si può nascondere il fatto che alcune realtà di CdA Caritas sono refrattarie a questa modalità di lavoro che mette in discussione le posizioni di ognuno e fa emergere criticità nella relazione tra i volontari.

Inoltre i cambiamenti nelle situazioni di difficoltà sociale su cui si interviene determinano necessità di adeguamento di aspetti organizzativi (ad es. in relazione all'aumento e alla diversificazione delle problematiche) che non sempre si riesce a garantire.

Collegato a questo aspetto vi è poi anche il tema della sicurezza degli operatori, sia dal punto di vista fisico sia dal punto di vista psicologico, in quanto l'aumento della multi problematicità e la conseguente impossibilità a dare risposta ha delle ricadute anche sulla serenità e sulla funzionalità dell'operatore. Sono stati intrapresi in questi anni percorsi formativi, ma ciò di cui si sentirebbe maggiormente l'esigenza è la capacità di garantire un supporto adeguato anche dal punto di vista psicologico per evitare di far intraprendere a molti operatori la strada del *burn-out*.

j. SOFTWARE PER LA RACCOLTA DI DATI

Da circa 15 anni una gran parte dei CdA si sono dotati di strumenti informatici per la registrazione dei dati delle persone accolte. Tali piattaforme – oggi operanti per lo più sul web (Ospoweb, Mirod, Oscar, Oscar 3, Rospo, Sis) – consentono una raccolta sistematica delle informazioni che favoriscono, tra gli stessi operatori dei CdA, una cultura dell'osservazione; al tempo stesso facilitano l'attività di ascolto e di presa in carico, consentendo una rapida consultazione delle schede contenenti la storia personale e assistenziale dell'utente. L'uso sistematico dei programmi informatici – attraverso una lettura dei dati in tempo reale – consente, inoltre, di cogliere le trasformazioni dell'utenza, adattare il servizio ai mutamenti sociali, stimolare la comunità locale sulla presa in carico dei bisogni sociali emergenti.

Le piattaforme web possono poi favorire la raccolta congiunta di informazioni da parte delle diverse realtà ecclesiali del territorio (Caritas diocesana, CdA vicariali, parrocchiali, ecc.) favorendo un prezioso lavoro di rete che, a sua volta, permette di: definire meglio il quadro complessivo dell'utenza; evidenziare il fenomeno del doppio passaggio e del pellegrinaggio da un Centro all'altro; evidenziare fenomeni di sovrapposizione di più servizi/interventi sullo stesso utente.

Inoltre attraverso la raccolta metodica dei dati, i CdA diventano parte attiva di quel prezioso processo di studio e osservazione realizzato a livello diocesano dall'Osservatorio delle Povertà e delle Risorse.

Per poter costruire la rete attorno alla persona si utilizzano in gran parte dei CdA due strumenti di lavoro: l'ascolto di chi viene a chiedere aiuto al servizio e l'inserimento dei dati in supporti informatici.

L'uso dei software è fonte di criticità poiché la maggior parte delle persone che costituiscono il gruppo di volontari, per quanto ne comprendano l'importanza, sono persone con un'età avanzata, spesso pensionati poco o per nulla informatizzati.

Sovente l'uso del pc è vissuto dai volontari come un ostacolo insormontabile; difatti, sistematicamente durante i percorsi formativi che il CdA organizza, i volontari tendono ad assumere un comportamento rigido e poco flessibile che ne ostacola l'apprendimento. Da ciò consegue che i tempi com-

plexivi della registrazione delle schede all'interno dei CdA sono maggiori del previsto, comportando un ritardo nell'aggiornamento sulle situazioni degli accolti che si approssimano al servizio e nell'avvio di percorsi di accompagnamento personalizzati, con il rischio di erogare più interventi simili per le stesse persone.

Stabilità nel tempo e riconoscimento | Articolazione territoriale | Sinergie ad intra | Collaborazioni nel territorio | Discernimento e riflessione critica | Stile dell'ascolto | Competenza e formazione | Presenza di volontari e operatori | Prendersi cura degli operatori | Software per la raccolta dati

I Centri di Ascolto Caritas

Documento di un percorso di ricerca

SECONDA PARTE

***Elementi essenziali
per l'identità
dei Centri di Ascolto
Caritas***

Identità e valori di riferimento dei Centri di Ascolto Caritas

L'ORIGINE DELL'ASCOLTO

L'elemento centrale e unificante dell'esperienza dei CdA è la relazione che gli operatori instaurano con la comunità cristiana. Questa relazione, dono di Grazia, sprona continuamente a essere in movimento, a non dare nulla per scontato e a essere disponibili a cambiare la propria mentalità per accogliere quella sempre originale e capace di rompere ogni schema del Maestro.

Sono due le modalità di fare memoria di Gesù Cristo, di renderlo presente a sé e agli altri. La prima è la celebrazione dell'Eucaristia: attraverso di essa si entra in contatto con il Signore e lo si incontra alla mensa della sua Parola e del pane spezzato. In questo modo si riconosce che la sua presenza misteriosa e affascinante agisce in tutti, in virtù del suo *essere-totalmente-per-gli-altri*. Essa è in grado di rivitalizzare quei tratti delle persone così simili a quelli di Gesù che rendono tutti gli individui davvero umani.

La seconda modalità di fare memoria di Gesù Cristo è tipicamente "esistenziale". Ci si rende conto che, pur con i limiti personali di ciascuno, attraverso il proprio stile di vita, si può proporre gli uni agli altri e a chi si incontra lo stile stesso di Gesù: la sua attenzione alla persona in qualsiasi situazione, la sua armonia tra pensiero e comportamento, il suo tratto delicato e al tempo stesso deciso, la tenerezza con cui si china su chi ha perduto la dignità... È attraverso la riproposizione di questi tratti che chiunque può incontrare Gesù e rimanerne colpito, attratto, riempito, spiazzato, infastidito, comunque interpellato.

In modo particolare, la sua instancabile ricerca degli esclusi e dei peccatori motiva ad avere una predilezione per i più deboli ed emarginati; nei loro confronti si sentono stupore, responsabilità, solidarietà, simpatia. Per questo è necessario mettersi in attento ascolto di questi fratelli, senza dimenticare gli altri.

L'ascolto rappresenta la prima forma di riconoscimento e di aiuto dell'altro cui si connette l'esigenza di maturare uno stile comunitario capace di dare più importanza alle persone che alle strutture e che sappia mettere in secondo piano i tempi stringenti della programmazione (pastorale, sociale, ...) per privilegiare le relazioni umane.

È in quest'ottica e secondo questa impostazione che ha senso parlare poi di CdA come luogo fisico per l'incontro e l'ascolto.

Nell'attivare CdA si è consapevoli che si riceveranno le più disparate richieste di aiuto e per preservarsi dal pericolo di immaginare di risolvere i problemi con l'erogazione di un bene, di una prestazione o di una informazione è opportuno continuamente richiamare il valore e la dignità delle persone che si incontrano e il fatto che esse sono portatrici di ricerca di senso per sé e per le loro famiglie. Per questo motivo l'ascolto nei CdA mantiene l'intenzionalità di offrire un aiuto, dove sia desiderato, per dipanare le domande di senso con lo stile di chi da queste domande è pure sollecitato e rispetto alle quali non si sente arrivato ma in cammino.

Attraverso il CdA le comunità parrocchiali ricevono nuovi stimoli e occasioni per moltiplicare le buone relazioni di vicinato. Ci si attiva per coinvolgere un numero sempre più ampio di persone disposte ad affiancare chi si trova a fronteggiare situazioni impegnative. Lo sviluppo di una comunità solidale è quindi il secondo risultato che ci si augura di raggiungere dopo quello del sostegno alle persone in difficoltà. Infatti il CdA è luogo che struttura percorsi relazionali e di comunità che favoriscono la partecipazione della comunità.

