



Comunità che ascolta?

Fatta di reti, non di isole

di **Alessandra Tufigno**
Caritas Ambrosiana

La capacità di costruire relazioni è cruciale nella vita di ognuno. Altrettanto vale per i soggetti sociali. A cominciare da quelli, come i centri d'ascolto, chiamati a operare come antenne per intercettare i bisogni. E a promuovere un'attenzione comunitaria ai poveri

Ciascuno di noi vive una rete di relazioni, da cui nascono molte delle nostre gioie e delle nostre sofferenze. Nella rete realizziamo i nostri progetti di vita, nella rete possiamo trovare risposte ai nostri bisogni. Lavorare in rete significa non pensarsi come un'isola, ma come un "ponte" che unisce, collega, facilita, valorizza. Che evita sprechi e sovrapposizioni, deleghe e vuoti di intervento. Si lavora in un'ottica di rete nella misura in cui in cui i vari attori comunicano fra loro, si recepiscono come risorsa, stabiliscono buone relazioni, valorizzando la specificità di ciascuno.

Per lavorare in rete è necessario individuare una finalità comune, alla quale ciascuno possa portare il proprio contributo. Da questo incontro di saperi nasce il processo di aiuto, rivolto a persone povere, escluse, in situazione di disagio sociale. Attraverso

questa azione congiunta di più soggetti è possibile definire le strategie per affrontare i problemi. Tutti sono necessari, nessuno è insostituibile. La rete funziona anche se uno si tira indietro.

Lavorare in rete 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. Fa tutto quello che può, e che poteva fare solo lui, con i mezzi che aveva a disposizione, ma cerca la collaborazione di qualcun altro, si fida e affida. Non delega, torna, ma con sano realismo si pone dei limiti e prosegue il suo viaggio, libero dall'esito.

Un linguaggio comune

La riflessione sul fare rete è fondamentale anche per chi ha a cuore la promozione e lo sviluppo dei centri di ascolto Caritas, in positiva relazio-

ne con le comunità cristiane e i territori. Accanto al centro di ascolto diocesano, nel tempo molte diocesi hanno scelto di sostenere la nascita di centri di ascolto territoriali (parrocchiali, interparrocchiali, zonali, vicariati, decanali, ecc), con funzioni analoghe o complementari rispetto al servizio centrale. Hanno garantito la formazione iniziale e permanente dei volontari, messo a disposizione risorse e competenze per finalizzare gli aiuti senza disincentivare l'iniziativa locale, facilitato la condivisione di buone pratiche, sperimentato soluzioni innovative e recepito le intuizioni che il territorio esprimeva.

Questa regia ha permesso agli operatori dei centri di ascolto territoriali di acquisire un linguaggio comune, di confrontarsi sui problemi che le persone vivono e sulle possibili strategie per affrontarli, adattando gli orientamenti di base alle situazioni concrete e imparando dall'esperienza.

Questo processo è stato possibile perché si sono incontrate due disponibilità: quella delle realtà diocesane e quella delle realtà parrocchiali. Le Caritas diocesane hanno promosso, costruito e sviluppato una costante sinergia con i centri territoriali, lavorando in stretto contatto con gli altri "strumenti pastorali" Caritas: i Laboratori diocesani di promozione Caritas e gli Osservatori delle povertà e delle risorse, nonché con le varie opere segno. Peraltro, l'esperienza dei centri di ascolto ha senza dubbio favorito la nascita di tanti servizi diocesani e parrocchiali in risposta ai bisogni rilevati (accoglienze notturne, mense, laboratori, ecc.), nella logica dell'animazione e della corresponsabilità.

Ma il processo di ramificazione territoriale ha messo in luce anche alcune criticità. Ha comportato un significativo investimento di risorse umane e un maggior rischio di frammentazione e inefficacia degli inter-

venti, laddove non si è riusciti a costruire coordinamento tra i diversi centri territoriali. Spesso tali centri sono nati in modo spontaneo, grazie alla generosità delle persone che si sono messe a disposizione, o in risposta all'emergenza di bisogni contingenti, senza una precisa progettualità, che aiutasse a evitare il rischio di sovrapposizioni fra il centro di ascolto e la Caritas parrocchiale, o con altre forme di ascolto e di servizio.

Interlocutori affidabili

L'articolazione territoriale dei centri d'ascolto va analizzata anche in relazione alle caratteristiche dei territori. E ha un elemento fondamentale nella mole, quantitativa e qualitativa, delle collaborazioni che i centri d'ascolto hanno costruito e sviluppato con i servizi e le organizzazioni territoriali. In generale, le interazioni sono buone e orientate a riflettere su come garantire un accompagnamento efficace, affinché sia la stessa persona ascoltata e aiutata, mediante le sue capacità e possibilità, a trovare le strategie per affrontare la sua difficoltà.

A volte le relazioni informali si sono strutturate in accordi formalizzati, che garantiscono la continuità delle collaborazioni e la definizione di percorsi di aiuto stabili. I centri d'ascolto vi hanno contribuito con la loro specificità, che li differenzia dai servizi sociali (di cui non devono essere un semplice prolungamento esecutivo): ovvero la capacità di cogliere in anticipo problemi sociali ancora scoperti e di svolgere un ruolo di mediazione nell'approccio ai problemi delle persone.

