

Diocesi | caritas

Centri d'ascolto Sono più di 3.350 in Italia e l'11 e 12 giugno si sono riuniti a Roma. Presentato un documento che aiuta a riorientare l'azione finché le comunità (cristiane e civili) non saranno accoglienti e inclusive

Il valore dell'ascolto, ecco il vademecum

SERVIZIO DI
Andrea Canton

Sono più di 3.350 i centri d'ascolto Caritas che operano in parrocchie, vicariati e diocesi in tutta Italia. Ed è un dato certamente per difetto, in quanto molti di questi centri sfuggono ai radar dello stesso ufficio studi di Caritas Italiana. La loro è una funzione fondamentale, sia per Caritas sia per la stessa Chiesa italiana. L'11 e il 12 giugno si è svolto a Roma, nel centro congressi della Conferenza episcopale italiana, il loro incontro nazionale, rappresentati dalle Caritas diocesane e dagli esperti che osservano questa galassia e che l'aiuta a sviluppare ulteriormente il suo servizio.

Durante la due-giorni sono stati presentati il documento con l'esito della riflessione svolta, che fa sintesi di un ricco cammino di ricerca iniziato nel gennaio 2017 nell'ambito delle azioni attuative del Piano integrato di formazione, e il nuovo vademecum per i centri d'ascolto, che contiene gli elementi essenziali e le attenzioni da avere per operare al meglio.



«L'idea di rimettere al centro dell'attenzione i centri d'ascolto – spiega Francesca Levroni dell'ufficio formazione e animazione di Caritas italiana – è nata a seguito di un

processo partecipato con le delegazioni regionali sui temi della formazione. Si è capito come fosse prioritario l'ascolto in quanto, in quel periodo, stavamo ancora uscendo dal pieno della crisi economica, che aveva fatto sì che i centri d'ascolto fossero presi d'assalto da persone in stato di bisogno. Gli operatori si sono trovati "schiacciati" da prese in carico, da persone da accogliere, da un numero esorbitante di risposte da dare, lasciando un po' in disparte la dimensione pura dell'ascolto e dell'accompagnamento in progetti a lungo termine».

Il team di lavoro per questa operazione di "messa in ordine" concettuale, ma decisiva

per riorientare gli sforzi di tutti, ha visto la costituzione di un gruppo di ricerca formativa con 18 rappresentanti di varie Caritas d'Italia coadiuvati da un facilitatore. In questo consesso sono emersi i punti di forza, le debolezze e gli elementi su cui investire. «Il percorso si è svolto in quattro tappe – racconta Francesca Levroni – Quattro seminari collegati l'uno all'altro in un contesto di parità tra tutti i partecipanti, in quanto tutti esperti in campo». Al termine del percorso è stato redatto un documento, utile alla creazione di un vademecum per i centri d'ascolto. Vademecum, non linee guida: «Le linee guida – spiega



Esperienze forti: un sito per cercarle e offrirle

L'estate entra nel vivo, ed è tempo di esperienze forti. Sul sito www.esperienzedivolontariato.it sono presenti oltre 60 proposte. Il sito, promosso da Caritas Padova, è utile sia a chi cerca esperienze di servizio, sia a chi le propone.



IN EQUIPE - I volontari del centro d'ascolto Caritas del Bassanello, a Padova, si confrontano sulle persone accolte.

Monselice A Sant'Elena si sono incontrati tutti i volontari delle Caritas parrocchiali. Lavoro di gruppo per conoscersi

Volontari a confronto: «Alle origini del servizio»

Si è tenuto a metà giugno, nel nuovo centro parrocchiale di Sant'Elena, l'incontro dei volontari delle Caritas parrocchiali di Monselice con il diacono don Lorenzo Rampon.

«Abbiamo fatto un lavoro di gruppo molto interessante – racconta Annalisa Rizzo – nel quale abbiamo dovuto raccontare esperienze ed episodi della nostra vita che ci hanno condotto a diventare volontari. È veramente molto arricchente, anche se ci conosciamo già, comprendere

queste storie di vita». Da queste storie sono emerse frasi, espressioni, volti e sorrisi da convogliare in una parola: accoglienza. «È questo il tema, che, tra varie sfumature interessanti, ci fa entrare nel significato profondo di Caritas: abbiamo capito attraverso quali canali è venuto fuori l'amore e la ricchezza che riceviamo attraverso il nostro servizio di volontariato». Il tutto, rigorosamente, insieme: «Abbiamo potuto creare gruppo tra i volontari delle diverse realtà parrocchiali,

che ci permettono di capire davvero quello che facciamo».

