

SCHEDE C2

## Spazi e logistica

Il CdA è un luogo fisico, un ambiente dove le persone si recano sapendo di poter 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 di 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.