I CENTRI DI ASCOLTO: STRUMENTI DI CONTRASTO ALLA POVERTÀ

Per molte persone che si rivolgono al CdA esso può apparire un'isola cui approdare per cercare un po' di respiro, un aiuto per non precipitare.

A tale proposito si evidenzia come il CdA sia ancora uno dei pochi e imprescindibili punti di riferimento per le persone in povertà ma anche per le istituzioni civili, che fanno riferimento proprio e in prima istanza al CdA per reperire dati sulla povertà e per la richiesta di supporto nella soluzione di specifiche situazioni, spesso delegando.

Ciò non toglie nulla al fatto che nei CdA la ricchezza in termini di pratiche di aiuto attuate ha permesso che essi si saldassero nelle comunità locali come una presenza necessaria a sostegno di relazioni umane di condivisione, vincoli di coesione e solidarietà sociali. Come pure essi stanno a dimostrare il coinvolgimento delle comunità locali nella questione povertà.

I CdA Caritas hanno un patrimonio di incontri e conoscenze che permettono di comprendere che la povertà è un fenomeno sociale complesso e che i percorsi di entrata, permanenza e uscita dalla povertà sono altrettanto diversificati e complessi e, infine, che le storie, i problemi e i percorsi delle persone si intrecciano continuamente con esiti incerti e unici.

Tutto ciò ha permesso di comprendere come si renda assolutamente necessario affrontare il tema povertà senza schematismi, senza riduzionismi e senza etichette particolari.

Il CdA, in questa prospettiva, è uno spazio (un'opportunità) per incontrare le persone e provare ad attivare processi di aiuto, sapendo che i percorsi che ne derivano possono essere molto diversi:

- in qualche caso incerti,
- in qualche caso confusi,
- in qualche caso ambivalenti,
- in qualche caso strumentali,
- in qualche caso progettuali.

È essenziale immaginare il CdA come un'opportunità che aiuta le persone prima di tutto in un processo di riconoscimento della propria situazione, di comprensione della propria situazione, delle proprie risorse e vincoli, di promozione dell'autodeterminazione e di sviluppo.

Il CdA si dà quindi come obiettivo auspicabile, quanto possibile, la concretizzazione di un impegno con la persona o la famiglia accolta, definendo modalità di approccio a varie e complesse situazioni. Situazioni che quasi mai escludono una richiesta di risposta, portata spesso a spingere ogni azione di aiuto verso una ricerca di soluzione dei problemi riconducibili alla quotidianità, a volte emergenziali, piuttosto che a un ascolto che mette veramente al centro la persona umana.

La richiesta di aiuto di una persona che si rivolge a un CdA si presenta nella gran parte dei casi legata a un bisogno per il quale chi lo presenta si aspetta una risposta che possa essere, se non risolutiva, quanto meno lenitiva.

Chi viene ai CdA è spinto da una necessità (intenzione) che lo porta a chiedere qualcosa di prontamente esigibile (denaro, indumenti, alimentari, ecc.); o perché desidera essere ascoltato per avere consigli circa un suo problema (famigliare, burocratico, di lavoro, salute, ecc.); altre volte per condividere la propria inquietudine esistenziale.

La richiesta, quale essa sia, può rappresentare l'inizio di una relazione di aiuto dalla quale possono scaturire diverse possibilità di un dialogo che si protrae anche con tempi lunghi, in alcuni casi anni.

Le varie possibilità si realizzano in rapporto alla sensibilità e preparazione delle persone che operano nei Centri, ma anche in rapporto al chiarimento della richiesta che inizialmente può contenere un "problema" per poi, durante colloqui, a più riprese, scoprirne di ulteriori.

Tutto questo avviene in un contesto che si connota per la presenza di figure professionali e/o volontari esperti di pratiche di aiuto; come pure di figure di volontari "esperte" che non sono figure professionali vere e proprie ma persone che si possono definire come "coloro che hanno accumulato una certa esperienza nell'ascolto delle storie di vita delle persone" che esprimono sempre una condizione di sofferenza.

I CENTRI DI ASCOLTO CARITAS: ESPERIENZA DI PEDAGOGIA DEI FATTI

Le persone che si pongono in ascolto e/o intendono aiutare gli altri nei Centri presentano eterogenee motivazioni: professionalità, abilità relazionali, aspettative. Sono modalità con le quali esplicano il loro servizio alla persona.

Ad esse non è richiesto di possedere un particolare modello teorico di aiuto, quanto, invece, condividere il più possibile il metodo della pedagogia dei fatti, «quello che parte dai problemi e dalle sofferenze delle persone per aiutare tutta la comunità (non soltanto i buoni, i bravi, i praticanti, i migliori) a costruire risposte di solidarietà nella dimensione della partecipazione e delle corresponsabilità per restituire gesti concreti, accoglienza, ospitalità, servizi del volontariato cattolico diffuso capillarmente in tutte le diocesi italiane». Questa definizione sottolinea come dato di partenza i problemi e, con essi, le sofferenze che ognuno può patire, le quali non possono non presentare aspetti fisici, psicologici, etici, spirituali per poi sollecitare tutta una comunità, affinché si aiuti da sé a trovare risposte adeguate ai problemi e alle sofferenze. I CdA sono un'espressione di questa sollecitazione, un gesto concreto per dare risposte ai problemi e alle sofferenze delle persone e delle famiglie che chiedono per questo di essere ascoltate.

La pedagogia dei fatti non può riguardare solo il singolo gesto, cioè non privilegia solo il rapporto che si viene a creare tra chi chiede e chi dà ascolto, ma riguarda una comunità tutta che nel sortire questi gesti concreti è tale in quanto dialoga al suo interno, mettendo in relazione quanti ne fanno parte o vi entrano in contatto.

In questo, la pedagogia dei fatti non si discosta dal metodo Caritas "ascoltare, osservare, discernere"; tuttavia mette in maggiore rilievo un aspetto comune all'esperienza umana nel mondo, da cui sembra muovere: quella misteriosa del dolore, della sofferenza, da cui non sono preservati neppure "gli innocenti".

I CENTRI DI ASCOLTO CARITAS: OFFERTA DI SENSO

Quando un operatore dei CdA si trova a dialogare con una persona che chiede di essere aiutata, deve rispondere a un'ampia possibilità di richieste

di aiuto. Prima di una o più risposte, viene sempre a crearsi un incontro, una relazione, nella quale è sottesa la domanda: "Perché succede?".

Nei CdA, quindi, non si restituiscono soltanto gesti concreti, quali accoglienza, ospitalità, servizi poiché dopo che tutto è stato tentato, manca ancora una prospettiva di senso. A che cosa si ridurrebbe il CdA se non aiutasse a dare un senso, un significato al dolore e alla presenza del patire nel mondo? Perciò diventa importante chiedersi se non sia proprio questo punto che va a connotare in maniera del tutto originale, rispetto ad altre forme di aiuto, la ragione della presenza dei CdA. Essi aprono le loro porte a tutti, indistintamente persino a coloro che magari non vogliono neanche essere ascoltati ma chiedono solo un aiuto materiale; persone che però sanno che se volessero, in qualsiasi Centro si recherebbero, troverebbero altre persone disposte ad ascoltarle, a condividere i loro racconti di vita, in un orizzonte aperto alla speranza del Vangelo.

IL CENTRO DI ASCOLTO: FUNZIONI E STILE

Il Centro di Ascolto è un'espressione della comunità cristiana e della propria testimonianza di fede. È il luogo la cui funzione è quella di incontrare, accogliere, ascoltare e prendere in carico una persona che vive una situazione di fragilità sociale, economica e culturale rispettando, senza pregiudizi e prevaricazioni, le storie di vita incontrate. Il Centro di Ascolto diviene quindi uno strumento pastorale attraverso il quale si offre una risposta concreta alle persone e si stimola la solidarietà e la corresponsabilità di tutta la comunità nel servizio verso il prossimo.