A fine giugno i volontari Caritas di Monselice si sono trovati anche a Solesino, sempre con don Lorenzo, per condividere ancora una volta, assieme alla cena, anche le esperienze delle Caritas: «Se ognuno viaggia per conto suo troverà il deserto, così invece si esplora un terreno vivo, ricco di relazioni. Non mancano poi la preghiera e la condivisione, ma quello che conta è non essere mai da soli».



Un momento dell'incontro di metà giugno.



Ciò che conta è non essere mai da soli

**Lavoro, Fondo
prorogato
al 31 luglio**

È prorogato fino al 31 luglio 2019 il Fondo Straordinario di Solidarietà per il lavoro. Sul sito www.caritaspadova.it sono pubblicate tutte le info utili sia per le persone inoccupate sia per gli enti potenzialmente interessati.



ancora Levroni – enucleano qualcosa che va fatto assolutamente. Un vademecum, invece, già dall'etimologia, sta a significare "vieni con me", uno strumento che accompagna. E dunque, in un vademecum non diciamo cosa va fatto, ma elenchiamo gli elementi essenziali che devono muovere l'agire di un centro d'ascolto, incarnandosi in realtà molto diverse tra loro: Padova è altra cosa rispetto a Vicenza, figuriamoci a Monreale, Agrigento o Sassari».



Gli elementi essenziali, emersi in questo lavoro che ha visto protagoniste le voci dei territori, danno il nome ai cinque capitoli del vademecum. Il primo si sofferma su "Identità e valori di riferimento dei centri di ascolto Caritas", perché «è fondamentale ricordarsi sempre da dove nasciamo e chi siamo». Nel capitolo, tra box e schede, ci si sofferma sul lavoro in rete, ma si approfondiscono anche temi d'attualità quali il reddito di cittadinanza e il decreto sicurezza. Il secondo capitolo indaga "L'organizzazione nei Centri d'ascolto", dai temi più materiali quali gli spazi, la logistica, lequipe ma anche elementi di metodo come l'ascolto diffuso, il progetto operativo e la tutela di minori e adulti in stato di fragilità. Il terzo passaggio è

dedicato alla "Presenza in carico e costruzione del percorso di accompagnamento", cioè a «come si costruisce un percorso personalizzato con persone in stato di fragilità». Il capitolo si sofferma con alcuni esempi concreti di percorso, con tanto di fac-simile di schede operative e sull'ascolto e la presa in carico. Il quarto capitolo, forse il meno ovvio e il più "caratterizzante" la proposta, è quello su "La cura di chi si prende cura", focalizzato sia sulla dimensione della formazione degli operatori, sia sulle fatiche dell'accompagnare e il bisogno di supporto e di sostegno. Infine, il quinto capitolo sulla "Funzione pastorale della raccolta dati", spiega l'importanza delle informazioni raccolte dai centri d'ascolto per aiutare la Caritas a comprendere e prevenire i fenomeni di povertà nei territori. «È decisivo cogliere anche i primi campanelli d'allarme dei fenomeni – racconta Levroni – Qualche anno fa, ad esempio, siamo stati tra i primi ad accorgerci del peggioramento delle condizioni generali dei padri separati. Capire come cambiano le fragilità è cruciale per il nostro lavoro».

Il lavoro prodotto in questi anni con il documento e il vademecum assume ancora più importanza se confrontato con i dati numerici dell'opera dei centri d'ascol-



I centri d'ascolto sono strumenti per mettersi in prossimità con le persone in stato di disagio, ma la loro presenza non esclude mai l'impegno della comunità ecclesiale (e anche territoriale) tutta

to. Nei 1.435 centri d'ascolto delle 150 Caritas diocesane che aderiscono alla rete Ospoweb, nel 2018 sono stati effettuati 208 mila interventi di ascolto, orientamento e consulenza, un milione e 17 mila erogazioni di beni e servizi materiali come viveri, vestiario e buoni pasto e 176 mila interventi di accoglienza residenziale. E va considerato come i centri d'ascolto siano più del doppio di quelli per cui sono disponibili i dati (1.435 su 3.364 in Italia).



Ma i centri d'ascolto non possono restare da soli. «Va ripresa la dimensione del coinvolgimento delle comunità. I centri d'ascolto sono strumenti per mettersi in prossimità con le persone in stato di disagio, ma la loro presenza non esclude mai il coinvolgimento della comunità ecclesiale (e territoriale) tutta. Quando le comunità saranno integrate, accoglienti e solidali i centri d'ascolto non saranno più necessari, perché sarà la comunità a farsi carico di sé stessa». In attesa di quel giorno, il coinvolgimento delle comunità sarà fondamentale anche per trasformare i centri d'ascolto in strumenti educativi di promozione e testimonianza della carità, una dimensione che deve essere comune a tutti.