La capacità di fare rete con altre realtà territoriali si è inoltre concretizzata, in molti casi, nella partecipazione a tavoli di lavoro territoriali, per giungere a una lettura condivisa delle situazioni, in modo da evitare sovrapposizioni e interventi frammentati.

Per tutti questi motivi, i centri di



MASSIMO FIORILLO

PORTA APERTA

Un uomo entra in un centro d'ascolto di una diocesi lombarda: lo attende un colloquio con l'operatrice

ascolto sono spesso riconosciuti come interlocutori affidabili, presenti nei piani di zona e in importanti progetti territoriali. Tuttavia la collaborazione con realtà pubbliche e private presenta non pochi profili di criticità. Si tratta di fatiche dovute a fattori diversi: aumentano le persone in difficoltà che chiedono aiuto, diventano sempre più complesse le situazioni personali e familiari, crescono le emergenze sociali con cui misurarsi, diminuiscono le risorse a disposizione. Tutto ciò porta i servizi sociali e socio-sanitari e le organizzazioni territoriali a sperimentare un grande affaticamento. Che negli ultimi anni si è tradotto, in concreto, nella progres-


“ Aumentano le persone in difficoltà che chiedono aiuto, diventano più complesse le situazioni personali e familiari, crescono le emergenze sociali con le quali misurarsi, diminuiscono le risorse a disposizione ”



criticità, che affondano le loro radici nella mancanza di comprensione del ruolo del centro di ascolto. Non sempre le parrocchie riescono ad aiutare i centri di ascolto a leggere le reali esigenze del loro territorio, e viceversa. A volte il centro di ascolto rimane scollegato dalle altre iniziative caritative della parrocchia, e più in generale dall'ordinarietà della vita della comunità. A livello locale, inoltre, non sempre è chiara la distinzione fra la funzione della Caritas parrocchiale e quella del centro di ascolto; in alcuni casi essi si identificano, o coesistono come entità differenti e non dialoganti.

Il centro di ascolto non è il solo soggetto che intercetta, ascolta e aiuta chi si trova in difficoltà. È una delle espressioni dell'attenzione che la parrocchia rivolge ai bisogni del territorio. La collaborazione col parroco, gli altri gruppi e le persone che, pur operando individualmente, sono viste dalla comunità come operatori e volontari, non può essere data per scontata. Va costruita, resistendo all'impulso a rispondere immediatamente alle richieste, per condividere conoscenze e strategie. Occorre evitare "personalismi", per sentirsi all'interno di una comunità che insieme cammina e opera. In altre parole, bisogna provare a passare da un centro di ascolto a una comunità che ascolta.

La testimonianza della carità evangelica è tanto più efficace, quanto più condivisa è l'attenzione a situazioni di povertà complesse e difficili. Bisogna tenere insieme uno stile sussidiario e una metodologia progettuale in virtù della quale la persona in difficoltà (e con essa la sua famiglia) si senta rispettata nella propria dignità, sia messa al centro di ogni scelta e azione e non sia lasciata sola nel momento di maggiore fatica.

In questa logica di condivisione di conoscenze, responsabilità e progetti, anche i volontari dei centri d'ascolto non si sentiranno più costretti a essere "professionisti sociali", ma diventeranno "facilitatori di reti". E la Caritas diocesana potrà davvero mettersi a disposizione delle comunità, con uno stile sussidiario, affiancando volontari, parroci, persone in difficoltà e tutti i soggetti che confluiranno nella rete, senza sostituirsi a essi, ma costruendo con loro una comunità che ascolta, accompagna e aiuta. 

siva riduzione degli spazi di coprogettazione e programmazione: i Piani di zona non sempre hanno rappresentato un incisivo strumento di collaborazione nei territori e la dimensione del lavoro di rete, sovente, è stata solo teorica, legata alle relazioni tra singoli operatori, con conseguenze percepibili anche nella fase di avvio dell'applicazione del Sia e del Rei.

In contesti così caratterizzati, diventa difficile non scivolare, da parte di servizi pubblici e altre realtà sociali, in una visione del centro di ascolto come risorsa cui attingere, con un atteggiamento di delega della presa in carico. Si avverte la carenza, in questo senso, di un'autentica progettualità da parte delle amministrazioni locali: dal 2008, inizio della crisi economica, i centri di ascolto hanno rischiato di vedere stravolta la loro funzione di antenna e co-

noscenza dei disagi per diventare, sempre più, soggetti erogatori di risorse materiali, senza possibilità di proporre e promuovere progetti reali di cambiamento, stante la mancanza o carenza di "alternative" alle erogazioni economiche (attivazioni sociali, borse lavoro, ecc.).

Tra le difficoltà incontrate dai centri di ascolto c'è anche l'assenza di condivisione dei dati con altri enti e associazioni che operano nel sociale. Ciò rende difficile attuare un vero coordinamento degli aiuti erogati, aprendo spazi a possibili ingiustizie e a fenomeni di "migrazione" delle persone da uno sportello all'altro, in cerca di aiuti.

Collaborazione non scontata

Sul fronte del rapporto con le altre realtà ecclesiali, diversi aspetti positivi si intrecciano con altrettanti elementi di