Il CdA svolge, dunque, una duplice funzione. È luogo:

1. operativo: perché fornisce la risposta ai bisogni attraverso gli interventi;
2. progettuale: perché a partire dalle risposte attiva processi di implementazione della "pedagogia dei fatti".

Lo stile che contraddistingue l'azione di un CdA è la promozione.

Promuovere significa superare la logica della risposta al bisogno espresso, per agire in un'ottica progettuale che considera la persona protagonista nella ricerca di possibili risposte ai propri bisogni o di strategie per affrontarli. È 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 la 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.

All'azione promozionale è correlata la dimensione della corresponsabilità, che non è semplicemente una soluzione organizzativa utile a "dividersi i compiti" valorizzando le competenze di ciascuno, ma una scelta che aiuta a vivere concretamente la dimensione comunitaria del servizio esercitando la capacità di ascolto reciproco.

IL CENTRO DI ASCOLTO: LUOGO DELL'ASCOLTO

Il fulcro centrale è l'ascolto, che può rientrare in ciò che è definito un rito e un *temenos* al tempo stesso, in cui contenitore e contenuto sono un tutt'uno, nel quale a volte è difficile districarsi. D'altra parte, l'ascolto in Caritas

è sia metodo che atteggiamento costituente e fondante.

L'ascolto deve dire la capacità di accoglienza degli operatori Caritas 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: la preoccupazione non è, anzitutto, nel "capire" l'altro, semmai nel facilitare il suo "esistere". 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.

Promuovere l'altra persona è possibile solo se la si considera, comunque, sempre come risorsa la cui misurazione non spetta all'operatore del Centro ma va nella logica della sostenibilità ad essa possibile. Se ciò non è facile, è pur vero che le cose più vere della vita non lo sono, né sono misurabili o riducibili a 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, per esprimere le proprie risorse ancora presenti a misura della "sua" sostenibilità.

L'ascolto che si realizza in un Centro 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).

Il CdA svolge una duplice funzione: è luogo operativo perché fornisce la risposta ai bisogni attraverso gli interventi; è luogo progettuale perché a partire dalle risposte attiva processi di implementazione della "pedagogia dei fatti"

IL PROGETTO OPERATIVO

Ogni CdA dovrebbe redigere un progetto operativo. Esso è un documento che definisce le linee cui devono attenersi i membri del CdA, per poter agire con unità di intenti.

È una sorta di vademecum del proprio lavoro che va periodicamente aggiornato e 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. Il progetto operativo viene redatto dall'équipe del CdA.

I punti fondamentali di un progetto operativo sono:

- l'analisi del contesto pastorale e sociale in cui il CdA 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 si intende operare: modalità di ascolto, orientamento e accompagnamento, registrazione dei colloqui, rapporti con l'esterno, 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 di lavoro. La formulazione del progetto operativo è parte integrante dell'attività del CdA. Le tappe per la formulazione del progetto operativo potrebbero essere così articolate:

- la discussione: è bene prevedere tre o quattro incontri, cui partecipano tutti i membri dell'équipe, per mettere in comune le idee di ciascuno su quello che il CdA dovrà essere, cosa dovrà fare e come dovrà operare;
- la formulazione di una bozza di progetto 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 bozze a tutti i membri dell'équipe 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 quattro persone che sintetizzano le osservazioni emerse dal gruppo;
- la presentazione del progetto ed eventuale rielaborazione;
- l'approvazione e la condivisione.

Il progetto operativo del CdA, configurandosi come la "carta etica" del CdA medesimo, deve attenersi alle indicazioni del Santo Padre e di Caritas Internationalis in materia di protezione dei minori e delle persone vulnerabili, e ad altri aspetti collegati. A tale riguardo si veda l'appendice a pag. 46.



SPAZI E ORGANIZZAZIONE LOGISTICA

Il CdA è un luogo fisico, un ambiente dove le persone si recano sapendo di trovare altre persone che sono lì per accoglierle. Valore aggiunto è il fatto che in un CdA Caritas si viene accolti come fratelli e si viene riconosciuti come portatori di valori anche se si è poveri di tutto, destrutturati, privi anche della speranza.

Ed è per questa particolarità che il CdA deve avere delle sedi adeguate al delicato compito.

Concretamente l'adeguatezza cui si fa riferimento consiste nel fatto che le sedi dei CdA Caritas dovrebbero:

- essere raggiungibili (a piedi o con mezzi pubblici) senza troppa difficoltà;
- essere nelle vicinanze o nei locali stessi della parrocchia;
- essere privi di barriere architettoniche;
- avere locali luminosi, puliti e dotati di comfort;
- avere arredi essenziali.

Per le persone portatrici di handicap (adulti e/o bambini) dovrebbe essere prevista una forma di precedenza di ingresso.

Si dovrebbe dare una particolare attenzione alle donne in stato di gravidanza e/o con neonati, sia per permettere loro di entrare in sala d'attesa prima dell'apertura, sia per avere la possibilità di usufruire di uno spazio riservato per allattamento e cura del neonato.

È auspicabile la presenza di volontari appositamente dedicati all'intrattenimento dei figli delle persone accolte (con colori, fogli, libri, giocattoli).

L'accesso al Centro è libero all'interno di orari prestabiliti nei quali è sempre garantita la presenza di volontari e operatori.

L'accesso libero dovrebbe essere la modalità individuata dalle Caritas che meglio testimonia l'accoglienza e l'ascolto. Questo elemento presenta anche un limite nella gestione dei tempi di ascolto, che si traduce sia nella difficoltà di gestire l'attesa delle persone, sia ovviamente nell'insofferenza che può scaturire da parte delle persone che chiedono ascolto, di dover attendere per un lungo periodo di tempo il proprio colloquio. Dal primo colloquio possono poi scaturire ulteriori incontri nei giorni successivi.

Prima di tutto la persona che si rivolge a un CdA deve sentirsi accolta, deve sentirsi una persona con la sua dignità di donna o di uomo.

Pertanto, la sede deve avere una sala di attesa separata dal luogo dove avvengono i colloqui. La stanza dedicata agli ascolti deve essere confortevole oltre che consentire la necessaria riservatezza. La presenza del computer e gli appunti che prende colui che fa il colloquio dovrebbero essere esplicitati all'inizio in modo da mettere a proprio agio l'accolto. Sulla scrivania si possono mettere dei fazzolettini e delle caramelle in modo da rendere meno formale il tutto. Ma al di là degli spazi fisici a disposizione, i volontari e gli operatori dei Centri devono dedicare e far percepire alla persona che si rivolge a loro tempo e attenzione.

Il telefono fisso e il cellulare dovrebbero rimanere spenti durante il colloquio e la porta chiusa, se necessario con il cartello "Colloquio in corso".

Con riferimento all'attività propria dell'ascolto, questo dovrebbe essere fatto sempre in coppia, ma mai in più di due. Nel caso di bambini e minori, se proprio necessario, è opportuno ascoltarli sempre in presenza di uno dei due genitori. Nel caso di stranieri, uno dei due operatori deve essere preferibilmente un mediatore linguistico/culturale. Non è trascurabile nemmeno che nel caso di stranieri l'ascolto venga fatto fuori dal Centro, magari raggiungendo le persone sul luogo del lavoro o di incontro.

L'EQUIPE

L'équipe di un CdA è un gruppo di lavoro con competenze e compiti differenziati. 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) mentre altri potranno occuparsi delle attività di supporto necessarie al buon funzionamento del Centro (mappatura delle risorse, elaborazione delle schede per la registrazione dei colloqui, documentazione, eventuale distribuzione viveri/vestiario, ...).