Qui Padova

Al centro la formazione e la raccolta dei dati

«**E**rano anni che, come Caritas italiana, non facevamo il punto e sentivamo forte l'esigenza di confrontarci insieme su cosa siano i centri d'ascolto oggi». Daniela Crivellaro di Caritas Padova era una dei 200 rappresentanti delle diocesi da tutta Italia convenuti a Roma per l'incontro nazionale dell'11 e 12 giugno.

Oltre a sentire la presentazione del documento e del vademecum, i partecipanti hanno lavorato in gruppo su alcune aree tematiche. Daniela Crivellaro ha discusso "La cura di chi si prende cura": «È solo l'inizio di un lavoro di riflessione che continuerà. I volontari dei centri d'ascolto sono impegnati in un'opera di relazione, e proprio per questo è importante che si prendano cura di sé». L'urgenza si sente forte: «Un tempo i centri d'ascolto si limitavano solo ad alcune problematiche. Ora la complessità del mondo e le situazioni, anche gravi, che si presentano di fronte ai volontari fa sì che chi non ha ancora trovato un equilibrio nella sua vita e non sa prendersi cura anche di sé stesso non possa reggere il servizio».



Cosa fare di fronte a questo rischio di burn out? «Vi sono strumenti che per anni non sono stati considerati, come la verifica o la supervisione, che invece dovrebbero essere recuperati come elementi paralleli e complementari al servizio che si presta». E poi, soprattutto, capire da dove si viene e perché ci si impegna: «Non siamo i servizi sociali, siamo espressione di Chiesa e viviamo questo impegno in un'ottica di fede. È la tentazione di diventare "specialisti" che ci fa perdere le motivazioni e ci fa correre il rischio di perderci anche come persone».

Daniela Crivellaro evidenzia anche l'importanza della "Funzione pastorale della raccolta dati": «Gli osservatori Caritas sembrano strumenti slegati dall'attività dei centri d'ascolto, che studiano e basta. Invece la loro visione dei territori può aiutare i centri d'ascolto a migliorare il proprio servizio cogliendo le opportunità migliori».

Villanova di Camposampiero Serata sorprendente e ricca di spunti per i volontari dell'ex vicariato

Aperti alle sfide dell'oggi e ai giovani

È stata una serata formativa molto diversa da ciò che si aspettavano i volontari delle Caritas parrocchiali del vecchio vicariato di Villanova, mercoledì 15 maggio. «Ci aspettavamo una lezione frontale su "distribuzione, ascolto, accompagnamento" – racconta il coordinatore Albano Gaiani – e invece don Luca Facco e il diacono Lorenzo Rampon ci hanno sfidato sia sui contenuti sia sul metodo di svolgimento».

In gruppi, 60 volontari di 9 parrocchie del Graticolato romano hanno cercato di rispondere alla domanda su cosa sia la Caritas oggi e quali sfide

ci si prepara ad affrontare. Ben 72 le risposte, molto pratiche, raccolte da Albano Gaiani. «Si va da "meno vestiti, meno borsette, più ascolto, prossimità e relazioni" alla proposta di intensificare le visite a malati e anziani – elenca il coordinatore – Ci si proietta anche fuori dal nostro Paese, con la sfida a dare una mano in caso di emergenze umanitarie, ma tenendo sempre gli occhi aperti sul territorio, facendo gesti concreti di aiuto come fa il papa, con docce e pasti per chi ha bisogno». Si pensa anche a come dare l'esempio, proponendo di mettere al servizio dei poveri qualche immobile dismesso delle parrocchie.

«Il nostro è un vissuto di volontari che affonda le radici in anni di impegno – certifica Gaiani – ma ci stiamo interrogando anche sulle sfide dell'oggi, di fronte alle nuove povertà e ai nuovi metodi per coinvolgere le comunità cristiane». È proprio dedicata al coinvolgimento delle comunità una delle 72 idee espresse dai volontari. E dentro le comunità, c'è un grosso punto interrogativo: «Dobbiamo capire come coinvolgere i giovani: è questa una delle sfide più urgenti».

Una serata, insomma, da ricordare: «Siamo stati soddisfatti di questa novità che ha suscitato gli entusiasmi di tutti».



Insieme - Volontari del graticolato.