È utile, inoltre, che il gruppo si avvalga del contributo di "esperti" che possono offrire consulenze professionali specifiche (legali, mediche, ...) e di volontari disponibili a particolari servizi (accompagnamenti, disbrigo pratiche, ...).

È bene tenere presente che alcune di queste funzioni potrebbero essere già garantite da altre realtà (San Vincenzo, ACLI, altri gruppi parrocchiali, ...) ed è compito del CdA valorizzare quanto esiste nel territorio.

L'équipe fa costante verifica del lavoro.

È bene avere presente che esistono differenti livelli di verifica:

- verifica delle motivazioni (personali e del gruppo) e degli obiettivi – annuale;
- verifica delle modalità operative e degli aspetti organizzativi – semestrale;
- verifica degli ascolti – settimanale.

Inoltre è 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.

Ogni équipe ha al suo interno la figura del coordinatore, coscienti che ognuno può interpretare questo compito in modo personale e che non ci sono modi giusti o sbagliati ma consapevolezza che si possono acquisire. Alla base vi è la convinzione che ogni persona è più del ruolo che ricopre e che non ci si può identificare con il ruolo svolto.

Il coordinatore è responsabile dell'assetto organizzativo del CdA e punto di riferimento all'interno e all'esterno del gruppo di lavoro. È importante che goda della fiducia del gruppo e del parroco e che mantenga una costante relazione con la comunità ecclesiale di riferimento attraverso un sistematico confronto con la Caritas locale.

Il coordinatore garantisce di lavorare in modo unitario, valorizza l'apporto di ciascuno ricercando costantemente un equilibrio fra l'attenzione al compito (la salvaguardia delle finalità del CdA) e il clima (la cura delle relazioni all'interno e all'esterno del gruppo di lavoro).

È importante che il coordinatore sia riconosciuto e riconoscibile e che il suo stile di conduzione sia autorevole senza essere autoritario.

Assumere un ruolo di guida implica assumersi la responsabilità di:

- saper passare il testimone, pensare al dopo di sé;
- ricercare costantemente un equilibrio fra l'attenzione al compito e il clima, fra gli obiettivi da raggiungere e la qualità delle relazioni all'interno e all'esterno del gruppo;
- accogliere una dimensione di "sacrificio": mettere in conto una serie di "frustrazioni".

Il valore del lavoro di gruppo

La dimensione del gruppo nell'esperienza dei CdA Caritas non è semplicemente una soluzione organizzativa per "dividersi i compiti" valorizzando le competenze di ciascuno. Il gruppo consente di mettere in comune le conoscenze e le capacità di ciascuno e di porre in atto il principio della corresponsabilità.

Condividere un metodo di lavoro e attuare il processo della corresponsabilità è:

- una necessità imposta dalla complessità in cui si opera;
- una forma di rispetto dovuta alle 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.

Inoltre, la declinazione di questo stile si traduce in:

- un impegno costante alla formazione (iniziale e permanente);
- un sistematico lavoro di équipe;
- una precisa progettualità nell'impostazione delle attività e nella relazione con le persone accolte;
- una puntuale verifica;
- un'ottica di valorizzazione e collaborazione con le altre realtà di servizio presenti sul territorio.

Nel gruppo si esercita costantemente la capacità di ascolto reciproco che aiuta a trovare un equilibrio fra la "presunzione" di poter risolvere i problemi delle persone che si incontrano e la "frustrazione" di non riuscire a risolvere i loro problemi. Consente di appassionarsi a quello che si fa, senza viverlo come proprio, di sentirsi responsabili, ma al tempo stesso capaci di tirarsi indietro e passare il testimone.

La dimensione di gruppo è una scelta che aiuta a vivere concretamente la dimensione comunitaria del servizio. L'équipe di un CdA, infatti, è espressione della comunità dalla quale ha ricevuto un mandato e nei confronti della quale ha il dovere di una costante restituzione.

Tuttavia la dimensione di gruppo/équipe è, sovente, disattesa e faticosa.

Lavorare insieme richiede la volontà di integrare i diversi punti di vista, la capacità di sapere aspettare il tempo che una scelta condivisa comporta, la pazienza di fare, magari meno, ma insieme agli altri.

Il gruppo mette in luce le differenze. La percezione della realtà di ciascuno è diversamente selettiva: qualcuno coglie l'insieme, altri il particolare, qualcuno ha un approccio più emotivo, altri, più razionale. Il momento dell'équipe è il luogo dove questi diversi modi di vedere la realtà si compongono. Ciò che rende difficile lavorare insieme è la diversità e la difficoltà a riconoscerla come tale, operazione che richiede tolleranza e rispetto.

Conoscenza, stima, fiducia reciproca, condivisione di obiettivi, chiarezza rispetto al proprio compito sono i presupposti fondamentali per un effettivo lavoro d'équipe, che però non possono essere dati per scontati. Occorre lavorarci.

L'ascolto all'interno del gruppo richiede attenzioni analoghe a quelle che si agiscono quando si ascolta la persona in difficoltà.

Nel gruppo ognuno si presenta per quello che è, non ha un ruolo come quando è di fronte a una persona in difficoltà che chiede aiuto. Questo, a volte, può dare origine a incomprensioni, preconcetti o pregiudizi. La diversità delle percezioni, dei punti di vista, dei vissuti, dei componenti del gruppo non è sempre immediatamente vissuta come una ricchezza. Ascoltarsi nel gruppo di lavoro comporta delle fatiche.

Nel gruppo possono coesistere modi diversi di vedere e affrontare le cose. Non necessariamente le diverse posizioni sono in contrasto o alternative. Individuare una soluzione condivisa richiede capacità di integrare i punti di vista e di rimanere aperti a possibili correzioni di rotta.

L'équipe di un CdA è un gruppo di lavoro dove la spinta motivazionale è molto forte. Ciò richiede di saper stabilire e mantenere relazioni profonde

all'interno del gruppo ricercando costantemente un equilibrio fra l'attenzione a quello che si fa e a come lo si fa, fra la cura del compito e delle relazioni interpersonali, fra l'efficienza nel raggiungere gli obiettivi e l'efficacia della testimonianza, fra il senso di appartenenza al gruppo e il sentirsi parte di una dimensione di Chiesa più ampia.

All'interno di un gruppo di lavoro motivazioni e aspettative possono essere diverse. È importante esserne consapevoli.

La motivazione è sempre un intreccio tra il desiderio di fare qualcosa per gli altri e il bisogno di fare qualcosa per se stessi. Ciò rende assolutamente necessario che in ogni gruppo di lavoro si sviluppi la doppia dimensione di cura: ciascuno deve impegnarsi nel prendersi cura di sé come persona e tutti si devono impegnare nel prendersi cura del gruppo in quanto è difficile dare attenzione e cura ad altri se non la si vive. Spesso, invece, la concentrazione si sposta sulle persone accolte, preoccupati delle risorse e delle competenze necessarie, e si rischia di trascurare che la risorsa principale che si mette in azione è la propria persona.

Nel momento del confronto si mettono in moto le dinamiche tipiche di ogni situazione di ascolto. È importante prestare attenzione al clima delle discussioni e osservare la capacità di:

- accogliere l'altro: prendere in considerazione il punto di vista dell'altro, non farsi guidare dai preconcetti o dai pregiudizi;
- ascoltarsi: dimostrare attenzione e interesse, non interrompere, progredire nella discussione, cercare un'integrazione fra le diverse posizioni;
- rispettare i tempi: lasciare all'altro il tempo di esprimersi, tirare le fila, stare nei tempi che ci si è dati;
- gestire l'aggressività: partecipare e criticare in modo costruttivo, contenere il proprio "entusiasmo", permettere a chi vuole intervenire di farlo, coinvolgere chi non si esprime, non monopolizzare la discussione, non spostare l'attenzione altrove, rimanere sul tema;
- gestire l'ansia: saper attendere i tempi che una scelta condivisa comporta, non aver fretta di trovare la soluzione o di arrivare alla conclusione.

La chiarezza degli obiettivi da raggiungere, la condivisione di un metodo di lavoro, il clima con cui si affronta il compito (qualità delle relazioni e della comunicazione, stile di conduzione del gruppo) e la manutenzione del gruppo (cura delle motivazioni e delle competenze) fanno di un gruppo un gruppo di lavoro. Ogni équipe è diversa e non ci sono regole che vanno bene per tutte le situazioni! Mano a mano che si procede nell'esperienza l'orizzonte si amplia. È importante riuscire a focalizzare degli obiettivi realistici: cosa funziona nell'équipe? Cosa manca? Da dove possiamo partire?

LAVORARE IN RETE

Il lavoro di rete è la logica con cui dovrebbe operare un CdA 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 propri 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 CdA 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 neanche dei propri diritti. Il CdA 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 (cfr. Lc 10, 30-37).

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 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.

LA RACCOLTA DATI

Attraverso la raccolta sistematica dei dati, i CdA diventano parte attiva di quel prezioso processo di studio e osservazione realizzato a livello diocesano dall'Osservatorio delle Povertà e delle Risorse. La raccolta delle informazioni favorisce, inoltre, tra gli stessi operatori dei CdA, una cultura dell'osservazione oltre che facilitare la comunicazione tra gli stessi attraverso la consultazione delle schede contenenti la storia personale e di presa in carico della persona. Da circa 15 anni una gran parte dei CdA si sono dotati di strumenti informatici per la registrazione dei dati delle persone accolte. Tali piattaforme – oggi operanti per lo più sul web – sono le seguenti: Ospoweb, Mirod, Oscar, Oscar 3, Rospo, Sis. Le piattaforme web inoltre favoriscono la raccolta congiunta di informazioni da parte delle diverse realtà ecclesiali del territorio (Caritas diocesana, CdA vicariali, parrocchiali, ecc.) facilitando il prezioso lavoro di rete che, a sua volta, permette di:

1. definire meglio il quadro complessivo dell'utenza;
2. evidenziare il fenomeno del doppio passaggio e del pellegrinaggio da un Centro all'altro;
3. evidenziare fenomeni di sovrapposizione di più servizi/interventi sullo stesso utente;
4. leggere la direzione verso la quale stanno andando la comunità e il territorio;
5. uscire dalla genericità per realizzare, invece, una programmazione della pastorale della carità fissando gli obiettivi in risposta alle reali problematiche individuate.

Pur non essendoci una regola fissa e standard, sarebbe opportuno che l'operatore dell'ascolto a fine giornata inserisca nel sistema informatico le informazioni, i bisogni e gli interventi della persona riportati sulla scheda cartacea o che passi le schede a chi si occupa dell'inserimento nel programma.

L'osservazione e la raccolta dei dati non sono dunque un mero esercizio di archiviazione di numeri: sono invece la modalità per guardare in faccia le povertà e conoscere il volto dei poveri. Perché quei dati sono storie di vita, fragilità che si sono aperte alla comunità. E che la comunità non può lasciare cadere.

ASCOLTO E DISTRIBUZIONE DI BENI: QUALE RAPPORTO?

La distribuzione di aiuti materiali quali alimenti, vestiario, mobilio, ecc. può certamente rappresentare una delle modalità di incontro delle persone che vivono situazioni di disagio. Essa può anche favorire l'aggancio e il successivo accompagnamento al CdA dove sostare insieme, approfondire la situazione e offrire un aiuto personalizzato.

È quindi importante che l'attività della distribuzione sia collocata all'interno di un contesto più ampio, che veda il CdA quale snodo principale con una funzione di collegamento degli altri servizi presenti nella Caritas parrocchiale o interparrocchiale e rivolti alle persone che presentano delle necessità.

In tale logica, il CdA si avvale della distribuzione di aiuti materiali come uno dei possibili interventi utili o necessari nel percorso di accompagnamento della persona: non si sostituisce né si confonde; questo deve valere anche all'opposto, perché l'interesse è comune e riguarda il bene delle persone.

Non è suggerita la coabitazione, intesa come la presenza nello stesso locale di CdA e servizio di distribuzione, in modo di evitare la confusione e la sovrapposizione. Inoltre, nella distribuzione si assiste a un via vai di persone che può divenire elemento molto disturbante nella relazione, sia per l'inevitabile continuo rumore e chiacchiericcio sia per la mancanza della privacy necessaria a favorire un clima di narrazione e di apertura di sé. Ciò vale anche per gli operatori/volontari coinvolti.

Per questo unire nella stessa sede CdA e distribuzione è una scelta adeguata, in quanto entrambe le attività – con le rispettive funzioni – rischiano di risultare indebolite e inefficaci. Tutto ciò rende assolutamente necessario per Caritas ripensare alle forme e alle modalità concrete di distribuzione per renderle efficaci e adeguate ai tempi.

Il CdA è un luogo fisico, un ambiente dove le persone si recano sapendo di trovare altre persone che sono lì per accoglierle. Valore aggiunto è il fatto che in un CdA Caritas si viene accolti come fratelli e si viene riconosciuti come portatori di valori anche se si è poveri di tutto, destrutturati, privi anche della speranza

Strumenti e metodologie di presa in carico nei Centri di Ascolto

LA SCHEDA DELL'ASCOLTO

Uno strumento indispensabile per il lavoro nei Cda è la “scheda personale” dell’ascolto. In essa vengono registrate tutte le informazioni relative alla persona e al suo percorso di presa in carico. 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.

È un utile strumento anche per il lavoro in rete.

IL PROGETTO PERSONALIZZATO

Il progetto personalizzato è il tipo di rapporto che il CdA dovrebbe cercare di costruire con le persone che vi si rivolgono. È ciò che dovrebbe scaturire a seguito dell’ascolto.

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 affrontare 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 e corrono il rischio di costruire intorno a sé una catena di aiuti non collegati che non permettono loro di gestire la situazione.

Gli operatori del CdA possono essere gli interlocutori che 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, gradualmente 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 mentano, 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.

- Prevedere la verifica, che è un momento metodologico molto importante e 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. Ma è un momento che va realizzato anche con la persona che si sta accompagnando, poiché il presupposto per il buon esito di un progetto personalizzato è proprio la condivisione con la persona.

Per costruire un progetto personalizzato la metodologia è quella del *problem solving*, che si articola in cinque fasi fondamentali:

1. Analisi della situazione e individuazione dei problemi: tutti gli elementi raccolti nei colloqui vengono messi insieme per avere un quadro della situazione di vita delle persone, le richieste di aiuto emerse, i bisogni individuati, i problemi da affrontare. Fra i problemi da affrontare si stabilisce un ordine di urgenza o gravità e si condivide a quali sia possibile tentare di dare una risposta. Quale sembra la priorità da cui partire? Cosa occorre approfondire?
2. Individuazione degli obiettivi: rispetto al problema che si è deciso di affrontare si stabiliscono degli obiettivi e dei risultati concreti da raggiungere. È importante che gli obiettivi siano concreti in modo che in fase di verifica sia possibile capire fino a che punto sono stati raggiunti. Quali obiettivi è possibile porsi?
3. Individuazione di passi, tempi, risorse, persone necessari per raggiungere gli obiettivi: occorre stabilire le azioni da compiere, i tempi entro cui compiere i passi, le risorse necessarie e le persone responsabili delle varie azioni. Quali soggetti/interlocutori occorre coinvolgere? Chi fa cosa?
4. Realizzazione del progetto di intervento: è il momento della realizzazione concreta. L'incontro con la realtà a volte cambia in parte quanto è stato pensato. È il momento di correggere la rotta cercando di prendere decisioni che rimangano fedeli agli obiettivi e alle priorità che ci si è dati. Non è bene continuare a cambiare strategia. Che cosa è avvenuto in corso d'opera? Quali aggiustamenti sono stati necessari?
5. Verifica: è bene fare verifica partendo dagli obiettivi che ci si era posti in partenza, quindi si passa all'analisi del percorso e al ruolo svolto dai vari componenti dell'azione: la persona aiutata, gli operatori del CdA, ... Quali obiettivi sono stati raggiunti? Cosa si è rivelato efficace?

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 affrontare 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 e corrono il rischio di costruire intorno a sé una catena di aiuti non collegati

Relazioni, legami e dimensione territoriale del Centro di Ascolto Caritas

IL CENTRO DI ASCOLTO NELLA COMUNITÀ PARROCCHIALE

Il CdA Caritas non è il solo che intercetta, ascolta e aiuta chi si trova nel bisogno. Se ciò fosse davvero condiviso, andrebbe da sé che il CdA della Caritas parrocchiale, per poter perseguire il proprio mandato, avrebbe necessariamente bisogno di lavorare in rete, immaginando una collaborazione a cerchi concentrici che abbia al centro, come fulcro, la figura del Consiglio Pastorale in quanto il CdA Caritas è testimonianza dell'attenzione che la parrocchia rivolge a tutta la comunità ed è uno "strumento pastorale" attraverso il quale si diffonde il messaggio evangelico. Lo stile che il parroco, o un altro prelado/religioso/consacrato da lui delegato dovrebbe tenere è quello di "facilitatore di relazioni, di legami" tra coloro che a livello parrocchiale, di unità pastorale e più in generale a livello locale intercettano persone in stato di bisogno. Ciò potrebbe portare a un "cambiamento culturale-pastorale" epocale: dal CdA Caritas (ovvero l'identificazione di un solo luogo deputato a testimoniare la Carità) a un "luogo di ascolto della comunità".

A livello operativo, pur continuando il proprio operato, i volontari e gli operatori del CdA Caritas dovrebbero anzitutto riuscire a collaborare con il parroco, con gli altri gruppi – più o meno strutturati – presenti in parrocchia e con le persone che, pur operando individualmente, sono viste dalla comunità come operatori/volontari della parrocchia.

Ognuno dei referenti dovrebbe imparare a trattenere la necessità di rispondere immediatamente alle richieste che gli vengono fatte e imparare a condividere con gli altri in modo da concretizzare risposte efficaci corrispondenti sempre al proprio mandato. Questa metodologia porta con sé diversi vantaggi: i volontari possono non sentirsi più soli di fronte alle richieste che gli vengono fatte; si potrebbero evitare i "personalismi" ovvero la tendenza di privilegiare qualcuno tra coloro che si recano al Centro a discapito di altri; ancora, sentirsi all'interno di una comunità che insieme cammina e opera.

La presenza del parroco o di un suo delegato (si pensi ad esempio ai ministri straordinari dell'Eucarestia che si recano nelle abitazioni) è fondamentale per decidere il da farsi rispetto alle richieste raccolte mettendo insieme le informazioni possedute sulla persona (sempre nel rispetto della privacy).

Successivamente a questo livello nel quale dovrebbe emergere la vicinanza della comunità alle persone che si trovano in difficoltà (l'ascolto fatto in modo dignitoso – anche se non professionale – è già segno di accoglienza e speranza) più che il "dare materiale", la collaborazione – operativa – potrebbe allargarsi anche agli altri gruppi di ispirazione cristiana, laici e con le istituzioni. Se la testimonianza della carità evangelica riuscisse a rimanere un punto fermo tra i volontari Caritas, tra gli altri operatori dei gruppi presenti in parrocchia e dello stesso parroco la collaborazione con gli altri sarebbe facilitata e continuamente ricercata. Ciò renderebbe possibile una risposta alle situazioni di povertà multidimensionali, complesse e difficili. Risposta che dovrebbe tenere insieme uno stile sussidiario e una metodologia progettuale

in cui la persona in disagio (e con essa la sua famiglia) si senta rispettata nella propria dignità, sia messa al centro di ogni scelta/azione da intraprendere e non sia lasciata sola proprio nel momento di maggiore difficoltà.

Questo investimento renderà maggiormente evidenti le risorse presenti sul territorio e contemporaneamente valorizzerà e responsabilizzerà ancora di più i soggetti nei confronti di coloro che si trovano in difficoltà.

Così facendo, anche i volontari non si sentiranno più costretti ad essere “dei professionisti sociali” ma diventeranno a loro volta “facilitatori di reti”.

In questa logica, anche la Caritas diocesana (e con essa l'Osservatorio delle Povertà e delle Risorse) si metterà a disposizione di tutta la comunità, affiancando coloro che si coinvolgeranno nella testimonianza della carità; anche in questo caso, con uno stile sussidiario, la Caritas diocesana camminerà a fianco dei volontari, dei parroci, delle persone in difficoltà e di tutti i soggetti che confluiranno “nella rete” per dare il proprio apporto, senza quindi sostituirsi o invadendo il campo operativo degli altri secondo il proprio mandato: «Sensibilizzare le Chiese locali e i singoli fedeli al senso e al dovere della carità in forme consone ai bisogni e ai tempi (...) Essere di stimolo nei confronti delle istituzioni civili e di un'adeguata legislazione, in favore del bene comune e a tutela delle fasce più deboli» (Papa Francesco).

LA RETE DEI CENTRI DI ASCOLTO CARITAS

I CdA Caritas in qualità di luoghi privilegiati dell'osservazione del territorio possono lavorare bene solo se svolgono il loro ruolo in stretta collaborazione tra di loro e con gli altri enti del territorio. La Caritas diocesana, a tal fine, ha il compito di promuovere e facilitare l'interlocuzione e la collaborazione tra i CdA parrocchiali/zonali della diocesi.

Per facilitare tale interlocuzione è necessario promuovere la costruzione di relazioni tra i CdA stessi e tra essi e il territorio. Porre in essere strategie condivise e attivare reti di relazioni permette di svolgere azioni efficaci nei confronti delle persone in situazione di estrema fragilità che spesso sono in condivisione fra i CdA e i servizi territoriali, in modo da far sì che, da un lato, crescano le risorse a disposizione e, dall'altro, si offra un sostegno più efficace e non si disperdano le risorse.

La possibilità di fare rete si realizza a partire dalla conoscenza delle risorse (servizi, interventi, progetti, ecc.) e delle competenze che sono proposte sia dagli enti pubblici sia dal privato sociale. Lo scambio delle informazioni e dei punti di vista permette una presa in carico globale delle situazioni e l'attivazione di tavoli congiunti con gli altri attori e le famiglie stesse.

Strumento efficace per facilitare lo scambio delle informazioni, almeno tra i CdA Caritas, è il programma condiviso per la raccolta dei dati che rende possibile comprendere la storia delle persone e i loro spostamenti ma, anche, le problematiche presenti sul territorio sulle quali poter intervenire.

A livello centrale la Caritas diocesana può proporre di lavorare per progetti comuni tra CdA vicini, assicurando l'affiancamento e il monitoraggio e rafforzando così quelle competenze che i volontari possono non avere.

LA DIMENSIONE TERRITORIALE

L'articolazione territoriale di un CdA dovrebbe essere organizzata e definita in base alle caratteristiche del territorio diocesano (anche morfologiche):

- diocesi con un'estensione territoriale ampia necessitano di più CdA, organizzati, per esempio, in base alla divisione pastorale della diocesi. Questo tipo di organizzazione consentirebbe a tutti gli utenti di raggiungere il CdA più vicino alla propria residenza;
- allo stesso modo per diocesi con un'estensione territoriale ridotta potrebbe essere sufficiente il solo CdA diocesano come luogo di presa in carico coordinata, destinando l'accoglienza e il primo ascolto attraverso il potenziamento delle Caritas parrocchiali.

In questa riflessione si intravede il tema dell'attività propria del Laboratorio diocesano per l'accompagnamento delle Caritas parrocchiali.

Il tema dell'articolazione territoriale è strettamente legato al tema del coordinamento della rete, vale a dire al prevedere una struttura intesa sia nel senso della organizzazione e pianificazione delle attività, sia nel senso della sua regolamentazione.

Per esempio attraverso:

- a. l'attivazione di interazioni di reciprocità generalizzata mediante lo scambio di informazioni;
- b. l'esercizio del reciproco apprendimento;
- c. la sistematizzazione delle buone prassi.

La buona organizzazione dell'articolazione territoriale attraverso il potenziamento della rete è un processo in grado di rendere compatibili l'esigenza di compiere un salto di qualità nel dare risposte di cambiamento rispetto ai bisogni delle persone, sempre più diffusi e complessi, e la pratica della partecipazione/coinvolgimento della comunità.

La Caritas diocesana si metterà a disposizione di tutta la comunità, affiancando coloro che si coinvolgeranno nella testimonianza della carità; anche in questo caso, con uno stile sussidiario, la Caritas diocesana camminerà a fianco dei volontari, dei parroci, delle persone in difficoltà e di tutti i soggetti che confluiranno "nella rete" per dare il proprio apporto, senza quindi sostituirsi o invadendo il campo operativo degli altri

LA FATICA DEL PRENDERSI CURA

È esperienza personale di tutti venire a conoscenza di persone che si trovano in situazioni di difficoltà e che, a volte, sono nella impossibilità di affrontare e risolvere da sole i loro problemi o le loro crisi. Queste situazioni colpiscono particolarmente nei casi in cui la responsabilità non dipende né dalla stessa persona in difficoltà, né dalla struttura sociale, né dal sistema assistenziale carente. È una realtà, questa, che mette tutti di fronte al fatto che in molte situazioni della vita, per affrontare i propri problemi personali, è necessario poter contare sull'aiuto degli altri. La letteratura definisce "agire prosociale" l'attitudine delle persone a farsi carico dei problemi di altri e mettere in atto azioni di aiuto concreto.

La conoscenza dei fattori, che promuovono, sostengono o impediscono questo agire prosociale delle persone, è ancora oggetto di ricerca, ma vi è accordo totale nell'affermare che la prosocialità "brucia", consuma energie vitali. Ecco allora l'importanza del benessere di chi si prende cura dell'altro. Le strategie per il ben-essere di chi si mette a disposizione per aiutare in un Centro di Ascolto devono focalizzarsi contemporaneamente sull'individuo, sulle sue motivazioni e sul suo vissuto, ma anche sul contesto lavorativo, sull'ambiente di vita e sulle relazioni interpersonali dentro e fuori dal lavoro. Sono aspetti che si possono distinguere ma non separare.

Ci sono anche fattori sociali, economici, politici e culturali da tenere in considerazione: ad esempio una cultura del successo facile e a tutti i costi certamente non aiuta chi lavora a contatto con fragilità non sempre risolvibili. Ci sono fattori individuali in gioco e su questi bisogna lavorare. È importante avere cura di sé, amare se stessi, volersi bene, avere a cuore la propria salute, quella del proprio corpo come quella della mente, delle relazioni, dello spirito. È indispensabile, quindi, conoscere meglio se stessi, a tutti i livelli, i punti di forza e i lati più deboli, quelli sui quali si può fare affidamento e quelli più vulnerabili, ricavando il meglio dei pregi e lavorando sui difetti.

Fondamentale è prendere del tempo per sé: non è una scelta egoistica, in questo modo anche le situazioni che non possono essere cambiate si possono affrontare in maniera diversa, reinterpretarle e porle dentro un quadro di significati nuovi. C'è qualcosa che si può cambiare, ed è giusto farlo. Ci sono realtà che non possono essere cambiate e si deve imparare ad accettare ciò cambiando il proprio atteggiamento, la prospettiva dalla quale si osserva, lo sguardo su di esse e il significato che gli si attribuisce.

Continuare ad aiutare gli altri non è facile. Si è sempre sotto pressione: le aspettative sono tante e non si riesce certamente a soddisfarle tutte. Gli stessi interessati si aspettano troppo da loro stessi. Arrivano a bruciarsi ogni volta che il livello della richiesta supera di gran lunga le risorse di cui possono disporre. I volontari non ne sono esenti. Anzi! La conferma arriva da quelle persone che lasciano l'impegno in Caritas e nel CdA. I motivi possono essere vari ma, nell'insieme, il tratto comune spesso è che hanno investito molto

in questo tipo di impegno, e le soddisfazioni raccolte sono state scarse o non sono arrivate affatto.

Ecco alcune attenzioni che bisognerebbe avere per prevenire o alleviare il rischio di bruciarsi:

- conoscere bene le persone, capire perché vogliono impegnarsi in questo campo e aiutarle a renderle consapevoli di tutto ciò;
- informare adeguatamente sul tipo di intervento e di relazioni in cui si troveranno coinvolte per garantire chiarezza sul ruolo e sui limiti e confini di quello che dovranno fare;
- aiutare le persone a porsi obiettivi realistici e raggiungibili e, nel contempo, aiutarle a capire che non è importante la quantità di lavoro che faranno, ma la qualità;
- avere una comunicazione continua e dare feedback sulle loro azioni: ciò aiuta a identificare vantaggi e svantaggi di determinati modi di agire;
- organizzare un tirocinio adeguato nel quale dare informazioni e permettere apprendimenti specialmente sul piano relazionale;
- monitorare il loro benessere regolarmente, specialmente prima e dopo certi eventi, ed essere attenti ai vari segni di stress che possono manifestare;
- cambiare loro i compiti periodicamente come opportunità per comprendere le rispettive abilità e i livelli di tolleranza allo stress in diverse situazioni;
- riconoscere e apprezzare il loro lavoro per far sentire che il loro impegno fa la differenza e per sostenere il loro sentirsi parte di una squadra in cui si collabora al raggiungimento di uno scopo comune;
- assicurare una supervisione a ciò che fanno e un buon supporto psicologico nei momenti di maggior carico emotivo, di scoraggiamento o di depressione;
- organizzare momenti sociali di svago per rilassarsi e creare/approfondire una rete di relazioni che rafforzi il senso di appartenenza e assicuri un miglior supporto sociale.

Il sostegno sociale può assumere varie forme:

- sostegno emotivo che permette l'espressione di sentimenti, fa sentire amati e rinforza l'autostima;
- sostegno informativo che fornisce le conoscenze di cui si ha bisogno;
- sostegno strumentale che aiuta a risolvere alcuni problemi relazionali e organizzativi, e a riprendere controllo della situazione;
- sostegno di valutazione fatto di feedback, di analisi e di confronto sociale, che aiuta a valutare le esperienze che si stanno vivendo come esperienze condivise.

LA FORMAZIONE INIZIALE E IN ITINERE

Per promuovere un'identità e uno stile di agire comune deve essere prevista una formazione comune e condivisa.

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 CdA. L'obiettivo della formazione non è solo quello di acquisire conoscenze e competenze comuni, ma soprattutto consapevolezza di sé, delle proprie ri-

sorse e dei propri limiti. La formazione è un presupposto essenziale per un efficace lavoro di gruppo, per maturare obiettivi e modalità di lavoro comuni.

Esistono differenti livelli e contenuti formativi da tenere presenti:

- a. 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.
- b. 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, ...).
- c. 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. La formazione permanente contribuisce anche al consolidamento di una prospettiva di azione comune (pur tutelando le differenze territoriali e delle comunità) e permette di garantire un trattamento più o meno uguale a quanti si rivolgono ai CdA evitando che si creino trattamenti difformi a seconda della zona di residenza.

È importante sottolineare che gli operatori dei CdA non sono e non devono sentirsi dei tecnici, ma operatori pastorali sostenuti da alcune competenze. Essi, infatti, svolgono un servizio su mandato della comunità ecclesiale e ne esprimono lo spirito, all'interno di un progetto di cui la comunità è responsabile.

ALCUNE METODOLOGIE DI CURA

LA SUPERVISIONE

Il lavoro di aiuto non è solo "fare", ma anche dare valore all'esperienza che l'operatore sociale svolge. Tutto ciò genera fatica e sofferenza nelle persone e, come evidenziato al punto precedente, è necessario vi sia un sostegno e accompagnamento, per favorire il consolidamento dell'identità, lo sviluppo di competenze rispetto all'operatività; il tutto non solo per sé, ma per migliorare la qualità del servizio offerto e per garantire il ben-essere di chi si prende cura di persone in difficoltà.

La supervisione può assolvere a tre funzioni principali: educativa, supportiva e gestionale.

La funzione educativa

La funzione educativa, o formativa, riguarda lo sviluppo della capacità, della comprensione e delle abilità di volontari e operatori che avviene attraverso la riflessione e l'esplorazione del lavoro svolto con gli accolti. La funzione supportiva permette agli operatori che si impegnano in relazioni intime sentendone il loro disagio, il dolore e la frammentazione, di divenire consapevoli di quanto sono influenzati e di gestire le proprie reazioni. La funzione gestionale fornisce il controllo della qualità del lavoro delle persone.

La supervisione è una modalità (non l'unica, ovviamente) con cui il CdA può agire questo sostegno e accompagnamento. Essa può essere individuale, ma sovente è realizzata in ambito gruppale. La supervisione è un "campo neutro" di riflessione operativa e non di controllo, è il luogo in cui il volontario e l'operatore possono ottenere un sostegno motivazionale.

La supervisione è la sede in cui ogni collaboratore può fare un bilancio personale del proprio percorso di impegno volontario e/o lavoro, esplicitando i “problemi vissuti” e sforzandosi di comprendere, assieme ai colleghi e/o al supervisore, fino a che punto questi problemi dipendano da se stessi o dall’organizzazione. La supervisione aiuta sia l’organizzazione che il collaboratore a capire “dove è il problema”, affinché ognuno faccia i passi che deve fare per fronteggiarlo.

La funzione supportiva

La supervisione supporta gli operatori sociali in un ambito in cui avviene una rielaborazione dei loro saperi e delle loro competenze e consiste in un processo di apprendimento, riflessione e valutazione che nasce e si sviluppa tra un professionista esperto e gli operatori, nel corso del loro agire professionale.

È proprio attraverso la riflessione sulle proprie azioni e modalità con cui si affrontano le situazioni e si costruiscono le relazioni con le persone accolte, colleghi e altri servizi, che si ha l’opportunità di riflettere sull’efficacia del proprio agire professionale e spirituale, sugli strumenti e sulle scelte metodologiche utilizzate, promuovendo il consolidamento delle culture professionali e spirituali degli operatori.

La supervisione non è controllo sui collaboratori e sul loro stato di salute e non è nemmeno psicoterapia di gruppo, bensì un processo di coscientizzazione costruttiva dei problemi presenti sia in ambito relazionale con la persona accolta che con l’organizzazione presso cui si è inseriti.

Altro aspetto importante di cui si occupa la supervisione è quello di aiutare a far emergere le proprie emozioni e fantasie che si sviluppano nella relazione con l’altro, i propri sentimenti di onnipotenza, di impotenza e di colpa che la relazione con l’utente attiva; la supervisione aiuta poi a distinguere se stessi dall’altro, a sviluppare capacità di empatia e favorisce l’apertura a una molteplicità di punti di vista, fondamentali per risolvere al meglio le situazioni e attuare gli interventi più adeguati.

Scopo della supervisione è facilitare la consapevolezza dei propri limiti e capire al meglio le risorse dell’operatore e come intervenire su queste. È importante individuare quegli ostacoli e quelle barriere relazionali che impediscono la realizzazione di progetti e interventi, al fine di favorire l’apprendimento di nuove modalità di risoluzione.

Essa aiuta a guardare la realtà con occhi diversi ed è una guida per trovare la giusta distanza emotiva in situazioni di complessità.

Con la supervisione, ogni operatore è portato a fare un bilancio del proprio percorso professionale, a esplicitare i problemi da affrontare e a cercare di comprendere, insieme agli altri colleghi e al supervisore, fino a che punto questi problemi dipendano da se stessi o dall’organizzazione; solo assumendo una consapevolezza tale, le difficoltà potranno essere fronteggiate.

La funzione gestionale

La supervisione, infine, promuove il consolidamento delle culture professionali dei collaboratori e rafforza un approccio all’accoglienza e all’ascolto più significativo e più condiviso da tutti. Ha senso pensare a supervisioni “monoprofessionali” (cioè aperte a un solo tipo di professionalità) se l’obiettivo è il mantenimento motivazionale legato a un ruolo, così come si può pensare a supervisioni “pluriprofessionali” (cioè previste per più professionalità) se l’obiettivo è l’analisi organizzativa o le modalità di funzionamento di un’équipe multiprofessionale.

Papa Francesco ha recentemente emanato due documenti, in forma di Motu Proprio, in materia di **PROTEZIONE DEI MINORI E DELLE PERSONE VULNERABILI**:

- la Lettera apostolica sulla protezione dei minori e delle persone vulnerabili (26 marzo 2019);
- la Lettera apostolica *Vos estis lux mundi* (7 maggio 2019).

Inoltre, Caritas Internationalis, che attraverso la sua *vision*, il suo mandato e i suoi valori, promuove i principi della Dottrina Sociale della Chiesa e il proprio impegno per un mondo dove vengano rispettati la dignità e i diritti di tutte le persone, ha avviato una revisione delle proprie linee guida di tutela in linea con le norme e procedure del settore, nell'ambito del processo in corso, che mira ad accrescere la trasparenza e la responsabilità nei confronti di coloro che serve e accompagna, singoli e comunità.

Ciò ha portato la Presidenza e il Consiglio rappresentativo di Caritas Internationalis ad approvare, nel novembre 2018, nuove procedure a garanzia del fermo impegno alla tolleranza zero nei confronti dello sfruttamento sessuale, le molestie e la frode, contenute nei seguenti documenti:

- **Linee guida di Caritas Internationalis sulla tutela dei minori e adulti vulnerabili**
- **Linee guida di Caritas Internationalis contro le molestie**
- **Protocollo di Caritas Internationalis per la gestione delle segnalazioni dei casi**

Le prime due sono messe a disposizione di tutte le Caritas nazionali per ratifica e applicazione; la terza procedura si applica al Segretariato Generale di Caritas Internationalis e può fungere da modello per le Caritas nazionali, che sono chiamate comunque a redigerne uno proprio e a divulgarne all'interno gli orientamenti e l'applicazione.

Sono da ritenersi tutti documenti e procedure di cui le Caritas nazionali devono necessariamente dotarsi.

Per l'illustrazione dettagliata dei loro contenuti e del loro campo di applicazione, si rimanda al Vademecum sui CdA, disponibile solo online su

www.caritas.it